

- 第1回 Zoomの活用で本当に効果は出せるのか
- 第2回 オンラインミックスで研修効果を高める
- 第3回 オンライン部分のコンテンツを最適化する
- 第4回 研修ツールはどう作る
- 第5回 具体的に企画する
- 第6回 受講者対応のポイント

## 第6回 受講者対応のポイント

最終回となる今回は設計したカリキュラムを実際に運用する際の、受講者対応のポイントについて考えていく。

オンライン研修の運営で、地味ながら重要なのは、ストレスを与えない環境設定である。カリキュラム設計が「プラス要素の創出」だとすれば、こちらは「マイナス要素のカット」である。

いかに設計を工夫しても当日ストレスが発生しては、プラス要素がかき消されてしまう。対策として重要なのが事前準備だが、オンライン研修の場数を踏まないと、どこに着目すべきか想像がつきにくい。そこで今回はQ&A方式でストレスを軽減するための事前準備について掘り下げていく。

### ① 対策は事前準備に尽きる

**Q：会場セッティングのポイントは？**

**A：まずは映像面と音声面をチェックしよう。**

#### (1) カメラの用意と配置

映像面について、初めに考えたいのがカメラの配置だ。内容に合わせて、どこに・どのような機材を配置するかを設定する。画面共有等を使った講義の場面、ホワイトボードを使って板書をする場面など発生するシーンに合わせた適正配置を考える (図)。

ZoomやTeamsを使って画面共有をする場面については、まず「画質」のチェックが重要だ。最近はPCの内蔵カメラの質も向上しているが、機器ごとの格差が大きい。PCが当日持ち込みとなる際は、事前打ち合わせをオンラインで行い画質確認をし、見え方があまり良くなければ別途カメラの用意を検討したい。

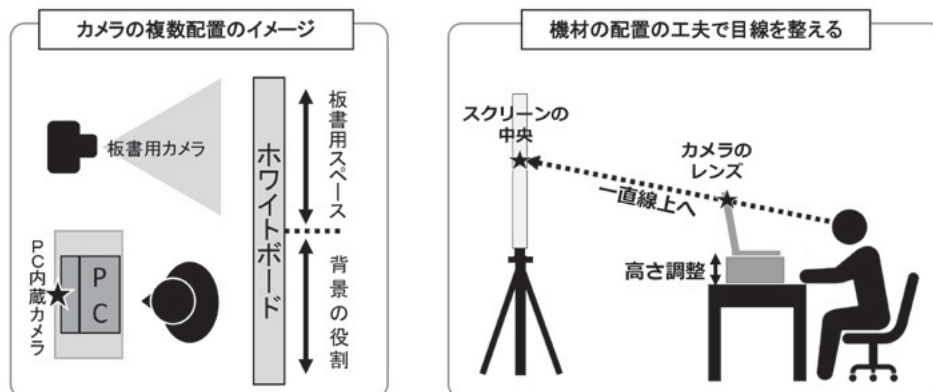
またホワイトボードとカメラの配置も事前に計画したい。受講者の集中力を維持させるため板書で変化をつけるのはオンラインでも有効であるが、PC内蔵カメラでは角度が合わないことが多い。「板書が見えない」と受講者にとってはストレスでしかない。板書をする場合、別途カメラを用意すべきだ。実際に見え方をチェックすると、肉眼と比べて文字が見えにくいことに気づくはずだ。極太のマーカーを用意する(インクチェックを忘れずに)と有効だ。

加えてカメラを別途用意した場合は、照明の状況も忘れずにチェックしよう。照度が不足していると、せっかくの工夫も水の泡になってしまう。ソフトで照度調整がしやすい内蔵カメラとは同じようにはいかない場合があるので注意が必要だ。

#### (2) カメラの角度チェック

意外と抜けがちなのが高さ調整だ。大型のスクリ

図：セッティングのポイント





専田 政樹 (せんだ まさき) 1975年生まれ / 45歳

株式会社せんだ兄弟社 代表取締役 / 中小企業診断士 著書『働き方改革時代の若手部下育成術』

7&iグループ出身。職種の異なる専門職集団のマネジメントを経て、事業会社の管理部門長へ。2014年に資格取得し、翌年独立。2017年社会保険労務士の兄とともに企業の人に関する悩みをワンストップ支援すべく法人化。コンサルティング業務(人事評価制度構築、業務改善等)を行う傍ら、企業研修による人材育成分野に力を注ぎ、登壇日数は年100日を超える。特に若手育成には定評があり、教育体制構築支援も行っている。人材育成をテーマにオンラインセミナー開催中。

▶仕事のモットー「学びと実務を直結させ受講者を『なるほどやってみよう!』へ導く」

住所: 東京都中央区築地2-15-15 セントラル東銀座619号 TEL: 03-3545-6686 HP: <https://kyodaisha.com/> Email: [info@kyodaisha.com](mailto:info@kyodaisha.com)

ーンに投影し、受講者の顔が見える工夫が定着するなか、話し手が上目使いになるケースがある。スクリーンの高さとカメラの角度ギャップが原因だ。目線とカメラを直線上に結ぶことで改善できるが、事前に備品を用意していないと調整の難易度が高い。漏れないようにチェックしたいポイントだ (図)。

### (3) 音声チェック

主となる話し手の集音レベルの確認をしているだろうか。発信者側の集音ボリュームが小さいと、受講者は必要以上にスピーカーのボリュームを大きくして音声を聞くため、ノイズが大きくなり不快感が増してしまう。事前チェックはもちろん、当日の朝のチェックも忘れずに。当日実際に使うと「あれ? おかしいな…」というケースもしばしば発生する。事前チェック用と当日チェック用のリストを作っておくと効果的だ。

### Q: 受講者の電波環境対応へのポイントは?

A: 不具合の発生を前提に、リカバリーの仕組みをつくる。

自宅受講を許可しているケースではトラブルが起こりやすいのが実態だ。個々の自宅レベルの環境整備に介入するのは困難であるため、不具合が発生した時にスムーズに復旧できる体制を整えることが重要だ。電話連絡やチャットアプリなど、当日メインで使うソフト (Zoomなど) 以外に、別ルートの連絡体制を確保する。また、実際に受講中に不具合が発生した場合、「初期対応は〇〇〇〇」といった決めごとをつくって開始前に伝え、受講者が自力で初期リカバリーをする仕組みづくりが重要だ。初期対応でも厳しい時だけ直接連絡を取り合うようにしておけば少人数で対応することができる。

### Q: その他オンラインならではの注意点は?

A1: ワークシートの設計と配布方法について。

1つ目は設計面だ。セルフワーク用のシート、グループ討議用のシートなど目的に沿ってワークシートを設計していくと、「手書用・入力用」、「エクセル・ワード・パワーポイント」など様々なタイプが混在しやすい。出力や、ファイル管理などの使い勝手を考え、ひとまとめにしておかないと、受講者が混乱しやすい。最後に書式やデータ形式をチェックし、バラツキがある場合は統合すると効果的だ。

2つ目は指示面だ。ワーク時の進め方だけでなく、シートのタイプと使い方について説明を丁寧にしていきたい。テキストやシートに明記しておくことさらに分かりやすい。

### A2: グループ討議のメンバー編成について。

実際に討議が始まってから、どうも〇〇班は討議が盛り上がらない、あるいは議論が噛み合わない、というケースが発生する。その理由は様々だが、力があるメンバーでも牽制し合って話が進まないという場面もある。リアルであれば、全体の雰囲気はほぐれてくることで解決していくこともあるが、オンラインではそういった「場」の雰囲気の効果は期待できない。

グループを最後まで固定でいくか、その日のうちに何回かグループを変えるパターンでいくか、初回の討議の活性度を見て柔軟な対応ができるようにしておくとよいだろう。

## ② 本連載のまとめ

6回にわたり、アフターコロナの人材育成について、オンライン活用に注目しながら、O2O (On-line to Off-line) 型の育成手法について言及してきた。春の新入社員研修にとどまらず、徐々に様々な分野にオンラインが浸透してくるなかで、メリット・デメリットや向き不向きも見えてきている。より効能を高めていくために、両者をミックスしながらオンラインも積極的に活用して欲しい。