



三菱UFJニコス株式会社
人事部 人材戦略推進室

室長 水野 朗子 氏(右)
調査役 森 重人 氏(左)

リンクアンドモチベーション

Customers' Voice

事例紹介

Company Profile

カード会員数3,267万人*、国内最大級のクレジットカード会社。あらゆるお支払いニーズに対応した「ECソリューション」の開発やクラウド型マルチ決済システム「J-Mups」の開発など、利便性の高い最先端の技術を活用し、新しい支払いスタイルを創造。また、既存のDC・UFJ・NICOSに続き、「MUFGカード」を発行、「安全・安心・高品質」なサービス提供を目指している。

*「三菱UFJニコス」に銀行本体発行先、FC先、TPP・BPO先、加盟店開放先を含めたもの

PCスキルから 業務改革を

激化する競争を勝ち抜いていくために。

各企業で「生産性向上」が

大きな課題となっている中で、

業務効率を向上させるスキル研修を実践し、

効果を上げている三菱UFJニコス。

人材戦略推進を担当するお二人に

「PC研修」についてお話を伺いました。

1 | ただのPC研修ではない 生産性向上のための 研修を実施する

—リンクアンドモチベーション(以下、LM)のPC研修を導入した背景についてお聞かせください。

水野：当社ではノー残業デーを実施するなど、ワークライフバランスにも注力していますが、「休みましょう」というだけでは、日常の業務を圧迫するだけ。ですから、業務を効率化し、個々の仕事をクオリティーの高いものにするための施策が必要不可欠でした。

森：社員から「生産性向上につながるスキルが必要」という意見も多く寄せられていましたが、なかなか具体策を見出せずにいました。「そもそもどんなスキルが必要か?」「どのような研修を行うか」を考えていたところ、別の研修でお付き合いのあったLMから、アビバがグループインしたと聞き、

「PC研修」の提案を受けたことが始まりです。

水野：PCスキルは社員が自主的に習得するものと考えており、会社として「PC研修」を行うことにどれほど効果があるかは疑問でした。しかし、LMのPC研修プランを見て、作業の時間短縮、質の向上、そしてビジネス上のコミュニケーションを円滑にする共通の概念を育んでくれるメリットに強く惹かれました。

2 | マニュアルでは 身につかない 実務に役立つ研修

—効果を確認した上で研修を採用されたわけですね。実際の研修について、印象に残っている場面をお聞かせください。

水野：「業務で作成する経営会議の資料をより効率よく作成できるようにする」と目的を明確にして、

当社にカスタマイズした研修を実施していただいたことですね。みんなが見よう見まねでつくっていたものを、最適な方法でつくられるようになる。これを知っている人がどんどん増えれば、確実に業務は効率化されます。実際に受講者が作成した資料や提案書の質が高くなっていったので、「実務に役立つ研修」という印象が強くあります。

森：業務の質はもちろん、みんなが同じようにPCを使えるようになれば「あれつくっておいて」といった指示や、意思伝達もスムーズになって時間的な余裕が生まれますよね。もう一つ、私が印象に残っているのは、講師の質です。常に楽しく研修を進めていただき、質問しやすい雰囲気をつくってくださいましたね。「いかに参加者に気づきやスキルを持ち帰ってもらえるか」を工夫していただいていると感じました。淡々とした授業になると、結局、本を読みながら一人でやっているのと同じ。この研修は、「こういう機能は知っている?」「こういう風にするともっと簡単にできるよ」といったように、活発な議論の中で、さまざまな発見を与えてくれました。本やマニュアルでは享受できない

メリットを与えていただけたと思います。

水野：参加者のレベルに合わせた発見をさせてくれる工夫もよかった点です。ある程度のPCスキルを持っている人が「この辺は知っています」と言うと、講師の先生が必ずもう一段上のスキルを「では、これは知っていますか？」と教えてくれる。参加者が「さすが」と思える、引き出しの多い先生がいらっしやっただことで、参加者の満足度も高かったようです。受け身にならないよう、社員の本気を引き出し、活発な空気をつくっていただけました。

3 | 社員の仕事ぶりが大きく変わる 明確な効果がある

—研修の効果はいかがでしたか。

森：現場からも大きな反響がありました。この研修は公募制で行っていますが、評判が評判を呼んで、参加希望者が殺到している状況です。当初と比べてさまざまな階層の社員が参加するようになりました。とある部署からは、この研修を機に、働きぶりが大きく変わった社員がいるという話も聞いています。

水野：本当に効果の大きい研修だと思います。実は研修を採用する前に、森が体験講義に参加させていただいたのですが、あまりの上達ぶりに感



動してしまいました。

森：1時間程度の研修でしたが、今まで知らなかった機能やスキルを身につけただけで、企画書や資料も短時間でよりよいものができるようになりました。「こんな簡単なことで業務を効率化することができるんだ」と自分自身、驚きを感じました。もっと早く知っていれば……。

水野：研修を体験する前とは、本当に別人のよう。書類の作成などを短時間でこなしてくれるので、こちらも、つついっお願いが増えてしまって……(笑)。彼も自信に満ちあふれた感じで「任せてください!」って。頼り甲斐がありましたね。

4 | 新たな価値を見据えて、次のステージへ

—今後の展望についてお聞かせください。

森：現在は、東京と大阪でしか研修を行っていないので、それを地方の各事業所でも開催したいと考えています。また、若手社員にはどんどんスキルアップしてほしいと思っていますので、新入社員や中堅社員には必須にするなど、何らかの研修の一角として入れることも検討しています。

水野：業務の効率化はもちろんですが、大切なのは、余裕のできた時間を活かして新たな価値を創出することだと考えています。新しいビジネスのアイデアを出すこと。いろいろな方とコミュニケーションをとる時間をつくり、シナジーを発揮すること。この研修は、大きな目的の基盤をつくってくれました。ここからよりよいビジネスを展開していけるよう、注力していきたいですね。

—最後に、LMの印象をお聞かせください。また、期待していることがあれば教えてください。

森：LMには別の研修でお付き合いをさせていただいていますが、会社名のとおり、やる気に火をつけ、人の心理に沿った形でさまざまなことを気



づかせてくれます。今回のPC研修も、私たちが気づかないような部分で、細かな配慮や工夫がなされており、受講者たちが本当に知りたいと思うことを教えてくれる、そういう研修のうまさがあると思います。

水野：研修はやればやるほど、その難しさを痛感させられます。社員のやる気はもとより、自主性や考え方など、さまざまな能力を磨いていくために、今後もLMのソリューションに期待しています。



Link and Motivation Inc.
株式会社リンクアンドモチベーション

お問合せ先) 株式会社リンクアンドモチベーション モチベーションマネジメントカンパニー
TEL:03-3538-6715 FAX:03-3538-6716 Email:lm_jimukyoku@lmi.ne.jp

本社
〒104-0061
東京都中央区銀座3-7-3
銀座オーミビル
TEL 03-3538-8671 (代表) FAX 03-3538-8672

関西支社
〒530-0001
大阪府大阪市北区梅田2-2-2
ヒルトンプラザウエスト オフィスタワー14F
TEL 06-6457-3374 FAX 06-6457-6650

東海支社
〒450-0002
愛知県名古屋市中村区名駅4-5-28
近鉄新名古屋ビル7F
TEL 052-562-2021 FAX 052-562-2022