

ラオス国ラオス日本センター(LJI)

**ラオス国
ラオス日本センター・
ビジネス人材育成プロジェクト
(後半) (第2年次)**

プロジェクト業務完了報告書

平成 26 年 9 月

(西暦 2014 年)

独立行政法人 国際協力機構

パナソニック エクセルインターナショナル株式会社

産公
JR
14-107

目 次

第1章 業務の概要及び実施方法.....	1-1
1.1 業務の概要.....	1-1
1.1.1 背景.....	1-1
1.1.2 目的.....	1-2
1.2 内容.....	1-2
1.2.1 MBAプログラム.....	1-2
1.2.2 実践ビジネスコース.....	1-9
1.2.3 受講生からの評価結果.....	1-12
1.3 サバナケットにおける活動.....	1-15
1.4 現場指導・コンサルテーション.....	1-17
1.5 修了生フォローアップ活動.....	1-18
1.6 ビジネスフォーラム及びセミナーの実施.....	1-19
第2章 技術移転実施方法.....	2-1
2.1 運営管理.....	2-1
2.1.1 MBAプログラム運営管理.....	2-1
2.1.2 実践ビジネスコース運営管理.....	2-2
2.1.3 コース運営の課題.....	2-5
2.2 講座の技術移転.....	2-5
2.2.1 MBAプログラム.....	2-5
2.2.2 実践ビジネスコース.....	2-7
2.3 現場指導・コンサルテーションの技術移転.....	2-9
2.4 調査・研究.....	2-10
2.5 ビジネスフォーラム.....	2-11
2.6 修了生へのフォローアップ.....	2-12
第3章 業務実施運営上の工夫と教訓.....	3-1
3.1 講座運営.....	3-1
3.1.1 実践ビジネスコース.....	3-1
3.1.2 MBAプログラム.....	3-1
3.1.3 実践ビジネスコースおよびMBAプログラム運営上の教訓.....	3-2
3.2 翻訳・通訳.....	3-2
3.2.1 翻訳・通訳に関する教訓.....	3-2
3.3 業務管理.....	3-2
3.3.1 業務管理に関する教訓.....	3-3
3.4 外部機関との連携.....	3-3

3.4.1	外部機関との連携に関する教訓	3-5
3.5	講師による講義の進め方	3-5
3.5.1	講師による講義の進め方に関する教訓	3-5
第4章	プロジェクト終了後の課題と提言	4-1
4.1	講義の実施に関して	4-1
4.1.1	MBAプログラム	4-1
4.1.2	実践ビジネスコース	4-2
4.1.3	現場指導・コンサルテーション	4-3
4.2	修了生のフォローアップに関して	4-4
4.2.1	MBA修了生	4-4
4.2.2	実践ビジネスコース	4-4
4.3	ビジネスフォーラムの実施に関して	4-5
4.4	C/Pへの技術移転	4-6
第5章	投入実績	5-1
第6章	専門家派遣実績	6-1
第7章	研修員受入実績	7-1
7.1	第1年次 第1回本邦研修	7-1
7.1.1	コース概要	7-1
7.1.2	本邦研修研修員リスト	7-1
7.1.3	研修内容	7-2
7.1.4	研修結果	7-6
7.2	第1年次 第2回本邦研修	7-6
7.2.1	コース概要	7-6
7.2.2	本邦研修研修員リスト	7-6
7.2.3	研修内容	7-7
7.2.4	研修結果	7-9
7.3	第2年次 本邦研修	7-9
7.3.1	コース概要	7-9
7.3.2	本邦研修研修員リスト	7-9
7.3.3	研修内容	7-10
7.3.4	研修結果	7-12
第8章	供与機材実績	8-1
第9章	PDMの変遷	9-1

主 要 略 語 表

APO	Asian Productivity Organization	アジア生産性機構
ASEAN	Association of South - East Asian Nations	東南アジア諸国連合
BC	Business Course	ビジネスコース
CEO	Chief Executive Officer	最高経営責任者
CIA	Central Intelligence Agency	米中央情報局
CLV	Cambodia ,Laos, Vietnam	カンボジア、ラオス、ベトナム
C/P	Counterpart	カウンターパート
DM	Direct Mail	ダイレクトメール
FEBM	Faculty of Economy and Business Management	経済経営学部
GDP	Gross Domestic Product	国内総生産
ICIM	International Conference on Innovation & Management	イノベーション&マネジメント国際会議
IMF	International Monetary Fund	国際通貨基金
IT	Information Technology	情報技術
JCCI	Japan Chamber of Commerce and Industry	日本商工会
JETRO	Japan External Trade Organization	独立行政法人 日本貿易振興機構
JICA	Japan International Cooperation Agency	独立行政法人 国際協力機構
LJC	Lao-Japan Human resource Cooperation Center	ラオス日本人材開発センター
LNCCI	Lao National Chamber of Commerce	ラオス国立商工会議所
LJI	Laos-Japan Human Resource Development Institute	ラオス日本センター
LSX	Lao Securities eXchange	ラオス証券取引所
MBA	Master of Business Administration	経営学修士
MM	Man Month	人月
MOT	Management of Technology	技術経営
NUOL	National University of Laos	ラオス国立大学
OEM	Original Equipment Manufacture	納入先商標による受託製造
OJT	On-the-Job Training	研修、実地訓練
PDM	Project Design Matrix	プロジェクトデザイン・マトリックス
SME	Small and Medium Enterprise	中小企業
SMEPDO	SME Promotion and Development Office	中小企業振興局
SV	Senior Volunteer	シニアボランティア
3S	Seiri, Seiton, Seisou	整理、整頓、清掃
4S	Seiri, Seiton, Seisou, Seiketsu	整理、整頓、清掃、清潔
5S	Seiri, Seiton, Seisou, Seiketsu, Shitsuke	整理、整頓、清掃、清潔、躰

第1章 業務の概要及び実施方法

1.1 業務の概要

1.1.1 背景

ラオス国は、1986年「新経済メカニズム」の導入、計画経済から市場経済への路線転換を本格化し、1990年代以降平均6%程度の成長率を達成した。また、2008年からのASEAN域内での関税撤廃を開始すべく（完了は2015年）国内での制度整備を含めた準備を進めるなど、地域の経済統合・協力にも積極的である。ラオス経済は2000年代後半より、平均8%の高度成長を続けている。

一方、同国は内陸国、小規模な人口（約647万人〔2011年CIA推計値〕）、希薄な人口密度、インフラ整備の遅れによる国内市場の未統合といった経済開発上の制約を抱えている。加えて、独立以降若年層の人口の急激な増加が続いており、労働人口の増加に伴う雇用の創出及び市場経済の専門知識を兼ね備えたビジネス人材の育成が重要な政策課題となってきた。

これらの背景を受け、我が国は2000年9月から2005年8月までの5年間で「ラオス国立大学経済経営学部支援及びラオス日本人材開発センター」プロジェクトを実施した。同時に、経済経営学部及び日本人材開発センターの施設を無償資金協力で建設した。2004年12月に、同プロジェクトは「ラオス国立大学経済経営学部支援」、「ラオス日本人材開発センター」の2つのプロジェクトに分割されることとなった（「ラオス国立大学経済経営学部支援プロジェクト」は2005年に終了。）。

その後JICAはラオス政府からの要請を受け、2005年9月から2010年8月までの5年間で「ラオス日本人材開発センター(フェーズ2)」を開始した。この期間では、4名の日本人長期専門家を派遣し、ラオス国立大学(以下「NUOL」)の附属機関であるラオス日本人材開発センターに配置されている大学職員(以下「C/P」)に対し、①ビジネス分野事業、②日本語教育事業、③相互理解促進事業の3つの活動を通じた技術移転を行った。ビジネス分野事業に関しては、2006年9月から2010年8月までの期間、コンサルタントとの業務実施契約により、工場診断・現場指導や生産管理等を含む「実践ビジネスコース」、2008年からはラオス国立大学経済経営学部（以下「FEBM」）と共同の「MBAプログラム」に対する支援を行ってきた。

また同センターは、2010年5月、過去約10年間の実績が認められ、従来のセンターという位置付けから学部と同レベルのインスティテュートに格上げされた。格上げにより、公務員の追加配置や学位の独自授与が可能になるが、これに見合う高度人材の育成と、それを実現する組織体制の強化が課題となっている。具体的には、ラオス側による自立的な運営管理体制の構築はもとより、現場に即した調査能力の向上による「MBAプログラム」「実践ビジネスコース」の質の向上、そしてセンターがラオス国の人材ネットワークのハブとなるための活動が新たに求められている。

なお2015年にASEAN経済統合を迎えるラオス国では、経済統合がもたらす負の影響に対する懸念が強まっている。統合が進捗すれば、相対的に競争力の低い同国の民間セクターが影響を受けることは必須である。同国の企業が加速する競争の中で生き残るには、更に高度なビジネス人材を育成することが必要であるとの認識が高まっている。

かかる背景から、2010年5月、ラオス政府は、インスティテュート化したラオス日本センター(以下「LJI」)においてASEAN統合に対応出来る高度ビジネス人材を育成すること、及びLJIの更なる機能強化を目的として、「ラオス日本センター・ビジネス人材育成プロジェクト」(ポストフェーズ)を要請した。この要請を受け、我が国は、2010年9月より2014年8月までの4年間で協力を開始しており、現在はプロジェクトの終了地点にある。

1.1.2 目的

本業務は、実践ビジネスコースにおいてラオスの市場経済化に対応する人材育成を推進するというプロジェクト目標の達成に向け、日本的経営を活かした実践的な知識・ノウハウの提供を通じて、ラオスの民間セクター人材育成の発展に寄与することを目的とする。また、C/Pが運営管理能力を向上させるため、C/Pに技術移転を行うこと、更には、MBAプログラム選択科目の講座実施を通じてC/Pに技術移転を行い、自立的に講義実施をさせることも併せて目的としている。

1.2 内容

本件業務の講義、現場指導・コンサルテーションは以下の枠組みで実施された。

1.2.1 MBAプログラム

実施したMBAプログラム講座を表1.2.1-1に示す。

表 1.2.1-1 実施したMBAプログラム講座

2単位講座（現地開講）

No	講座名	講師名	実施日	
			後半第1年次	後半第2年次
1	テクノロジー・マネジメント	福代 和宏	2013/2/21-3/02	2014/2/17-2/28
2	オペレーション・マネジメント	玉田 光夫	2013/4/22-6/03	2014/4/28-5/09
3	投資管理	廣畑 伸雄	2013/5/27-6/07	2014/5/26-6/06
4	ナレッジマネジメント	竹井 誠	2013/6/10-6/21	2014/3/31-4/11
5	グローバルビジネス環境	戸田 長作	2013/7/22-8/02	2014/6/09-6/20

1 単位講座

No	講座名	講師名	実施日	
			後半第1年次	後半第2年次
1	ASEAN 経済統合	上田 曜子	2013/8/05-8/09	
		上田 義朗		2014/6/23-6/27
2	証券	前田 昌孝	2013/8/12-8/16	* 2014/6/30-7/04

*証券第2年次はラオスにて実施した。

MBA の第五期生及び第六期生に対して、予定された選択科目 2 単位科目、5 講座及び 1 単位科目 2 講座を全て実施した。

1 単位科目のうち、「ASEAN 経済統合」は TV 会議システムを利用した日本からの講座とし、「証券」は第1年次は TV 会議システムを利用し、第2年次は現地にて実施した。

1.2.1-1 MBA プログラム講座の内容

日本人講師による講義はテキストも含めて全て英語で行われるが、年次毎にレベルの向上が見られた。また授業への参画も積極性を増し、特に第六期生は英語力の向上が顕著となり、講義の理解力も増しており、講師への評価も第五期生に比較し厳しくなっている。それだけ講義への期待値が上がっているものと思料される。この背景にはこれまでの 5 年間の実績が評価され優秀な学生が LJI の MBA プログラムに集まるようになったためと LJI ビジネスコースとして分析している。

ビジネスコースと同様に MBA プログラムにおいても経営の理論と実践を標榜し、市場経済下にあつて如何に日本式の経営ノウハウを実践していくかに重点を置いた講義を目指した。

「オペレーション・マネジメント」では実際にモノ作りの現場での講義として、Tiger Beer ブランドとして知られる、“Lao Asia Pacific Breweries 社”で品質管理の実践例を学び、ビエンチャン最大の縫製工場を持つ“Scavilao”社では生産性向上への現場での取り組みを学んだ。「グローバル企業環境」では日系企業のアジア戦略を学ぶために“ミドリ安全社”を訪問し、活発に日本人経営者と議論を交わした。また「投資管理」ではラオス証券取引所からゲスト講師を招いての講義も実施した。このように理論だけではなくより実践的な講義を目指し、さまざまな工夫を凝らした講義が行われた。

1.2.1-2 受講生からの評価結果

次々ページの表 1.2.1-2 及び 1.2.1-3 に MBA プログラムの受講生からの評価結果¹を示す。

全体に第六期生の講座に対する評価は第五期生に比較し厳しい。これは第五期生、第六期生を通して講義を行った日本人講師からも第六期生が比較的優秀であるというコメン

¹ 評価は最終講義終了後に MBA 生に教室で配布され記載されている。その後ビジネス部門担当者が各項目 100 点満点換算し算出している。

トが出ているように、講義そのものへの理解度が増し要求のレベルが高くなってきたものと思料される。その中で唯一「ナレッジマネジメント」のみが第五期生の評価を第六期生の評価が上回る結果となった。

講座毎に各項目の評価を確認すると、「テクノロジー・マネジメント」では有効性、講師の知識、講座組立に高い評価を得ており、配布資料の質、質疑応答、視聴覚教材の質で相対的に評価が下がっている。「オペレーション・マネジメント」においては全項目高評価を得ており、あえて相対的に低い評価を上げると、配布資料の質、興味を刺激する講義法、視聴覚教材が挙げられる。「投資管理」においてはプロジェクトで提供している7科目中で最も厳しい評価を受けているが、ラオスにおける上場企業が3社という現実の中でMBA生自身の理解度が高いことが確認されているものの、関心の低さも原因の一つと思われる。「ナレッジマネジメント」においては講座の組み立て、効果的な教授法、講師の知識が高い評価を得ており、配布資料の質、視聴覚教材の質、論理的思考を導く指導の3点が相対的に低い評価を得た。「グローバル企業環境」においては知識、プレゼンテーション能力、論理的思考を導く指導力に高い評価が見られ、配布資料の質、視聴覚教材の質、関心を持たせる工夫の3点が相対的に低い評価となった。これはパワーポイント等で一部のスライドで字が細かいというようなことが要因かと思料される。「ASEAN 経済統合」においては知識、熱意、質疑応答の3点が高い評価を得、配布資料、視聴覚教材、関心を持たせる工夫の3点が相対的に低い評価を得た。当講座はTV会議システムを利用した講座であるが、第六期生に対しては現実にラオスで投資を検討している日本の若手企業家を招聘し、意見交換する等新しい試みが見られ、まさに実践的な講義となり、今後の参考になった。「証券」では今回、ラオスの現場での講義を実施した結果、選択科目で第六期生の受講生数は限られるものの全7講座中、講座の有効性の評価においてトップとなった。

表 1.2.1-2 受講生からの評価結果 (2 単位科目)

講座名		テクノロジー・マネジメント		オペレーション・マネジメント		投資管理		ナレッジ・マネジメント		グローバル企業環境	
		五期生	六期生	五期生	六期生	五期生	六期生	五期生	六期生	五期生	六期生
受講生の年次		五期生	六期生	五期生	六期生	五期生	六期生	五期生	六期生	五期生	六期生
How do you evaluate the usefulness of this lecture?		91.54	86.57	96.80	90.32	87.59	81.94	86.21	89.68	88.57	87.86
1	Organization of lecture	89.74	91.11	94.67	94.09	85.63	82.80	83.91	89.25	88.69	87.50
2	Quality of presentation	87.18	88.89	91.33	89.78	81.61	79.57	81.03	89.25	90.48	87.50
3	Quality of visual aids	85.26	88.33	89.67	88.17	84.48	79.57	77.59	88.17	86.90	83.93
4	Quality of notes(where applicable)	81.41	88.89	89.33	89.25	82.76	79.57	74.14	88.71	85.71	85.12
5	Lecturer's knowledge of subject	85.16	93.89	94.00	89.78	85.06	81.72	79.89	90.32	88.10	88.69
6	Enthusiasm in teaching	85.90	88.89	93.33	91.94	81.03	81.18	77.01	88.17	87.50	86.31
7	Ability to stimulate interest	84.62	88.89	90.00	90.32	82.76	80.11	79.89	88.17	86.31	85.71
8	Ability to answer questions	82.69	87.78	90.67	91.47	81.61	80.11	79.89	90.86	85.12	86.90
9	Ability to elicit thinking	82.69	87.78	91.33	88.71	84.48	79.57	79.31	88.17	89.88	84.52
10	Overall teaching effectiveness	87.18	90.00	92.00	89.78	82.76	79.00	81.03	90.32	88.27	85.12
平均スコア		85.18	89.45	91.63	90.33	83.22	80.46	79.37	89.14	87.70	86.13

* 五期生：29名 六期生：31名

表 1.2.1-3 受講生からの評価結果 (1 単位科目)

講座名		アセアン経済統合		証券	
受講生の年次		五期生	六期生	五期生	六期生
How do you evaluate the usefulness of this lecture?		95.00	88.89	94.67	90.91
1	Organization of lecture	95.00	87.96	90.00	89.39
2	Quality of presentation	94.17	87.89	87.78	89.39
3	Quality of visual aids	94.17	85.19	91.11	89.39
4	Quality of notes(where applicable)	95.00	86.11	93.33	92.42
5	Lecturer's knowledge of subject	94.17	88.89	80.00	92.42
6	Enthusiasm in teaching	95.00	87.04	83.33	89.39
7	Ability to stimulate interest	92.50	86.11	86.67	89.39
8	Ability to answer questions	94.17	87.04	90.00	89.39
9	Ability to elicit thinking	93.33	86.11	88.69	89.39
10	Overall teaching effectiveness	92.50	85.19	85.56	90.91
平均スコア		94.00	86.75	87.65	90.15

1.2.1-3 MBAプログラムにおける外部招聘講師

LJI、NUOL-FEBMの合同MBAプログラムでは、ビジネス環境などが急速に変化する中、その変化に的確かつ迅速に自らが適応していく能力、そして問題を解決していく能力の向上を目指して、関係機関の多くの有識者の協力を得て、講座内での特別講義やMBA講座枠外の特別講座、更にはアドバイザーとして講座そのものに参画していただくなど幅広く実施してきた。

その中にはラオス政府内で要職にある人、日本の大学の教授、日本の企業で活躍中のビジネスパーソン、ラオスに在任中のJICA専門家、JICAシニアボランティア、そしてビジネスコースの講師等多岐にわたっている。第五期生、第六期生に対して講座内で実施した特別講義の内容を示す。

表 1.2.1-4 講座内での特別講義

講座名	講師名	テーマ	実施日
投資管理	Mr. Moularat ラオス証券取引所理事長	ラオスにおける証券市場	①2013/6/5
			②2014/6/4
	Mr. Somdy SMEPDO 局長	ラオスにおける中小企業振興	①2013/6/4
			②2014/6/5
	Mr. Yamazaki ラオス商工会議所専門家	経営システム	③2013/6/6

1.2.1-4 ビジネスジャーナルの発刊について

インスティテュート化したLJIはビジネスネットワークのハブとして関連機関やMBAプログラム同窓生に対しラオスのビジネス環境をテーマにビジネスジャーナルを年1回発行している。第3年次、第4年次においても、それぞれ第4号、第5号が発刊され、関係者に配布された。ビジネスジャーナルに関してのフィードバックは入手していない。

以下、表 1.2.1-5 にその概要を示す。

表 1.2.1-5 「ビジネスジャーナル」の概要

項目	内容
目的	ラオスの学術分野発展のために、学界の形成と、「ジャーナル」の発行がキーになる。学界は産業界や政府、学術部門の研究者間での有意義な情報交換を促進する。 学術誌「ビジネスジャーナル」はラオスの内外に彼らの研究成果を発表する機会を与える。
組織	運営委員 (4名) 1. サイコン NUOL 副学長 2. アルン日本センター所長

項 目		内 容
		3. 原 洋之助 政策大学院大学 教授 4. 木下 俊夫 LJI チーフアドバイザー
	編集委員 (4名)	1. ブンルアン LJI 副所長 2. 吉野 文雄 拓殖大学 教授 3. 福代 和宏 MBA 講師 4. 廣畑 伸雄 MBA 講師/運営管理担当
運 用	発行回数	年1回・毎年6月に発行
	発行部数	200部
	ページ数	約120ページ(ラオス語/英語の2ヶ国語)
	発行者	LJI
	配布先	NUOL、関係省庁、民間セクター
	予 算	600US\$
第4号の 編集内容	Preface	サイコン NUOL 副学長
	Research	1. 吉野教授 「ラオスにおけるオランダ病」 2. ブンルアン副所長 「ラオスの公共セクターにおける組織効率」 3～6. MBA 修了生(第三期) 「中小企業の業績に影響を与える要因」 「高校生の持つラオス国立大学のイメージ」 「ビエンチャン市における中小企業政策」 「ビエンチャンの消費者のタートルアン市場におけるオーガニック野菜の購買パターン」
第5号の 編集内容	Preface	サイコン NUOL 副学長
	Research	1. 廣畑講師 「日本企業の本コン地域における直接投資の比較分析」 2～3. ブンルアン副所長 「ルアンプラバンとビエンチャン県の観光産業の成長が地域コミュニティにもたらす利益の比較分析」 「政府職員と企業家の比較分析」 4～7. MBA 修了生(第五期) 「ルアンプラバンにおける観光業の社会経済的インパクトに対する地域リーダーの見解」 「私立コンピューター学校のマーケティング戦略」 「ラオス国立大学教育学部の学生の、教育プログラムの選択に

項 目	内 容
	影響を与える要因」 「ラオス国立大学コンピューター学科の学生の、IT ビジネス起業家への関心」 8～9. カセサート大学 MBA 教員 「タイの中小企業のナレッジマネジメント戦略」 「緑化地域の別荘の購入動機の種類」

1.2.2 実践ビジネスコース

1.2.2-1 実践ビジネスコース講座の実施

「起業家育成コース」と「SME 振興コース」後に、より規模の大きい企業も対象とすべく「企業マネジメントコース」と改称し、この2コースを社会人向けに展開した。

表 1.2.2-1 から表 1.2.2-4 に示す通り、2年間の延べ受講生数は今後実施される現地講座4講座を除き25講座、延べ受講生数は387名となる。また受講生評価では日本人講師（ビジネスプラン、マーケティング）の平均は平均87ポイント/8講座/2年間、タイ人講師（労務管理、ロジスティクス）の平均83ポイント/8講座/2年間であった。

タイ人講師の強みはタイ語とラオス語での直接コミュニケーションが可能であることである。弱みはプレゼンテーションで書かれたタイ語をラオス側が正確に読み取れないこと、及び一部講座で教材にない内容を英語のパワーポイントを使って説明をしたことが、ラオス人受講生にとって教材の質の低評価につながったことである。

*受講生評価は講座品質につき最高を100ポイントとして入手した指標

表 1.2.2-1 起業家育成コースの実績と評価（後半第1年次）

講座名	期間	講師 (アシスタント講師)	受講生数	*受講生評価
前期（2013年1月～4月）				
ビジネスプラン	3/25-4/5	福山 哲郎 (Dr.Bounlouane)	19名	85.08
労務管理	2/25-3/08	Dr.Nirundon (Ms.Southanom)	21名	79.22
合計			40名	82.15
後期(2013年4月～9月)				
簿記会計	5/20-5/31	Mr.Somneuk	12名	87.92
ビジネスプラン	7/29-8/09	福山 哲郎 (Bounlouane)	22名	84.91
労務管理	7/01-7/12	Dr.Nirundon (Southanom)	22名	81.83

ビジネス法規	10/21-10/25	Mr.Lengsak	12名	83.57
DevelopThinking	6/03-6/14	Ms.Leeipaia	18名	
DevelopThinking	9/30-10/11	Ms.Leeipaia	16名	93.75
DevelopThinking	12/03-12/16	Ms.Leeipaia	16名	92.50
合計			102名	

表 1.2.2-2 起業家育成コースの実績と評価 (後半第2年次)

講座名	期間	講師 (アシスタント講師)	受講生数	*受講生評価
前期 (2014年1月～4月)				
ビジネスプラン	3/17-3/28	福山 哲郎 (Bounlouane)	9名	84.69
労務管理	3/17-3/28	Dr.Nirundon (Southanom)	14名	83.33
合計			23名	84.01
後期 (2014年4月～8月)				
労務管理	5/12-5/23	Dr.Nirundon (Southanom)	28名	82.53
ビジネスプラン	6/30-7/11	福山 哲郎 (Bounlouane)	31名	86.19
合計			59名	84.36

表 1.2.2-3 企業マネジメントコースの実績と評価(後半第1年次)

講座名	期間	講師 (アシスタント講師)	受講生数	*受講生評価
前期 (2013年1月～4月)				
マーケティング	5/11-5/22	山本 俊夫 (Southanom)	10名	89.9
ロジスティクス	2/11-2/22	Anuwat (Southanom)	15名	90.95
経営戦略	4/29-5/10	Dr.Bounluane	13名	86.88
合計			38名	89.24
後期 (2013年5月～8月)				
マーケティング	7/15-7/26	山本 俊夫 (Southanom)	9名	82.22
財務管理	8/19-8/30	Mr.Thongvanh	20名	82.00
ロジスティクス	6/17-6/28	Mr.Anuwat (Malayphone)	14名	84.25
合計			43名	82.82

表 1.2.2-4 企業マネジメントコースの実績と評価（後半第2年次）

講座名	期間	講師名 (アシスタント講師)	受講生数	受講生評価
前期（2014年1月～4月）				
ロジスティクス	1/13-1/14	Mr.Anuwat (Malayphone)	8名	74.60
マーケティング	3/03-3/06	山本 俊夫 (Ms.Leepaia)	17名	92.34
プレゼンテーション・スキル	3/31-4/04	Ms.Leepaia	7名	72.06
合計			32名	
後期（2014年5月～8月）				
ロジスティクス	4/28-5/09	Mr.Anuwat (該当者無し)	9名	89.58
プレゼンテーション・スキル	5/19-5-23	Ms.Leepaia	7名	
マーケティング	5/26-6/6	山本 俊夫 (Ms.Leepaia)	18名	90.56
合計			(34名)	

N/A: Not Available(入手不能)

1.2.2-2 コース全体の成果

- ① ラオス人講師による講座が徐々に増加しており、自立的なコースデザインが可能な状況となって来た。上記表が示す如く本プロジェクトの2年間におけるラオス人講師による講座は従来の「経営戦略」、「財務管理」、「簿記・会計」に加え「Presentation Skill in English」、「Personal Development」等新機軸の講座の導入も積極的に実施している。現時点では企業ニーズにやや先行している要素も有るが今後必要となる講座と史料される。
- ② 日本人講師による、実践的で木目細かい講座運営で複数講座を受講する受講生が増加してきた。
- ③ アシスタント講師兼通訳が配置できている講座では日本人講師による講義に加えて現地講師が現地事例を説明したり、ワークショップを受け持ったりと言う講義のシェアも進んできた。
- ④ 講義終了後も講師と受講生は懇親会の場を積極的に設け、お互いのビジネスの話をする中で、例えば縫製業の受講生にユニフォームを発注する等、受講生同士のビジネス交流の場となり連帯感が高まり、「線」でのネットワークが構築されてきた。これはLJIにとって貴重な財産であり、これからの運営に大きく貢献するものと思われる。

次に各コースの実施内容を以下に示す。

1.2.2-3 SME 振興コース/企業マネジメントコース

コンサルタントチームは「サービスマーケティング」及び「ロジスティクス」を担当した。「ロジスティクス」においてはタイの泰日工業大学より Mr.Anuwat を招聘し延べ4回の講義を実施、延べ46名の受講生を迎えた。受講生評価の平均も85/100と高評価であった。「サービスマーケティング」においては前半2年間に引き続き山本俊夫講師を招聘した。2年間の延べ受講生は54名で、受講生評価の平均は89/100と高評価を得た。

<成果>

- ① 企業研修の一環としてサバナケットでの鉱山会社の出入り業者を対象とした「マーケティング」講座を、本コースの活動として実施出来た。(2014年3月)
これにより、今後のサバナケット地域での活動に活路を開いた。
- ② 「ロジスティクス」においては“LAO Freight Forwarder”等の当地の有力ロジスティクス企業からのコンスタントな参加を見る等、着実に業界での評価を得ると同時に一般企業に対しても「ロジスティクス」の概念を植え付ける等所期の役割を果たした。

1.2.2-4 起業家育成コース

コンサルタントチームは「労務管理」、「ビジネスプラン」の2講座を提供した。「労務管理」においては、タイのカセサート大学より Dr.Nirundon を招聘した。延べ4回の講義を実施、延べ85名の受講生を迎えた。受講生評価の平均は82/100であった。「ビジネスプラン」においては前半2年間に引き続き福山哲郎講師を招聘した。2年間の延べ受講生は81名となった。また受講生評価の平均は85/100であった。「労務管理」においては Dr.Nirundon 以下、テーマの専門性を活かすために講師3名体制で実施した。受講生評価は教材の言語対応の不備でコンサルタントチームが提供した4講座の中で最も低いだが、受講生数は85名とこの分野のニーズの高さを証明した。

<成果>

- ① 「ビジネスプラン」において実際にビジネスを立ち上げた修了生が2名、当地の世界銀行主催のメコン地域ビジネスプラン・コンペティション²において優勝した。
- ② 同じく「ビジネスプラン」講座修了生が映画会社を立ち上げ、NHKにて紹介された。

1.2.3 受講生からの評価結果

後半第1年次と後半第2年次のビジネスコース、企業マネジメントコース及び起業家育成コースの参加者のプロジェクト専門家による講座のアンケート結果を表1.2.3-1と表1.2.3-2にそれぞれ示す。

² 当ビジネスプラン・コンペティションの主旨はメコン地域4か国の若手起業家の育成・支援にあり、対象国はカンボジア、ラオス、ミャンマー、ベトナムである。

表 1.2.3-1 「企業マネジメントコース」の参加者アンケート結果

企業マネジメントコース（後半第1年次）					
No.	評価項目	マーケティング		ロジスティクス	
1	プログラムに対する総合評価	88.6	87.5	100.0	86.0
2	期待通りの内容であったか	88.6	85.0	90.0	82.0
3	講師の説明は分かり易かったか	82.9	82.5	97.1	94.0
4	通訳の説明は分かり易かったか	94.3	82.5	91.4	—
5	教材の質は充分であったか	82.9	87.5	84.3	78.0
6	ラオス語への翻訳の完成度は充分か	82.9	90.0	85.7	70.0
7	コース開催期間は適切であったか	94.3	75.0	91.4	82.0
8	学習したことは職場で応用できるか	85.7	82.5	85.7	90.0
9	同じコースを知り合いにも薦めるか	100.0	90.0	92.9	92.0
	講座の質に関する項目の平均点	88.3	82.5	91.0	84.3
10	LJIからの情報発信（講座案内）は適切だったか	94.3	82.5	94.3	86.0
11	LJIの受付やスタッフの対応は良かったか	91.4	85.0	100.0	80.0
12	LJIのロケーションや施設に満足できるか	97.1	87.5	100.0	84.0

(受講生評価 2013年1月～2013年9月)

企業マネジメントコース（後半第2年次）					
No.	評価項目	マーケティング		ロジスティクス	
1	プログラムに対する総合評価	98.0	97.5	85.7	90.0
2	期待通りの内容であったか	96.0	92.5	82.9	93.3
3	講師の説明は分かり易かったか	99.0	87.5	91.4	100.0
4	通訳の説明は分かり易かったか	94.0	96.3	37.1	83.3
5	教材の質は充分であったか	96.0	85.0	77.1	76.7
6	ラオス語への翻訳の完成度は充分か	90.0	81.3	42.9	—
7	コース開催期間は適切であったか	78.0	83.8	68.6	86.7
8	学習したことは職場で応用できるか	—	92.5	91.4	93.3
9	同じコースを知り合いにも薦めるか	89.0	98.8	94.3	93.3
	講座の質に関する項目の平均点	92.5	90.6	74.6	89.6
10	LJIからの情報発信（講座案内）は適切だったか	—	92.5	85.7	76.7
11	LJIの受付やスタッフの対応は良かったか	—	93.8	91.4	90.0
12	LJIのロケーションや施設に満足できるか	—	91.3	94.3	90.0

(受講生評価 2014年1月～2014年8月)

*マーケティング前半はサバナケットで実施、従って設問10)～12)は割愛した。

表 1.2.3-2 「起業家育成コース」の参加者アンケート結果

起業家育成コース（後半第1年次）					
No.	評価項目	労務管理		ビジネスプラン	
1	プログラムに対する総合評価	90.9	89.0	92.9	93.7
2	期待通りの内容であったか	96.4	84.5	85.7	84.2
3	講師の説明は分かり易かったか	83.0	86.4	81.4	87.4
4	通訳の説明は分かり易かったか	71.4		78.6	85.3
5	教材の質は充分であったか	60.0	77.5	84.3	81.1
6	ラオス語への翻訳の完成度は充分か	43.6	66.0	80.0	80.0
7	コース開催期間は適切であったか	81.8	76.0	87.1	76.8
8	学習したことは職場で応用できるか	85.5	78.0	84.3	84.2
9	同じコースを知り合いにも薦めるか	90.9	88.0	91.4	91.6
	講座の質に関する項目の平均点	78.2	80.7	85.1	84.9
10	LJIからの情報発信（講座案内）は適切だったか	80.0	84.0	74.0	88.4
11	LJIの受付やスタッフの対応は良かったか	87.3	87.0	84.0	89.5
12	LJIのロケーションや施設に満足できるか	81.8	87.0	86.0	91.6

(受講生評価 2013年1月-9月)

起業家育成コース（後半第2年次）					
No.	評価項目	労務管理		ビジネスプラン	
1	プログラムに対する総合評価	84.3	85.2	86.7	88.2
2	期待通りの内容であったか	81.4	83.5	88.9	90.7
3	講師の説明は分かり易かったか	93.8	78.8	88.9	80.7
4	通訳の説明は分かり易かったか	56.7	75.8	88.9	84.3
5	教材の質は充分であったか	85.7	84.4	73.3	85.0
6	ラオス語への翻訳の完成度は充分か	84.3		80.0	87.9
7	コース開催期間は適切であったか	80.0	83.4	73.3	78.6
8	学習したことは職場で応用できるか	85.7	85.2	91.1	88.6
9	同じコースを知り合いにも薦めるか	87.1	91.3	91.1	95.0
	講座の質に関する項目の平均点	82.1	83.5	84.7	86.5
10	LJIからの情報発信（講座案内）は適切だったか	91.4	82.6	91.1	90.7
11	LJIの受付やスタッフの対応は良かったか	85.7	86.1	93.3	92.1
12	LJIのロケーションや施設に満足できるか	85.7	86.1	88.9	91.4

(受講生評価 2014年1月-8月)

<成果>

後半1年次及び2年次は「企業マネジメントコース」、「起業家育成コース」にて各々1講座を日本人講師が、1講座をタイ人講師が担当した。

<課題>

また各講座の各設問において相対的に評価が高かった項目、低かった項目は以下の通りであり、今後の改善の為の施策が必要と思われる。

相対的に科目別評価に関しては以下の特徴が見られる。

①「企業マネジメントコース」

マーケティング：【低評価】コースの長さ、ラオス語への翻訳の質、教材の質

【高評価】知人に勧める、総合評価、アシスタントの質、期待度

ロジスティクス：【低評価】タイ語テキスト、教材の質、期待度

【高評価】講師のプレゼン、知人に勧める、総合評価

②「起業家育成コース」

労務管理： 【低評価】教材の質、コースの長さ、職場での応用

【高評価】知人に勧める、職場への応用に対する期待度、総合評価

ビジネスプラン：【低評価】コース開催期間の長さ、教材の質、教材翻訳の質

【高評価】知人に勧める、総合評価、期待度

受講生の関心が高い項目は前半2年間に引き続き、教材の質（翻訳、通訳）、開催期間等に集約されるが、どの項目でも「本コースを知り合いに薦めるか」という質問に対しては高い評価を得た。

日本人及びタイ人講師の講座への評価は概ね良好であった。

課題は教材の質、翻訳の完成度をいかに上げ、それを伝えるアシスタント講師の質を上げていくかであると思われる。翻訳の完成度を上げるには、ビジネス部門長がラオス国立大学の英語専攻ということもあり、部門長自ら翻訳のOJTをスタッフに実施したり、アシスタント講師の質を上げるためには、現地事例を自らプレゼンテーションする訓練をすることが考えられる。

また、開催期間（2週間、実質10日）を長いと見る受講生も多く、今後は受講生ニーズに合わせた柔軟な講座の設定、レギュラーコースに加え、例えば企業内研修等で補足する等の新しいニーズに応じて行く必要もあるものと考えられる。

1.3 サバナケットにおける活動

実践ビジネスコースの活動の一環として後半2年次に3回に及ぶショートセミナー兼ワークショップ、1回のシリーズ講座を実施した。

セミナー・ワークショップ

①ロジスティクス

期間：1月17日（金）

講師：Mr.Anuwat（実践ビジネスコース「ロジスティクス」講師）

対象：サバナケット商工会議所傘下の企業

参加人数：60名

場所：商工省サバナケット支局

②オペレーション・マネジメント

期間：5月12日（月）-13日（火）

講師：玉田 光夫講師（MBAプログラム「オペレーション・マネジメント」講師）

対象：SEZ進出本邦企業及びサバナケット商工会議所会員企業

参加人数：35名

場所：サバナケット商工会議所内大会議室

③ビジネスプラン

期間：7月7日（月）

講師：福山 哲郎講師（実践ビジネスコース「ビジネスプラン」講師）

対象：SEZ進出本邦企業及びサバナケット商工会議所会員企業

参加人数：25名

場所：サバナケット商工会議所内大会議室

オペレーション・マネジメントのワークショップにおいて現地企業の課題を知るべくアンケート調査を実施した。その結果は下記の通りであった。

【コンサルテーション・ニーズ】

11企業が回答し、複数回答形式にて要望が多い項目は下記順番の通りであった。

1. マーケティング
2. 人材開発
3. 顧客管理
4. 品質管理
5. 生産・販売管理
6. カイゼン
7. ビジネスプラン
8. 生産管理
9. 原価管理

【現在解決したい課題】

1. ファイリング及び5S（貿易会社）
2. 販売増（家具協会）
3. ワーカーの教育（プラスチック成型業）

4. 原材料の確保（航空機部品製造）
5. 品質向上（家具製造）
6. 顧客開拓（飲食業）
7. 品質の世界標準化（薬剤製造）
8. 金利競争（金融業）
9. 効果的宣伝（金融業）

アンケート調査から、サバナケット企業で現在抱えている課題は品質確保、人材教育販売増に集約され、それらがコンサルティング要望の項目に繋がっていると思料される。

講座

①サービスマーケティング

期間：3月3日～6日（4日間）

講師：山本 俊夫講師（実践ビジネスコース「サービスマーケティング」講師）

対象：ランサンミネラル社の出入り業者

参加人数：17名

場所：Savannah Institute of Management.(SIM) 2階教室

<成果>

講義及びワークショップ活動を通じ、多くのビジネスマンにLJIの活動を知らしめると同時に、現地の生の状況を把握することが出来た。

<今後の教訓>

プロジェクト後半2年目においては、受講料無料をベースに活動を行った。その為にある程度の参加者を集めることが出来たが、今後の連続講座においては有料をベースに実施し、反応を見る必要がある。

1.4 現場指導・コンサルテーション

現場指導・コンサルテーションの実績は表1.4-1～表1.4-4に示す通り。

1年間6社(前半3社、後半3社)で合計12社に対して実施した。本活動においては、企業とのパイプの太いラオス商工会議所との共同作業で12社に対し現場指導・コンサルテーションを実施した。その内ラオス商工会議所の推薦による企業は10社、ビジネスコース受講生企業への現場指導・コンサルテーションは2社であった。この差は、LJIでは現場指導を受け入れる決定権のある受講生の参加が少なく、一方LNCCIの会員企業では経営者が現場指導の受け入れを即断出来る立場にあることが挙げられる。実践ビジネスコースの講座案内時及び講座開始時において、コンサルテーションサービスが受けられるインセンティブを説明し受講生を通して企業へアプローチしているが、前述の如く現場指導を受け入れることを決められる受講生は少なく、現場指導においてはLNCCIとの協力体制で推進した。

前半2年間12社の実績と併せて24社のレポートをベースに実践ビジネスコース用事例集を作成した。

表 1.4-1 後半1年次 第1回現場指導・コンサルテーションモデル企業
(活動期間：2013年2～3月)

業種	内容	規模	課題
①製パン業	製パン・ケータリング	50名	生産管理・5S・工程改善
②建築業	建設・ホテル	150名	組織強化
③出版業	刊行物・IDカード	15名	労働規則、P/L、報・連・相

表 1.4-2 後半1年次 第2回現場指導・コンサルテーションモデル企業
(活動期間：2013年7月～8月)

業種	内容	規模	課題
④縫製業	綿製衣料生産・販売	95名超	生産性向上、価格競争力向上
⑤運送業	トラック運送	59名	事業計画・P/L
⑥観光業	ホテル・英会話学校	22名	事業環境分析

表 1.4-3 後半2年次 第3回現場指導・コンサルテーションモデル企業
(活動期間：2014年2～3月)

業種	内容	規模	課題
⑦製炭業	備長炭生産輸出	113名	5S、材料確保(環境規制)
⑧製塩業	製塩・販売	84名	財務分析、品質管理、コスト管理
⑨製塩業	製塩・販売	150名	工場管理

表 1.4-4 後半2年次 第4回現場指導・コンサルテーションモデル企業
(活動期間：2014年6月～7月)

業種	内容	規模	課題
⑩建築業	ブロック製造・販売	10名	品質管理、生産性向上
⑪製造業	飲料水製造・販売・	100名	生産管理、販路開拓、5S
⑫製造業	ワイヤーハーネス	200名	品質管理、報告・連絡・相談

1.5 修了生フォローアップ活動

MBA プログラム、実践ビジネスコース修了生へのフォローアップ活動として以下(表 1.5-1)の活動を実施した。

表 1.5-1 修了生フォローアップ活動

項目	MBA プログラム修了生	実践ビジネスコース修了生
名簿作成とアップデート	実施中	実施中
ビジネスジャーナル配布	第4巻発刊済み	
セミナー・フォーラム開催	<ul style="list-style-type: none"> ・2013年6月に、MBA 特別講義への招待 ・2014年3月に、IFIMP 国際会議への招待 	2013年及び2014年7月実施、ビジネスフォーラムへの招待
修了生の交流会	<ul style="list-style-type: none"> ・2013年2月に、同窓会開催 ・2013年10月に、同窓会開催 ・2014年2月に、同窓会開催 	講座終了後の懇親会実施
修了生企業現場への訪問	KP 社 (自動車修理) Lao-Viet Trading Development and Joint Venture 社 (ショッピングモール)	Dao Savanh 社 (縫製業) Lao Savanh 社 (部品修理業) C&A Bakery 社 (製パン) Sithlaos 社 (出版) SINO 社 (運送会社) LDB 社 (銀行)

1.6 ビジネスフォーラム及びセミナーの実施

第1年次に「農工商連携によるラオス農業ビジネスの活性化」、第2年次に「ビジネスプラン・コンペティション」を実施した。

●第1年次：テーマ：「農工商連携によるラオス農業ビジネスの活性化」

背景：ラオス政府は2020年までに国連の基準による最貧国（LDC）からの脱却を宣言している。ラオスは直近では8%近いGDPの伸びを示しているが、その源泉は建設、水力発電、鉱山資源及びサービス業からもたらされており、そのために人口の75%を占める農村部と25%の都市部との経済発展における不平等を生んでいる。農村人口をこの成長軌道に乗せて行くことが喫緊の課題であり、いかに農産物を生産し、加工し、輸出をしていくことが重要かを他国の例から学びラオスにとっての回答を導く機会とする。

目的：日本における六次産業の実例を学ぶ

ラオスの農業の現状を共有し農・工・商連携をいかに築くかを討論する。

期間：2013年7月17日～19日

対象：政府政策担当者、農家、ビジネスマン、(MBA生、農業関係、商工会議所関係)、研究者

場所：LJI (フォーラム)

講師：門間敏幸 (東京農業大学教授)

参加人数：約80名 (フォーラム)

表 1.6-1 にフォーラムウィークの行事一覧を示す。

表 1.6-1 後半1年次フォーラムウィークの行事一覧

日程	行事	講師	テーマ	参加人数
7月17日(水)	ビジネスフォーラム	門間教授 ラオス人教授	村興しから始まった日本の農業 ラオス農業の現状	約80名
7月18日(木)	ラオス企業現場視察	ラオス企業家	ラオスにおける農業経営	約80名
7月19日(金)	日系企業現場視察	日系企業責任者	事例発表 現場視察	約50名

●第2年次：テーマ：「ビジネスプラン・コンペティション」

背景：LJIはラオスにおけるビジネス人材育成をその大きな目標の一つとしている。後半2年間のプロジェクト終了に当たり、ビジネスコースを代表する「ビジネスプラン」のコンテストを実施することで、コンテスト参加者並びに会場の起業希望者に多くのヒントを与え、計画の実現に向けての支援の一助とする。また評価者には当地の有力な金融機関の担当者を招聘し、バンカーからコメントを受けることで更に自身の計画の修正を図る機会とする。

- 目的：ASEAN 経済統合におけるラオスで若い起業家を育成する
- 過去 LJI における「ビジネスプラン」の優秀案を紹介する
- バンカー視点での評価を加えビジネスプランを更に磨く
- 日本センター間の共同事業としての可能性を探る

期間：2014年7月16日～17日

対象：若手起業家、MBA生

場所：LJI（マルチパーパスルーム）

講師：福山哲郎（トラスパイア社 CEO、実践ビジネスコース講師）

参加人数：約60名（フォーラム）

以下の表 1.6-2 にフォーラムの行事一覧を示す。

表 1.6-2 後半2年次フォーラムウィークの行事一覧

日程	行事	講師	テーマ	参加人数
7月16日(水)	ビジネスフォーラム 講演 ビジネスプラン コンテスト	福山講師	実践的ビジネスプラン ビジネスプラン コンテスト	60名

第1章 業務の概要及び実施方法

日程	行事	講師	テーマ	参加人数
7月17日(木)	現場視察		Dao Savanh 社 縫製工場訪問	5名

第2章 技術移転実施方法

2.1 運営管理

2.1.1 MBA プログラム運営管理

現地 C/P は MBA プログラムの年間スケジュール表を作成し、それに基づいて運営管理担当職員は各講座の準備・運営管理を表 2.1.1-1 に示す手順で実施している。

各業務は現状を検討して更なる改善を目指している。なお、受講者募集方法は、過去の実績から改善を行っている。

表 2.1.1-1 MBA 各講座の準備・運営管理

No.	業務内容	担当者	開始時期	完了時期	成果物
1	MBA プログラム募集原稿を作成する(ラオス語・英語)	スタッフ	MBA プログラム開始の5ヶ月前	MBA プログラム開始の4ヶ月前	募集原稿
2	メディアに募集広告を依頼する	スタッフ	MBA プログラム開始の4ヶ月前	MBA プログラム開始の3ヶ月前	募集原稿
3	DM を発送する	スタッフ	MBA プログラム開始の3ヶ月前	MBA プログラム開始の2ヶ月前	DM 原稿
4	E-Mail で参加者募集を行う	スタッフ	MBA プログラム開始の3ヶ月前	MBA プログラム開始の2ヶ月前	E-Mail
5	ホームページで参加者募集を行う	スタッフ	MBA プログラム開始の3ヶ月前	MBA プログラム開始の2ヶ月前	ホームページ記事
6	アシスタント講師(技術移転対象者)を決める	スタッフ	MBA プログラム開始の3ヶ月前	MBA プログラム開始の2ヶ月前	現地講師リスト
7	MBA プログラム入学選抜を行う	スタッフ	MBA プログラム開始の1.5ヶ月前	MBA プログラム開始の1ヶ月前	合格者リスト
8	講師に対しシラバス	BC コース運	講座の	講座の	シラバス

No.	業務内容	担当者	開始時期	完了時期	成果物
	作成依頼を行う	営管理団員	2.5ヶ月前	2ヶ月前	
9	講師に対しテキスト等の作成依頼を行う	BC コース運営管理団員	講座の2.0ヶ月前	講座の1.5ヶ月前	講座テキスト
10	見学企業の確認を取る	スタッフ	実施の3週間前	実施の2週間前	企業の承諾回答
11	見学企業に参加者の連絡をする	スタッフ	実施の1週間前	実施の2日前	参加者リスト
12	テキストを印刷製本する	スタッフ	講座の1週間前	講座の3日前	配付テキスト
13	教室の準備を行う 講座で使用する機材・文房具をそろえる	スタッフ 設備要員	講座の1日前	当日	準備された教室、機材・文具
14	講座を実施する	講師	当日	当日	講座
15	講座の運営を行う	スタッフ BC コース運営管理団員	当日	当日	授業料、学生リスト
16	アンケートを行う	スタッフ	講座の最終日	講座の最終日	アンケート回答
17	アンケート回収の集計を行う	スタッフ	講座の1日後	講座の3日後	アンケート集計票
18	個別実施報告書を作成する	講師 総括・運営管理団員（チェック）	講座の1日後	講座の1週間後	個別実施報告書
19	個別実施報告書をJICA、LJIに報告する	BC 運営管理団員	講座の1週間後	講座の10日後	個別実施報告書

2.1.2 実践ビジネスコース運営管理

コンサルタントチームはビジネスコースの年間スケジュール表を作成し、それに基づいてBC 運営管理団員/スタッフは各講座の準備、運営管理を表 2.1.2-1 に示す手順で実施している。

各業務は、現状を検討して更なる改善を目指している。なお、参加者募集方法は、過去

の実績から改善を行っている。

表 2.1.2-1 実践ビジネスコース 各講座の準備・運営管理

No.	業務内容	担当者	開始時期	完了時期	成果物
1	アシスタント講師（講座技術移転先）を決定する。	スタッフ	コースの 3ヶ月前	コースの 2ヶ月前	講師リスト
2	講師に対して講座シラバス作成依頼を行う	BC 運営管理 団員	講座の 2.5ヶ月前	講座の 2ヶ月前	BC シラバス 等
3	講師に対して講座テキスト作成依頼を行う	BC 運営管理 団員	講座の 2.0ヶ月前	講座の 1.5ヶ月前	BC 講座テキ スト
4	翻訳者（通訳者）を決める	スタッフ	講座の 2.0ヶ月前	講座の 1.5ヶ月前	通訳者の名 前
5	講座テキストを翻訳する	スタッフ	講座の 1.5ヶ月前	講座の 1ヶ月前	講座ラオス 語テキスト
6	受講生募集原稿を作成する（ラオス語・英語）	スタッフ BC 運営管理 団員	講座の 1.5ヶ月前	講座の 1ヶ月前	受講生募集 原稿
7	新聞に受講生募集広告を依頼する	スタッフ	講座の 1.5ヶ月前	講座の 1ヶ月前	新聞広告原 稿
8	DMを発送する	スタッフ	講座の 1ヶ月前	講座の 2週間前	DM原稿
9	E-Mailで受講生募集を行う	スタッフ	講座の 1ヶ月前	講座の当日	E-Mail
10	ホームページで受講生募集を行う	スタッフ	講座の 1ヶ月前	講座の当日	ホームペー ジ記事
11	企業訪問等の募集活動を行う	スタッフ BC 運営管理 団員	講座の 3週間前	講座の 2週間前	受講生募集 パンフレッ ト
12	講座テキスト（ラオス語）をチェックする	スタッフ	講座の 10日前	講座の 1週間前	チェック済 み翻訳テキ スト
13	受講生の集計を行う	スタッフ	講座の	講座の当日	受講生リス

No.	業務内容	担当者	開始時期	完了時期	成果物
			10 日前		ト・コース受 講料
14	企業訪問のアレンジを 行う	スタッフ BC 運営管理 団員	講座の 1 ヶ月前	講座の 2 週間前	企業の承諾 回答
15	企業に参加者数の連絡 を行う	スタッフ	講座の2 日前	講座の当日	参加者リス ト
16	テキストを印刷製本す る	スタッフ	講座の 1 週間前	講座の2 日前	配付テキス ト
17	教室の準備を行う 講座で使用する機材、 文房具をそろえる。	スタッフ 設備要員	講座の1 日前	当日	準備された 教室・機材、 文房具
18	講座を行う	講師	当日	当日	講座
19	講座の運営を行う	スタッフ BC 運営管理 団員	当日	当日	講座参加 料・受講生リ スト
20	アンケートを行う	スタッフ	講座最終日	講座最終日	アンケート 回答
21	修了証書を渡す	所長 チーフアド バイザー	講座最終日	講座最終日	修了証書
22	アンケート回答の集計 を行う	スタッフ	講座の1 日後	講座3 日後	アンケート 集計表
23	受講生データベースを 更新する	スタッフ	講座の1 日後	講座5 日後	更新された データベー ス
24	個別実施報告書を作成 する	講師・総括 BC 運営管理 団員	講座の3 日後	講座の 1 週間後	個別実施報 告書
25	チェックの為総括へ送 る	BC 運営管理 団員	講座の5 日後	講座の 1 週間後	
26	個別実施報告書を JICA	BC 運営管理	講座の	講座の	個別実施報

No.	業務内容	担当者	開始時期	完了時期	成果物
	に報告する	団員	1週間後	10日後	告書

2.1.3 コース運営の課題

既に過去からの受講者データの蓄積があり、募集状況が共有化をされ危機意識を醸成するために、募集状況の視覚化（白板に達成状況を日々記載する仕組み）を導入して目標管理をビジネスグループとして行っている。コース実施自体は自ら管理・運営を行える状態であるが、本プロジェクトの実践ビジネスコースの受講生募集活動においては、応募者数が少ない状況における対策が無く、10名以下のクラスも何件か発生した。コンサルタントチームとして過去の受講生データの掘り起し、新聞告知広告の再掲載、企業へのダイレクトコール等のアイデアを提供している。再度資産として保有する過去の受講者データをいかにITを駆使して掘り起し、募集活動に戦略的に利用するかが大きな課題である。

2.2 講座の技術移転

2.2.1 MBA プログラム

選択科目の講座実施を通じて実施した講義内容及び教授法に関する技術移転活動項目・方法等について以下の表 2.2.1-1 に実績を示す。

表 2.2.1-1 MBA プログラム講座の技術移転活動項目

活動項目・方法	内容	実績
技術移転計画の策定 教材の作成・改定 効果的教授法の検討	1.講師候補の選定	現地 C/P により実施
	2.講師候補に対する本邦研修の実施	2年間2名実施(MBA/BC)
	3.講師検討会の実施	
	● 講師編成のポイント	講座の運営実施において日本人講師の評価、MBA生の評価をベースにアシスタント講師の選出を要請
	● 教育方法のポイント	アシスタント講師と日本人講師間で講義運営方針・講義・グループワーク、事例紹介等の役割分担についての事前の話し合いを実施

活動項目・方法	内容	実績
	● C/P との意見交換	毎講義終了毎に日本人講師とアシスタント講師間でその日の講義運営につき反省会を実施
	4.講師の指導・評価	
	● 講師との個別面談	日本人講師・運営管理団員と MBA 生による評価をもとに意見交換を実施
	● 講師への評価	個別実施報告書記載
	● ラオス人講師へのフィードバック	BC 部門より実施中
	● ビジネスコース部門へのフィードバック	団員が英文報告書を都度管理部門に提出
シラバス及び授業計画の作成・検討	1.カリキュラム検討会の実施	
	● カリキュラム編成のポイント	日本人講師と講義前に意見交換を実施する機会を作り、実施
	● 日本型（国内 MBA コース）カリキュラム	日本人講師・団員とビジネスコース部門とで年度末に翌年の講義計画につき意見交換を実施
	● C/P との意見交換	日本人講師と講義前にシラバス、学習目標等の共有化を実施
	2.ニーズ調査	
	● 外部調査（外部機関・日系企業）	修了生企業へのヒアリングを実施
	● 内部調査（学生、教員）	受講生評価にて確認

<課題>

現地側講師（技術移転先）の動機付け

アシスタント講師は日本人講師からの技術移転の対象であり、プロジェクト終了後は日本人講師に代わって講義を行うことが期待されている。しかしながらアシスタント講

師が期待している日本研修等が約束されておらず、2週間 MBA プログラムでアシスタントに就くことが大学内での評価の対象になっていないなどインセンティブが少ないことから 2010 年当初は予定講師が早期に決まらない等の事態が発生した。現在ではアシスタント講師の固定化が進み状況は改善されつつあるが LJI の MBA プログラムのアシスタント講師を務めるインセンティブを設け優秀なアシスタント講師の開拓が引き続き必要があると思われる。

2.2.2 実践ビジネスコース

日本人講師の講座実施を通じて実施した講義内容及び教授法に関する技術移転活動項目・方法等について以下の表 2.2.2-1 に実績を示す。

表 2.2.2-1 実践ビジネスコース講座の技術移転活動項目

活動項目・方法	内容	実績
技術移転計画の策定 教材の作成・改定 効果的教授法の検討	1.講師候補の選定	現地 C/P により実施
	2.講師候補に対する本邦研修の実施	本年度 2 名実施 (MBA/BC)
	3.講師検討会の実施	
	● 講座編成のポイント	講座の運営実施において日本人講師の評価、受講生の評価をベースにアシスタント講師の選出を要請
	● 教育方法のポイント	アシスタント講師と日本人講師間で講義運営方針・講義・グループワーク、事例紹介等の役割分担について事前の話し合いを実施
	● C/P との意見交換	毎講義終了毎に日本人講師とアシスタント講師間でその日の講義運営につき反省会を実施
	4.講師の指導・評価	
● 講師との個別面談	日本人講師・運営管理団員と個別実施	

活動項目・方法	内容	実績
	● 講師への評価	個別実施報告書記載
	● ラオス講師へのフィードバック	BC 部門より実施
	● ビジネスコース管理部門へのフィードバック	団員より英文報告書を提出
シラバス及び授業計画の作成・検討	1.カリキュラム検討会の実施	
	● カリキュラム編成のポイント	日本人講師・団員とビジネスコース部門とで年度末に翌年の講義計画につき意見交換を実施
	● C/P との意見交換	日本人講師と講義前にシラバス、学習目標等の共有化の実施
	2.ニーズ調査	
	● 外部調査（外部機関・日系企業）	企業へのヒアリングを実施。金融機関からは「ビジネスプラン」への高評価
	● 内部調査（学生、教員）	受講生アンケート実施

<改善点>

1) 技術移転先である現地講師確保

前半 2 年間では予定されたアシスタント講師が急遽キャンセルとなり、ビジネスコースの特定のスタッフが多くの講座で代理を務めるなど配置で多くの問題が生じたが、後半 2 年間においては内部人材の充実により、常に決まったアシスタント講師の配置が実施され、状況は改善された。

2) 現地側講師の技術移転中の時間の確保

上述の如く、アシスタント講師の配置が早期に決まっており、安定的に時間の確保がなされ、事態は改善している。

3) 講師候補生としてのビジネスコーススタッフ教育

2名の日本人講師及び2名のタイ人講師のアシスタントはビジネス部門の部門長及び副所長、副部門長が継続して担当しており、講師からの技術移転は、講座の分担、現地事例の紹介、事前事後の打ち合わせを通じ進んでいる。課題はその下のスタッフの育成にある。LJI として人材育成計画を策定し実施する必要がある。

2.3 現場指導・コンサルテーションの技術移転

現場指導・コンサルテーションに対する技術移転実績を以下の表 2.3-1 に示す。

表 2.3-1 現場指導・コンサルテーションの技術移転実績

項目	技術移転の方法と活動項目	実績
現場指導・ コンサルテーション	1.現場指導・コンサルテーション担当として 既存 C/P1 名を任命する。	主担当 1 名が配置
	2.コンサルタント候補を育成するため、本邦 研修を実施する。	2013 年に 3 月に 1 名 参加し、計 3 名が本 邦研修参加
	3.「企業マネジメントコース」、「起業家育成 コース」の日本人講師、または現場指導・ コンサルテーションに同行して通訳を兼 ねる。	BC スタッフが交代で 実施中
	4.受講生及び修了生からの依頼に応じて、自 らが要請企業に対する現場指導・コンサ ルテーションを担当する。	日本人専門家に同行 する形で 1 名ないし 2 名のスタッフが OJT ベースで学習中
	5.必要に応じて現場指導・コンサルテーショ ン担当の団員が同行指導する。	実施中
	6.現場指導・コンサルテーション情報（経営 データを含む）を教材化して「MBA プロ グラム」、「実践ビジネスコース」に提供 する。場合によっては自らが講義を行う。	4 年間 24 の事例集の 作成

<課題>

- 1) 後半 2 年間、計 4 回の専門家の派遣において専任者と言える体制で 3 回の現場指導が実施され、効果を上げてきたが、最後の派遣において専任者の部門間異動が実施され、その蓄積したノウハウが活かされる状況が消滅した。現場指導に対する LJI としての方針の明確化が必要である。
- 2) 後半 2 年間で実施した 12 社の現場指導の中で、MOU を交わした LNCCI からの紹介企業が過半数を占める。今後とも産学連携の弱い LJI において LNCCI との共同事業は補完的な意味合いからも重要である。

2.4 調査・研究

調査・研究における技術移転状況を下記表 2.4-1 に示す。

表 2.4-1 調査・研究における技術移転実績

項目	技術移転の方法と活動項目	実績
企業の現場に即した調査活動	1.2010年12月末までに増員が見込まれる調査・修士プログラムユニット長がこれを担当する	未配置
	2.調査・修士プログラムユニット長は、現場指導・コンサルテーションに同行しテーマに沿った調査活動を実行し、担当の日本人専門家と共同でレポートを作成する	ビジネスコーススタッフ1名が現場指導主担当として、日本人専門家からOJTでの指導実施
	3.調査テーマによって対象が拡大される場合は別途調査体制を組む	LJI自体に調査・研究担当者の配置はなく、ビジネスコースのスタッフ数も限られているため実施体制は未整備
	4.調査後のデータ分析及び纏めを行い、その活用方法について「品質向上委員会」 ³ に提案する	外部識者を招聘する予算等がなく、「品質向上委員会」の未設置
	5.山口大学との共同調査研究を検討する	2011年12月の山口大学主催第8回国際技術革新及びマネジメント国際会議にてC/Pが講演

³ 「品質向上委員会」はコースの質の向上、技術移転に於いて決定を要する事項を協議し決定する機関で、以下の項目に対して判断を行う。講師候補の選定、現場指導コンサルタント候補の選定、講師人材育成計画の承認、講師評価の改善とフィードバック、カリキュラムのニーズ調査、企業調査活動のテーマ決定、調査成果を基にした教材化の決定等

<課題>

調査・研究において、これまで専任者の配置がないことが引き続き大きな課題である。

これまでプロジェクトの現地側リーダーである、サイコン副学長に対しチーフアドバイザーを通じ継続して要請してきたが、LJIに配置できる国家公務員数に定数があるとのことで内部からの調達は困難であった。外部からの雇用の可能性も探ったが、待遇面から採用には至らなかった。

2.5 ビジネスフォーラム

ビジネスフォーラム実施における技術移転状況を以下の表 2.5-1 に示す。

表 2.5-1 ビジネスフォーラム実施における技術移転実績

項目	時期	活動項目	実績
テーマ設定	90 日前	時宜に適したテーマの提案	ラオス側、コンサルタントチームで話し合い決定
関係機関協力 取り付け	80 日前	テーマに即した関係先とのコンタクトと協力関係の取り付け	LJI の C/P が対応
全体スケジュールの作成	60 日前	協力機関とのスケジュールの詰め	LJI スタッフと関係先及びコンサルタントチーム、CA で実施
詳細タイムテーブルの作成	30 日前	合同ミーティングによる詳細日程の作成	LJI スタッフ、関係先及びコンサル、チーフアドバイザー
講師との調整	30 日前	原稿入手	コンサルタントチームが対応
翻訳者、通訳者との調整	30 日前	翻訳依頼、通訳打ち合わせ	コンサルタントチームが対応
一般告知	14 日前	新聞、Web Site,関係者への連絡 プレス対応	LJI スタッフが対応
会場確認	7 日前	会場下見、レイアウト確認	LJI スタッフ、関係先が対応
実施	当日	準備物確認、動作確認	LJI スタッフ、関係先が対応
アンケート実施	当日	フォーラム、セミナー終了後の参加者アンケートの実施	LJI スタッフ、関係先が対応

＜課題＞

2013年、2014年に実施したフォーラムの実施プロセスは上記の通り。基本的にOJTベースで、定期的に関係者間で会議を実施しながら運営した。

1) テーマ設定に関する現地側主体性の発揮

1年次のテーマ「農・工・商連携によるラオス農業の活性化」は現地側の提案により実施された。また2年次のテーマ「ビジネスプラン・コンペティション」は日本側の提案により、現地側及び日本側共同でオーガナイズされた。

2) 事前準備の徹底

1年次のフォーラムでは事前にラオスの現場（農場、田圃）を回り担当講師に理解を深めて頂いた上で本番を迎えた。またその後の現場視察においても事前に訪問先の日程確保が出来ており、効果的に終えることが出来た。2年次のフォーラムはLJI内の施設での運営の為、大きなロジスティクス上の問題もなくスムーズに進行がなされた。ただし、翌日の現場視察では参加者が少なく、今後工夫が必要である。

コンペでのプレゼンテーション自体の時間が短いため、事前に活動の様子を動画に収めて見せる、作り上げた商品を持参して展示する等の工夫を織り込むことの検討が必要がある。

2.6 修了生へのフォローアップ

MBAプログラム、実践ビジネスコース修了生へのフォローアップに関する技術移転状況を以下の表2.6-1に示す。

表 2.6-1 MBAプログラム及び実践ビジネスコース修了生へのフォローアップに関する技術移転状況

項目	MBAプログラム 修了生	実践ビジネスコース 修了生	技術移転の実績
名簿作成と アップデート	実施中	実施中	ビジネス部門にて実施中
ビジネスジャーナル 配布	第1～5巻発刊済み		ビジネス部門にて実施中
セミナー・ フォーラム開催	2013年～2014年実施のフォーラムへの招待	2013年～2014年実施のフォーラムへの招待	ビジネス部門にて実施中
修了生の交流会	2013年10月	講座終了後の懇親会実施	ビジネス部門にて

項目	MBA プログラム 修了生	実践ビジネスコース 修了生	技術移転の実績
	2014年2月 同窓会開催 懇親会実施		て実施中
修了生企業現場への 訪問	KP 社 (自動車修理) Lao-Viet Trading Development and Joint Venture 社 (ショッピングモー ル)	Dao Savanh 社 (縫製業) Lao Savanh 社 (部品修理 業) C&A Bakery (製パン) Sithlaos 社 (出版) Sino 社 (運送) LDB (銀行)	現場指導・コン サルテーション 専門家と現地主 担当スタッフに よる同行指導。 ビジネスコース スタッフとの動 向インタビュー 実施

第3章 業務実施運営上の工夫と教訓

業務実施運営上の以下の5項目についてその工夫と教訓を考察する。

①講座運営、②翻訳・通訳、③業務管理、④外部機関との連携、⑤講師による講義の進め方

3.1 講座運営

3.1.1 実践ビジネスコース

当プロジェクトの講座編成は、中小企業経営者対象の「企業マネジメントコース」と、「起業家育成コース」の2コースで構成される。中小企業の域内生き残りをかけた強化及び若手起業家、事業計画を持たない中小企業経営者を対象として夫々の目標を達成するのに必要な講座を展開しており、コンサルタントチームは「企業マネジメントコース」において「サービスマーケティング」及び「ロジスティクス」を提供している。また「起業家育成コース」に対しては「労務管理」及び「ビジネスプラン」を提供している。前半2年間のプロジェクトでは基本的に「Vientiane Times」紙、ラオス語紙「Vientiane Mai」紙での広告にて受講生の確保が可能であったことから、ビジネス部門では積極的な企業への広報活動を行うという行動を取っていなかった。後半2年間においては現地スタッフを主体に募集活動を行ったが従来通りの新聞広告を継続するのみで、広告自体に新たな工夫は見られずその影響で新聞による集客数は激減し、一桁台の受講生で開講されたコースが4コース存在した。しかしながら最後の「労務管理」、「マーケティング」及び「ビジネスプラン」の講座に置いてこれまでにない受講生を集めることが出来た。「労務管理」は28名、「マーケティング」は18名、「ビジネスプラン」は31名であった。これは自らの危機意識からビジネス部門が積極的に過去の受講生データを活用し企業や個人への広報活動を徹底し、更には企業訪問の機会を利用して積極的に講座への参加を訴求したためである。

実践ビジネスコースにおいて今後はラオス人主体の運営になることから、より一層の企業との太いパイプ作りと常にコンタクトを保てる体制の構築が求められる。

3.1.2 MBAプログラム

「MBAプログラム」の2単位講座についてはプロジェクト前半2年間の日本人講師担当6科目のうち「起業論」と「プロジェクト・マネジメント」の2講座を現地講師担当とし、新たに「ナレッジマネジメント」を2単位科目に加え合計5科目とした。

またTV会議システムによる1単位科目ではMBA生の相対的評価および満足度はラオスで実施される2単位講座に比較し相対的に低かったことから、上述の如く「ナレッジマネジメント」を現地開講とし、後半1年次は「ASEAN経済統合」と「証券」を日本から開講し、後半2年次には「証券」も1単位科目としてラオスでの開講とした。

3.1.3 実践ビジネスコースおよび MBA プログラム運営上の教訓

「実践ビジネスコース」においては受講生の減少を常に科目の目新しさの無さのように考えがちであるが、コースの広報活動をもう一度見直し、データベースを整理し戦略的に活用することが重要である。例えば「マーケティング」や「ビジネスプラン」では、今まで使わなかった修了生のメーリングリストを使うことで、それまで10名前後の受講生であった「マーケティング」講座が18名になり、同じく10名前後で推移していた「ビジネスプラン」も一挙に30名となった事実がある。

「MBAプログラム」においては特にTV会議システム講座ならではの企画力が問われる。後半2年次の「ASEAN 経済統合」の講座に置いては、実際にラオスに投資を考える若手経営者とMBA生とのTV会議システムを通じた意見交換を実践するなどテレビ会議システムならではの工夫が見られ、今後の参考となった。

3.2 翻訳・通訳

「実践ビジネスコース」の受講生評価では教材の翻訳の質に対する不満が顕在化している。現在のラオス語化された教材を再度見直し出来る限りオリジナルの質を保った翻訳にすべく、見直すことが重要である。

翻訳は、LJIのスタッフによって対応するケースが多いが、専門用語への不慣れによる質の低下を招く一因ともなっている。その場合はLJIの英語の専門家によるプルーフリーディングをするような体制の構築が求められる。スタッフの英語力の向上に関してはビジネスコーススタッフに対しTOEICを義務付け、レベルによりインセンティブを増やすこともオプションの一つであると思われる。

3.2.1 翻訳・通訳に関する教訓

翻訳は、アシスタント講師に任命された人材が担当することがベストであるが、LJIの予算制約上内部スタッフが担当している。翻訳の質の低さは、翻訳者のレベルに左右されるというものの、今後も現状が継続するとの前提で翻訳担当者も日本人講師の講座に参加し、専門用語を学習し、最終的に上述の如くLJI内の英語の専門家のプルーフリーディングを通じたより質の高い教材として版を重ねる努力が必要であると思われる。

3.3 業務管理

プロジェクト後半2年間においては、LJIビジネス部門として日常業務の推進を通して講座の実施運営がそれなりに出来ている。しかしながら個々の業務の出来具合を見た時に、評価における計算間違いの放置、講義準備の遅れ、機材のチェック漏れ、教材の印刷の手配漏れ等多くの作業が中途半端な状態となっている。基本に立ち返り、最後まで責任を持って業務を行うために、コンサルタントチームは業務マニュアルのモデルを作成した。

業務マニュアルには管理部門、実務部門の誰が、いつ、何を、どのように、準備するか

が記載されており、日々担当者が日常業務を通して最適な作業方法を見つけ出し、修正を積み重ねて行くところに意味がある。ただ保有しているだけでは日常業務の改善には役立たない。またこれを定期的に維持管理することで、業務の標準化が出来、いつ誰と業務が変わることがあっても、同じように質の高い仕事を保証するものである。

LJI 副所長より、活用したいとのコメントもあり、提案したマニュアルをモデルにスタッフ間で既に現実に即した日程案等がスタッフ会議で話し合わせられ活用に向けての準備を進めている。

3.3.1 業務管理に関する教訓

業務マニュアルを維持管理することを通して、仕事に工夫ができ、業務に対する姿勢が待ちの姿勢から攻めの姿勢に変化することが期待できる。

木目の細かい仕事を意識して、ケアレスミスを削減し、信頼のおけるサービスを受講生に提供することで、LJI のビジネスコースの外部評価を更に上げることが出来る。

3.4 外部機関との連携

以下の表 3.4-1 に期間中に行った渉外活動の関係先と活動実績を記す。

表 3.4-1 渉外活動の関係先と活動実績

機 関 名	活 動 内 容
企 業 関 連	<ul style="list-style-type: none"> ・過去に多数の受講生を出しているビアラオ社はじめラオソフトドリンク社（ペプシ）、ETL 社など国営・民営の有力企業を訪問し、LJI の最新の講座内容の説明と同時に、当該社の社員育成方針を聞き、LJI の講座内容との整合性を検討した。 大企業では2週間講義はやや長く、3日～4日、長くて1週間程度という要望が多いが、プロジェクトの対象が当初中小企業であったために、2週間のオリジナルプランを踏襲した。 ・民間企業で多くの受講者を派遣してくれる企業を訪問し、継続的なコース受講を要請した。有力企業とは協力関係の在り方について懇談した。 ・「ビアラオ社」、「ラオフレートフォワード社」、「ビエンチャンオートメーションプロダクツ社」に対して、MBA 講座の現場実習授業及び実践ビジネスコース「ロジスティクス」講座の活動として工場見学を依頼し快諾を得た。 ・「タイガービア」とも緊密な関係を保ち、MBA 生の企業訪問、LJI でのフォーラムでの賞品の提供等良好な関係を維持している。

機 関 名	活 動 内 容
	<p>特に同社は CSR の意識が高く、工場訪問受け入れ、MBA 同窓会支援、ミニ MBA による自社人材育成、イベントへの賞品提供等常に協力的な関係を構築している。</p>
ラオス証券取引所 (LSX)	<ul style="list-style-type: none"> ・「証券」の廣畑講師の講座では同取引所の理事長 Mr.Moularat 氏に特別講師を務めて頂いた。
中 小 企 業 振 興 局 (SMEPDO)	<ul style="list-style-type: none"> ・SMEPDO がマレーシアの APO の協力の下展開しているコンサルティング 4 社にオブザーバーとして参加した。 ・MBA 起業論での受講生のビジネスプラン発表のコメンテーターとしてサー副所長に依頼し快諾を得た。 ・「証券」講座で Somdy 局長に特別講師をお願いした。
貿 易 促 進 部	<ul style="list-style-type: none"> ・LJI 活動について説明し、来所する中小企業用にビジネスコースパンフレットを常置してもらった。
中 央 銀 行	<ul style="list-style-type: none"> ・ムーララット証券取引所委員会事務局長にラオスの証券市場開設の動きについて聞くと同時に、MBA での特別講義を依頼し快諾を得た。さらに事務局長には「ビジネスジャーナル」への投稿を依頼し快諾を得た。
商工会議所 (LNCCI)	<ul style="list-style-type: none"> ・2012 年 3 月のビジネスフォーラムを共同開催した。 ・2012 年 7 月に MOU 協力協定を締結した。 <p>特に 2012 年～2014 年の間では現場指導活動において会員企業の紹介や共同での現場指導実施等着実に成果を出している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスコース受講生募集に関し彼等のウェブサイトへの情報掲載と LNCCI3 名までのスタッフの無料講義出席を実施している。
金融機関	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスフォーラムでの評価委員を下記 5 社に依頼して快諾を得ると共に活動自体へも賛同を頂いた。 <p>BCEL、LDB、PONGSAWAN 銀行、MARUHAN 銀行、マイクロファイナンス企業。</p>
産 業 別 協 会	<ul style="list-style-type: none"> ・ガーメント協会をはじめ、ファーニチャーなどの協会長と面談し、LJI の活動内容の説明と協会としての研修生派遣を要請した。 ・MBA プログラムにおいて、ガーメント協会会長 Mr. One Si の SCAVILAO 社を講座の一環で訪問した。
JICA 専 門 家	<ul style="list-style-type: none"> ・計画・投資省の鈴木専門家との情報共有で進出日系企業情報等の共有及び日系企業ネットワークの広がりが実現出来た。
JICA シニアボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・LNCCI 派遣中の山崎 SV とビジネスフォーラム等の実施につき協議した。

3.4.1 外部機関との連携に関する教訓

LJIにおける渉外活動とは、LJIが行なっている事あるいは考えていることを外部に発信し、それを正しく理解してもらうことによって認められ、信頼を得ることで存在価値を高める活動である。また外部からの情報収集も重要である。LJIがネットワークのハブとして機能するためには、この活動は極めて重要であり、組織トップに求められる仕事である。

LJIの弱みは現地スタッフの発信力が弱く例えばMBAプログラム、実践ビジネスコースにおいて企業訪問を実施する際は以前は日本人講師・専門家経由での日系企業訪問が多く自らラオス企業にアプローチする姿勢が希薄なところにあったが、ビジネスフォーラムでの金融機関への訪問を通して、ネットワークが広がり、徐々に産学連携が芽生えつつある。

3.5 講師による講義の進め方

ビジネスコースの特徴は「MBAプログラム」、「実践ビジネスコース」とも日本式経営をベースとした理論と実践である。

実践本位の講義とは、①講義の内容が理論だけでなくノウハウが含まれていること、②ケーススタディや事例発表、ディスカッションなどが多く取り入れられ、受講者とインタラクティブなスタイルであること、③講義終了時には全受講者が翌日から取り組むべき実践的行動目標をもてるようにすること等である。

講師はこうした方針に沿ってそれぞれに講義に合った机の配置を考え、ビジュアルを駆使するなど工夫を凝らした。また企業の現場に出向き企業人や担当の政府職員を講師に招き、受講者のニーズを満たす講座を心掛けた。

3.5.1 講師による講義の進め方に関する教訓

当初、講師は自ら日本で準備してきたビジュアルを使用していたが、JICAから送っていただいたNHK DVD教材の中に講義で活用出来る内容のものが多くあることが分かり、各講師が積極的に活用した。

受講者の反応もよく例えば困難な課題に挑戦しスタッフが力を合わせて課題解決をし、目標を達成するようなDVD教材では、放映終了後全員がその成果に拍手をする場面もあった。今後もそうした良い教材があれば積極的に活用するべきと思われる。特に視覚に訴える教材は具体的な事例であり、講義を補足する意味で非常に有効でありこれにより理解力は上がるものと思料される。

また実際にビジネスコース修了生が自らの体験を語り、受講生の様々な疑問に応える機会も多く設定された。ラオス人による、ラオス人のための、日本型経営に則った問題解決をテーマとした討論も非常に有効であった。特に縫製工場を運営する若手女性経営者の問題解決方法はすべて日本人専門家、現場指導専門家のアドバイスによるもので、現場を知る、周知を集める、社員の満足度を上げるといった事例を、説得力をもってプレゼンを行うなどの機会があり、講義への理解度促進の役に立った。

第4章 プロジェクト終了後の課題と提言

4.1 講義の実施に関して

4.1.1 MBA プログラム

プロジェクトの後半2年間で日本人講師により実施した講義は以下の表 4.1.1-1 の通り。

表 4.1.1-1 日本人講師による MBA プログラム講座講義一覧

選択科目 (Electives courses)	単位 (Credits)
テクノロジー・マネジメント (Management of Technology)	2
投資管理 (Investment Management)	2
オペレーション・マネジメント (Operational Management)	2
グローバル企業環境 (Global Business Environment)	2
ナレッジマネジメント (Knowledge Management)	2
合計 (Total)	10

・TV 会議システムを利用した講座(後半1年次)

選択科目 (Electives courses)	単位 (Credits)
ASEAN 経済統合 (ASEAN Integration)	1
証券 (Security)	1
合計 (Total)	2

・TV 会議システムを利用した講座(後半2年次)

選択科目 (Electives courses)	単位 (Credits)
ASEAN 経済統合 (ASEAN Integration)	1
合計 (Total)	1

・現地で開講した1単位講座(後半2年次)

選択科目 (Electives courses)	単位 (Credits)
証券 (Security)	1
合計 (Total)	1

<課題>

MBA 講師の技術移転

① 技術移転適格者の選抜

前半2年間でアシスタント講師を務めた FEBM 講師陣が継続してアシスタントを務めた

ため、後半 2 年間に及んで技術移転が進んだ。今後の課題はラオスでの事例等を現地人講師が消化していかに講義に取り入れるかである。

② 技術移転対象者への動機付けの不足

前半 2 年間で課題のあった「技術経営論」におけるアシスタント講師も後半 2 年間は FEBM より配置され LJI のアシスタント講師として日本人と協働で講義に当たることに対する十分な動機付けがされている。今後の課題は FEBM と LJI の連携の維持継続である。

<提言>

技術移転環境の整備

- －技術移転対象者が担当する講座が引き続き科目として担保される。
- －日本人講師による現地指導だけでは時間的にも十分ではなく、個人別の担当科目の本邦研修を実施する。
- －MBA 生による評価アンケートにアシスタント講師への評価も付け加える。

4.1.2 実践ビジネスコース

本プロジェクト終了後の「実践ビジネスコース」の課題は以下の点である。

<課題>

① 講座開講の不確実性

- ・日本人講師講座に関してはプロジェクトの性格上当初にスケジュールが決まるが、現地講師による講座を年間ベースで計画に織り込むような基本作業が出来ていない。流れのなかで空いた期間に可能な講座を入れ込むという体制であり、効率的な運営が出来ているとは言い難い。この背景には年間ベースでの受講料収入の計画が存在しないことが挙げられる。
- ・受講生の募集に対して、日本人講師による講座の場合も単に以前と同じ内容の新聞告知広告を打ち、受講生を待つというような流れに任ず雰囲気があるように、現地講師による講座においてもスタッフの危機意識が希薄で受講生募集のための活動が不十分となり、受講生が少なくキャンセルもしくは延期となる講座が発生している。

② 企業ニーズにあった科目開設の仕組みの構築

- ・LJI 現地スタッフとラオス企業との連携の脆弱性により、企業ニーズにあった新規講座の開設の仕組みが出来ていない。
- ・マネジメントの率先垂範、例えば LJI 幹部が積極的に企業訪問を行い、ニーズを探るという作業を行い、OJT でスタッフにも同席させてフォローする仕組みを作るといように積極的に企業とのパイプを強固にし、何が求められているか常にニーズを探る体制を構築する必要がある。

<提言>

今後、自立的にラオス人講師を主体とした実践ビジネスコースを運営することを前提に最善のアプローチを提案する。

- ① 現状の認識：開講可能講座の検討、具体的には市場のニーズと LJI が提供している講座に乖離はないかの確認、及び、新たに市場のニーズを先取りし提供できる講義は何かあるのか等を先ず検討し講師の確保、年間開講計画の仮設定をする。
- ② 市場ニーズの把握：新たな講座の可能性を検討する。
- ③ 年間事業計画の策定（講座日程、募集人数目標、経費試算、損益分岐点の試算等）
- ④ 過去の受講生データの掘り起しとデータベース化の加速。
- ⑤ 受講生企業データの掘り起しと参加講座の関連を調査分析する。
- ⑥ ⑤をベースに企業向けに年間講座案内を作成しプレゼンテーションする。
- ⑦ ⑥によって企業内研修の可能性を探る。
- ⑧ LJI スタッフ強化に向けた人材育成計画の策定と推進。

4.1.3 現場指導・コンサルテーション

後半第1年次、第2年次に PDM 記載通り 12 社に対して現場指導・コンサルテーションを実施した。2年間を通しての課題は下記の通り。

<課題>

- ① コンサルテーション専任スタッフの配置
前半2年間、特に1年次においては選任スタッフの配置がなされず課題を残したが、後半2年間においてはほぼ専任と言える形で人員配置がなされ、技術移転が加速した。現場指導での技術移転の課題は企業現場でのコンサルテーション知識を習得した担当者をどのように活かすかである。言い換えれば活かす場を作る必要があるということであるが、LJI の現状からはそれが見えてこない。それは現場指導・コンサルテーションという分野は教育スポーツ省管轄というよりはむしろ商工省案件であり、LJI ではそれを活かす場が担保されておらず限界があると言わざるを得ない。
- ② 企業との連携の脆弱性
LJI のモデル企業探しは受講生企業へ社内研修を紹介に出向くことから始まったが、活動に継続性を欠いているために実績も少なく、企業へコンサルテーションを直接提案できる関係も構築されていない。LJI として企業との連携強化が課題である。
- ③ 現場指導事例の教材化による講義への還元サイクルが完成していない。

<提言>

- ① 現場指導・コンサルテーションの技術移転を受けた専任スタッフの活動の場として、受講生企業に対するフォローアップの中に組み込むことを提言する。
当初より配置予定であった、調査・研究スタッフがこれにあたるのが最善であるが配置が望めない場合は、過去ほぼ3年間に渡り継続して現場指導に同行したスタッフが対応することで技術移転の成果を発揮できる。
- ② 企業との連携が弱い LJI では特にラオス商工会議所との MOU を通した連携が構築さ

れている。LJI として受講生企業へのフォローアップを通して連携を深めることと並行して LNCCI との連携による現場指導で構築した関係を定期訪問等で維持することを提言する。

- ③ MBA プログラムにおける教材作成の課程では、MBA プログラム講師による企業現場指導への同行が必須と考える。同行することでラオスの企業現場への理解を深め、可能な限り教材の事例作成に活かすことが出来る。

4.2 修了生のフォローアップに関して

4.2.1 MBA 修了生

現在まで四期生を含め 136 名の修了生を輩出し、五期生 29 名が来年 8 月の修了予定、また六期生 31 名が入学し 60 名が在学中であり 196 名が MBA プログラムの修了生及び受講生という実績である。

フォローアップに関する課題を以下に示す。

<課題>

① 同窓会組織の活性化

ビジネスジャーナルの発行、フォーラム及びセミナーへの招待、定期的イベントの開催等を通じた人脈作り。

活動上の課題は同窓会によるメリットの創出、例えばビジネス交流により新たなビジネス機会の創出等が MBA 生間で可能になるように機会を設けること等が考えられる。

② 修了生職場訪問

修了生が現場で抱える課題に対する指導。

MBA 生は所属企業が授業料を負担している場合が多いが、学生自ら費用を捻出している場合もあり、後者の場合は MBA に通学していることを黙っている場合も有るためすべて受け入れられるものではないので注意を要する。

<提言>

① 同窓会活動の責任者の設定と活動内容の明確化。

現在は同窓会の責任者も設定されており、MBA 運営管理団員の派遣時に合わせて同窓会が開かれているが、今後は自立的に活動することが求められる。

② 修了生相談窓口カウンセラーの設定（メール相談）

③ 修了生データの定期的更新体制の構築

4.2.2 実践ビジネスコース

<課題>

①募集方法が陳腐化し、需要があるにも拘らず講座の訴求が不十分で受講生が集まらない事態が発生した。募集方法の見直しが必要であると思われる。

②実践ビジネスコースにおける短期 2 週間コースという環境では受講者の抱える問題に

実践的な解決を与えることは講義の中では難しく、講義後の実践的なフォローアップ体制の構築が必要と思われる。

- ③タイ人講師の講義に使用する教材等、タイ語が使用されたり、英語のままの教材がいきなり使われたりと、教材関係で受講生の評価が低く特に外国人講師との事前調整の不足があった。事前の講師とのコミュニケーションの改善が必要と思われる。
- ④スタッフ育成に関し、育成プログラムがなく、仕事に対してマンネリズムに陥っている。モチベーションを上げる工夫が必要である。

<提言>

- ①募集方法の陳腐化対策として、受講生データの整備（業種別、参加企業別、受講生別、科目別等）による潜在受講生の洗い出し。
上記データをベースにした有望企業、潜在的受講生へのアプローチ。
LJI ビジネスコーススタッフによる修了生企業訪問と企業内研修の販促の実施。
等を提言する。
- ②実践ビジネスコースにおける、指導効果の発現に向けて、講座終了後も引き続きコンタクトを取る事で指導出来る部分もある。例えば、現場指導専任の C/P によるカウンセリングやフォローアップを積極的にセールスポイントとして売り込みより細かいニーズに応えることも考えられる。
LJI の市場であるビエンチャンの人口を考慮すると、満足度の高い受講生を獲得することは口コミによる強力な宣伝となり、受講生獲得の安定化に直結する。
- ③第三国講師招聘においては、④で述べるようなスタッフの講座専任制をおき、一人が責任をもって、講義終了まで担当するような仕組みを導入し、講師とビジネス部門、ビジネス部門と受講生間のコミュニケーションロス無くし、改善に繋がる動きを取れる仕組みを作る。
- ④LJI ビジネスコーススタッフのモチベーションを上げるために科目別担当制の導入で、募集からフォローアップまで 1 人のスタッフが責任を持って窓口業務を担当し完結する仕組みの構築で緊張感と責任感、達成感の醸成を図ることを提言する。
換言すれば一つの講座を最初から最後まで担当することで、仕事の流れを身に着けると同時に担当した講座、受講生、講師への関わりが深くなる。またそれによって仕事への興味が深まるものと思料される。
このように講座運営管理の募集活動からアンケート評価のフォローまでの一連のフローを分業では無く 1 人の担当で管理するという発想も必要かと思われる。

4.3 ビジネスフォーラムの実施に関して

<課題>

- ① PDM により年 2 回のビジネスフォーラム開催が計画されているが、フォーラム開催に関するワーキングマニュアル的なものはなく、都度対応がなされている。

テーマ設定や開始時期が年初に決められていない。

②フォーラムの定期開催化

2014年7月開催のフォーラムでは開催月が当初より決まっておらず、またテーマも「人材育成」もしくは「ビジネスプラン」等の候補を絞り込むのに時間を要した。

定期開催に向けた進捗管理が出来るようすべき、現在は必要に迫られての対応となっている。

<提言>

- ① 都度対応ではなく、定期開催を前提とした、市場ニーズに合ったテーマの設定を行いビジネスフォーラム推進委員会を立ち上げ実現までの間、進捗管理を行う。

4.4 C/P への技術移転

ビジネスコースを支えるスタッフ（7名）の体制は以下の通り。

- ・副所長（総括）1名、・副所長（副総括）1名、・ビジネスコース部門長1名・ビジネスコース副部門長1名・ビジネスコース研修課長1名、
- ・MBA担当1名、・実践ビジネスコース担当2名、・スタッフ8名。

<現状>

各人の能力には英語力、実務処理能力におおきな差が有り、出来る人材に仕事が集中する傾向が顕著である。マネジメント力が弱く、計画的な仕事の進め方も苦手なために、非効率な仕事の進め方になっている。

<直面する課題>

① 各人の責任分担の明確化

職務分掌的なものは内部で作られたが、活用されておらず、また上司からの指導も無いため各担当者が従来からのやり方を踏襲しているのみ。

コンサルタントチームとしての取り組み：コンサルタントチームとして今回ワーキングマニュアルを提案し、その中で講座の立案、計画、実施、成果のとりまとめ、フィードバックに至る流れを示し、項目ごとの担当者欄を設けている。C/P自身が提案したマニュアルを参照しながら、話し合い誰が何を担当するかを決めることで責任分担の明確化が図れる。

残る課題：ワーキングマニュアルの実態に見合った定期的な見直しと、上司による進捗確認もしくは部下からの定期的報告の仕組みを作る事である。

② 計画的な仕事の進め方ができない。

課題の共有化が出来ておらず、例えば現地人講座の講師の変更が一部の管理責任者には分かっている、その状況が共有されるのは講義の直前であったり、スタッフが日本人専門家と行動を共にする計画があるにも拘わらず、突然そのスタッフに研修参加を命じたりと、全体の運営に影響を与えるような事案の共有化や解決に向けて知恵を合わせるというような行動が取られていない。

コンサルタントチームとしての取り組み：ワーキングマニュアルを作成することで仕事の標準化を促し、計画的な仕事の進め方を提案した。

残る課題：定期的部内会議において、進捗確認を常にテーマとして設定し、次に何を求められているかということを部門内で相互確認する機会を作ることである。

③ 育成計画が共有されていない。

実践ビジネスコースにおける講師確保に向けて内部人材の育成が喫緊の課題だが、LJI スタッフのMBAプログラムでの研修も継続されておらず、方針が貫かれていない。

コンサルとしての取り組み：講師候補の内部人材育成計画に関しては、現地の人事に係る事であり、コンサルタントチームとしては問題を指摘するに留めている。

課題としてはMBAプログラムへの奨学制度の復活である。

第5章 投入実績

以下に、専門家・講師の現地投入実績（表 5-1 第1年次、表 5-2 第2年次）を示す。

表 5-1 専門家・講師の現地投入実績（第1年次）

No.	名前	担当/指導分野	派遣期間		合計 (MM)
			2012	2013	
1	中嶋 修	総括/ビジネス分野事業運営 管理	11/11-12/2	1/13-3/24	5.03
			—	7/10-9/5	
2	廣畑 伸雄	MBA プログラム運営管理	11/21-11/29	1/30-2/6	1.47
			—	3/3-3/10	
			—	7/18-7/28	
		—	10/13-10/20		
		MBA プログラム講師 (2)	—	5/23-6/9	0.60
3	福代 和宏	MBA プログラム講師 (1)	—	2/20-3/5	0.47
4	玉田 光夫	MBA プログラム講師 (3)	—	4/18-5/5	0.60
5	戸田 長作	MBA プログラム講師 (4)	—	7/18-8/4	0.60
6	山本 俊夫	実践ビジネスコース講師(1)	—	3/7-3/24	1.20
			—	7/11-7/28	
7	福山 哲郎	実践ビジネスコース講師(2)	—	3/21-4/7	1.20
			—	7/25-8/11	
8	Anuwat Charoensuk	実践ビジネスコース講師(3)	—	2/10-2/23	0.93
			—	6/16-6/29	
9	Nirundon Tapachai	実践ビジネスコース講師(4)	—	2/24-3/9	0.93
			—	6/30-7/13	
10	増田 一己	現場指導・コンサルティング	—	2/17-3/24	2.53
			—	6/30-8/8	
11	門間 敏幸	ビジネスフォーラム講師	—	7/14-7/21	0.27
現地調査総計			15.83		

表 5-2 専門家・講師の現地投入実績（第2年次）

No.	名前	担当/指導分野	派遣期間		合計 (MM)
			2013	2014	
1	中嶋 修	総括/ビジネス分野事業運営 管理	11/27-12/10	2/16-3/14	4.20
			—	4/20-7/20	
2	廣畑 伸雄	MBA プログラム運営管理	—	2/16-2/26	1.60
			—	3/15-3/27	
			—	4/20-4/27	
			—	7/13-7/20	
		—	8/3-8/10		
		MBA プログラム講師 (4)	—	5/22-6/18	0.60
3	福代 和宏	MBA プログラム講師 (1)	—	2/13-3/2	0.60
4	竹井 誠	MBA プログラム講師 (2)	—	3/27-4/13	0.60
5	玉田 光夫	MBA プログラム講師 (3)	—	4/24-5/16	0.77
6	戸田 長作	MBA プログラム講師 (5)	—	6/5-6/24	0.67
7	前田 昌孝	MBA プログラム講師 (6)	—	6/29-7/6	0.27
8	Anuwat Charoensuk	実践ビジネスコース講師(1)	—	1/12-1/25	0.93
			—	4/27-5/10	
9	Nirundon Tapachai	実践ビジネスコース講師(2)	—	1/26-2/8	0.93
			—	5/11-5/24	
10	山本 俊夫	実践ビジネスコース講師(3)	—	2/27-3/16	1.20
			—	5/22-6/8	
11	福山 哲郎	実践ビジネスコース講師(4) ／ビジネスフォーラム講師	—	3/13-3/30	1.43
			—	6/26-7/20	
12	増田 一己	現場指導	—	2/16-3/23	2.40
			—	6/1-7/6	
現地調査総計			16.20		

第 6 章 専門家派遣実績

専門家派遣実績を以下に示す（表 6-1 第 1 年次、表 6-2 第 2 年次）。

表 6-1 専門家派遣実績（第1年次）

No.	名前	担当/指導分野	業務概要	派遣期間	
				2012	2013
1	中嶋 修	総括/ビジネス分野事業運営管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ワークプラン作成 ・ビジネスコース運営管理 ・ビジネスフォーラム ・サバナケット出張 ・TV 会議システム講座支援 	11/11-12/2	1/13-3/24
				—	7/10-9/5
2	廣畑 伸雄	MBA プログラム運営管理	<ul style="list-style-type: none"> ・MBA 同窓会 ・MBA 運営管理 ・サバナケット出張 	11/21-11/29	1/30-2/6
				—	3/3-3/10
				—	7/18-7/28
				—	10/13-10/20
		MBA プログラム講師 (2)	・MBA 講師「投資管理」	—	5/23-6/9
3	福代 和宏	MBA プログラム講師 (1)	・MBA 講師「テクノロジー・マネジメント」	—	2/20-3/5
4	玉田 光夫	MBA プログラム講師 (3)	・MBA 講師「オペレーション・マネジメント」	—	4/18-5/5
5	戸田 長作	MBA プログラム講師 (4)	・MBA 講師「グローバルビジネス環境」	—	7/18-8/4
6	山本 俊夫	実践ビジネスコース講師(1)	・ビジネスコース講師「マーケティング」	—	3/7-3/24
				—	7/11-7/28
7	福山 哲郎	実践ビジネスコース講師(2)	・ビジネスコース講師「ビジネスプラン」	—	3/21-4/7

No.	名前	担当/指導分野	業務概要	派遣期間	
				2012	2013
				—	7/25-8/11
8	Anuwat Charoensuk	実践ビジネスコース講師(3)	・ビジネスコース講師「ロジスティクス」	—	2/10-2/23
				—	6/16-6/29
9	Nirundon Tapachai	実践ビジネスコース講師(4)	・ビジネスコース講師「労務管理」	—	2/24-3/9
				—	6/30-7/13
10	増田 一己	現場指導・コンサルティング	・現場指導講師	—	2/17-3/24
				—	6/30-8/8
11	門間 敏幸	ビジネスフォーラム	・ビジネスフォーラム講師「農工商連携によるラオス農業ビジネスの活性化」	—	7/14-7/21

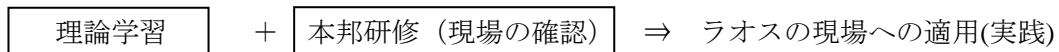
表 6-2 専門家派遣実績 (第2年次)

No.	名前	担当/指導分野	業務概要	派遣期間	
				2013	2014
1	中嶋 修	総括/ビジネス分野事業運営管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ワークプラン作成 ・ビジネスコース運営管理 ・ビジネスフォーラム ・サバナケット出張 ・TV 会議システム講座支援 	11/27-12/10	2/16-3/14
				—	4/20-7/20
2	廣畑 伸雄	MBA プログラム運営管理	<ul style="list-style-type: none"> ・MBA 同窓会 ・MBA 運営管理 ・サバナケット出張 	—	2/16-2/26
				—	3/15-3/27
				—	4/20-4/27
				—	7/13-7/20
		—	8/3-8/10		
		MBA プログラム講師 (4)	・MBA 講師「投資管理」	—	5/22-6/18
3	福代 和宏	MBA プログラム講師 (1)	・MBA 講師「テクノロジー・マネジメント」	—	2/13-3/2
4	竹井 誠	MBA プログラム講師 (2)	・MBA 講師「ナレッジ・マネジメント」	—	3/27-4/13
5	玉田 光夫	MBA プログラム講師 (3)	・MBA 講師「オペレーション・マネジメント」	—	4/24-5/16
6	戸田 長作	MBA プログラム講師 (5)	・MBA 講師「グローバルビジネス環境」	—	6/5-6/24
7	前田 昌孝	MBA プログラム講師 (6)	・MBA 講師「証券」	—	6/29-7/6

No.	名前	担当/指導分野	業務概要	派遣期間	
				2013	2014
8	Anuwat Charoensuk	実践ビジネスコース講師(1)	・ビジネスコース講師「ロジスティクス」	—	1/12-1/25
				—	4/27-5/10
9	Nirundon Tapachai	実践ビジネスコース講師(2)	・ビジネスコース講師「労務管理」	—	1/26-2/8
				—	5/11-5/24
10	山本 俊夫	実践ビジネスコース講師(3)	・ビジネスコース講師「マーケティング」	—	2/27-3/16
				—	5/22-6/8
11	福山 哲郎	実践ビジネスコース講師(4) ／ビジネスフォーラム講師	・ビジネスコース講師「ビジネスプラン」 ・フォーラム講師「ビジネスプラン・コンペティション」	—	3/13-3/30
				—	6/26-7/20
12	増田 一己	現場指導	・現場指導講師	—	2/16-3/23
				—	6/1-7/6

第7章 研修員受入実績

本プロジェクトにおいては、第1年次に2回、第2年次に1回の本邦研修を実施した。研修概念図は次の通りで、講義で学習した事例について現場における検証と知見を広げることにより帰国後に各自の業務に適用することを目的としている。



以下に、それぞれの本邦研修の実績を示す。

7.1 第1年次 第1回本邦研修

C/PであるLJI職員8名の本邦研修の受け入れを行った。コース概要、研修員リスト、個別研修テーマ、研修日程は以下の通りである。

7.1.1 コース概要

- 1) 研修期間：2013年3月4日（月）～3月15日（金）
- 2) 対象者：8名
- 3) 目的：ブンルアン副所長においては、本邦における農業関連諸機関訪問を通じ、ラオス国の農業ビジネス振興に向け知見を習得し共有することを目的とし、その他職員においては、本邦企業及び教育機関訪問を通じ、LJIの課題認識と部門別戦略計画実施に向けたアクションプランを作成し組織強化を図ることを目的とする。

7.1.2 本邦研修研修員リスト

本邦研修研修員リストを表7.1-1に示す。

表 7.1-1 本邦研修 研修員リスト（第1年次 第1回）

No	氏名	性別	LJI所属先／役職
1	Bounlouane Douangneune(Dr.) ブンルアン・ドゥアングン	M	副所長 Deputy Director/Assoc. Prof.
2	Southanom Phinsavath スタノム・ピサヴァット	F	副所長（ビジネスコース担当） Deputy Director
3	Sengaloun Khonglalien セナルン・コンラリラン	F	日本語コース 副主任 Japanese Course Division Deputy Head
4	Viengsavanh Kounpasirth ヴィアンサワン・クウンパースト	F	管理部 人事担当 主任 Personnel Unit Head
5	Phoulatsamee Phetthanoulath ポウサラミー・ペッタノラ	F	ビジネスコース MBAプログラム担当主任 MBA Program Unit Head
6	Johnny Phengvongsa	F	ビジネスコース 運営担当 主任

	ジョニー・ペングオンサ		Business Course Administration Unit Head
7	Thongdam Vongsouvan トンダム・ボンスヴァン	M	相互理解 渉外・広報担当 主任 Publicity Management Unit Head
8	Phitsamay Phetvixay ピッサマイ・ペットヴィサイ	F	管理部 秘書課 主任 Secretary

7.1.3 研修内容

1) 研修日程、訪問先

研修日程および訪問先を表 7.1-2 に示す。

表 7.1-2 研修日程および訪問先（第1年次 第1回）

実施日	時間	区分	研修テーマ	訪問先/講師
3/3（日）		来日	ラオス→関空	
3/4（月）	午前	導入	JICA ブリーフィング	JICA 関西
	午後	導入	プログラムオリエンテーション/課題設定	PEICO
3/5（火）	午前	講義	日本企業の経営の特徴	神戸大学 スクサバン氏
	午後	訪問	経営理念	松下幸之助歴史館
3/6（水）	午前①	訪問	農協の活動	JA 兵庫中央会
	午後①	訪問	農商工連携	近畿経済産業局 産業部産業課
	午前②	移動	大阪→東京	
	午後②	訪問	日本センターについて	JICA 本部
3/7（木）	午前①	訪問	日本の農政、農業の産業化、海外展開	近畿農政局
	午後①	移動	京都→東京	
		講義	JICA の農業関連の活動	JICA 農村開発部
	午前②	訪問	MBA プログラム	グロービス
3/8（金）	午後②	訪問	経営理念/ものづくり	小松ばね工業
	午前①	訪問	ビジネスフォーラムについて	東京農業大学
	午前②	講義	国際協力活動事業計画・評価	(有)ネフカ 大迫氏
3/9（土）	午後	講義	事業計画について	(株)トラスパイア 福山氏
	午前	訪問	マーケティング・顧客対応と環境	パナソニックセンター東京
		午後	視察	日本文化研修
3/10（日）	移動	東京→大阪		
	移動	大阪→大分		
3/11（月）	終日②		自主研修日	
	午前①	訪問	一村一品・見学	北平食品加工組合
	午後①	訪問	一村一品・見学	JA 玖珠九重

実施日	時間	区分	研修テーマ	訪問先/講師
		講義	一村一品・見学	大分一村一品国際交流推進協会 内田氏
	午前②	討議	研修振り返り	PEICO
	午後②	訪問	経営方針に則した組織活動	(株)特発三協製作所
3/12 (火)	午前①	訪問	一村一品・見学	畦道グループ、木の花ガルテン
	午後①	講義	一村一品・見学	大分一村一品国際交流推進協会 内田氏
	午前②	訪問	カイゼン・5S	富士製作所
	午後②	訪問	品質管理・食品安全/人材育成	泉南乳業
3/13 (水)	午前①	訪問	意見交換	立命館アジア太平洋大学
	午後①	移動	大分→大阪	
	午前②	訪問	経営品質向上・顧客管理	スーパーホテル
	午後②	訪問	経営品質・サービス向上・人材育成	エール学園
3/14 (木)	午前	訪問	農産物を利用したビジネス	山田錦の郷
	午後①	討議	一村一品活動について意見交換	PEICO
	午後②	討議	後半振り返り、成果発表準備	PEICO
3/15 (金)	午前	発表	成果発表	PEICO
	午後	討議	評価会、閉講式	JICA 関西
3/16 (土)		帰国	関空→ラオス	

①研修テーマ「農業」ブンルアン副所長、②研修テーマ「組織強化」LJI 職員 7 名

2) 研修成果の活用

研修員の研修テーマと成果を表 7.1-3 に示す。

表 7.1-3 研修成果発表（第1年次 第1回）

No	氏名	研修テーマ	成果
1	Mr.Bounlouane	日本の農業の仕組み、農業ビジネスについて	日本の農業の仕組みと 6 次産業化 ⁴ の事例、各地域の農業技術を向上させる一村一品活動や農協について学んだ。7 月に LJI で実施するビジネスフォーラムのテーマが「農業」であり、今回訪問した東京農業大学 門間教授に講演をお願いする。ビジネスフォーラムでは政府機関および生産者・加工者・販売者に参加いただき交流できる

⁴ 農林漁業者（1 次産業従事者）が、生産のみならず加工（2 次産業）および流通・販売（3 次産業）まで一体的に行なう、または、他の民間事業者と連携して行なうなど、経営の多角化を進めること

No	氏名	研修テーマ	成果
			場になることを期待している。LJI が、農業のマッチングの場となる役割を果たし、ラオスの農業発展に貢献していきたい。
2	Ms.Southanom	LJI 部門間の連携	日本的経営について広く深く学ぶことができた。研修に参加したスタッフは、今後組織のキーパーソンとなる。スタッフの育成では、うまくいかないことの原因は相手ではなく自分自身にないか振り返ることが大事。スタッフの良いところを見つけアドバイスしていきたい。
3	Ms.Sengaloun	日本語コース部門の広報力強化	帰国後のアクションプランは、①日本語コースの将来がどうありたいかを考え現状を分析する、②2ヶ月以内に、日本語コースの目標を明確にする、③目標を明文化しスタッフ全員に共有する、④4ヶ月以内に事業戦略を立てることである。ラオスのビジネス社会がどのような日本語人材を必要としているかを分析し、良いサービスを提供し、講師の質を上げるよう、他の大学や教育機関の例も参考にしていく。
4	Ms.Viengsavanh	人事評価の仕組みについて	管理部人事担当で、職員の人事評価の情報を管理している。研修を通して、日本企業の、質の高いサービス、オフィス内の整理整頓、従業員の福利厚生など良い事例を学んだ。自身が業務を行う上で、まず目標を立ててそれに向かって進めること、仕事に取り掛かる時には1週間、1か月単位の計画を立てることを心がける。研修で、人事の評価項目が5つ(知識、企画力、実践力、創造思考力、協働性)あることを知り、上司に相談してこの項目を取り入れるよう活用したい。
5	Ms.Phoulatsamee	MBA 事務局業務の時間管理について	MBA 学生の書類手続き(支援制度への応募など)の窓口を担当しているが、〆切を守らない学生が多いことが課題である。研修で、企業の組織内の経営管理を見ることができた。日本企業は、事業計画を策定し、3ヶ月、6ヶ月、1年単位の計画を立て実施しその成果を検証し

No	氏名	研修テーマ	成果
			ている。また社員全員が会社の方針を理解していることが分かった。
6	Ms.Johnny	効率的な備品調達・管理	研修では、日本企業のシステムティックな仕事の進め方やオフィス内の整理整頓を学んだ。松下幸之助の努力と小松ばね製作所の「お客様から必要とされる企業となる」という考えが特に印象に残った。自分自身も、周りから必要とされるような職員になりたい。意識して、小さなことから取り組んでいく。オフィスで5Sを行い、文具の利用表を作る。文具・備品の調達は、利用者の使い方を調べてから調達計画を立てる。
7	Mr.Thongdam	LJI 事業の広報活動	LJI の広報を担当している。日本企業の広報の事例を学んだが、ラオス社会に適したやり方に改善して取り入れることが大事。メディアごとにターゲットを明確にする（インターネットに接続できない地方ではラジオが有効）。Facebook で MBA やビジネスコースの修了生のネットワークを作る。LJI の各部門にヒアリングを行い、業務内容や組織のことを知り、どのような情報を流すか検討する。受講生のアンケートで、LJI のコースのことをどこで知ったかという項目集計を知り、広報のやり方に反映させる。
8	Ms.Phitsamay	情報管理と情報発信について	日本企業の経営の仕方、顧客サービス、オフィス内の整理整頓などの事例を学んだ。管理部に所属しており、LJI 各部門や LJI の顧客に、正しい情報をタイムリーに届けていきたい。まず、自分の部門に、5S とカイゼンを徹底する。自らが整理整頓を行ない実践する。LJI を訪れる顧客（受講生など）に、LJI のサービスを評価してもらうため意見箱を置くことを提案する。自身が日本語コースを受講して、日本人顧客へのサービスを向上させていきたい。

7.1.4 研修結果

研修アンケートの結果、研修期間、視察数については概ね適当であるという回答を得た。
(研修期間：適切6名、短い2名、視察数：適切6名、少ない2名)

研修員は、LJI職員8名で構成されたため、2週間行動を共にし、上位組織者と中間管理層間ならびに各部門間で課題が共有され、LJIの今後について考える良い機会となった。今回参加した職員は、今後LJIのキーパーソンとなることが期待される。また、今回のようなLJI中間管理層の業務遂行能力やマネジメント力を強化する研修を希望する意見も出された。

7.2 第1年次 第2回本邦研修

C/P(1名)及びNUOL講師(1名)・MBAプログラム修了生・現役生(6名)の本邦研修の受け入れを行った。コース概要、研修員リスト、個別研修テーマ、研修日程は以下の通りである。

7.2.1 コース概要

- 1) 研修期間：2013年8月19日(月)～8月30日(金)
- 2) 対象者：8名
- 3) 目的：講義において学習した事例の現場における検証と知見を広げることにより帰国後にMBA生に対し報告をすることを通して講義のインパクトを広める。

7.2.2 本邦研修研修員リスト

本邦研修研修員リストを表7.2-1に示す。

表 7.2-1 本邦研修 研修員リスト (第1年次 第2回)

No	氏名	性別	所属先/役職
1	Khongsavang Xayalath(Dr.) コーンサワン・サイヤラート	M	ラオス国立大学 経済経営学部 教授
2	Leepaia Bouapao ブアパオ・リパイヤー	F	LJI ビジネスコース部門長
3	Souphalack Inphonephong スパーラック・インポーンボン	M	Australian Center for Internatinal Agricultural Research Assistant Country Manager
4	Khammanh Lasavong カンマン・ラーサウオン	M	Private Consultancy Company Director
5	Boonmaly Phisayavong ブンマリー・ピサヤウオン	F	United Nations World Food Program Naional Human Resources Officer
6	Daovading Phirasayphithak ダーオワディン・ピラサイピタ ック	F	Lao National Chamber of Commerce and Industry Chief of Employers' Bureau Activities
7	Viengmany Thipvongxay ウィエンマニー・ティップウオ	F	Swiss Agency for Development and Cooperation Office Manager

No	氏名	性別	所属先／役職
	ンサイ		
8	Vilayphone Phommansone ウィライボン・ポンマゾーン	F	IT Center, NUOL Administrative Staff

7.2.3 研修内容

1) 研修日程、訪問先

研修日程および訪問先を表 7.2-2 に示す。

表 7.2-2 研修日程および訪問先（第1年次 第2回）

実施日	時間	区分	研修テーマ	訪問先/講師
8/18 (日)		来日	ラオス→関空	
8/19 (月)	午前	導入	JICA ブリーフィング	JICA 関西
	午後	導入	プログラムオリエンテーション/課題設定	PEICO
8/20 (火)	午前	講義	日本企業の経営の特徴	神戸大学 スクサバン氏
	午後	訪問	経営理念	松下幸之助歴史館
8/21 (水)	午前	訪問	工場見学・人材育成	ユー・エム・アイ
	午後	訪問	企業訪問・人材育成	(株)JOHNAN
		討議	企業経営者との交流会	ユー・エム・アイ/ (株)JOHNAN
8/22 (木)	午前	移動	大阪→東京	
	午後	訪問	日本センターについて	JICA 本部
8/23 (金)	午前	講義	人材育成・顧客満足	パークハイアット東京
	午前	訪問	経営戦略（製造業）	安久工機
8/24 (土)	午前	視察	日本文化研修	
	午後	訪問	最新技術と環境への取組み	パナソニックセンター東京
		移動	東京→大阪	
8/25 (日)	終日		自主研修日	
8/26 (月)	午前	討議	研修振り返り	PEICO
	午後	訪問	カイゼン・5S	富士製作所
8/27 (火)	午前	訪問	農産品販売	道の駅しらとりの郷
	午後	訪問	ビジネス人材育成	関西生産性本部
8/28 (水)	午前	訪問	伝統産業のプロモーション	播州織工房館
	午後	訪問	地域資源を活用した商品の開発と販売	香寺ハーブガーデン
8/29 (木)	午前	訪問	公的機関による中小企業支援	MOBIO
	午後	討議	後半振り返り、成果発表準備	PEICO

実施日	時間	区分	研修テーマ	訪問先/講師
8/30 (金)	午前	発表	成果発表	PEICO
	午後	討議	評価会、閉講式	JICA 関西
8/31 (土)		帰国	関空→ラオス	

2) 研修成果の活用

研修員の研修テーマと成果を表 7.2-3 に示す。

表 7.2-3 研修成果発表 (第1年次 第2回)

No	氏名	研修テーマ	成果
1	Mr.Khongsavang	関連機関とのネットワーク作りを学ぶ	プロジェクトに関係する機関内の各部門、他機関・大学・企業・農家の関係を整理し、それぞれと継続的にパートナーシップを築いていく。東大阪のMOBIOなどSMEのネットワーク作りが参考になった。
2	Ms.Leepaia	日本的経営スタイルの実践例を学ぶ	パナソニック（経営理念）とJOHNAN(株)（人材育成戦略）の事例をラオスに適用したい。経営理念に沿って事業を行なうこと、上位層、中間層、スタッフ層に向けて人材育成を実施することを取り入れたい。
3	Mr.Souphalack	日本企業の人材管理・育成事例を学ぶ	パークハイアット東京の人材育成が参考になった。新入社員向けにオリエンテーション研修を作る。
4	Mr.Khammanh	職員のモチベーションを高める方法	パークハイアット東京、パナソニック、富士製作所が参考になった。まず自分自身が行動し、周りとの研修で学んだことをシェアしネットワークを広げて、ボトムアップで変えていく。
5	Ms.Boonmaly	カイゼンは、どのように日本の企業経営に効果的なのか事例を学ぶ	総務部門のリーダーとして、自らが手本となるよう行動する。
6	Ms.Daovading	社内のコミュニケーション向上を図る	パークハイアット東京と富士製作所の事例が参考になった。研修で学んだことを部門内で共有し、意見箱を設置し意見を集める。
7	Ms.Viengmany	企業のサービス・製品の付加価値は何か事例を学ぶ	安久工機の事例をケーススタディにまとめる。ラオスでは、農産品加工を行い付加価値を高める必要があると考える。

No	氏名	研修テーマ	成果
8	Ms.Vilayphone	5S 活動について学ぶ	LJI の 5S を推進する。具体的には、各部門の 5S 状況を定期的に確認する、組織内の見える化、各種データへのアクセスを良くする。

7.2.4 研修結果

研修アンケートの結果、研修期間、視察数については概ね適当であるという回答を得た。
(研修期間：適切7名、短い1名、視察数：適切7名、少ない1名)

研修員から、MBA 同窓会ネットワークをどのように活性化させるかという課題が挙げられ、各々の研修テーマとは別に、MBA 生、MBA 講師、LJI 職員が集まる研修機会を利用して話し合いを行なった。日本の社会人大学院の同窓会活動や他の日本センターの同窓会ネットワーク事例を共有することが効果的だと考えられる。

7.3 第2年次 本邦研修

C/P (1名) 及び NUOL 講師 (1名)・MBA プログラム修了生・現役生 (6名) の本邦研修の受け入れを行った。コース概要、研修員リスト、個別研修テーマ、研修日程は以下の通りである。

7.3.1 コース概要

- 1) 研修期間：2014年6月30日(月)～7月11日(金)
- 2) 対象者：8名
- 3) 目的：講義において学習した事例の現場における検証と知見を広げることにより帰国後に MBA 生に対し報告をすることを通して講義のインパクトを広める。

7.3.2 本邦研修研修員リスト

本邦研修研修員リストを表 7.3-1 に示す。

表 7.3-1 本邦研修 研修員リスト (第2年次)

No	氏名	性別	所属先/役職
1	Xayphone Kongmanila(Dr.) サイポーン・コーンマニラ	M	ラオス国立大学 経済経営学部 教授
2	Khamphouy Vilaysouk カムプーイ・ウィライスック	F	LJI 学術交流部門主任
3	Alounsavath Ngonkasemsuk アルンサワット・ンゴンカセームスック	M	Alounsavath AGL Agent Vientiane A74 Director
4	Phetsoudachan Sisavath ペットスダーチャン・スィーサ	F	Lao Telecommunication Company Chief of Service Data Analysis Center

No	氏名	性別	所属先/役職
	ワット		
5	Khingkhram Keobounmy キンカム・ゲーオープンミー	F	ETL Public Company Manager of Domestic & Int'l Relations Division
6	Kommaly Nouanthasing コンマリー・ヌアントアシン	F	Savannakhet University Academic Affairs-Science Administration Office
7	Bendalat Teso ベンダラット・テソー	F	Phonsavanh Bank Head of Organization Development Dept.
8	Meeka Khonmeexay ミーカ・クンミーサイ	M	President's Office Administration and Management Dept./Personel Div. Secretary

7.3.3 研修内容

1) 研修日程、訪問先

研修日程および訪問先を表 7.3-2 に示す。

表 7.3-2 研修日程および訪問先 (第2年次)

実施日	時間	区分	研修テーマ	訪問先/講師
6/29 (日)		来日	ラオス→関空	
6/30 (月)	午前	導入	JICA ブリーフィング	JICA 関西
	午後	導入	プログラムオリエンテーション/課題 設定	PEICO
7/1 (火)	午前	訪問	従業員のモチベーションアップ	MK タクシー
	午後	訪問	経営理念	松下幸之助歴史館
7/2 (水)	午前	講義	日本企業の経営の特徴	京都大学 スクサバン氏
	午後	移動	大阪→東京	
7/3 (木)	午前	訪問	MBA プログラムについて	グロービス
	午後	訪問	経営理念/ものづくり	小松ばね工業
7/4 (金)	午前	講義	人材育成・顧客満足	パークハイアット東京
	午前	訪問	経営戦略 (製造業)	安久工機
7/5 (土)	午前	訪問	最新技術と環境への取組み	パナソニックセンタ ー東京
	午後	視察	日本文化研修	
		移動	東京→大阪	
7/6 (日)	終日		自主研修日	
7/7 (月)	午前	討議	研修振り返り	PEICO
	午後	訪問	カイゼン・5S	富士製作所
7/8 (火)	午前	視察	日本文化研修	
	午後	訪問	公的機関による中小企業支援	MOBIO

実施日	時間	区分	研修テーマ	訪問先/講師
		討議	企業経営者との交流会	MOBIO-Cafe
7/9 (水)	午前	訪問	農産品販売	道の駅しらとりの郷
	午後	訪問	企業の海外展開 (海外進出)	ワコール
7/10 (木)	午前	訪問	ラオス進出企業 (ローカル人材の育成)	山喜
	午後	討議	後半振り返り、成果発表準備	PEICO
7/11 (金)	午前	発表	成果発表	PEICO
	午後	討議	評価会、閉講式	JICA 関西
7/12 (土)		帰国	関空→ラオス	

2) 研修成果の活用

研修員の研修テーマと成果を表 7.3-2 に示す。

表 7.3-2 研修成果発表 (第2年次)

No	氏名	研修テーマ	成果
1	Mr.Xayphone	ラオス国立大学で評判の講師になるための方法	以下の方法に取り組む。 ①学生に知識だけでなく学習方法も教える②学生とのコミュニケーションを密にし講義中はアイコンタクトを取る③教材や PPT を工夫し他の講師との差別化を図る④日本企業事例を取り入れ学生が興味を示すケーススタディを作る⑤本邦研修のように企業訪問を実施する⑥学生からの提出物に必ずフィードバックする
2	Ms.Khamphouy	LJI ビジネスコースの効果的な宣伝広告方法	ビジネスコースを何で知ったか調査する (TV、新聞、電話、口コミ等)。顧客からの問合せに対応できるよう広告内容を部内で共有する。日本の宣伝方法の事例を集めて LJI で取り入れる (リーフレット作成、ポスターやステッカーを JICA バスに貼付、ノベルティグッズを作成等)。同窓会ネットワークを活用する。サービス向上のため、来訪者への挨拶、御礼を言うようスタッフへ働きかける。
3	Mr.Alounsavath	保険代理店の外国人顧客増に対する顧客サービス戦略	英語を話せるスタッフを採用すると同時に、現スタッフ (4 名) に対して専門用語を含めた英語研修を

No	氏名	研修テーマ	成果
			行なう。本部の保険査定員との連携し顧客へのサービスを向上させる。
4	Ms.Phetsoudachan	部下に関心を持たない上司とのコミュニケーション方法	上司・部下の良好な関係を構築するためにミーティングを開く。スタッフの話をよく聞く。業務分担を明確にし、情報共有を行なう。毎月スタッフ評価を行い相互に強み・弱みを理解し合う。
5	Ms.Khingkham	携帯端末を利用した銀行のモバイルサービス（e決済）普及方法	顧客ターゲットを明確にする。モバイルサービスのメリットとデメリットを整理する。サービスの宣伝のためデモンストレーションを行なう。銀行と通信会社で連携してこれらを進めていく。
6	Ms.Kommaly	若いスタッフのマネジメントについて	スタッフの言葉に耳を傾け、コミュニケーションを図る。遅刻するスタッフに、何故遅刻することが良くないのか理由を説明する。まずは自分が変わることで、他者が変化すると考え、自ら実践していく。
7	Ms.Bendalat	顧客サービス向上のための人材育成	スタッフの入れ替わりが多く、十分な人材育成ができず顧客サービスが向上できないことが課題。短期の研修では業務概要と専門知識を覚えてもらう。今後は研修コースを増やすと共に、OJTで経験者が教えられるような体制を作る。定期的にスタッフの評価を行なう。
8	Mr.Meeka	特別プロジェクト遂行のための役割分担	特別プロジェクトが実施される際には各部門から人が集まるが責任分担が明確でない。プロジェクト初期に役割分担を明確にし、定期的にミーティングを開き、担当者が課題を出し合い上層部に上げるようにする。富士製作所の Bottom up 方式で実施する 5S 活動を参考とする。

7.3.4 研修結果

研修アンケートの結果、研修期間、視察数については概ね適当であるという回答を得た。
 (研修期間：適切8名、視察数：適切6名、多い1名、少ない1名)

研修テーマを設定するにあたり、研修員一人一人が抱える業務上の課題を話してもらい、

その中からテーマを絞り込むために、研修ファシリテーターの講義・アドバイスの時間を十分にとった。このため、成果発表では個々の課題とアクションプランが明確になったといえる。

第 8 章 供与機材実績

本件に関する供与機材はなかった。

第9章 PDMの変遷

PDMの改訂は行われなかった。