

質問対応のための Q&A データベース活用研修の改善

—企業における導入教育研修改善のための産学連携の取り組み—

Improvement of Q & A Database Utilization Training for Question Correspondence - Industry-University Collaboration to Improve Introduction Training for New Employees -

平岡 齊士^{*1*2}, 上野奈津子^{*3}, 天野 慧^{*1*2}, 久米匡^{*3}

Naoshi HIRAOKA, Kei AMANO, Natsuko UENO, Tadashi KUME

^{*1}熊本大学教授システム学研究センター, ^{*2}熊本大学大学院教授システム学専攻

^{*1}Research Center for Instructional Systems, Kumamoto University

^{*2}Graduate School of Instructional Systems, Kumamoto University

^{*3}大塚製薬株式会社 学術部

^{*3}Product Training and Medical Science Department, Otsuka Pharmaceutical Co., Ltd.

Email: naoshi@kumamoto-u.ac.jp

あらまし: 企業の研修担当者と大学のインストラクショナル・デザイン専門家とが連携して、企業内研修の改善を行った。対象としたのは、製品に関する Q&A 検索システム活用についての研修であった。ID 専門家によるアドバイスに即して、研修担当者が設計した研修により、Q&A 検索システム活用の成果が見られた。研修担当者自身が ID の知識と技能を修得したことによって、ID 専門家によるアドバイスが効果的・効率的に活かされたことが示された。

キーワード: 研修改善, インストラクショナル・デザイン, 産学連携

1. はじめに

熊本大学教授システム学研究センターは大塚製薬と連携研究を行っている。その一環として、インストラクショナル・デザイン (ID) を活用して大塚製薬の社員研修の改善を行う取り組みを行ってきた。

この取り組みでは 2015 年度から設計を開始し、2016 年度に改善された研修による 1 回目の実践を行った。本稿では産学連携研究の一例として、本連携研究における研修改善のプロセスと改善した研修の実践の一部ならびに結果を報告する。

2. 連携研究の体制とプロセス

2.1 連携研究の体制

連携研究グループは大学側 2 名 (以降、ID 専門家) と企業側 2 名 (研修担当者) で構成された。ID 専門家は ID の研究や実践を行っており、研修設計経験は豊富である。研修担当者は企業内の研修設計・運営・講師・e ラーニング設計・運営などを担当している。研修改善のためのミーティングは 2 ヶ月に 1 回程度行われた。2015 年 10-12 月は研修担当者が研修の現状や問題点を示し、ID 専門家が ID に基づいたアドバイスをして設計の方針を提案した。その後、研修担当者は 2015 年 12 月の熊本大学公開講座の「ID 入門講座」を受講し、ID の知識と技能を修得した。その結果、2016 年 1-3 月には研修担当者自身が ID を活用して研修改善を行い、それに対して ID 専門家がアドバイスする形に移行していった。

2.2 対象とした研修

連携研究の対象は新入社員の医薬情報担当者 (medical representative, MR) を対象とした導入教育研修 (以下、導入教育研修) であった。

2016 年度の導入教育研修の受講者数は 67 名 (男

43 名、女 24 名)、研修期間は 4 月 8 日～8 月 11 日であった。学習目標は「自己学習の習慣と、自律の精神を身につける」「現場で即活動出来る MR に必要な心構え、知識と行動力を身に付ける」「リサーチ手段 (R) を習得し、創意工夫 (PDCA) ができる」、学習カテゴリは社会人スキル・マナー、製品教育、基礎教育であった。

本発表では、導入教育研修全体の改善のうち、配属後の業務に必要なとなる「Q&A 検索システム」の研修の改善について報告する。

3. Q&A 検索システム研修の改善

3.1 Q&A 検索システムの概要

Q&A 検索システムとは顧客から製品に関する問い合わせがあった場合などに、参照できるデータベースシステムである。新入社員には、配属後、迅速・的確な対応をすることで顧客と信頼関係を築くことが求められるが、その際、Q&A 検索システムを用いて質問に関わる情報を検索し、質問等へ対応ができるようになることが期待されている。

3.2 従来の Q&A 検索システム研修の概要

2015 年度までの Q&A 検索システム研修では、Q&A 検索システムの使用方法の説明のみを行っていた。その理由は、使い方を知ってさえいれば必要になれば使うだろうと考えられていたからであった。しかし、実際に質問を受けたときの Q&A 検索システムの活用は十分ではなかった。

3.3 ID 専門家から研修担当者へのアドバイス内容

研修担当者から状況説明を受け、ID 専門家が主に次の 2 点のアドバイスを行った。このアドバイスを、研修担当者が行った設計内容を表 1 に示した。

ID 専門家からのアドバイス概要

・学習目標を明確化する Q&A 検索システムの使い方の知識を得ることよりも、Q&A 検索システムを用いた質問対応ができることを目指す学習目標を設定するべきである。
・現実的な課題を用いる 学習目標が「Q&A 検索システムを使って顧客からの質問対応ができること」であったが、従来は Q&A 検索システムの操作方法を教えるのみだった。そこで、実際に起こり得る状況を模した課題を用いて練習をさせることを勧める。具体的には「学んだ製品に関する顧客からの質問」を提示して、Q&A 検索システムのデータを用いて、質問への回答文案を作成させる。回答文案は研修参加者同士にチェックポイントリストを用いて相互レビューをさせることで、<u>回答する側と質問する側の観点から「適切な回答となっているかどうか」</u>をチェックさせるとよい。 (下線は知識と経験のない新入社員には難しいだろうと判断され、今回の研修には適用されなかった部分)

4. 研修担当者による観察とアンケート結果 研修担当者による観察結果

研修参加者の自習に任せたこともあって、全7回の最初の方では、回答期限の直前に行う者が多かった。Q&A 検索システムの練習の問題として、その直前に学んだ製品に関する質問を扱ったことで復習になることに気がついた研修参加者は、製品の研修終了後すぐにやるようになった。Q&A 検索システムを使う習慣を身に付けて欲しいと思っていたので、質問対応課題による研修の復習は、想定以上の効果だった。

受講者へのアンケートの結果

研修終了時ならびに配属4ヶ月後に Q&A 検索システムについてのアンケートを実施した結果が図2と図3である(提供:大塚製薬)。研修終了後は Q&A 検索システム使用に肯定的な回答が89%であり、配属4ヶ月後は91%が Q&A 検索システムを使っていると回答した。研修の目的は「Q&A 検索システムの活用を習慣づけること」であり、配属後も活用されていることから、研修目的は達成できたと言える。

5. 考察

ID 専門家と研修担当者の連携により、研修が効率よく改善され、期待された効果が得られた。ID 専門家からのアドバイス回数は数回程度であるにも関わらず、研修内容が大きく修正され、学習目標の達成につながった要因として、研修担当者が ID の知識と技能を修得したことで、アドバイスを現状に即して適用できたことが挙げられる。このことは研修改善における ID 専門家の関与の有効性だけでなく、研修担当者が ID の知識と技能を修得することによって効果と効率が向上することを示唆している。

表 1. 改善された研修内容 (2016 年度)

学習目標	Q&A 検索システムを使って質問への対応文書案を作成できる
学習期間	特定製品 (7 製品) に関する各研修後から 1 週間
学習形態	LMS を用いて自習する
課題	Q&A 検索システムを用いて、特定製品に関する顧客からよくある質問に対する回答文案を作成する。回答は Q&A 検索システムの対応するデータ番号を示した上で、それを用いた対応文面案を作成することで行う。実際の対応を想定し、実際の対応内容(話し言葉)で書かせる(検索結果のコピペは不可)
問題 (質問)	各製品に関してよくある質問 (3 問)。設問は医薬情報センターの Q&A ランキング上位から抜粋する。Q&A 検索システムの「Q」の文面ではなく、実際の問い合わせのような文章とする。
問題数	7 つの製品に対して、各 6~8 問からランダムに 3 つの問題を課した
評価方法	適切な Q&A の No. が回答できていること。質問に対する対応文面が適切であること。不適切な場合のみ研修担当者がフィードバックする。
情報共有	特定製品に関する研修終了後 1 週間を回答期限とし、期日の夕方に回答のポイントを公開し、必要に応じて回答を修正させる。その後、回答例と研修生の回答の一覧を公開する。

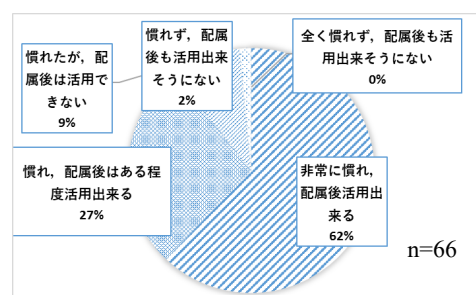


図 2. Q&A 検索システムを使えそうか (研修終了時)

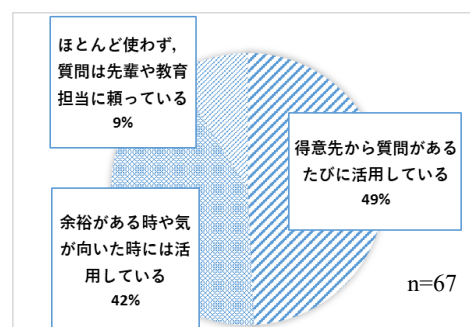


図 3. Q&A 検索システムを使用状況 (配属4ヶ月後)