



IC³ アイシースリー 導 入 事 例

シャープドキュメントシステム株式会社

IC³CE(カスタマエンジニア)の新入社員研修に導入 (アイシースリー)は、専門知識を身につける土台づくりとして最適

デジタルフルカラー複合機やデジタル複合機などのドキュメントシステムの販売・メンテナンスからシステム・ネットワークサービスまで、一貫した“ソリューション・サポートサービスプロバイダー”として事業展開しているシャープドキュメントシステム株式会社。同社では、2008年よりCE(カスタマエンジニア)向けの新入社員研修にIC³(アイシースリー)を導入しています。
人材開発推進チームの河田幸一郎さんに、導入のきっかけや導入後の効果についてうかがいました。

2008年から新入社員研修に導入

—— 約9割の新入社員が合格

シャープドキュメントシステム株式会社は、シャープのドキュメント・情報システム商品のサービス会社として1977年に発足。以後、急速な発展を遂げるデジタル情報化社会において、すべてのビジネスシーンにマッチしたシステム環境を提供し続けています。

同社が、カスタマエンジニア[※](以下、CE)の新入社員研修にIC³を導入したのは2008年。このときの導入の経緯を人材開発推進チームの河田幸一郎さんにうかがいました。
「IC³を導入するまでは、入社1年目の新入社員に、IT技術系の資格を取得させていました。しかし、それらの資格は新入社員がいきなり挑戦するには難しく、結果も惨憺たるもの。そこで、それらの資格を取得する前にワンクッション必要だろうと考え、新入社員にちょうどよいレベルの資格を調べました。その際に、ネットでIC³のことを知り、さっそく検討を開始しました。

社内で検討を進めるなかでは、「CEに就く彼らには、IC³の3科目のうち、キー アプリケーションズの科目取得は必要ないのでは」という意見も出ましたが、実際に顧客にサポートを行う現場にヒアリングしたところ、「新入社員がパソコンを使えなくて困る」という声もあり、「それならば、まずは一回やってみよう」ということから、IC³の導入を決めました」

2008年の初回の導入時より、資格取得までのサポートは、IC³の認定インストラクターの資格を持つ河田さんが、きめ細かくかつ効果的な研修を立案して実施されています。「研修は、IC³の対策テキストを使った講習を試験直前の3日間を使って行い、最終日の午後

ちなみに、2010年4月入社の新入社員は9割が合格しています(2011年2月現在)。2010年度からは、Microsoft[®]のOffice 2007バージョンに対応した「IC³グローバルスタンダード 3」(以下、GS3)を活用していますが、GS3は以前のバージョンの試験とは異なり、試験中に何度も回答を修正できるので、最後まで粘って受験者自身が何度も見直した結果が、合格率の高さにつながっていると思います」

[※]カスタマエンジニア(CE)

コンピュータ本体や、各種の周辺機器を含めたハードウェアを中心に、機器の設置・移設・撤去やケーブル等の敷設、保守点検や修理などを行う技術者。

資格取得の対象が理系出身者の理由

—— ITリテラシー習得のために

CE採用の新入社員は、ほぼ理系出身。理系はパソコンに強いイメージがありますが、意外にもパソコンに馴染みのない人が多いと河田さんはおっしゃいます。
「最近の若い人は、家にパソコンを持っておらず、ネットやメールは携帯電話で行っているそうです。また、学校の授業では、最初からパソコンが起動されていて、授業後も立ち上げたまま帰るケースが多いらしく、パソコンの起動方法や基本的な操作すら知らない新入社員がいたこともありました。

こうした状況も鑑みて、同社ではパソコン初心者の新入社員のために、まずはITスキルの土台づくりを標榜してIC³が導入されています。「本当は、社会人になる前の学校でIC³を取得してきてくれると、入社後スムーズに実務に入れるので、企業側としても彼らのためにも良いと思います。そのような観点からIC³は、学校の先生たちにもお勧めしたい資格です」

「社員のパソコン習熟度は、独学の者も多く、まだまだです。お客様に提出する文書をWordではなく時間をかけてExcel[®]で作成するケースもあるようなので、今後は彼らにもTPOに合わせたOffice製品のアプリケーションの使い方を習得してもらいたいと考えています」

なお、IC³を導入した新入社員研修は、今後も継続していきたいと河田さんは考えているそうです。

「IC³を学んで得る知識は、当社の人間にとって根幹となる「空気」のように当たり前のもの。我々と一緒に働いてもらうためにも、まずは新入社員に「空気」を与え、呼吸できるようになってもらわなければなりません。そうすれば、そこから次に進んでいけるようになります。根幹がしっかりしていれば、専門知識をどんどん身につけて武装していくことができますから」

今後とも、IC³を新入社員のスキルアップに活用していきたいと、河田さんは語っておられました。

資格導入後の反響と効果

—— 合格認定証でモチベーションアップ

以前は、社内から「新入社員はパソコンが使えない」という声があったようですが、IC³導入後はそのような声も少なくなり、効果があったと河田さんは感じていらっしゃいます。IC³の取得者に取得後のスキル活用状況を聞いたところ、「パソコンの基本をほとんど知らなかったが、バランスよく基礎知識を得ることができて良かった」という意見が多数寄せられたそうです。さらに、研修後の業務においても、「IC³取得前と比べ、新入社員の現場での会話の理解度が明らかに高くなり、とても助かっている」という声も挙がっているとのこと。

「実際に資格を取得した新入社員は、日々の仕事を通じて何らかの効果を実感しています。IC³は、パソコンの操作方法と併せて、コンピュータやインターネットを使うときの基本を“知識”として体系的に自分のものにしていくことができます。こうした取得の成果は、他者に対して「ある程度使える。基本をわかっている」ということの証明にもなりますが、自らが会得したことが仕事のベースに活かされていきますから、新入社員の仕事に対する自信にもつながっています。私自身も、IC³が専門的な資格への最初の入口として機能しているの、上位資格の研修がとてもやりやすくなりました」

また、新入社員のモチベーション向上に良い効果をもたらしているのが合格認定証だと河田さんはおっしゃいます。

「IC³の良いところは、合格すると紙の認定証が届くことです。最近の資格には紙の認定証のないものもありますが、やはり目に見える「証」があると取得後の達成感もひとしおです。「認定証が届きました!」とって喜ぶ姿を見ると私たちも嬉しいですし、彼らのモチベーションアップにもつながっています」

今後の人材育成の展望

—— 社員全体のパソコンスキルのレベルアップを

同社での今後の人材育成の目標は、「社員全体のレベルアップ」とされており、そのなかには、パソコンスキルの「レベルアップ」も含まれるとのこと。



社内での講習会の様子

所在地 千葉県千葉市美浜区中瀬1丁目9番2号
従業員数 約1,720人(2011年2月現在)
1977年3月に設立。主な業務内容は、デジタルフルカラー複合機やデジタル複合機などのドキュメント関連製品、システム・ネットワークサービス、オフィスサプライ商品販売まで一貫したオフライン・デジタルのソリューション・サポートサービスの提供。サービス拠点は全国95カ所。

シャープドキュメントシステム株式会社 <http://www.sharp-ds.com/>