

## リコーリース株式会社

# 大量のリース情報の分析・解析に必要なパソコンスキルの底上げを目指し 全社を挙げてマイクロソフトオフィススペシャリストの取得に取り組む

リコーグループの一員としてそのブランド力を活かし、幅広い金融サービス事業を展開するリコーリース株式会社では、社員の人材育成に力を入れています。同社では、2004年4月からマイクロソフト オフィス スペシャリスト(MOS試験)を社員教育プログラムに導入。

大量の顧客情報の十二分な分析と活用を視野に入れ、キャリアパス推進本部 教育課のバックアップのもと、全社員を対象に取り組みを行っています。

### 蓄積された情報の有効活用を目指して

—— ひとつの研修が試験導入を決定

リコーグループの金融部門を担うリコーリース株式会社では、『お客様に学び、期待に応える』を経営理念として、顧客の視点に立った先進的な金融サービスを提供しています。“平均170万円の小口”と言われるリース物件を大量に取り扱っている同社では、人材育成の一環で全社員必須の資格として『日商簿記』3級を2000年から導入するなど、社員の資格取得にも力を注いでいます。社内の人材育成全般をサポートするキャリアパス推進本部 教育課 担当次長の大澤俊信さんと寺井彩子さんのお二人が、IT系の資格としてマイクロソフト オフィス スペシャリスト(MOS試験)を導入するに至った経緯を説明してくださいました。「当社では、データウェアハウスに必要情報を蓄積し、それをExcel®上で加工して月次報告書や半期単位の報告書を作成しています。ストックされた大量の顧客情報を十分に活用するためには、Excelで自在に分析・解析できるスキルが必要だと感じ、今回試験の導入を決めました」

同社では1人に1台パソコンが支給され、全社員がWordやExcelを使える環境にあるとのこと。ところが、十分に使いこなしている人もいれば、基本的な事務レベルでの活用にとどまっている人もいるなど、操作スキルの習熟度はさまざまでした。

導入を決定づけたのは、2003年12月に実施されたある研修でした。各支社のメンバーを本社に集めて4、5名のグループに分け、社内のデータベースから必要なデータを読み込んで分析しようとしたところ、Excelを使いこなせるメンバーがいる支社とそうでない支社との間で、著しく差が出てしまったのだそうです。大量のデータがあっても、それをただ眺め

るだけでは会社の情報資産を活かすことにはなりません。目的や場面に応じて効率良く加工をし、さまざまに活用するには、まず“道具”となるExcelの操作スキルを底上げする必要があります。こうして、2004年2月に試験導入のための問い合わせをしたのを皮切りに急ピッチで取り組みが進められ、2004年5月には試験導入の告知が全社員に向けて発令されました。

### 社員の受験準備を支えるバックアップ

—— 多方面から自己学習をサポート

教育プログラムへの導入が決まると、教育課ではまず、マイクロソフト オフィス スペシャリスト(MOS試験)の試験概要を周知徹底しました。試験科目が毎日使っているExcelだということと、社員が資格試験を受けること自体に慣れているため、導入準備は混乱もなくスムーズに進んだそうです。また、「マネージャークラスの社員からは、むしろ試験の導入を歓迎する声もありました」というお話もお聞かせいただきました。

こうして7月と8月の「全国一斉試験」に向けて、本社を含む全国の各支社から受験希望者が次々にエントリーされてきました。「割り振った人数以上の希望者が出た部署もあり、受験者の数はだいぶ膨らみました」というコメントからは、社員の高い意気込みが伝わってきます。さらに、「受験者の選定は各職場に任せましたが、Excelを使いこんでいる人にも積極的に受けてもらうようアナウンスをしました」とのこと。たしかに、アプリケーションの操作に慣れていても、自己流の操作に陥っているためにかえって作業効率が落ちてしまう場合もあります。同社では、幅広いスキルとタスクを網羅したマイクロソフト オフィス スペシャリス

リコーリース株式会社 <http://www.r-lease.co.jp/>

所在地 東京都江東区東雲一丁目7番12号  
従業員数 約880名(連結)、739名(単体) ※2010年9月30日現在  
1976年(昭和51年)12月設立。リコーグループの一員として、「お客様に  
学びの期待に応える」を経営理念に、リース、割賦、クレジット、ビジネスロー  
ン、保険、ファクタリングといったさまざまな金融サービス事業を手がける。

ト(MOS試験)の受験を利用して、中級者にも、もう一度自分の操作方法を見直してほしいと考えています。

なお、今回同社が利用した「全国一斉試験」では、この試験を主催・運営するオデッセイ コミュニケーションズが試験会場の手配を行うので、多忙な受験者や企業担当者の負担を軽くすることができます。導入以来、実に301名もの社員が受験に臨み(2004年11月現在)、うち初回受験者の合格率は100%。ご自身も取得されている大澤さんと寺井さんのお二人は、高い合格率を誇る秘訣を次のように明かしてくださいました。

「同社での学習は完全な自己学習。受験希望者には、模擬試験が収録されたCD-ROM付きテキストを配布し、業務以外の時間に各自で勉強を進めてもらっています。始業前や昼休みなどを利用してコツコツ勉強する人が多いようです。また、営業など会社にはいないことの多い社員からは自宅勉強したいという相談を受けました。その場合、自宅にパソコンがない人にはこちらでノートパソコンを貸し出しました」

このような寺井さんのお話からは、リース会社ならではの強みを活かし、なおかつ親身になって対応された様子がうかがえます。

さらに、受験者のやる気を引き出すために、受験日が近づいてくると激励メールを発信。「追っかけメールが来たのでちゃんと取り組みました」との後日談もあったそうです。多大な業務を抱える大勢の社員を受験、そして合格へと導いた陰には、こうした多方面にわたるバックアップがありました。

## 業務の客観的な分析から施策の立案まで

—— 取得後に寄せる大きな期待

教育課には、マイクロソフト オフィス スペシャリスト(MOS試験)を取得した社員から、「集計業務をするときに今まではマクロを組んでいたが、関数ひとつで簡単にできることがわかった」「見やすさを考えたグラフを作るようになった」「普段使っていない別の方法のほうが便利だということがわかった」など、前向きなコメントが続々と届いています。

「ポイントは自己流と新発見ですね。“ほかの操作を知る”という発見を得られるのは、結果だけでなくプロセスを問う試験ならではの効

果だと思います」と、寺井さんは今まで知らなかった機能を知ることが、社員に新鮮な驚きを与え、同時に日々の業務の効率向上につながる点を評価します。さらに同社の狙いはそれだけにとどまりません。“パソコン操作はあくまで“手段”のひとつ”と大澤さんは強調します。「我々の最終目的はパソコンを使ったデータ分析の手法を修得し、観測や思い込みではなく、データを解析した結果として『これができる』『こう展開したい』と、提案できるようになることです」。加えて、「リーダー自らが操作を熟知していないと、部下に適切な指示は出せませんから」と、管理職クラスの社員にもExcelを使いこなしてデータの加工や分析をスムーズにできるようになることを期待されているようです。さらに、部署によってはエキスパートレベルの技能が必要な場合もあります。「エキスパートレベルを取得した人には、その知識を部署内に広めて、より業務に適した操作方法を周囲の人にレクチャーできる、文字通り“エキスパート”となってほしいですね」と、今後はスペシャリストレベルを取得した社員にエキスパートレベルを受験してもらい、「エキスパート」の合格者を増やすことも考えているとのこと。

さらに、WordやPowerPoint<sup>®</sup>など、ほかの科目の受験に自主的に取り組む社員も多いというお話からは、スキルアップに前向きな同社の社風をうかがい知ることができます。大澤さんは最後に、「導入後の効果が出るのはこれからです。全社的に底上げができたことを実感できる日を楽しみにしています」と力強くお話しくださいました。



リコーリース本社受付