

# 技術系新入社員も営業研修

～ KDDI(au)のOJTによる新入社員研修 ～

日常の業務を通じて必要な知識や技能を身につける社内教育を、OJT（オン・ザ・ジョブ・トレーニング）といいます。仕事に習熟した先輩社員がトレーナーとなり、実際の仕事場面を通じて新入社員やパートタイマー、アルバイトに教育を行っています。

携帯電話会社の KDDI (au) は、スマートフォンの普及によって、携帯端末での差別化が難しくなり、通信品質などの総合力が問われるようになってきました。

そこで、技術部門の新入社員にも営業や企画などの事務系社員と同様に販売店やコールセンター業務を体験させることで、「お客様視点」の重要性を認識させようとしています。

2012年採用の技術系社員、約100人は、5月の連休後に、「au ショップ研修」「カスタマーサービス研修」「法人営業研修」「グローバル営業研修」の4つの研修を全国の現場で約2か月行いました。

KDDI の技術系社員は、端末の開発や通信インフラなどを担当するため、営業現場との交流がほとんどなくなっていました。そこで2011年から技術系社員にも営業研修を始めることになったのです。

接客研修では、顧客からの「機種変更をしたいんですが」「料金メニューを知りたいんですが」といった質問に実際に対応します。新入社員からは、「スマホについては詳しい方だと思っていたが、考えが甘かった。」などという本音も聞かれました。

KDDI では、「利用者の目線を常に意識できるようにする」と全新入社員に対する営業現場研修の意義を強調しています。

OJT に対して、職場以外での知識の習得などを旨とする、Off-JT（オフ・ザ・ジョブ・トレーニング）といい、セミナーや研修会などへの参加がこれにあてはまりません。

KDDI の営業現場研修	
au ショップ研修	au ショップに勤務して顧客対応に必要な商品知識や接客対応、営業スキルなどを身につける。
カスタマーサービス研修	「お客様センター」で実際に対応し、顧客からの電話対応に必要な商品知識、マナー、各種システム操作方法などを身につける。
法人営業研修	営業担当に同行し、営業活動を経験する。必要な商品知識や営業スキルなどを身につける。
グローバル営業研修	営業担当に同行し、営業活動を経験する。グローバルビジネス環境で求められるマインドと営業に必要な商品知識、スキルなどを身につける。