

---

# B1 授業計画・概要

---

平成20年度総務省高度情報通信人材育成開発事業  
ICTマネジメント人材育成PBL教材の開発

CRM推進プロジェクトにおける  
人的資源マネジメントをテーマとしたPBL教材の開発

# 授業計画

## ■ 概要

- テーマ、内容、学習目標など
- 1回が90分授業であることを前提

| 段階  | 回  | テーマ                               | 内容・目標  |
|-----|----|-----------------------------------|--|
| 基礎  | 1  | オリエンテーション、ICTマネジメント、ICT人的資源マネジメント | 本講座の意義、目標、PBL演習の進め方を理解する。また、ICTマネジメントの全体体系を理解し、その中でのICT人的資源マネジメントの位置づけ、意義を理解する。      |
|     | 2  | ICT人的資源マネジメント事例                   | 事例学習を通じてICT人的資源マネジメントの位置づけ・意義に関する理解を深める。   |
| PBL | 3  | 状況認識                              | プロジェクトが直面する課題(経営戦略・方針を含む)を認識する。  |
|     | 4  | 業務企画                              | 現状の業務分析を行い、組織(コールセンター)の位置づけ、将来像を描く。  |
|     | 5  |                                   | 新しい業務フローを策定し、組織編成を企画し、拠点を選定する。   |
|     | 6  |                                   | ICT技術インフラ計画を策定すると共に、セキュリティ/障害対応方針を策定する。  |
|     | 7  | 運営マネジメント企画                        | コールセンター運営の概要を設計する。   |
|     | 8  |                                   | コールセンターで機能する人的資源について要員定義を行い、人材調達・育成計画を策定する。  |
|     | 9  |                                   | 要員に関するキャリアパスを定義する。人的資源マネジメントの観点から運営モニタリング指標を策定し、運営コスト算定を行う。                          |
|     | 10 | 実施・稼働管理                           | 実施・稼働管理計画を立案・実行する。また、人材調達活動の管理を行う。   |
|     | 11 |                                   | 要員の教育実施・管理を行う。稼働当初の不確実な状況における実施・稼働管理を行う。   |
|     | 12 |                                   | モニタリング結果や稼働状況を分析する。  |
| 評価  | 13 | ICT人的資源マネジメント評価                   | CRMの水準(CSなど)、人材調達・育成面、組織面などについてプロジェクト評価を行う。  |
|     | 14 | ICT経営戦略評価                         | プロジェクトについて、ICT戦略との整合性、経営戦略との整合性などを評価する。  |
| まとめ | 15 | 総括                                | プロジェクトを振り返り、様々な局面で得た知識・スキルを自己評価・確認し、その内容をまとめて発表する。続いて、その内容に基づいて講師が総括を行い、最後に、自由討論を行う。 |

---

## B2 授業計画・コマシラバス

---

平成20年度総務省高度情報通信人材育成開発事業  
ICTマネジメント人材育成PBL教材の開発

CRM推進プロジェクトにおける  
人的資源マネジメントをテーマとしたPBL教材の開発

# コマシラバス

## ■ 第1回 基礎

| 時間帯 | テーマ            | 小テーマ                               | 教材                | 講師・アシスタント | 受講者   |
|-----|----------------|------------------------------------|-------------------|-----------|-------|
| 00  | オリエンテーション      | 講座全体の構成・流れの把握                      | A1-2              | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
| ～   |                | チーム編成                              |                   | 編成方法の指導   | 役割決定  |
| 30  |                | 学習・演習環境に関する説明<br>(教室、PCその他ツールの使用等) |                   | 説明        | 理解    |
| 30  | PBL            | 一般的にPBLとは何かの理解                     | A1-3              | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
| ～   |                | この講座でのPBLに対する理解<br>(大まかな流れの把握)     | A1-4              | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
| 60  | ICTマネージメント     | ICTマネージメント人材の必要性、ICTマネージメントの役割の理解  | A1-5<br>～<br>A1-7 | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
| 60  | ICT人的資源マネージメント | ICT人的資源マネージメントの定義及びその領域に対する理解      | A1-8              | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
| ～   | このPBL演習の位置づけ   | このPBL演習における”プロジェクト”は何かに対する理解       | A1-9              | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
| 90  | 質疑応答           |                                    |                   | 応答        | 質疑    |

# コマシラバス

## ■ 第2回 ICTマネージメント事例

| 時間帯     | テーマ                      | 小テーマ                 | 教材                  | 講師・アシスタント   | 受講者   |
|---------|--------------------------|----------------------|---------------------|---|---|
| 00      | 事例:労働派遣による人的資源マネジメントの重要性 | 派遣労働の歴史<br>派遣労働の意味合い | A1-10               | 説明が主体   | 傾聴と理解   |
| ~<br>30 |                          | 売上・経費・利益と人件費         | A1-11               | 説明→コヒーブレイク<br>へ誘導(チーム討<br>議へ)<br>チーム討議の結果<br>を発表へ誘導 | チーム討議<br>:チーム討議に慣れ<br>る意味も含めて、<br>自由な視点で。<br>発表準備 |
| 30      |                          |                      |                     | 講評(5分)  | チーム発表<br>(5分/T×3T=15分)                            |
| ~<br>60 |                          | 派遣社員の業務領域            | A1-12               | 説明が主体   | 傾聴と理解   |
| 60      |                          | コールセンターの区分           | A1-13               | 説明が主体   | 傾聴と理解   |
|         |                          | コールセンターの運用形態         | A1-14<br>~<br>A1-15 | 説明が主体   | 傾聴と理解   |
|         |                          | 今後の展開                | A1-16               | 説明が主体   | 傾聴と理解   |

# コマシラバス

## ■ 第3回 演習状況の設定・認識

| 時間帯           | テーマ  | 教材             | 講師・アシスタント | 受講者   |
|---------------|--|----------------|-----------|-------|
| 00<br>~<br>30 | 1.1 企業活動の流れ<br>1.2 コニカミノルタビジネスソリューションズの概要(1)       | A2-3<br>A2-4   | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
|               | 1.3 コニカミノルタの企業概要<br>1.4 コニカミノルタの近年の主なトピック          | A2-5<br>A2-6   | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
|               | 1.5 業界の状況<br>1.6 コニカミノルタビジネスソリューションズの企業概要          | A2-7<br>A2-8   | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
| 30<br>~<br>60 | 1.7 コニカミノルタビジネスソリューションズの営業所・サービス拠点<br>1.8 ビジネス概観   | A2-9<br>A2-10  | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
|               | 1.9 問題認識   | A2-11<br>A2-12 | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
|               | 1.10 現状業務の概略                                       | A2-13          | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
| 60<br>~<br>90 | 1.11 問題解決の方向性(1)<br>1.12 問題解決の方向性(2)               | A2-14<br>A2-15 | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
|               | 1.13 コールセンター構築スケジュール<br>1.14 コールセンター企画～開設までのスケジュール | A2-16<br>A2-17 | 説明が主体     | 傾聴と理解 |
|               | 1.15 CCのTo-Be構築プロセスモデル                             | A2-18          | 説明が主体     | 傾聴と理解 |

# コマシラバス

## ■ 第4回 業務企画(1/3)

| 時間帯           | テーマ   | 教材                  | 講師・アシスタント       | 受講者                             |
|---------------|---|---------------------|-----------------|---------------------------------|
| 00<br>~<br>30 | 2.1 コールセンターの位置づけ<br>2.2 コールセンターの位置付け(問①、解①)<br>2.3 コールセンターの位置付け(問②、解②)                | A2-20<br>~<br>A2-22 | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | 問①チーム討議<br>問②チーム討議<br>コンサルタント視点 |
|               |   |                     | 講評              | 1チーム発表(5分)                      |
| 30            | 2.4 コールセンター将来像(全体像)   | A2-23<br>~<br>A2-24 | 説明が主体           | 傾聴と理解                           |
| 30<br>~<br>60 | 2.5 コールセンターの提供価値(問、解)<br><br>2.6 業務現状分析(問合せ対応に関する問題点 抜粋)<br>2.7 業務現状分析(問合せ業務に関する課題体系) | A2-25               | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | 問 チーム討議<br>コンサルタント視点            |
|               |   |                     | 講評              | 1チーム発表(5分)                      |
| 60<br>~<br>90 | 2.8 コールセンターに必要な機能(問、解)<br>2.9 コールセンターに必要な機能(問、解)                                      | A2-28<br>~<br>A2-29 | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | 問 チーム討議<br>コンサルタント視点            |
|               |   |                     | 講評              | 1チーム発表(5分)                      |
| 90            | 2.10 新業務概観図   | A2-30               | 説明が主体           | 傾聴と理解                           |

# コマシラバス

## ■ 第5回 業務企画(2/3)

| 時間帯           | テーマ   | 教材   | 講師・アシスタント   | 受講者  |
|---------------|---|--|---|--|
| 00<br>~<br>30 | 2.11 組織体制・必要人数について(問い)<br>2.11 必要人数について(解答) | A2-31<br>~<br>A2-37                            | 問いかけ<br>参考資料解説<br><br>解説→チーム討議<br>へ誘導<br><br>相談   | 何をすべきか理解<br>参考資料理解<br><br>チーム討議<br>コンサルタント視点             |
| 30<br>~<br>60 | 2.12 組織体制について<br>2.12 組織体制について(解答)          | A2-38  | 講評(5分)<br>解説<br><br>解説→チーム討議<br>へ誘導<br><br>講評(5分) | 1チーム発表(5分)<br><br>問 チーム討議<br>統括マネージャ視点<br><br>1チーム発表(5分) |
| 60<br>~<br>90 | 2.13 拠点選定(問い)<br>2.13 拠点選定(解答)<br>参考)CC拠点要件 | A2-39<br>~<br>A2-42<br><br>A2-43<br>~<br>A2-45 | 解説→チーム討議<br>へ誘導<br><br>相談<br><br>講評(5分)<br>解説     | チーム討議<br>コンサルタント視点<br><br>1チーム発表(5分)                     |

# コマシラバス

## ■ 第6回 業務企画(3/3)

| 時間帯     | テーマ  | 教材                  | 講師・アシスタント       | 受講者                |
|---------|--|---------------------|-----------------|--------------------|
| 00<br>~ | 2.14 技術基盤選定要素(インフラ)<br>2.14 技術基盤選定(インフラ)<br>2.15 技術基盤選定(アプリ) | A2-46<br>~<br>A2-50 | 説明が主体           | 傾聴と理解              |
| 30      | 2.16 セキュリティ/障害対策方針策定(方針)                                     | A2-51<br>~<br>A2-52 | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | チーム討議<br>コンサルタント視点 |
| 30      |  |                     | 講評(5分)          | 1チーム発表(5分)         |
| ~       | 2.17 セキュリティ/障害対策方針策定(具体的施策)                                  | A2-53<br>~<br>A2-54 | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | チーム討議<br>コンサルタント視点 |
| 60      |  |                     | 講評(5分)          | 1チーム発表(5分)         |
| 60<br>~ | 2.18 障害対策、災害対策方針   | A2-55<br>~<br>A2-57 | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | チーム討議<br>コンサルタント視点 |
| 90      |  |                     | 講評(5分)          | 1チーム発表(5分)         |

# コマシラバス

## ■ 第7回 運営マネージメント企画(1/3)

| 時間帯           | テーマ   | 教材                  | 講師・アシスタント          | 受講者                             |
|---------------|---|---------------------|--------------------|---------------------------------|
| 00<br>~<br>30 | 3.1 コールセンターの運用形態<br>3.1 Head Office の業務機能一覧 | A2-59<br>~<br>A2-63 | 説明が主体              | 傾聴と理解                           |
| 30<br>~<br>60 | 3.1 Head Office の業務機能<br>3.1 CC業務機能の定義      | A2-64<br>~<br>A2-73 | 説明が主体              | 傾聴と理解                           |
| 60<br>~<br>90 | 3.2 要員定義 役割・機能                              | A2-74<br>~<br>A2-76 | チーム討議に臨む<br>前の解説主体 | 傾聴と理解、チーム討議に向けて心構え<br>各プレイヤーの視点 |

# コマシラバス

## ■ 第8回 運営マネージメント企画(2/3)

| 時間帯           | テーマ                   | 教材                  | 講師・アシスタント       | 受講者   |
|---------------|-----------------------|---------------------|-----------------|---|
| 00<br>~<br>30 | 3.2 要員定義 役割・機能        | A2-77<br>~<br>A2-81 | 相談              | チーム討議<br>・センター長視点<br>・統括マネージャ視点<br>・スーパーバイザ視点<br>・コミュニケーター視点<br>・テクニカルスペシャリスト視点<br>(各プレーヤ分かれて)<br>チーム発表準備 |
| 30<br>~<br>60 | 3.3 人材調達／育成計画         | A2-82               | 説明が主体           | 各チーム発表<br>(5分/T × 3T = 15分)   |
| 60<br>~<br>90 | 3.3 人材調達              | A2-83<br>~<br>A2-85 | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | チーム討議<br>センター長視点  |
|               | 3.3 人材調達／育成計画 教育実施・管理 | A2-86               | 説明が主体           | 1チーム発表(5分)  |
|               |                       |                     |                 | 傾聴と理解   |

# コマシラバス

## ■ 第9回 運営マネージメント企画(3/3)

| 時間帯           | テーマ               | 教材                  | 講師・アシスタント       | 受講者               |
|---------------|-------------------|---------------------|-----------------|-------------------|
| 00<br>～<br>30 | 3.4 キャリアパス定義／育成計画 | A2-87<br>～<br>A2-88 | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | チーム討議<br>各プレイヤー視点 |
|               |                   |                     | 講評(5分)          | 1チーム発表(5分)        |
| 30<br>～<br>60 | 3.4 キャリアパス定義／育成計画 | A2-89               | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | チーム討議<br>センター長視点  |
|               |                   |                     | 講評(5分)          | 1チーム発表(5分)        |
| 60<br>～<br>90 | 3.5 運営モニタリング指標策定  | A2-90<br>～<br>A2-91 | 説明が主体           | 傾聴と理解             |
| 60<br>～<br>90 | 3.6 運営コスト算定       | A2-92<br>～<br>A2-97 | 説明が主体           | 傾聴と理解             |

# コマシラバス

## ■ 第10回 実施・稼働管理(1/3)

| 時間帯           | テーマ                | 教材                    | 講師・アシスタント                 | 受講者               |
|---------------|--------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|
| 00<br>~<br>30 | 4.1 実施稼働管理計画(全体像)  | A2-99                 | 説明が主体                     | 傾聴と理解             |
|               | 4.1 実施稼働管理計画(管理項目) | A2-100                | 説明が主体                     | 傾聴と理解             |
|               | 4.1 実施稼働管理計画(施策)   | A2-101<br>~<br>A2-102 | 説明が主体                     | 傾聴と理解             |
| 30<br>~<br>60 | 4.2 人材調達活動管理       | A2-103                | 解説→チーム討議<br>へ誘導<br><br>相談 | チーム討議<br>センター長の視点 |
| 60<br>~<br>90 |                    |                       |                           | 発表準備              |

## ■ 第11回 実施・稼働管理(2/3)

| 時間帯           | テーマ                                  | 教材                    | 講師・アシスタント       | 受講者                     |
|---------------|--------------------------------------|-----------------------|-----------------|-------------------------|
| 00<br>~<br>30 | 4.2 人材調達活動管理                         | A2-103                | 講評<br>解説        | チーム発表<br>(10分/T×3T=30分) |
| 30<br>~<br>60 | 4.3 参考)プロジェクト推進の理想と現実<br>4.3 教育実施・管理 | A2-104<br>~<br>A2-105 | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | チーム討議<br>センター長視点        |
| 60<br>~<br>90 |                                      |                       | 相談              | 発表準備                    |

# コマシラバス

## ■ 第12回 実施・稼働管理(3/3)

| 時間帯           | テーマ   | 教材                                  | 講師・アシスタント          | 受講者                     |
|---------------|---|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 00<br>～<br>30 | 4.3 教育実施・管理   | A2-105                              | 講評<br>解説           | チーム発表<br>(10分/T×3T=30分) |
| 30<br>～<br>60 | 4.4 稼働当初管理(全体像)<br><br>4.4 稼働当初管理(人材調達)<br>4.4 稼働当初管理(人材育成) | A2-106<br><br>A2-107<br>～<br>A2-108 | 説明が主体<br><br>説明が主体 | 傾聴と理解<br><br>傾聴と理解      |
| 60<br>～<br>90 | 4.4 稼働当初管理(運営モニタリング)<br><br>4.4 稼働当初管理(システム)                | A2-109<br><br>A2-110                | 説明が主体<br><br>説明が主体 | 傾聴と理解<br><br>傾聴と理解      |

# コマシラバス

## ■ 第13回 ICT人的資源マネジメント評価

| 時間帯           | テーマ          | 教材                | 講師・アシスタント       | 受講者                    |
|---------------|--------------|-------------------|-----------------|------------------------|
| 00<br>~<br>30 | 1.1 CRMの水準面  | A3-3<br>~<br>A3-4 | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | チーム討議<br>センター長視点       |
|               |              |                   | 相談              | 発表準備                   |
| 30<br>~<br>60 | 1.2 人材調達・育成面 | A3-5<br>~<br>A3-6 | 講評<br>解説        | チーム発表<br>(5分/T×3T=15分) |
|               |              |                   | 解説→チーム討議<br>へ誘導 | チーム討議<br>センター長視点       |
| 60<br>~<br>90 | 1.3 組織・機能面   | A3-7              | 相談              | 発表準備                   |
|               |              |                   | 講評<br>解説        | チーム発表<br>(5分/T×3T=15分) |
|               |              |                   | 説明が主体           | 傾聴と理解                  |

## ■ 第14回 ICT経営戦略評価

| 時間帯           | テーマ          | 教材                 | 講師・アシスタント                 | 受講者                         |
|---------------|--------------|--------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 00<br>~<br>30 | 2.1 ICT戦略的評価 | A3-9<br>~<br>A3-10 | 説明が主体                     | 傾聴と理解                       |
| 30<br>~<br>60 |              | A3-11              | 解説→チーム討議<br>へ誘導<br><br>相談 | チーム討議<br>BJ社の視点<br><br>発表準備 |
| 60<br>~<br>90 |              |                    | 講評<br>解説                  | チーム発表<br>(10分/T×3T=30分)     |

# コマシラバス

## ■ 第15回 総括

| 時間帯           | テーマ  | 教材            | 講師・アシスタント | 受講者                            |
|---------------|--|---------------|-----------|--------------------------------|
| 00<br>～<br>30 | 振り返りと総括<br><br>・第1回～第14回、中でも、第3回～第12回のPBL演習を中心に振り返りを行う。  | 使用した<br>ものすべて | 役割なし      | チーム討議<br>受講者としての視点<br><br>発表準備 |
| 30<br>～<br>60 | ・チームごとに、「業務企画」、「運営マネジメント企画」、「実施・稼働管理」のいずれかをテーマ選択する。<br><br>・選択したテーマについて、PBL演習を通じてチームとして得たものは何か(知識、技術的なスキル、ヒューマンスキルなど)について討議し、まとめる。 |               |           |                                |
| 60<br>～<br>90 | ・自チームは「こういうものを得た」ことを他チーム、講師にアピールするためのプレゼンテーションを作成し、チーム発表を行う。   |               | 講評<br>解説  | チーム発表<br>(10分/T×3T=30分)        |