

第3章 育成の実施

3-1 ライター育成



従来の Web ライターと共に高度化に向けたライターの育成を実施した。

実施内容	時間	実施回数
(1)ライティングとは	1 時間	3
(2)Web ライティング概論	2 時間	3
(3)リライト課題	1 時間	3
(4)リライト課題回答	2 時間	3
(5)コピーライティング講座	1 時間	3
(6)コピーライティング課題	2 時間	3
(7)OJT	3 時間	3

- (1) 文章作成の基本学習
- (2) クラウドソーシングにおける Web ライティング案件の紹介と傾向について
- (3) レギュレーションに沿った情報収集とそのリライトについての学習
- (4) リライト演習
- (5) コピーライティング概論と事例
- (6) コピーライティング演習
- (7) 実業務を受託し講師指導のもと添削納品

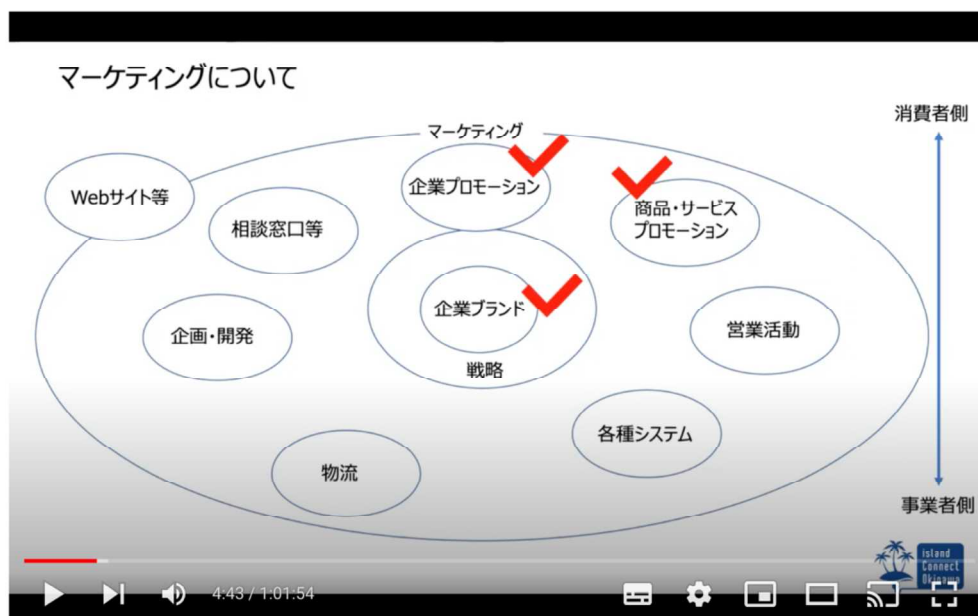
3-2 プロモーション関連人材育成

本項目には以下の育成メニューが含まれる

1. D2C コンサルタント育成
2. 動画クリエイター
3. 広告ライター/クリエイティブディレクター
4. ブランディングシエルパ

1. D2C コンサルタント

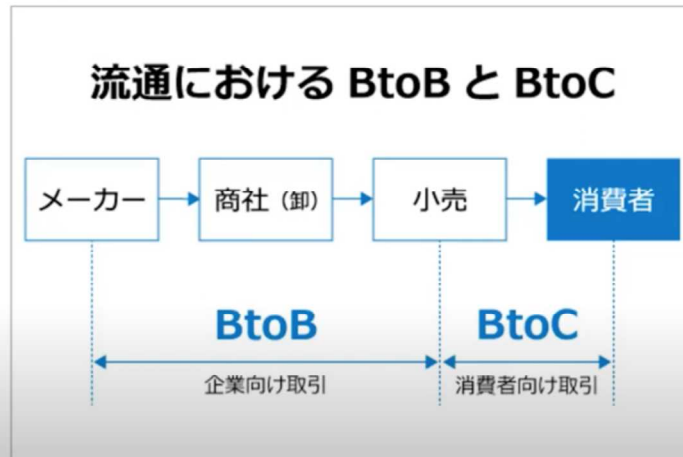
Zoom による配信と You Tube 限定公開による後日視聴方式によりセミナーを実施



D2Cとは



なぜ商流の主流がB2Bなのか？



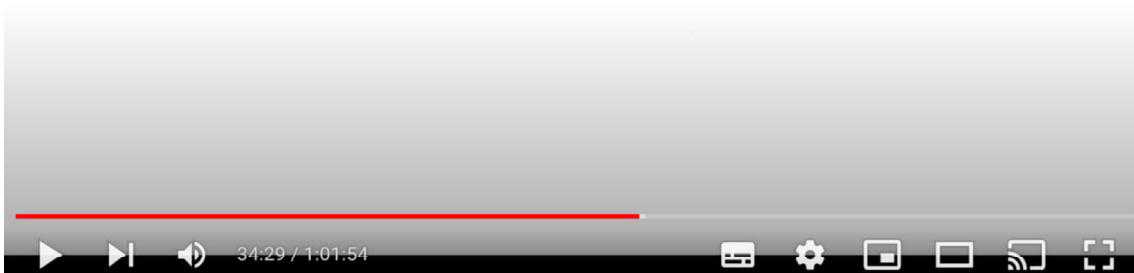
答え 効率が良いから



小売など従来の商流では創出できなかったユーザー体験を起点にしたD2C



“ブランディング”とは企業が様々な媒体やサービスを通して市場へ訴える
圧倒的に揺るぎない存在価値を有形無形にパッケージしたもの

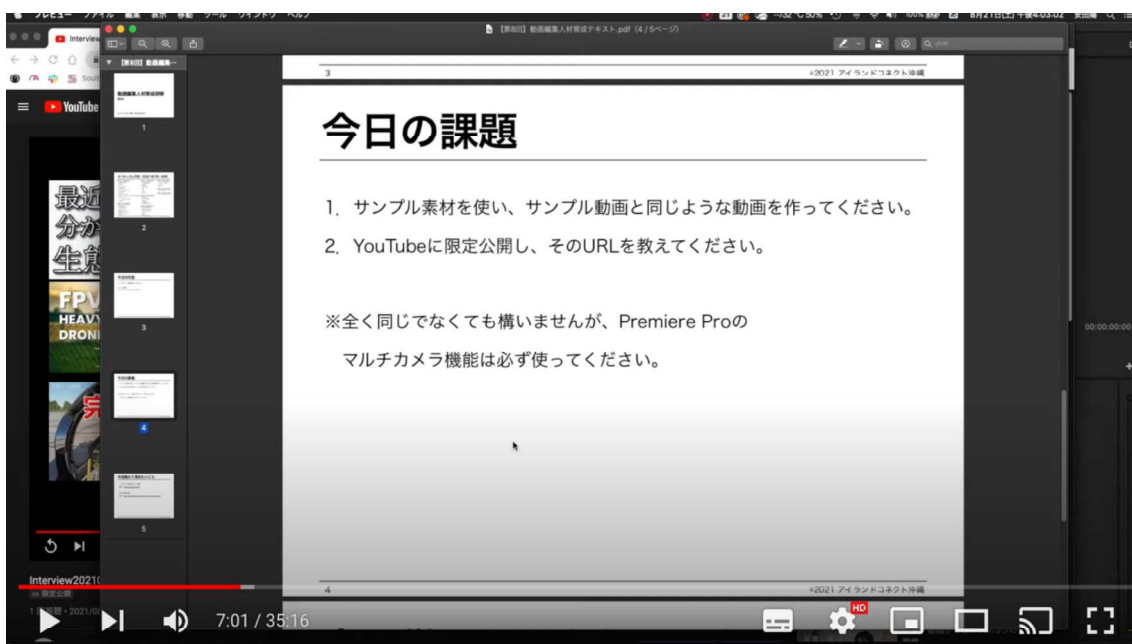


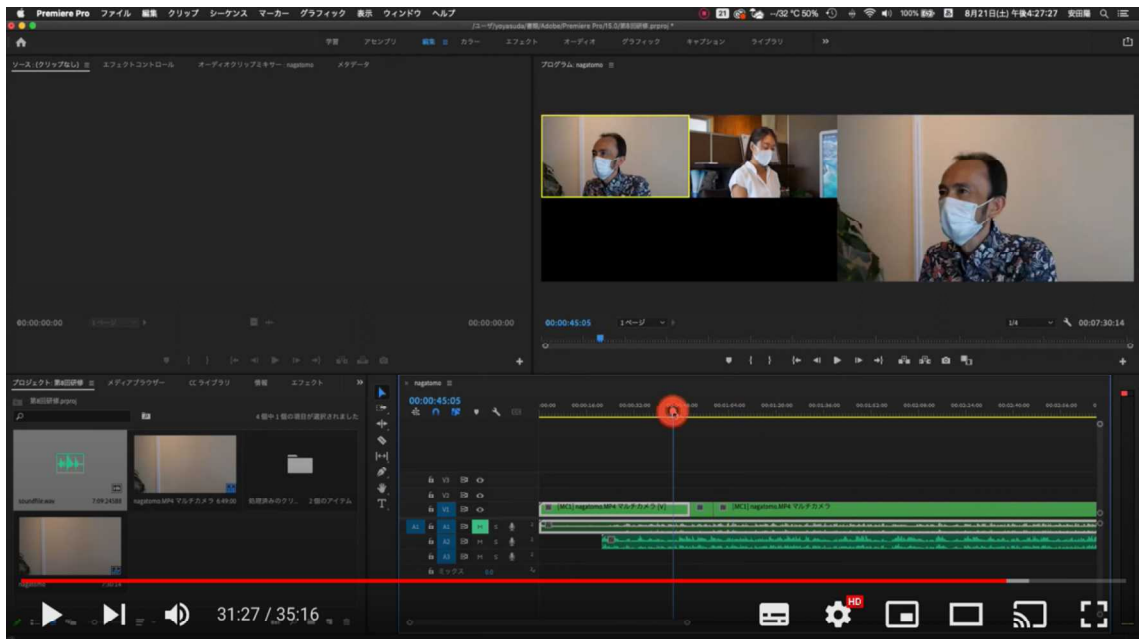
実施内容	時間	実施回数
(1)マーケティング概論	1 時間	3
(2)ブランディングとは	1 時間	3
(3)ストーリーブランディングメソッド	3 時間	3
(4)ブランディング設計	2 時間	3
(5)ブランディング設計演習	3 時間	3
(6)VI 制作ロジック	1 時間	3

(7)課題	3時間	3
(8)動画ディレクション演習	2時間	3

2. 動画クリエイター育成

動画ソフト Premiere Pro を使った動画編集をマスター。VI と共に提供される動画ディレクション設計書の指示に従い動画編集を行う演習などを実施。

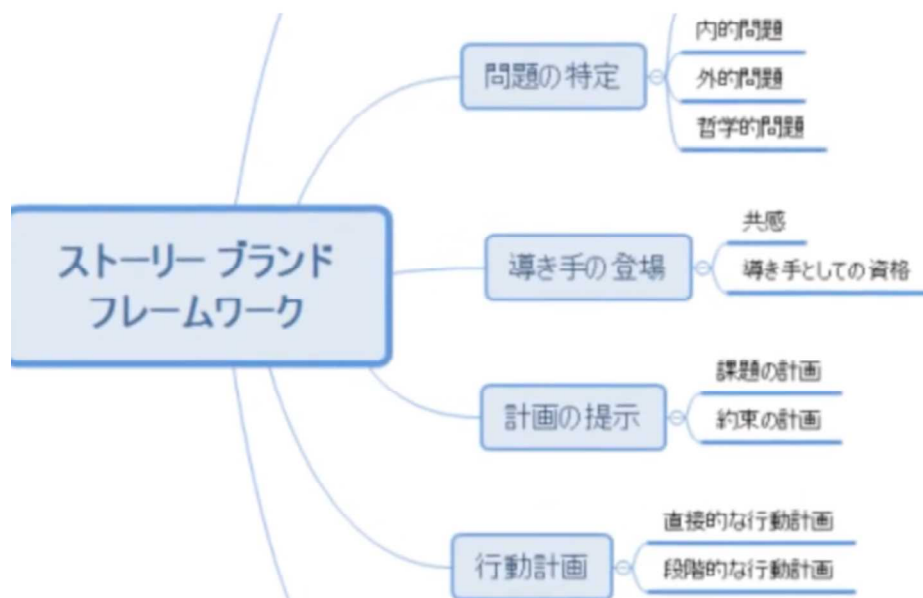




実施内容	時間	実施回数
(1)動画制作に必要なツール説明	1 時間	3
(2)Premiere Pro の使い方	8 時間	3
(3)動画制作演習	3 時間	3
(4)応用テクニックその他 tips	2 時間	3
(5)動画制作指示書の書き方	2 時間	3
(6)OJT (コンペ)	5 時間	3

3. 公告ライター/クリエイターディレクター

クライアントからのヒヤリングを経てブランディングからメディア発信までを設計できる人材育成を Zoom、You Tube を使って実施した。



フレームワークを使って構築されます

実施内容	時間	実施回数
(1)SNS 活用	1 時間	3
(2)ディレクション概論	8 時間	3
(3)ヒヤリングメソッド	3 時間	3
(4)オリジナルフレームワーク学習	2 時間	3

4. ブランディングシェルパ

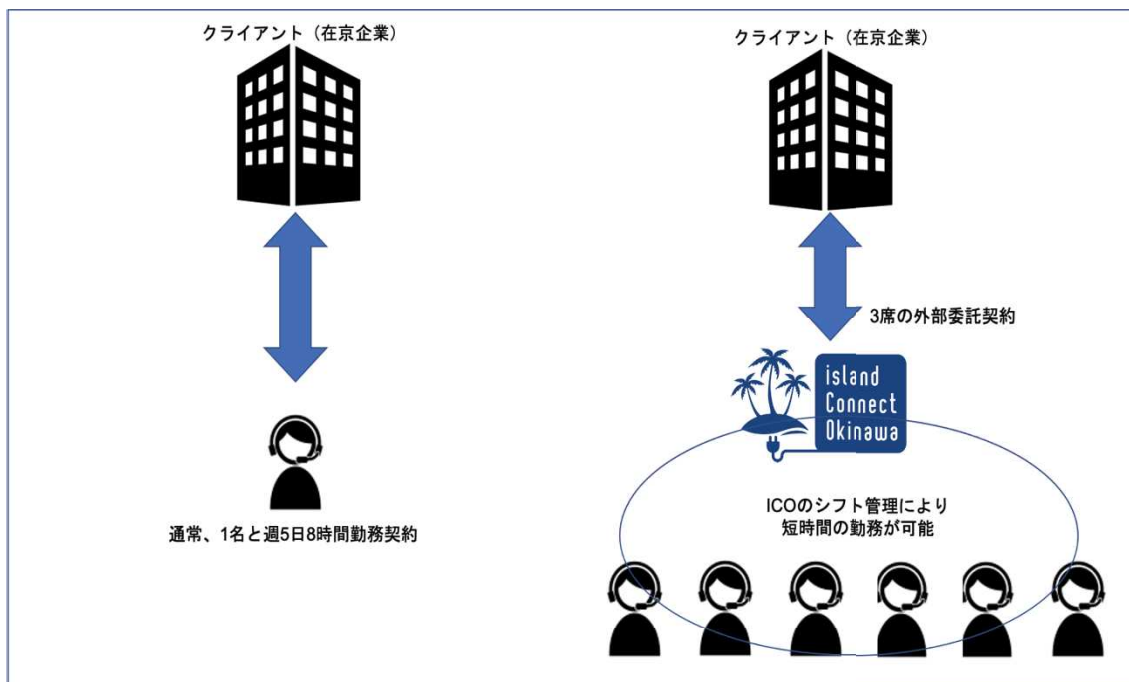
新たな業務創出を目的としたオリジナルな業種をブランディングシェルパと命名し育成を実施した。シェルパとはヒマラヤ登山などに同行する人々を指し、企業が成長という山頂を目指すための主にプロモーションの領域で伴走型支援ができる人材として位置づけた。このカリキュラムも Zoom と You Tube を使って実施した。



実施内容	時間	実施回数
(1)ブランディングシェルパの目的	2 時間	1
(2)論理と感情について	2 時間	1
(3)仕事とお金と情報の正体	3 時間	1
(4)ミッション、ビジョン、バリュー	2 時間	1
(5)SWOT 分析等思考のフレームワーク	2 時間	1
(6)優れたチーム作り	2 時間	1
(7)考えさせる技術	2 時間	1
(8)ロールプレイング 1	2 時間	1
(9)ロールプレイング 2	2 時間	1
(10)ロールプレイング 3	2 時間	1

3-3 在宅コールセンターオペレーター

電話代行サービス ████████ を運営するクライアントより一次電話取次業務を受託。現在 6 人のオペレーターが従事している。



離島テレワーカーの属性として、フルタイム勤務が困難であることと、急用などで当日欠勤が多い現状にある。

アイランドコネクトでは短時間シフト、緊急時のバックアップ体制を敷くことにより、コールセンター席数の安定確保を実施している。

主に企業の一次対応と申し送りが業務のメインとなるが、オペレーターとして基本的な対応等をマニュアルに沿ってトレーニングする。

クライアントが独自に持つ CTI は、オペレーターのログイン、架電対象企業のポップアップ等の CRM の機能を持ち、テレワーカー家庭の通信環境が条件にクリアできれば業務に参加可能となる。

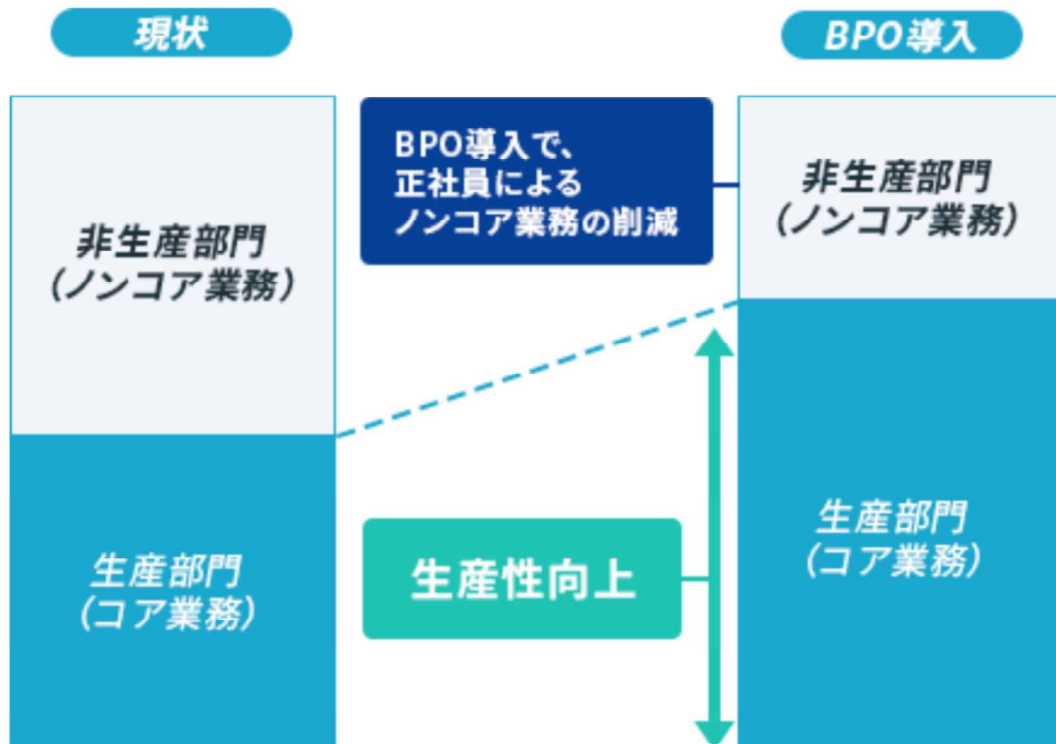
尚、コールセンターオペレーターの参加対象は 20 歳から 50 歳までの女性となっている。

BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）とは企業活動の業務プロセスの一部を外部委託する形態を指し、専門性が低く、内製ではかえってコストが高む一部分の業務を外部委託することが主である。

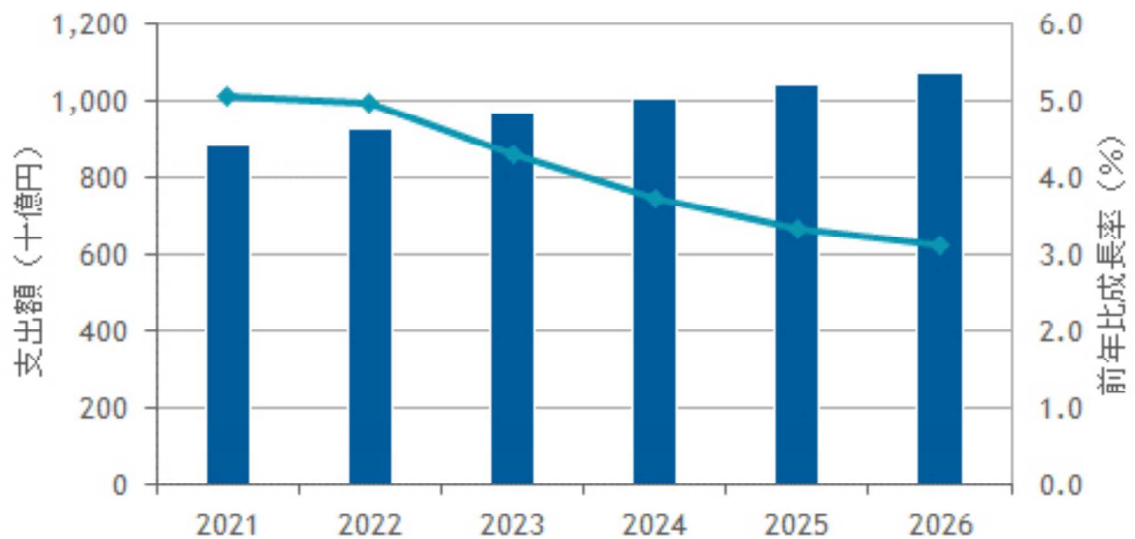
AI や RPA では対応できない人間独自の判断が必要な業務や、ルールの更新が煩雑な業務などが多いことが特徴となっている。

アイランドコネクトでは、国内大手の BPO センターと業務委託契約を結んでおり、十分な業務量を確保している反面、業務単価が下がる傾向にあるため、テレワーク初心者向けの業務領域となっている。BPO 業務については、マニュアルの理解力、事務局とのコミュニケーション能力、自身の業務受託量に対するセルフマネジメント等、在宅フリーランサーにとって基礎的なルーチンを身に付けられるというメリットもある。

また、他の育成と大きく違う点は、当該業務の業務レクチャーとマニュアルの理解のみで業務に参加するものであり、育成を経ずすぐにテレワーク業務に就きたい層向けであり、この類の育成（業務説明）は常に参加者が多いことが特徴である。



BPO は企業の生産性向上に寄与する概念として市場は拡大傾向にある。



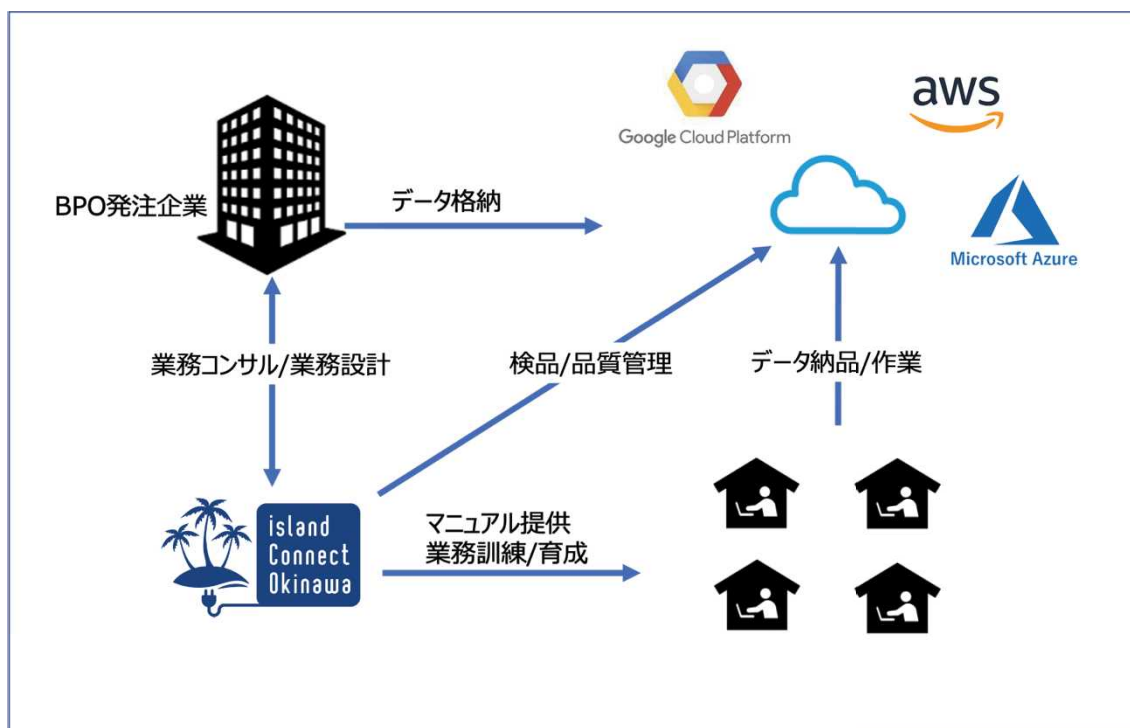
国内 BPO サービス市場の支出額予測：2021 年～2026 年（出典：IDC Japan）

新型コロナウイルス蔓延の影響で鈍化傾向にあるが、アフターコロナで成長する領域と考えられる。

BPO 業務に係る共通する育成メニューは以下のとおり。

メニュー	内容
Google drive の使い方	入力データが成果物になるケースが多く、多数のワーカーが参加するためファイル管理ができない。そのためデータの受け渡し、更新等に Google のクラウドサービスを使うことが多いが、利用経験がないワーカーも多く、リテラシー教育も兼ねて教育をしている。
スプレッドシートの使い方	不特定多数によるデータ入力にスプレッドシートを使うケースが多い。作業環境時の状況（通信の不具合のより知らずにオフライン作業をして他社に上書きされる等）に左右されることから、ネットや通信の基礎からレクチャーをしている。
マニュアル理解訓練	案件ごとにマニュアルが異なるため、マニュアルを読む力、理解力を上げる教育をしている。
各種業務システムの入力方法	アノテーション作業など、独自のシステムを使う場合はその使い方や注意点などの説明を実施している。
セキュリティに関する教育	データの紛失や、作為的なデータの持ち出し等、業務を請け負う上で重要とされるセキュリティに関する教育を実施している。

BPO 業務相関図



BPO 業務は以下のフローで契約から納品を実行する。

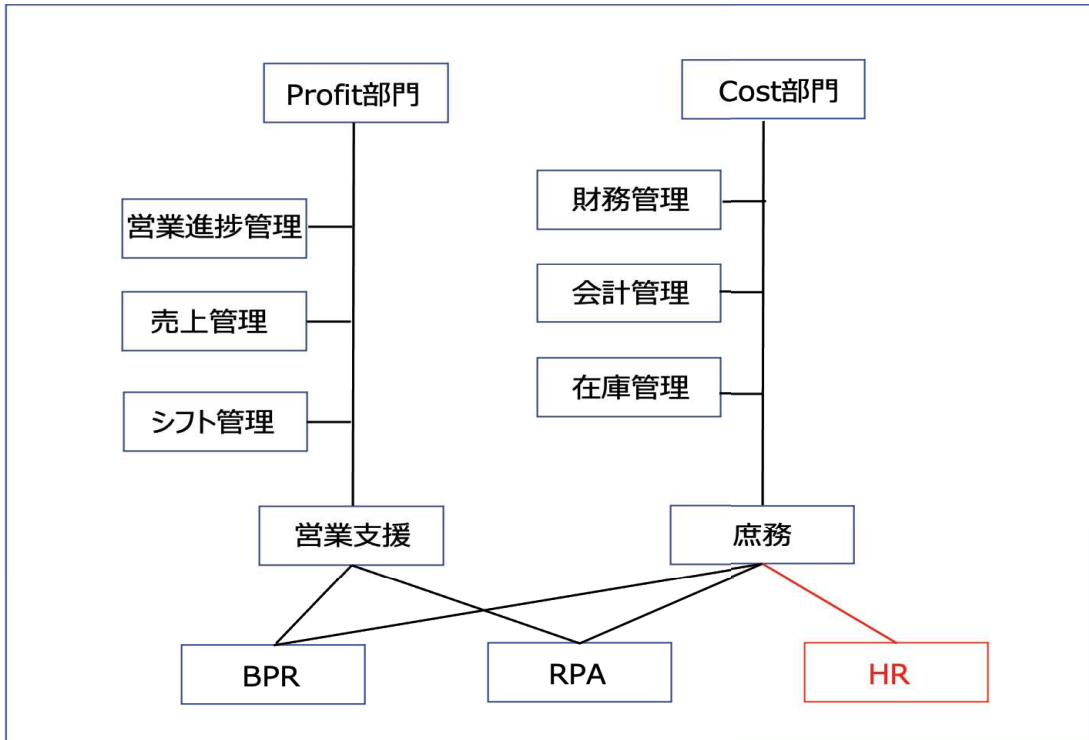
- ① クライアント（業務発注企業）内部の業務プロセスマイニング
- ② ICO 事務局からの BPO 案提供
- ③ 契約交渉
- ④ 契約締結
- ⑤ 上流側業務設計（データの受け渡し方法等の決定）
- ⑥ 下流側業務設計（テレワーカー業務設計・マニュアル作成）
- ⑦ クラウド及び業務システムの開発・実装・構築
- ⑧ 業務管理
- ⑨ 品質管理
- ⑩ 納品

BPO 業務は主にクラウドサーバへオンラインで接続した状況で行われる。不特定多数のテレワーカーがオフラインで作業した場合、データの結合工程において不具合が発生することがあるため令和3年度から BPO 案件全てにおいてその方式としている。

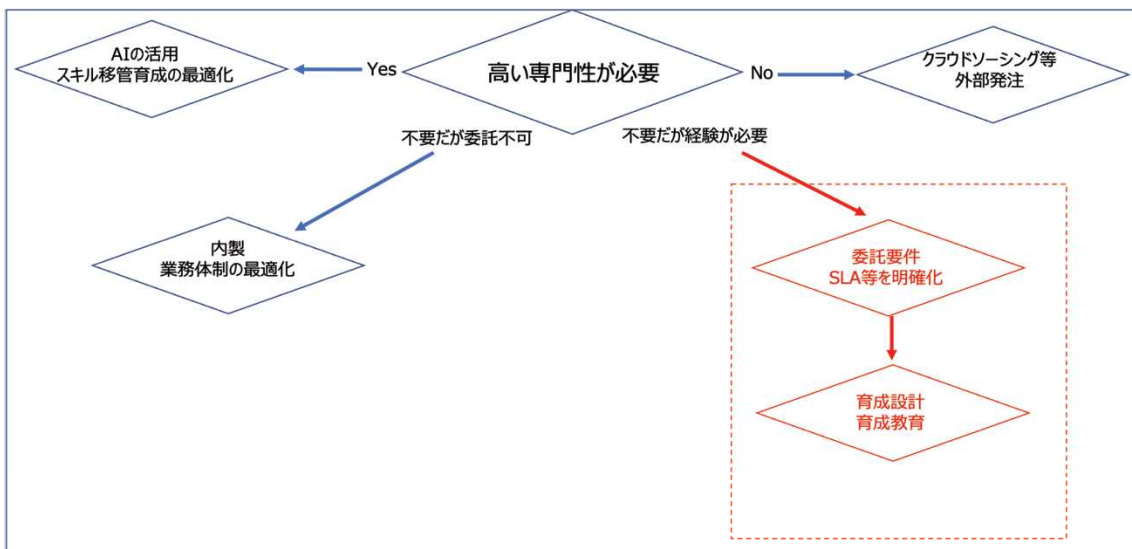
使われるクラウドシステムは、Google スプレッドシートなど一般利用されるサービスと、入力業務用に開発したシステムを使うパターンに分かれる。

案件により ICO 事務局とテレワーカー間で NDA（秘密保持契約）を締結するケースもある。

クライアントにおけるテレワーカーHR（ヒューマンリソース）の活動領域



DX やデジタル化が困難且つ、高度な専門性を必要としない領域を補完する HR（人的資源）



BPO 業務創出フロー 赤枠内が ICO の業務創出領域

BPO 業務適正

ICO 事務局では納品の精度によりテレワーカースキルと案件を紐付け管理した。

業務量が少なく、且つ単価が高い参加希望が多い案件の場合は優評価のテレワーカーへの業務委託を優先した。

優	マニュアルを 100%理解する。
	イレギュラー（マニュアルへの疑義）が発生した際速やかに事務局に連絡できる。
	ビジネス用語の基礎理解を既に有している。
	納期に対する責任感が高い。
	納品成果物の精度が高い。
	チャット上のファシリテーション能力が高い
良	マニュアルの理解力が高い。
	約束した納期を守る。
	事務局運営への理解がある。
	IT への理解力、リテラシーが高い。
	コミュニケーションスキルが高い。
可	指導の元に作業ができる。
	ある程度マニュアルを理解できる。
	一般的な理解力を有している。
不可	作業において人為的な不正を行う。
	チャットでのコミュニケーションが困難。
	その他優良可の条件に適さない。

実際の事業所などでの作業と違い、フルリモートで育成、管理、コミュニケーションを実施するため、テレワーカーに優劣をつけることは困難である。

事務局では作業を通して、その成果物の品質、精度、納品に至るまでの全てのコミュニケーションを通じてテレワーカー一人ひとりを評価した。

テレワークプラットフォーム内でテレワーカーの評価を事務局が実施することに批判的な意見もあるが、自身を客観的に評価されることで業務の品質が全体的に向上するといった良い面での効果が見られており、当該評価についてはさらに精度を上げて継続をする予定としている。