

OLYMPUS



Training Centerを活用した営業スタッフのトレーニングを通じて、営業チームは短時間で顧客に対応できるようになり、その結果、サービス契約の獲得数を大幅に増やすことができた

— オリンパス・メディカル・システムズ・グループ
テクニカル・トレーニング・マネージャー
デーヴィッド・デルガード氏

世界各地で営業チームのトレーニングコストを削減しながら、営業活動の幅を広げていくオリンパス



用途

電子機器

アプリケーション種

WebEx Training Center

まとめ

オリンパスでは、最初にトレーニンググループを対象にWebEx Training Centerを導入し、その後、新しいアプリケーションのデモンストレーションに携わるマーケティングなどの他の活動分野や、全社規模で「タウンホール」式のミーティングを行えるようにコーポレートエグゼクティブへと対象を広げている。

オリンパスについて

業種

医療機関や研究センター向けの消化器内視鏡、EndoTherapy機器、低侵襲外科治療機器を含む医療製品と付属品および関連サービス

本社所在地

ニューヨーク、メルヴィル

従業員数

1,100余名

WebEx導入: 2002年

オリンパスは世界的な精密機器会社として、医療分野ならびに家庭用電子機器分野で常に斬新な製品を提供。メディカル・システムズ・グループでは、医療機関や研究センター向けの消化器内視鏡、EndoTherapy機器、低侵襲外科治療機器を含む医療製品と付属品および関連サービスを主に手がけている。

The Challenge

オリンパスではかつて、ニューヨーク州ロングアイランドの本社で営業スタッフやエンジニアを対象とした製品機器トレーニングが定期的実施されていて、これは、企画自体に何カ月もかかるほか、多額の出張費を伴うものだった。各トレーニングセッションには3~5日を要し、営業スタッフは顧客に対応する貴重な時間を割かれ、フィールドエンジニアはサポートの求めに適切に応えられなくなり、生産性にも影響が及んでいた。

The Solution

当初は電話会議のベンダーが提供するオンラインミーティングのアプリケーションが試験的に使われていたが、オリンパスでは、ごくありきたりなウェブミーティングを越えるミーティングの可能性が求められていた。求められていたのは、投票、ビデオ、ホワイトボード、アプリケーション共有、試験などのコラボレーション機能を備えたソリューションを採用することによって生まれる真のeラーニング環境だった。また、トレーニングの多くがグラフィックイメージを使って進められていたため、同社では、帯域幅条件を最小限に抑えて、インタラク

ティブな環境で多様なタイプのメディアに対応するプラットフォームを使う必要があった。WebExの協力が求められたのは、こうしたニーズを満たすためだった。

オリンパスでは2002年初めに、ビデオイメージングとレポートを処理する新ソフトウェアアプリケーションであるEndoWorks®の販売に先立ち、スタッフのトレーニング目的でWebEx Training Centerを導入。オリンパスでテクニカル・トレーニング・マネージャーを務めるデーヴィッド・デルガード氏は、「最初はおっぴろげ投票と試験機能を活用しました。弊社にとってはこれらの機能が一番有益性が高く、また、トレーナーが容易にオンラインの全環境に溶け込むことができたためです」と語る。その後、同社においてWebExが果たす役割はめざましい発展をみせ、マーケティンググループによる新ソフトウェアアプリケーションのデモンストレーションや、事業部のコーポレートエグゼクティブが全社規模で行う「タウンホール」式の社内ミーティングに採用されるようになっていく。

オリンパスで実施される一般的なトレーニングセッションに使用されるのはアプリケーション共有、出席者投票、試験、ホワイトボードなどで、デルガード氏は、これらを非常に貴重なツールとして高く評価する。同氏は次のように述べている。「専門の医師に、営業チームを対象とした特定の内視鏡に関する基礎トレーニングの実施を依頼しました。医師はホワイトボードを使って、関連する部分の解剖図や必要な処置

手順を絵で簡単に説明し、共同作業に取り組むように、内視鏡が実際どのように使用されるのかを詳しく説明してくれました。非常に効果の高いセッションでした」

The Benefits

Training Centerを使ってオリンパスが実施したトレーニングセッションは2002年にはわずか5回であったが、2003年には91回に増加。同社では、2004年にはさらにセッション数が増えるものと予想する。同時にオリンパスでは、従業員1人あたりのトレーニングコストを見事なまでに削減している。デルガード氏は、「社外で設けるトレーニングセッションに伴う旅費、滞在費、食事代、会場費、その他関連するすべての費用を考えてみたとき、こうした出費を96%削減できたと推測でき、今では、セッションごとに従業員1人あたりに要する費用はわずか61ドルで、これは明らかに、すばらしいコスト削減であるといえます」と話す。

オリンパスでは、販売活動で新しい局面を切り拓くことにもなった。一例として、オリンパスがフレキシブル内視鏡で準備を進めていた新タイプのサービス契約販売開始がある。同社では、Training Centerを使ったセッションを活用することにより、営業スタッフとフィールドエンジニアに対する情報伝達とトレーニングを迅速に実施でき、わずか2週間で新しいサービス契約の販売を開始することができた。「以前なら、トレーニング会場を決めるだけで2カ月はかかっていたでしょう。Training Centerを活用した営業スタッフのトレーニングを通じて、営業チームは短時間で顧客に対応できるよ

WebExのおかげで、教室を抜け出して、イントラネットで記録済みのセッションに直接リンクさせながら別のトレーニングの可能性を探り、融合を図った様々なタイプの学習環境を求めていくことができるようになりました

— オリンパス・メディカル・システムズ・グループ
テクニカル・トレーニング・マネージャー
デーヴィッド・デルガード氏

うになり、その結果、サービス契約の獲得数を大幅に増やすことができました」とデルガード氏は語る。

オリンパスでは同時に、全体的な効率性と生産性を高めることにも成功している。今では、営業チームは営業活動に費やす大切な時間を無駄にすることはなく、エンジニアたちは顧客から求められるサポートにすばやく対応することができるようになった。デルガード氏は、「WebExのおかげで、教室を抜け出して、イントラネットで記録済みのセッションに直接リンクさせながら別のトレーニングの可能性を探り、融合を図った様々なタイプの学習環境を求めていくことができました」と述べている。

The Future

オリンパスでは、今後もTraining Centerを活用しながら幅広く別の機能を採用していくことにより、WebExに対する投資利益率をより一層高めていくことを目標に掲げる。例えば、マルチポイントビデオは手術中の様子を様々な角度からとらえて製品を紹介でき、トレーナーはこれを見ながら解説することができる。デルガード氏はこう述べる。「これは、トレーニング

で重要な役割を果たす次の大切なツールとなるでしょう。このように詳しく観察しながらトレーナーの解説を聞くことができれば、製品そのものに対する信頼感が生まれ、その成果が実際に具体的な形となって現れるものと考えます」

オリンパスでは、トレーニングセッションにTraining Centerを組み込んでeコマース取引や支払処理に対応できるようにし、これにより、製品に関する顧客向けの総合的なライブトレーニングやオンデマンドトレーニングを実施することにも積極的に取り組んでいる。

HIGHLIGHTS

- オリンパスのトレーナーは、アプリケーション共有、出席者投票、試験、ホワイトボードなどのWebExの特殊機能を有効に活用している。
- オリンパスが実施したWebExトレーニングセッションは、2002年の5回から2003年には91回に増え、今後さらに増加が予想される。
- オリンパスは、WebEx Training Centerを利用して営業スタッフやフィールドエンジニアを対象とした情報伝達とトレーニングを迅速に行い、販売開始までの期間を2カ月からわずか2週間に短縮して、販売活動のスピードアップを実現している。