

行動変容を促す研修設計のポイント

ジョブ課題起点の調査・企画・効果検証フレーム



全体設計の考え方

1. ジョブ課題起点での研修設計
2. ペイン(表層課題)とインサイト(真因)の二層構造で調査
3. 結果ではなくプロセスKPIによる効果検証

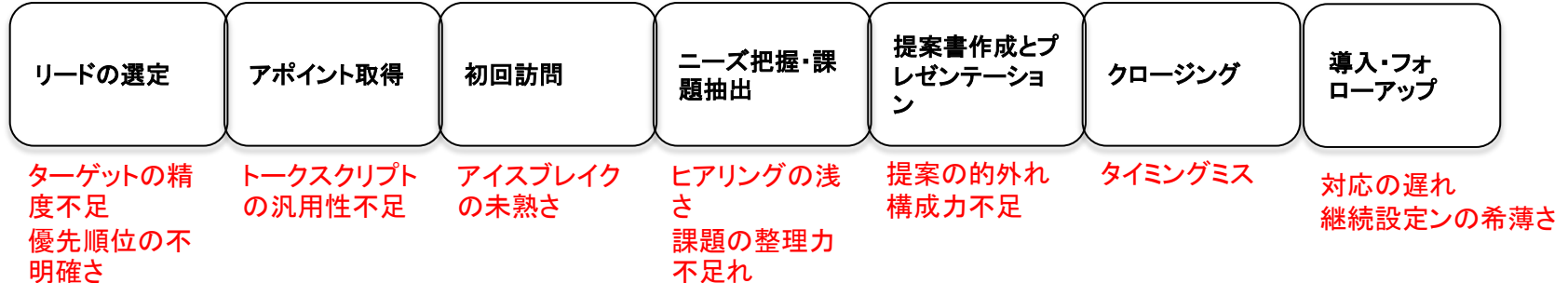


調査・分析設計(フレームワーク部分)

ジョブ課題の分解と調査設計

- 社員業務プロセスを分解。どこでつまづいているか調査。

例: 2年目営業パーソン



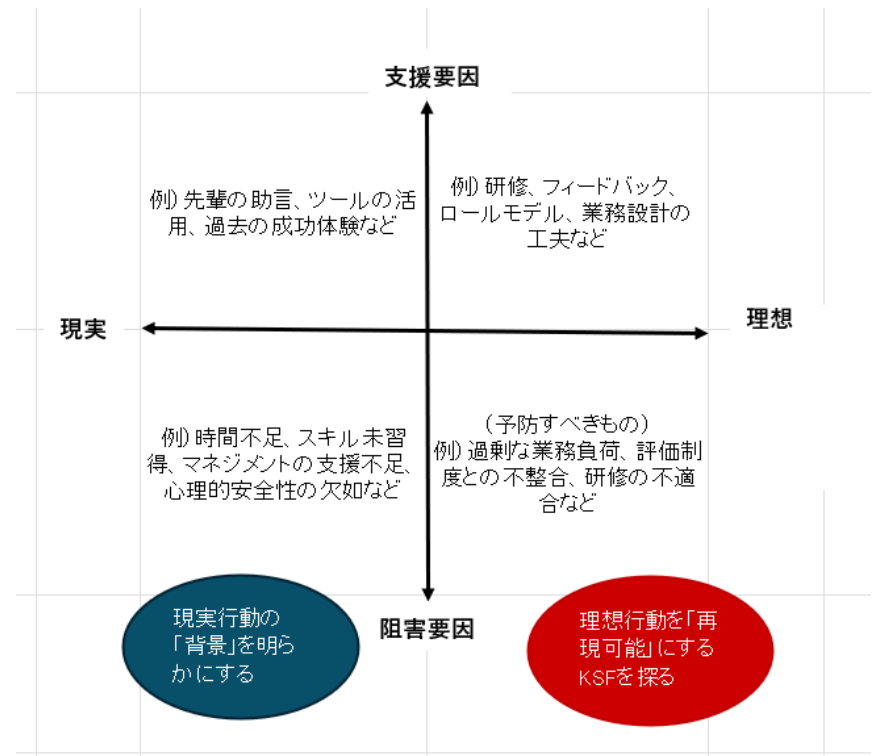
- 「成果に直結する行動」と「再現性のある行動」を切り分け。研修設計の焦点を明確化
- 「業務プロセスにおけるギャップ」を明らかにする。研修テーマ特定につながる

定量（全体像）× 定性（深掘り）の 二段構え

- アンケートで「苦手意識の高い場面」を洗い出す
- インタビューで、インサイトを特定する。
- 上位・中間・下位層に分けて調査。対象者の優先順位を明確にする。
（成功パターン抽出とボトルネック特定のため）

分析フレームの明示

- ペルソナ(典型的社員像)を作成
- ジョブ課題マップを4象限で整理
現実＝実際に社員が取っている行動: KPIや観察コメント、本人の自己認識からの抽出
理想＝期待される行動: 事業方針や職務定義、成果上位者の行動から定義
- 研修テーマへの接続





ペインやインサイトを把握するための 調査手法

“Why”を掘るインタビュー

- 状況 → 行動 → 感情 → 思考 → 価値観 の順で深掘り
例)「面談で質問が浅い」→「なぜ？」→「時間が足りない」
→「優先順位付けが不明確」...
- 真因を明らかにし、行動変容につながる設計へ



成功・失敗の両面調査

- 成功時の準備・行動から再現可能なパターンを抽出
- 失敗時の準備・行動からそれらに影響した背景を抽出
- 行動ログ・KPIとの照合で主観と客観のギャップを補正



観察・フィードバックの活用

- 上司・先輩の視点を「事実／解釈／提案」で構造化、分析。
- 言行ギャップを補正し、研修設計の精度を上げる



効果検証

プロセスKPIで行動変容を見る

- 結果（成約率）ではなく、プロセス指標（頻度／質／タイミング）の3軸で行動変容を測定
例：CRMログ、上司チェック、セルフレポート
- 研修が業務プロセスにどう反映されたかを可視化

事前・事後・追跡の三段階測定

- 事前：自己評価・上司評価・ベースライン（現状スキル）
- 直後：理解度・行動計画
- 追跡：3ヶ月・6ヶ月後の行動変化、持続効果を検証

定量 × 定性の統合分析

- 定量: KPIスコア + アンケート数値
- 定性: 上司や顧客からのフィードバック、本人の成功体験談
- 成功体験談 (Before → After → 気づき → 再現性) の構造で収集。ナレッジ化へ。
例) インタビュー / ワークショップ / 週次ジャーナル



自ら学び、自ら育つ社員へ



自ら学ぶ文化を育てる仕組み

- ピアラーニングの導入：
社員同士の成功事例共有やロールモデルの活用
- リフレクションの習慣化：
業務後の振り返りを仕組み化（例：週次ジャーナル）
- 学習の可視化：
スキルマップや行動ログで成長を見える化

ジョブ変化に応じたリスキリング設計

- ジョブ変化の予測：
社員業務の変化（AI活用、非対面对応）に応じた学習テーマ設定
- 学習テーマの再定義：
既存スキルの深化＋新スキルの獲得（例：データ活用力）
- 自律的学習支援：
選択型eラーニング、社内資格制度などの導入



まとめ

- 研修テーマ: ペルソナ+ジョブ課題マップ起点で設計
- 調査設計: ペイン(アンケート)+インサイト(インタビュー+観察)の二層構造
- 効果検証: 結果KPIではなく、プロセスKPI+追跡調査で可視化
- 次ステップ: 現行施策のレビュー／調査設計支援／研修テーマの再定義