

ビジネスプレゼンテーションの実例

山下辰巳

tatsu@pa.aix.or.jp / pxp03722@niftyserve.or.jp

ファイザー製薬 IT 企画管理部

〒163-04 東京都新宿区西新宿 2-1-1 新宿三井ビル

マルチメディア時代といわれる今日、ビジネスの世界におけるプレゼンテーションはどのように実施されているか。ビジネスプレゼンテーションの実例－部門情報マネージャとヘルプデスクの効果的な展開－を基に、プレゼンテーションの実施の準備、スライドの作成および実施時のポイントについて紹介する。

EXAMPLE OF BUSINESS PRESENTATION

Tatsumi Yamashita

IT Strategy Planning Department, Pfizer Pharmaceuticals Inc.

Mitsui Bldg. 1-1, Nishi-Shinjuku 2-Chome Shinjuku-ku Tokyo 163-04 Japan

The manner of business presentation in the age of Multi-media is discussed using an example "THE EFFECTIVE MODEL OF CO-OPERATION BETWEEN IT MANAGER IN BUSINESS UNIT AND HELP DESK". Tips and point to watch on the preparation, on slide making, and at the scene of presentation are explained in it.

1. ビジネスプレゼンテーションの実例

筆者は、情報システム部門に所属し、ユーザ部門のEUC(End User Computing)をサポートしている。プレゼンテーションは、96年度は、月1～2回程度行っている。すべてPCを使用し、マルチメディアプロジェクトによりスクリーンに投影して行っている。プレゼンテーションソフトは、Power Pointを使用している。

プレゼンテーションを実施する場合には、まずその目的を明確にする。特に他からの依頼による場合には注意を要する。そしてこの目的に添ってプレゼンテーションプランを作成する。このプランは、スライドタイトルとその内容を箇条書きにしたもので、これを使用して依頼者との入念な打ち合わせを実施する。したがってこの時点ではまだスライドは作成しない。

ビジネスプレゼンテーションの実例

ファイザー製薬株式会社 IT企画管理部 山下辰巳

1. 実施の準備

- 目的の明確化
- プレゼンテーションプランの作成

2. スライドの作成

- 画像、音声などの編集
- 情報、データの入手
- 図、グラフの作成
- 文字入力、効果文字
- スライド効果



スライドの作成にあたっては、画像、音声などを使用する場合には、もっとも時間を要するため、この編集からスタートするケースが多い。そして次に必要な情報やデータを入手し、図やグラフなどによりビジュアル化を図る。文字を入力し、文字効果を加えるのはこの後である。そして最後にスライドそのものの効果と全体のバランスを見直す。

実施時のポイントとしては、まず自己紹介とプレゼンテーションの目的を話す。次にプレゼンテーションに引き付ける努力をする。受講者から笑いか聞こえるかどうかは、一つのバロメータとな

っている。また、プレゼンテーションはライブであるから、最新的话题を入れる努力も行う。そして落ちを含めて効果的に結論に導いていく。

ビジネスプレゼンテーションの実例

3. 実施時のポイント

- 自己紹介とプレゼンテーションの目的
- プレゼンテーションに引き付ける
- 最新的话题
- タイムチェック
- 効果的に結論に導く
- 落ち
- 質疑応答



以下に、プレゼンテーションの実例を示す。

2. 部門情報マネージャとヘルプデスクの効果的な展開

ファイザー製薬は、売上高約1,000億円、従業員約2,500名の製薬メーカーである。

ファイザー製薬株式会社

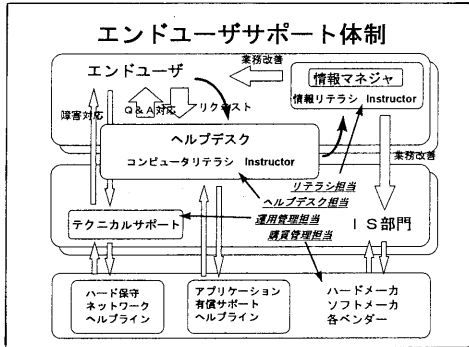
資本金：198億円 / 95売上高：1,012億円 / 従業員数：2,478名
(95.11月末現在)



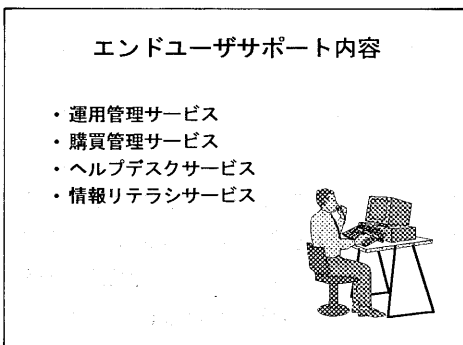
ファイザーグループ地域別構成比：アジア15%
国内構成比：医薬品76%、農産製品7%、医療機器7%、
コンシューマー・ヘルスケア3%、その他7%

本社には約500名在籍し、1人1台のPC-LAN環境ができています。このユーザのサポート体制として、ヘルプデスクによる窓口一本化を図っている。ヘルプデスクは、ユーザからのQ&Aに対応し、また定期的な操作法教育も行っている。障害に関しては、ヘルプデスクで対応困難なものは、テクニカルサポートにまわし、テクニカルサポートが直接対応する。このヘルプデスクとテクニカルサポートの要員はすべて社外のスタッフが社内に常駐している。また業務に特化した各種リク

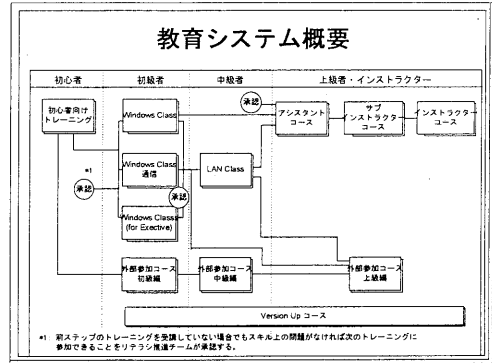
エストは、ユーザ部門の情報マネージャにまわす。ユーザ部門の情報マネージャは当然社員であるが、業務に特化したPC活用法教育を企画推進するとともに、情報システム部門にも積極的に働きかけ、ユーザ部門の情報技術を活用した業務改善を推進する役割を持っている。



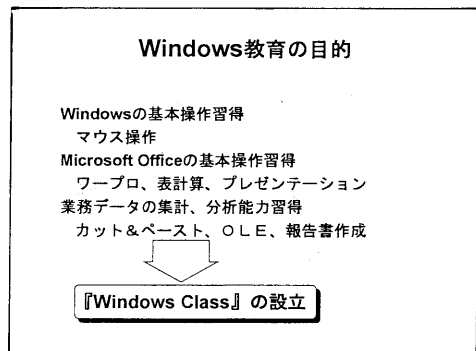
ユーザへのサポート内容は以下の通りである。運用管理サービスは、障害対応から日常の PC-LAN の運用管理までを含める。購買管理サービスは、ハード、ソフトベンダーとの購入交渉から、導入設置、保守サービスの手配などを含める。ヘルプデスクサービスは、Q&A 対応など一時窓口業務を主体とする。情報リテラシサービスは、ヘルプデスクが行う教育だけでなく、ユーザ部門が業務に特化して行う教育のバックアップも行う。



教育システムとしては、一般的なコンピュータリテラシ教育と、業務に関連したリテラシ教育との組み合わせで構成されている。また、初級者から上級者にいたるまでカバーしている。

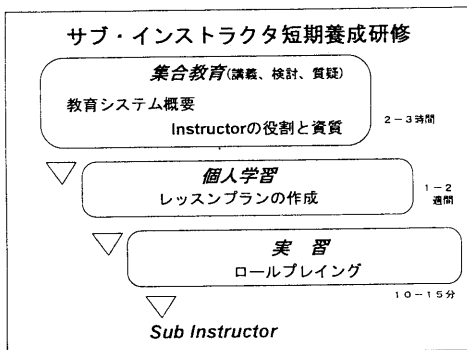
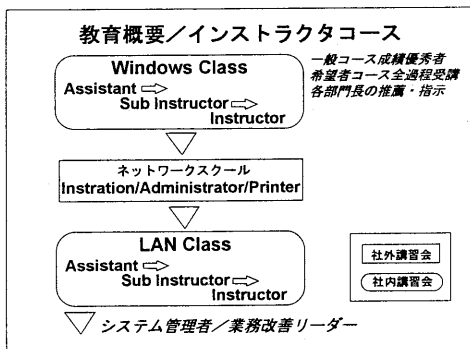


業務に関連したリテラシ教育の一例を挙げる。この Windows Class はパソコン初心者を対象にしたものである。インストラクタ、アシスタント共に、受講者と同じ部門の社員が担当する。多くの業務は Office 製品でカバーできるため、この教育を行うが、後半では、業務に生かすための教育として、実業務データを使った集計、分析能力取得の教育を行っている。この教育の目的は、操作法をおぼえることではなく、PC を業務に生かすことを目的としている。



これらのリテラシ教育のインストラクタも社内にて養成している。養成の方法は、実践的に教育を推進する中で、既存のインストラクタからアドバイスをもらう形で進められる。その進行の過程はアシスタント、サブインストラクタを経てインストラクタとなっている。したがってインストラクタになると、次のインストラクタを育てるのも任務となる。このインストラクタは、業務知識も持っているため、業務改善のリーダーとなり、その一部は情報マネージャとなっていく。

この実践過程を経るインストラクタ養成の方法は、確実ではあるが、大変時間を要し、1人のインストラクタを養成するのに1年近くかかるケースが多い。そこでサブインストラクタ短期養成コースを実施している。このコースではあらかじめ選抜された候補者に集合教育を行う。この集合教育のなかでは、教育システムの概要とインストラクタの資質について検討する。次に個人学習でレッスンプランを作成し、再度集合教育形式でロールプレイングを行う。この際の生徒役は、熟練したインストラクタがあたり、実際に教育を実施する中で遭遇する、多様なケースを演出し、インストラクタ候補者に、経験と自信を短期間で与えている。



次のスライドは、サブインストラクタ短期養成研修のロールプレイングの状況を示したものである。

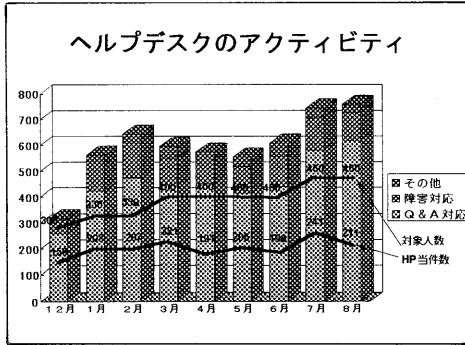


次にヘルプデスクサービスの内容について触れる。ヘルプデスクはユーザからのすべてのコールに関する一次窓口の機能を果たす。それは次の4種に分類される。すなわち、Q&A、インストラクション、アプリケーションセッティングおよび障害対応である。

ヘルプデスクサービス内容

- ・一次窓口サービス
- ・Q&Aサービス
- ・インストラクションサービス
- ・アプリケーションセッティングサービス
- ・障害対応サービス

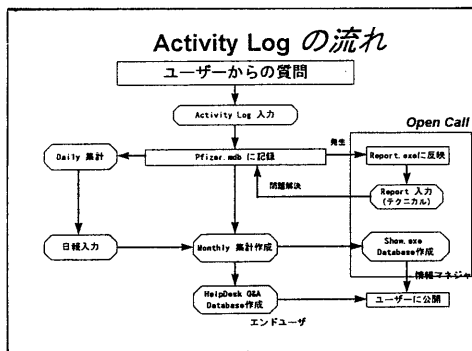
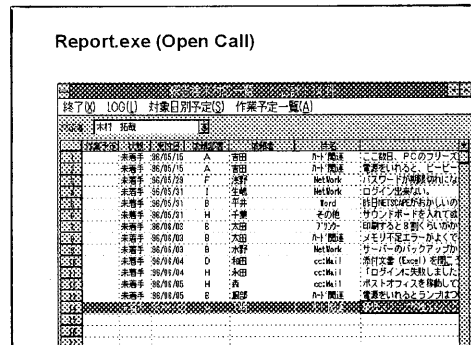
ヘルプデスクへのコール内容を分析すると、その約70%がQ&A対応である。サポートする対象人数が増加するにつれ、コール数も増加するが、おおよそ社員1人が月に1.5~2回コールしていることになる。別の調査結果では、ヘルプデスクを日常的に使用するのは約半数という報告もあるため、ヘルプデスクを活用する社員は、週に1回程度コールしている計算となる。一方ヘルプデスク1人あたり対応できるコール数は約200件/月である。企業内常駐のヘルプデスクの場合、社員の席まで行って対処するケースもあり、この程度が対応できる件数と考えられる。



ヘルプデスクでは、すべてのユーザコール内容と、その対応結果を電子的に記録している。そしてその内容は情報マネージャに公開され、社員のリテラシ向上度の指標にするなど活用されている。また障害対応など、ヘルプデスクで受け、テクニカルサポートにその対応が任せられ、解決までに時間を要するものを Open Call と称して、特に追跡を行っている。一方電子的に記録された内容はデータベース化され、一般ユーザに Q&A 集として公開され、誰でも自分の PC から確認できるようになっている。

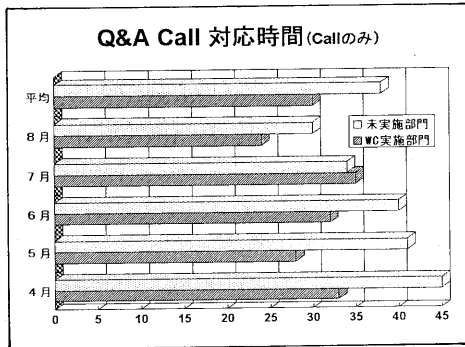


下図が、Open Call を確認する画面イメージである。

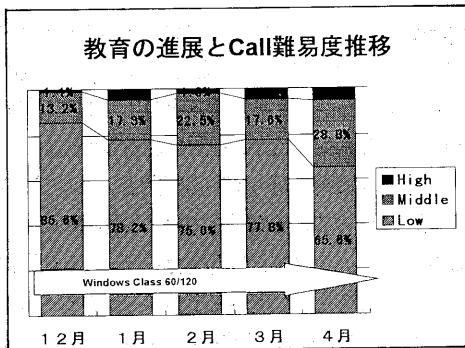


次図が、電子的に記録されている Help Desk Activity Log の画面イメージである。

さて、ヘルプデスクへのコールの内、約70%が Q&A であることは前述したが、そのコールを受けてから対応が終了するまでの時間を見たものが以下のグラフである。全体としては対応時間は短くなってきているが、社員による業務に対応したリテラシ教育を行っている部門と、ヘルプデスクだけに頼っている部門とでは、対応時間に関差が見られる。これは、教育を行っていない部門では、業務に特化した内容までヘルプデスクにコールされるため、ヘルプデスクスタッフがその内容を理解した上で対応するので時間を要すると考えられる。一方教育を行っている部門では、部門情報マネージャを中心として、部門インストラクタがこれらに対応することができるため、ヘルプデスクの負荷が軽減されていると思われる。



ヘルプデスクスタッフは、Q&A コールを受けると同時に、その難易度を評価し、3段階に区分している。下図は、業務に対応したリテラシ教育を120名中60名に対して実施している部門での難易度区分の変化を見たものである。これによると、教育の進展に伴って、簡単な質問は徐々に減り、中程度以上の質問が増加していることが分かり、教育の効果を計ることができる。しかし、この教育はいったん4月度で終了したが、その後同様な簡単な質問の減少傾向は停止している。現在その内容を分析中であるが、教育は継続していなければならないのかもしれない。



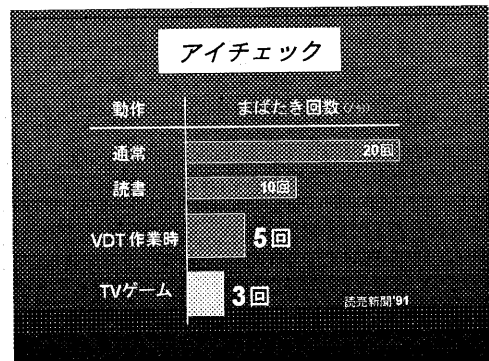
ユーザ部門のインストラクタや部門情報マネージャは、その部門の情報化を推進する核となる人材である。この人材の条件としては以下の点が上げられる。まず、その部門の経験がある程度あり、部門内業務について知識がなければならない。また業務を中心となって遂行する能力があり、業務改善に意欲的でなければならない。PC-LANに興味がある必要があるが、必要以上にマニアックで

は、かえってはおかどらない。そしてもっとも重要なことは、その部門内で十分な信頼を得ていることであろう。

核になる人材とは (キーパーソンとは)

- ・ その部門の経験がある程度長い
- ・ 業務を中心となって遂行する能力がある
- ・ 業務改善に意欲がある
- ・ PC/LANが好きである
- ・ PCマニアではない
- ・ 部下、同僚、上司に信頼されている

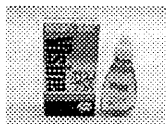
さて、いずれにしてもオフィス内にPCが増加しつつある今日であるが、しかに情報化が進んでも、業務効率が改善されても、解決されない問題がある。通常人間は、1分間に約20回のまばたきをし、涙を補給しているが、コンピュータ操作をしているときは、そのまばたき回数が4分の1程度まで減少してしまう。こうなると目が疲れ、充血になる場合もある。この解決されない問題を解決できるのは、ファイザー製薬の目薬「バイシン」であろう。



最後に・・・

長時間の作業による

目の疲れに、充血に・・・・・・



ファイザー製薬株式会社

筆者は、部門情報マネージャとヘルプデスクの効果的な展開に、目薬マイシンを添えて、必ずや企業の情報化は発展するものと信じている。