



小テスト付き！

不動産業界
の社員教育

目次

はじめに	03
社員教育の提供方法	05
一般的な提供方法	06
【新定番】e-ラーニングを使った学習	14
e-ラーニングの運用失敗事例	21
e-ラーニングの運用成功事例	25
教育計画の立て方	29
おまけ/小テスト	

はじめに

社員教育の必要性

本書をダウンロードしてくださったということは、少なからず社員教育が必要だと感じていることだと想像します。ではなぜ必要だと感じているのでしょうか？

- スタッフが、投資分析・相続・節税対策などオーナー様との会話についていけない。
- スタッフが、オーナー様との会話の中に売上に直結しそうなネタがあったにも関わらず、スルーしてしまった。
- 会社が大きくなり社員の質を保つのが難しくなってきた。
- スタッフ数が増え、会社の理念が浸透しづらくなってきた。
- 育てても辞めていき、また一から育てる...マネージャーへの負担がとて大きい。
- 教育の効果が可視化されていないので、本当に理解しているのか管理者が把握できない。

上記のようなお悩み・相談を全国の不動産会社さんからお聞きすることは少なくありません。

はじめに

社員教育の目的

前ページのような悩みを解決するために必要なのが「計画的な社員教育」です。
社員教育には大きく分けて二つの目的があると考えられます。

<1>共通の意識を持たせる

社会における常識、ルール、マナー、規律などを習得させ、社会人としての最低限のスキルを学んでもらいます。

また、企業の一員として必要な意識、考え方、理念、文化などを浸透させ、従業員のベクトルを合わせることができます。

<2>スキルアップによる業績UP

基本的な業務を遂行するためのスキルを学び、さらにそれらのスキルや知識を高めることで、高度な業務を遂行することができ、業績UPを狙えます。

小テスト付き！不動産業界の社員教育

社員教育の提供方法



一般的な提供方法

メリット・デメリットが分かっているだけでも運用体制によっては失敗してしまうことがあります。
ここではその失敗事例からどう使うと効果的なのかを考えていきます。

社員教育の一般的な提供方法

社員教育プログラムの提供方法は下記の通りです。
次ページからそのメリットとデメリットを考えていきます。

<1> 先輩社員によるOJT

<2> 研修・セミナーの受講

<3> 企業視察

<4> 社内勉強会

<5> 独学

社員教育の提供方法

<1> OJT

OJT（On-the-Job Training オン・ザ・ジョブ・トレーニング）とは実際の現場で先輩や上司から実務を通して学ぶ訓練型研修のことです。簡単な案件から始め、徐々に難易度をあげていきます。この大事ななのは、以下の4つの手順と3つの原則です。

【4つの手順】

①やってみせる / ②説明・解説する / ③やらせてみる / ④評価・追加指導を行う

【3つの原則】

原則① 意図的：どんな目的でそのトレーニングを行うのかを意識すること。

原則② 計画的：しっかりとした計画に基づいてトレーニングが行われること。

原則③ 継続的：1度で終わってしまうトレーニングではなく、反復的に、また段階的にトレーニングが実行されること。

社員教育の提供方法

<1> OJT

OJTのメリット・デメリットは以下の通りです。

【メリット】

- 実際の仕事を通して学べるので、ズレが少なく効率の良いトレーニングができる。
- トレーニングを通して、先輩と新入社員の間関係が築ける。
- 新入社員のペースに合わせることができる。
- 日々の業務で継続的に実行できる。 ○外部講師や研修時間などの費用がかからない。

【デメリット】

- 指導者の負担が大きくなる。
- 指導者の能力によってトレーニングの質にばらつきが出る。
- 体系的に学ぶにくい。 ○計画作成の手間がかかる。 ○新入社員育成が現場任せになりがち。

社員教育の提供方法

<2> 研修・セミナーの受講

受講者が一同に会して外部の研修を受けるスタイルです。

講師を企業に招いて行うこともあります。

講演を聞くだけでなく、ディスカッションやロールプレを行うワークショップ型が効果的です。

【メリット】

- 時間を拘束するので、必要なプログラムを対象者へ確実に伝えることができる。
- 専門家から学ぶので、深い知識がしっかりと身につく。

【デメリット】

- 交通費、受講料、講師派遣料など費用が多くかかってしまう。
-

社員教育の提供方法

<3> 企業視察

他の企業へ訪問し、普段どのように業務を行っているのかを学びます。

同業はもちろん、他業種でも新しい発見ができます。

旅行代理店が「企業見学ツアー」を開催していたりしますので、まずはそちらをご活用ください。

大事なことは、自分の中で解決したい課題を用意してから臨むことです。

【メリット】

- 実務を見ることで課題を解決する術を明確に知ることができる。
- 新しい発見を得ることができる。

【デメリット】

- 交通費、参加費など費用が多くかかってしまう。
 - 同業で業務をオープンに見せてくれる企業は少なく、知りたい情報がどこまで知れるかは参加してみないとわからない。
-

社員教育の提供方法

<4> 社内勉強会

社員が講師となって社内で行う勉強会です。

月1回、週1回など目的・プログラムを決めて行います。

【メリット】

- 営業開始前や終了後などで時間を合わせやすい。
- 社員が講師となるので費用を抑えやすい。

【デメリット】

- 講師となる社員の負担が重い。
 - 講師が専門的に学んでいないと知識が浅く、伝わり切らない。
-

社員教育の提供方法

<5> 独学

推薦図書、テキストなどを与えて、自主学習をしてもらう形式。
宅建などの資格取得を推奨して学習させることも。

【メリット】

- 各人のペースで進めることができる。
- 低コストで始めることができる。

【デメリット】

- 学習内容やペースを各人に委ねると積極的に学ばず、個人差が出やすい。
- モチベーションを維持することが難しい。

ここまでの<1～5>がこれまでの社員教育において選ばれてきた教育の提供方法です。
次ページでは数年前から社員教育の現場で主流になりつつある「e-ラーニング」について検討していきます。



【新定番】 E-ラーニングを使った学習

近年導入する企業が増えているe-ラーニング。
どんなメリット・デメリットがあるのでしょうか。

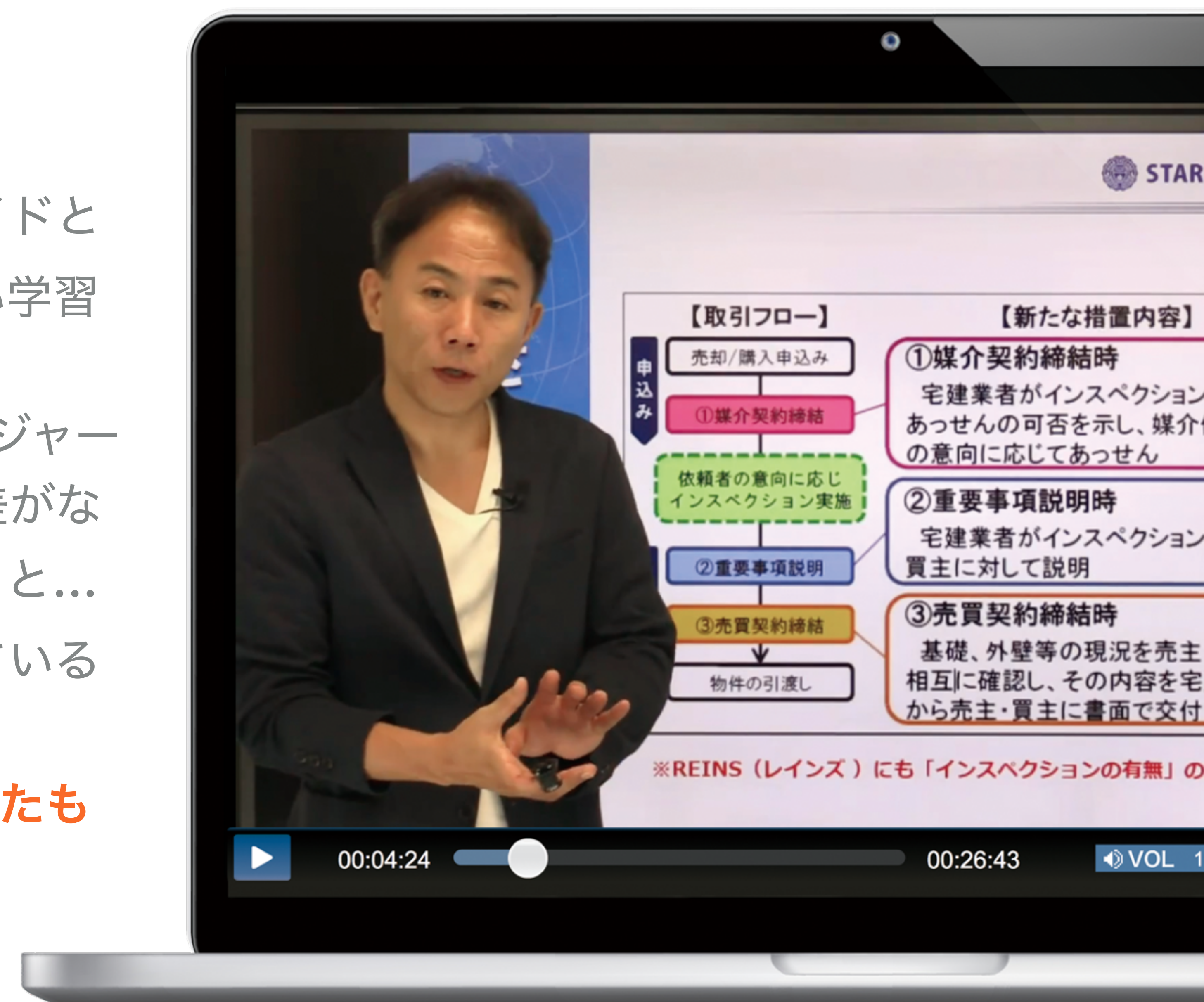
【新定番】E-ラーニングを使った学習

効率UP・コスト削減・ 生産性向上を図れることが特徴

e-ラーニングとはPCやスマホを使って、動画やスライドといったデジタルの教育コンテンツを閲覧し学ぶ新しい学習法です。

隙間時間を使って学習できることや、教育するマネージャーの負担を軽減できること、そのマネージャーの個人差がなく同じレベルの教育を全てのスタッフに与えられること...などの大きなメリットにより、数年前から支持を得ている教育ツールです。

このe-ラーニングで、**賃貸管理業務に特化して作られたものが弊社が提供する「スターカレッジ」**です。
サービスについては最終ページをご覧ください。



【新定番】E-ラーニングを使った学習

e-ラーニングのメリット

先ほども触れましたが、このe-ラーニングには非常に多くのメリットがあります。

①場所や時間の制約を受けにくい。

スマホ・PC・タブレットがあれば、いつでもどこでも、隙間時間にも学べます。

②何度も見直しができるため、自分のペースで学べる。

つまづいても何度も繰り返して見直しができるため、自分のペースで学習することができます。

③教育を均質化できる。

指導者のスキルによる差がなく、スタッフ全員に同質の教育を与えることができます。

④対象者に合ったプログラムを構築できる。

業務内容・社歴・レベルに合わせてプログラムを設定できるので理解度が高まります。

【新定番】E-ラーニングを使った学習

e-ラーニングのメリット

⑤研修コスト・時間が抑えられる。

社内・自宅で学べるから、受講料・講師委託料・移動費が不要。

さらに新入社員が入るたびに繰り返し教えている業務はe-ラーニングにすることで、指導者の人件費・時間も削減できます。

⑥学習履歴を管理できる。

システム上で誰が何をどれだけ学んだかを管理できます。

また確認テストを導入することで理解度を把握することができます。

【新定番】E-ラーニングを使った学習

e-ラーニングのデメリット

たくさんのメリットのあるe-ラーニング。しかしながら良いところばかりではありません。
しかし、ちょっとした工夫をするだけで解決できます。

①OJTのような技術スキルを学ぶことが難しい

実技を学ぶには現場へ行きOJTで学ぶのが一番早く、e-ラーニングでは対応できないと言われています。しかしe-ラーニングはいつでも動画の視聴ができますから、現地で視聴し、実務を行うということも可能です。

例えば鍵交換。新入社員数人にOJTで何種類もある鍵交換方法ひとつずつを教えるのは大変ですが、一度基本をOJTで教えてしまえば、あとは現地で各鍵の交換動画を見ながら交換できてしまうものです。e-ラーニングは**OJTと組み合わせることで、OJTをより効率よく行うことができます。**

【新定番】E-ラーニングを使った学習

e-ラーニングのデメリット

②モチベーションの維持が難しく個人差が生まれやすい。

場所・時間が決められた研修・セミナーと異なり、いつでもどこでもできる分、積極的に取り組まなくなります。

また、平等に学習の機会を与えたとしても、進捗・効果に個人差が生まれてしまいます。

ですから、受講者のモチベーションを維持するため、上手に活用するためには、**確認テストの導入など効果測定を行うことが必要**です。

さらにe-ラーニングのシステムを使えば**マネージャーが受講者の進捗・理解度を明確に管理**することもできます。

提供方法別メリット・デメリット

		OJT	外部研修	視察	社内勉強会	独学	e-ラーニング
受講者	実務を学ぶことができる	◎	○	×	○	×	○
	体系的に学ぶことができる	×	○	○	○	×	◎
	高度に専門的な知識を習得することができる	◎	◎	○	○	×	◎
	受講者のペースに合わせることができる	◎	△	△	○	◎	◎
	トレーニングを通して交流を持つことができる	◎	◎	◎	◎	×	×
	いつでもどこでも学ぶことができる	×	×	×	×	◎	◎
	モチベーションに左右されずに学ぶことができる	○	△	△	○	×	×
企業	教育を均質化することができる	×	◎	◎	◎	×	◎
	対象者に合ったプログラムを提供できる	◎	○	○	◎	◎	◎
	社員の教える手間・負担が少ない（企画・講師等）	×	◎	◎	×	◎	◎
	マネージャーが教育の進捗を把握できる	△	○	○	○	×	◎
	低コストで導入しやすい	◎	×	×	◎	◎	○



E-ラーニングの運用失敗事例

メリット・デメリットが分かっているにもかかわらず運用体制によっては失敗してしまうことがあります。
ここではその失敗事例からどう使うと効果的なのかを考えていきます。

運用失敗例①

受講者にすべて委ねて失敗。

- e-ラーニングを導入したけど、意外と社員が使わなかった。
- 興味のある人は使うが、一番学んで欲しい人が使わなかった。
- 使い始めはよかったが、徐々に使わなくなってきた。

受講者のタイミングで勉強をさせることは、失敗のもとです。

会社として、**期限つきの目標と学ぶ環境を作ってあげることが重要**です。例えば...

＜目的＞1年間でプロパティマネジメントの基本を理解する。

＜目標＞4月1日～5月30日までに「賃貸経営マイスター第1～3章」を視聴し内容を理解。

5月31日に行う「確認テスト」で正答率8割を出す。

＜学習時間＞外部からの電話対応は10:00以降からとする。

毎週火・金の9:00～10:00は会議室にて学習する。

運用失敗例②

豊富なラインナップから選択させて失敗。

- 内容が豊富すぎて何から始めていいかわからない。だから、見ない。
- 業務と関係のない動画を見ているスタッフがいる。
- 難しい内容のものから入ってしまい（簡単な内容から入ってしまい）次を見る気が失せてしまった。

誰に、どんなスキルを身につけてもらいたいのか。

まずはここを検討しながら課部署ごとにカリキュラムを作っていきます。

管理会社に勤務している上で基本となるプログラムは「必修科目」として全スタッフに学ばせます。

課部署ごとの専門的スキルを学ぶものは「専門科目」として各部署のマネージャーが必要だと思う科目を提示してあげると良いでしょう。例えば...

＜必修科目＞「賃貸経営マイスター1～10章」

＜専門科目＞ リーシング課「リーシング（プリンシプル住まい総研 上野 典行講師）全項目」

オンサイトマネジメント課「管理物件の現場で必要な知識 全項目」

「弁護士による徹底解説・賃貸管理の法律相談 全項目」

運用失敗例③

ひとりで学ばせて失敗。

- 一人で学ばせていても身になっているかわからない。
- e-ラーニングの動画を見て自分ごとに捉えられる人とそうでない人がいる。
- 実務に活かされているのか実感が湧かない。

ひとりで学んでいると、インプットした知識もアウトプットする前に忘れてしまったり、疑問に思ったことを解消できないまま放置したり...ということが考えられます。

そこで同じ動画を見たスタッフ同士で感想を言い合う場を作ると良いでしょう。

動画を見た後は必ず20分時間を取り、そのテーマについて掘り下げてみたり、自社の取り組み・業務に置き換えてどう改善できるのか考えてみたりとディスカッションを行ってみてください。ディスカッションで意見しなくてはならないと思うと、動画を見る姿勢も真剣になるものです。

さてここまで運用失敗事例を3つ見てきました。

結論、運用体制を整えれば失敗することはないのです。どう構築できるかがポイントとなります。



E-ラーニングの運用成功事例

e-ラーニングを効果的に使って、メリットを最大限に生かしている企業もあります。
その導入事例をご紹介します。

成功事例①

評価に使い、成功！

給与査定など評価会議のひとつの基準として使用しています。
積極的に勉強しているスタッフを称えてモチベーションを維持させることも忘れません。
(広島県A社様)

評価の基準にするときには、視聴の進捗管理も必要ですが、「理解度」を図る指標があると良いでしょう。

確認テストを実施しきちんと吸収できているかを確認する、改善提案を出してもらう、など結果をもって評価するようにしてください。



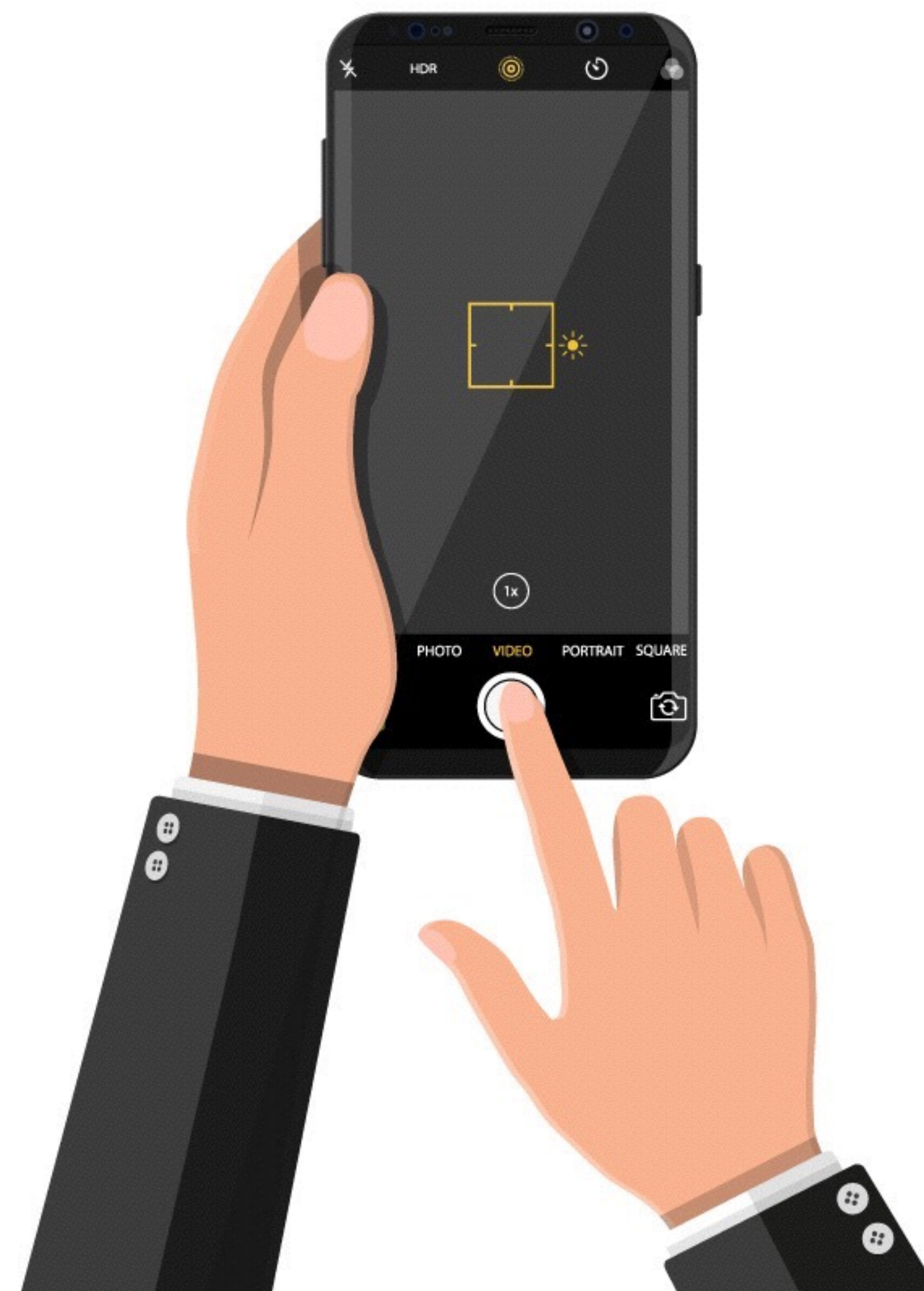
成功事例②

自社動画アップ機能を使って成功！

弊社は店舗が多いので、どこかに集まって研修を受けるということが難しく、e-ラーニング（スターカレッジ）を導入しました。決め手は自社で撮影した動画をアップできること。企業理念や代表挨拶、社内イベント告知、自社独自の業務の進め方など、全社に迅速に、確実に伝えることができています。（神奈川県B社様）

元々用意されている教育コンテンツ以外に、利用会社自身で撮影した動画をアップロードできるサービスもあります。

こちらは社内のノウハウを蓄積・共有することでナレッジマネジメントを実現します。



成功事例③

管理業務特化型e-ラーニングで成功！

一般的な社会人スキルを学ぶe-ラーニングではなく、賃貸管理に特化したものを弊社では選びました。中途採用が多いためすぐに現場で活かせる知識を学んで欲しかったからです。（秋田県C社様）

スターカレッジは日本初の「賃貸管理特価型e-ラーニング」です。一般的な賃貸管理の範囲である賃料査定、リーシング、空室対策、現場管理はもちろんのこと、インスペクション、投資分析、税務・相続関係、不動産売買など、高度なプロパティマネジメントについての講座も用意しています。また、新入社員向けにPMの基礎をじっくり学ぶ易しい講座もありますので、スタッフのレベルによってカリキュラムを作ることができます。



小テスト付き！不動産業界の社員教育

教育計画の立て方

計画的な教育プログラムを

e-ラーニングに導入には「運用体制が大事」という話をしましたが、これは研修・セミナーやOJTでも同じことで、計画的な教育プログラムを構築することが重要となります。
それでは教育計画の立て方について考えていきます。ステップは以下の通りです。

STEP1: 会社の期待する人材像の確認

**STEP2: スタッフの現状を把握し
ギャップを埋めるカリキュラムを検討**

STEP3: 効果測定の方法を検討

計画的な教育プログラムを

STEP1: 会社の期待する人材像の確認

まず、どんな人材に育てて欲しいのか、どんなスキルを持って欲しいのか、会社が期待する人材像を明確にします。会社の色や歴史、企業理念を踏まえながら、経営幹部・マネージャーが意見を出し、課部署ごとに目標を定めます。

入社したばかりの新入社員が突然「期待する人材像」を目標に置くのは困難ですから、年次や職位でステップを設けると良いでしょう。

例えば...①入社～半年 ②1年以上 ③2年以上 ④3年以上 ⑤5年以上 のステップでどのレベルに達していなければならないかを明確にイメージさせる必要があります。

計画的な教育プログラムを

STEP2: スタッフの現状を把握し ギャップを埋めるカリキュラムを検討

目標と現状のスタッフを比較し、ギャップを確認します。
この理想と現実のギャップを埋めるためのカリキュラムを考えていきます。

<1>教育の目的・対象者・期間

対象者には学ぶ目的と期間を明確にしてあげることが大切です。

<2>プログラム提供方法

ひとつに選ぶ必要はありません。当社ではe-ラーニングをはじめ、研修やOJTなど全て活用しています。

<3>環境の整備

事例でもあげましたが、対象者に全てを委ねることは失敗につながります。
目的を明確にし、学ぶ時間を作り、アウトプットする環境を作らないと「やらされている感」が大きくなってしまいます。

計画的な教育プログラムを

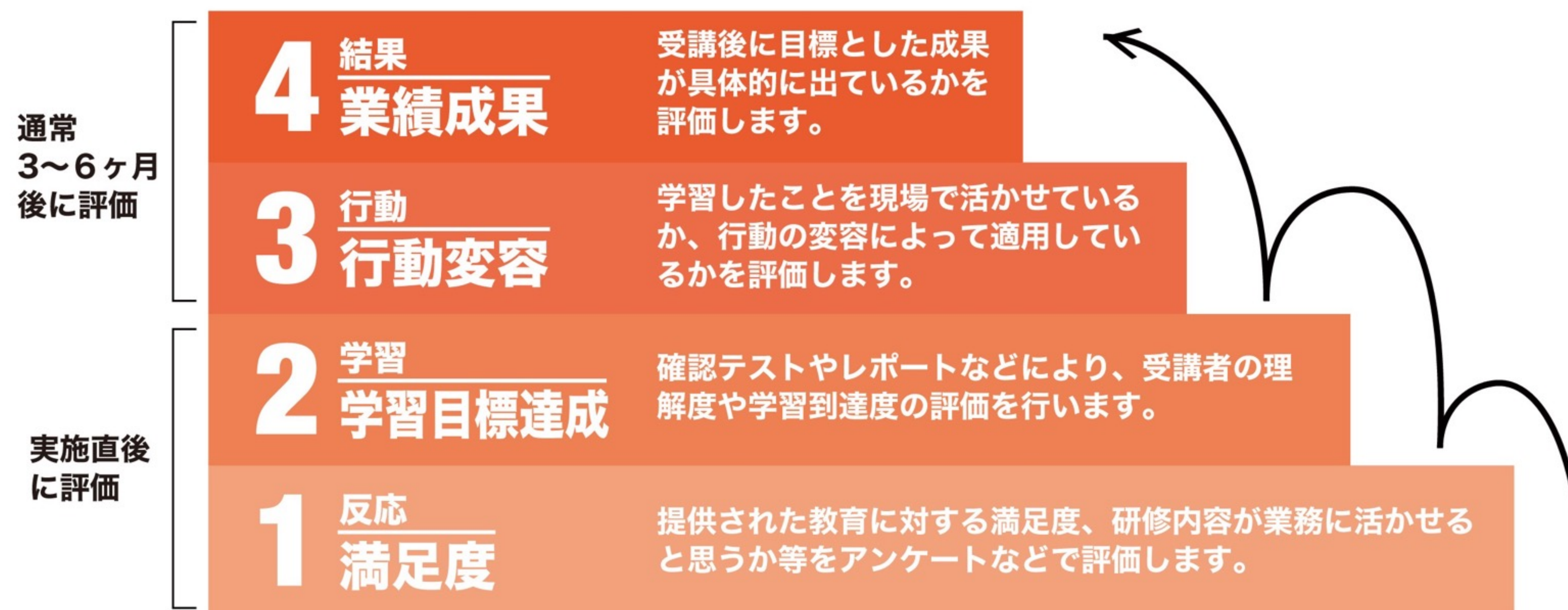
STEP3: 効果測定の方法を検討

最後に、教育プログラムの効果測定の方法を検討します。

その教育コンテンツが実際に使えるものなのかどうかを評価するものです。

一般的には下図の「カークパトリックの4段階評価法」が有名です。

このようにして、企業が対象者へ与える教育が理に適っているものかを検討することが重要です。



まとめ

教育は常に環境整備が最重要

どんな教育プログラムを導入しようと、それを受け入れる環境が整っていなければ失敗に終わるということがわかりました。

社員教育にe-ラーニング等のコンテンツを導入を検討されているようでしたら、まずは目的と運用する環境を整えることから始めてみましょう。

人を育てることこそ売上に直結する施策

スタッフの成長は会社の成長です。

業務の幅が広がるだけでなく、生産性が向上し、気づき改善する力が養われます。

離職率の高さで有名な不動産業界ですが、この教育環境を整えることで教育への負荷を減らし、かつ離職率を下げることもできるのではないのでしょうか。

社員教育を本格的に考えたいという方は

本書を最後までお読みいただき、ありがとうございました。

「社員教育について考えているが、実行に移せていない」

「e-ラーニング（スターカレッジ）に興味がある」

「研修・セミナーを受講したい。講師を派遣して欲しい。」

という方は、まずは当社へお問い合わせください。

弊社は設立当初から企業研修を主に行ってきており、全日本不動産協会などの団体や大手・中小不動産会社などの研修講師を務めております。ぜひご相談ください。

○[スターカレッジ（e-ラーニング）について](#)

○[スタッフ教育・研修支援について](#)

○[各種セミナー開催情報について](#)

○**オーナーズエージェントとは**

私たちオーナーズエージェントはグループに賃貸管理会社「株式会社アートアベニュー」を持ち、その生きたノウハウで賃貸管理ビジネスに携わる企業様をサポートしております。

コールセンター、社員研修、e-ラーニング、オーナー向け会報誌制作、パンフレット制作など賃貸管理に特化した様々なサービスで皆様の業務改善・業績アップをお手伝いいたします。

<https://owners-age.com>



OWNER'S AGENT

163-0818東京都新宿区西新宿2-4-1新宿NSビル18F

オーナーズエージェント株式会社

TEL:03-5339-0717 FAX:03-5339-0718