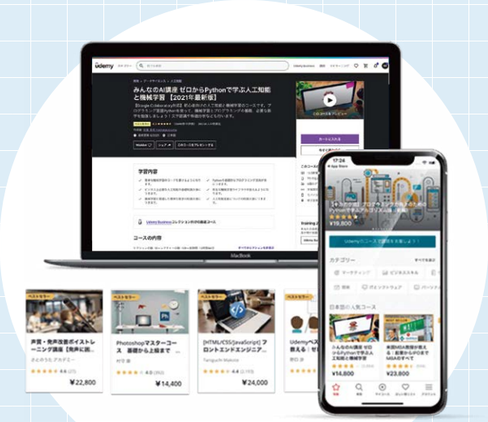
udemy business

「Udemy Business（ユーデミービジネス）」は、Udemy*に公開されている世界約18.3万講座の中から、企業・行政向けに厳選した日本語及び英語約6,000講座を、定額制学び放題で利用することができるオンライン動画学習サービスです。

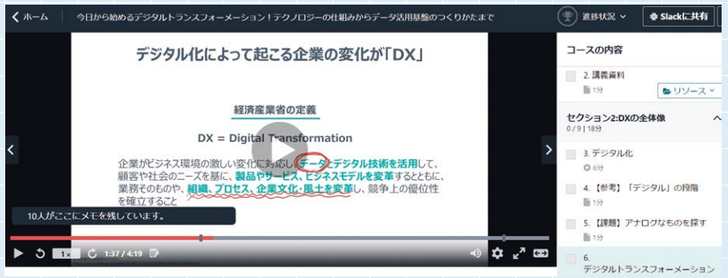
IT基礎、DX推進力やデータ活用、行政オリジナル講座まで豊富なオンライン動画学習



〈 パソコン・スマホで学べる動画講座 〉

×

〈 各界の専門的知識を有する実務家講師 〉



Udemyの学習画面

〈 受 賞 歴 〉

第16回 日本e-learning大賞
経済産業大臣賞
日本電子出版協会会長賞

HRアワード2020
プロフェッショナル
「人材開発・育成」部門
最優秀賞

2019年6月の提供開始後、トヨタ自動車、富士通、みずほフィナンシャルグループなど、日経225に登録されている35%以上の企業で採択いただき、DXをはじめとしたさまざまな経営課題の解決を学びを通して支援しています。2021年11月時点で福井県や三重県、鳥取県、相模原市、神戸市を始めとする多くの自治体でご活用いただいており、行政職員の皆様や、行政を通じた企業や市民のIT知識・スキルの向上にお役立ていただいています。

福井県　三重県　鳥取県　相模原市　KOBE　TOYOTA　MUFG　三菱UFJ銀行　MIZUHO　SoftBank　KDDI　Panasonic INDUSTRY　FUJITSU

*Udemyとは　米国法人Udemy, Inc.が運営する世界4,400万人以上（※）が学ぶオンライン学習プラットフォームです。2015年よりベネッセコーポレーションが日本における独占的事業パートナーとして提携を開始しています。Udemyは、C to C（Consumer to Consumer）プラットフォームで世界中の「教えたい人（講師）」と「学びたい人（受講生）」をオンラインでつなげます。最新のIT技術からビジネススキルまで幅広いテーマの講座をオンラインで学ぶことができ、世界で6.5万人以上の講師が18.3万本を超える講座を公開しています。隙間時間にPC・スマートフォンなど好きなデバイスからのアクセスが可能で必要な時に必要なだけ学習を進められます。　※Udemyに会員登録して、コースを受講し始めたユーザーの数

発行所：ベネッセコーポレーション　©Benesse Corporation

Udemy Businessに関する問い合わせは、下記webサイトのお問い合わせフォームにて承ります。

Udemy Businessお問い合わせ　web　https://ufblp.benesse.jp/UfG_government_inquiry.html

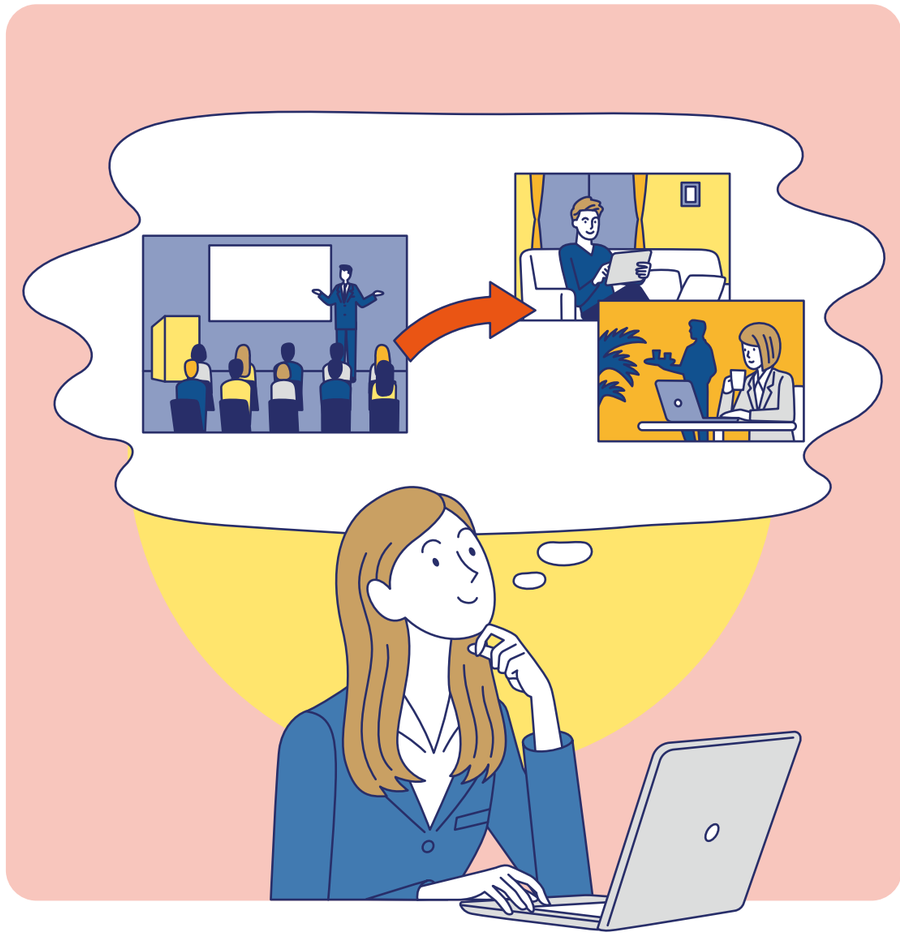
Benesse

UFGDX02

DX人材育成をめざす自治体のための情報誌

行政DX通信

Digital Transformation News for Government



Contents

P.02 実証研究レポート 「行政DX人材育成」実証研究結果レポート

P.04 相模原市 庁内DXのカギは職員の「マインド醸成」と「手ごたえ感」

P.06 鳥取県 学習ニーズの多様化に合わせた企業と求職者の支援

Vol. 02
2021

3か月のオンライン学習でDX推進やIT技術への理解　度が向上
約7割が「DX施策検討につながった」と回答

ベネッセでは Udemy（ユーデミー） Business（ビジネス）（以下、Udemy）を利用した全国34自治体※との**「DX人材育成に関する実証研究」**を実施し、終了後に参加者（自治体職員）にアンケート調査を実施しました。この調査では「Udemy」を使った行政DX人材育成プログラムを受講いただき、学習前後の変化、学習傾向などを比較・分析しています。ここではアンケート結果の一部を抜粋して、紹介させていただきます。

※34自治体のうち、31自治体は自治体職員の人材育成、3自治体は自治体が支援する企業での人材育成に取り組んでいます。

【アンケート対象】「DX人材育成に関する実証研究」に参加した31自治体職員のうち、計1,378名　【方法・実施期間】WEB・2021/3/25～6/30（事前）、2021/7/6～8/31（事後）

「DX人材育成に関する実証研究」とは・・・

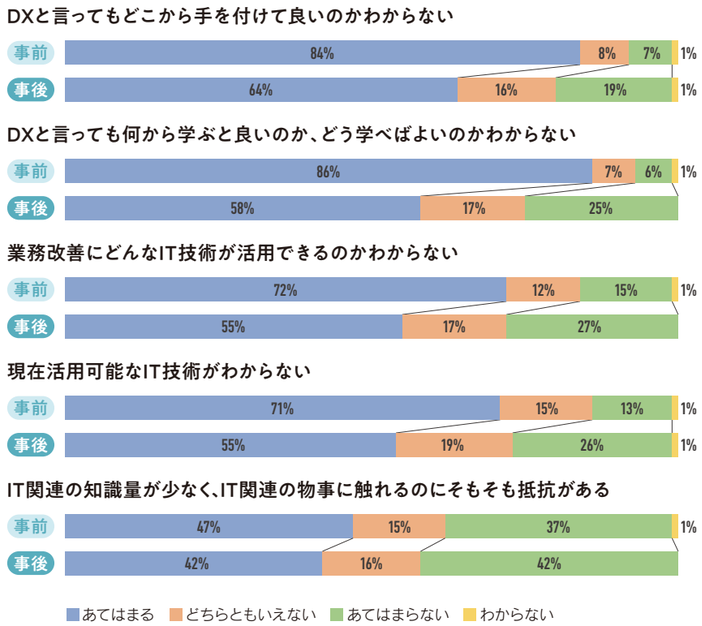
全国31自治体の職員に3か月間、Udemyを活用した「DX人材育成プログラム」を受講していただき、学習効果や学習前後の変化、学習傾向、受講の多い講座の傾向などを分析する取り組みのこと。

学習前後の変化について

Q. DX（デジタルトランスフォーメーション）について課題に感じたこと、感じていることを教えてください。

【事前:N=1,377／事後:N=1,142】

A.



Udemyで学習した結果、学習前と比べて「DX推進のための学び方がわからない」が28ポイント改善、「DXの着手の仕方がわからない」が20ポイント改善していることがわかります。「業務改善に活用可能なIT技術がわからない」も17ポイント改善し、**「学び」がDX推進における課題解決の一手となっている傾向が見えますね。**

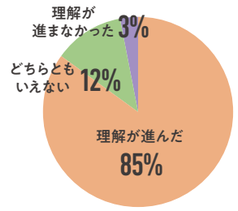
※グラフ内の内訳数値は小数点以下四捨五入の結果、合計が100にならない場合もあります。

学習効果について

Q. Udemyを受講したことで、IT技術に関する理解は進みましたか。

【N=1,142】

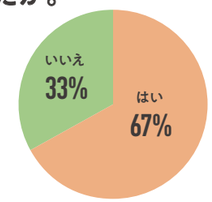
A.
- 理解が進んだ …… 85%
- どちらともいえない …… 12%
- 理解が進まなかった …… 3%



Q. Udemyで学んだIT技術を活用して、施策の検討ができるようになりましたか。

【N=968】

A.
- はい …… 67%
- いいえ …… 33%



今回、受講期間が約3か月と限られた期間でしたが、約9割の方がIT技術への理解が進んだと回答しています。また、Udemyで学んだIT技術を活用して、施策の検討ができるようになったと約7割が回答。さらに、Udemyでの学びを活用し、**業務時間の短縮ができた事例や、データを活用した新たな市民サービスの開発や施策検討も進んでいる**ようです。実際の受講者からは下記のような施策の検討につながったという声をいただいています。

受講者からの声

● AI・RPA、Excel等の活用による業務改善事例
- **紙媒体に記録していた帳簿を、Excelで管理できるようにし、入力・集計の時間が短縮できた。**（市民窓口部門）
- **児童生徒や保護者からのアンケート回答等、膨大な書類の処理にRPAが活用できる**（教育政策部門）
- **ワクチン業務でのRPAの利活用**（ICT推進部門）

● データ利活用事例
- **新型コロナウイルス感染症対策におけるデータの活用**（総務部門）
- **災害リスクのデジタルデータを、人流データや道路幅員、その他のデータと関連付けることで、災害時の避難誘導など市民一人ひとりの命の確保に直結するような取り組みを検討できる**（都市計画部門）
- **観光客の動向データやニーズの傾向を収集し、デジタル技術を活用することで、より魅力度の高い観光のモデルコースづくりや、市内周遊クーポンなどの商品開発ができる**（観光部門）

RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）とは・・・

人間がコンピューター上で行っている定型作業をロボットで自動化すること。

実証研究について担当者からひと言

学びによりDXへの理解や検討が進みましたが、では自治体DXのために、どんな人材の育成が必要でしょうか。ベネッセでは2021年8月より複数の自治体と人材要件を検討するワーキンググループを発足し、検討を進めています。

ベネッセ　田村

次のページからは、実証研究に参加して今年度よりUdemyを導入した相模原市と、企業のDX・求職者のリスキル支援を行う鳥取県の事例をご紹介します。

DXの「マインド醸成」と「手ごたえ感」で意識改革を庁内から変化を起こせる人材の育成をめざす

DX推進課を中心に庁内のデジタル化に取り組む相模原市では、庁内の人的資源の最大化をめざし、職員の育成のためにUdemy Business（以下、Udemy）を活用しています。今回は、庁内のDXを長期的な視点と短期的な成果をうまく織り込みながら推進する事例としてご紹介いたします。

相模原市の取り組みと課題

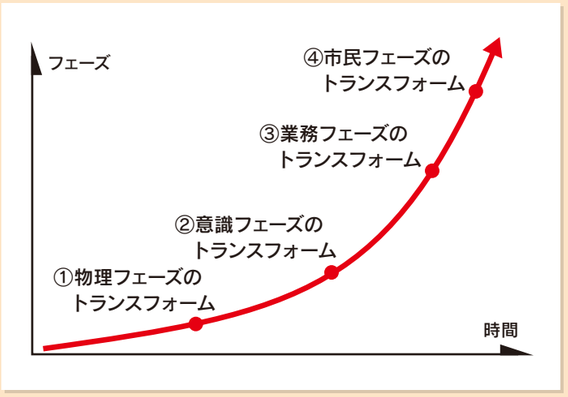
相模原市では、「相模原市ICT総合戦略」に基づき、庁内ネットワーク環境の無線化や基幹システムの最適化事業などを実施してきました。また最近では、テレワーク環境やweb会議環境の構築などを積極的に推進するとともに、LINE、AIチャットボットなどの導入も、庁内の各課と連携を行いながら進めており、11月には、行政手続きの検索サービスのリリースをしました。

このように庁内でデジタル技術の活用が進む一方、職員のDXに対する考え方が、課題解決の視点でなく、デジタル技術を導入する視点から始まりがちであることが課題であると考えており、DXを進めることの意義やマインドセットの醸成から取り組んでいく必要性を感じています。DX推進課としては、DX化推進の4つのフェーズ（下図参照）を念頭に、DX人材育成計画を今年度中に策定し、庁内での意識改革に挑戦していきます。その中でも特に意識フェーズが変われば、加速度的にさまざまな事業のDX化は進んでいくと考えています。

相模原市市長公室
総合政策部DX推進課
参事（兼）課長
二瓶（にへい） 行（こう）さん

1990年、相模原市役所に入庁。国民健康保険課などの職場においてシステム担当を経験し、2019年から現職。デジタル事業全般に関わる中で、10年後を見据え、DX推進の核となる人材の育成に取り組んでいる。

● DX化推進の4つのフェーズ



● 具体的なイメージ例

①物理フェーズのトランスフォーム
- 庁内情報共有基盤の再構築
- パソコン・印刷環境の再構築

②意識フェーズのトランスフォーム
- 未来に対する危機意識の醸成
- 変わることが出来る手ごたえ感の共有

③業務フェーズのトランスフォーム
- 最適な電子申請の普及
- 基幹システムの標準準拠システムへの移行

④市民フェーズのトランスフォーム
- データを活用した個別最適なサービス提供
- 双方向性コミュニケーションの普及

DX推進に重要な「マインド醸成」と「手ごたえ感」

庁内でDXを推進するために重要なことは2つあります。ひとつは、職員に現状に対する危機意識をもってもらい、DXマインドを醸成していくことです。そのためにDXに関する事例などの情報発信や、デジタルに関する相談受付などを行い、日常的にコミュニケーションをとるように心がけています。さまざまな相談を気軽に受け付けることなどを通して、DX推進部門を信頼してもらい、より連携を強めていくことがポイントになると考えています。

もうひとつは、（DXを通して）変わることができるという「手ごたえ感」をどう現場の担当者にもってもらうかという点です。DX推進は大きな視点で取り組まれがちですが、わかりやすい成果がでてこないと取り組んでいる意味を感じなくなるのも事実です。

DXマインドの醸成という長期的な視点と現場で働く職員の手ごたえ感などの短期的な成果をうまく織り交ぜて、「DX疲れ」がおきないような状態を維持することが大切です。

「X」を起こせる人材を庁内で育成

相模原市の人材育成基本方針の中にある5つの柱のひとつとして、「環境の変化に強く自ら変化を起こす職員の育成」が定義されており、その定義に基づいて、DX人材の育成を進めています。

一般に、DX人材というと「D」の方、つまり、デジタル技術の方に目が向きがちですが、DX推進課としては、「X」のトランスフォーメーションを起こせる人材を育成していく必要があると考えています。具体的には、①業務起点で考えられる能力、②サービスデザイン力、③課題を立てて、解決策を実行できる能力の3点が重要です。また、DXを主導するチェンジリーダーには、最後までやり抜く力やマインドが求められます。こういった能力を持つ職員を育てられるように、人材の定義から、庁内で議論を進めています。政策立案にかかわる職員を中心に、Udemyでのオンライン学習も導入しています。

庁内DXワンポイント事例

押しかけDXアドバイザーを派遣

基本的には、各課から依頼があった場合に、担当職員を割り当てることが多いですが、残業時間が多い課などについては、DX推進課の職員が押しかけて、業務の洗い出し支援を行うこともあります。課の業務についてヒアリングを徹底的に行い、何かできないかを一緒に考えています。

相模原市がめざすこれからの行政

今後、行政においてもデジタル技術への理解や対応が必須の世の中になると考えており、その潮流に対応できる人材育成を庁内で進めていきます。それと並行し、ネットワークや情報共有基盤などのデジタル環境の整備を進め、育ってきた人材が最適な環境で働けるようにしていくことも重要です。効率化できるところは最大限まで効率化して、住民の福祉の増進に向け、本当に必要なサービスに人的なリソースを割いていける状態を構築していきたいと考えています。

また、今後は庁内にあるさまざまなデータをどう活用していけるのか議論を深め、最終的にはプッシュ型サービスやレコメンドなど、データを活用して個人の属性に合わせた個別最適なサービスを提供できたらと考えています。今の延長線上ではない未来を創るために、だれでもいつでも手軽に使える自治体のサービスをめざしていきたいと思います。

企業や求職者に対する新しい学習機会の提供を開始
オンラインで多様化する学習ニーズ対応を

鳥取県では、Udemy Business(以下、Udemy)を活用したオンライン学習受講促進事業を今年度より開始。
県内の企業や求職者のリスキリング支援を通して、DXの推進に必要な人材育成をめざす鳥取県の取り組みをご紹介いたします。

鳥取県が取り組む県内DX人材の育成

鳥取県に限らず、地方でDXを進めるうえでの障壁としてまず挙げられるのは、人材の問題があります。そもそもDX人材がいないというのが課題であり、DXを進められるスキルをもった人材を企業が簡単には獲得できないというのが現状です。

また、重要なのが経営者のマインドです。従来のビジネスのやり方を変えたり、組織を変革することは決して簡単ではないため、経営者が意欲的でない場合、なかなかその企業でのDXは進みません。

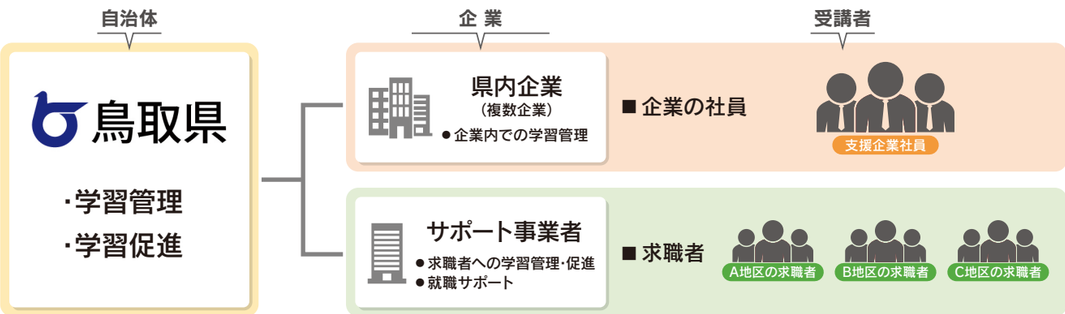
そして最後に、実施方法や資金の問題です。いかにその企業に合ったやりやすい実施方法を見つけ、取り組めるかが鍵を握るといえるでしょう。

これらの障壁を解消すべく、鳥取県では2021年4月より以下の3つの事業に取り組み始めました。

商工労働部産業人材課
田中 拓也（たなか たくや）さん
2003年鳥取県入庁。企業誘致、次世代産業創造などの担当を経て、2019年より現職。

- ☑ オンライン学習を通じて、DXの推進などに必要なITスキルを身につけてもらう人材育成事業
- ☑ デジタル導入のハードルが高くないことを身近なモデルにより示し、県内企業への普及啓発や意識改革を通じて、県内企業のDXの促進等をめざすモデル事業
- ☑ 具体的なDXに取り組む企業に対して行う伴走支援や、その経費の一部を助成するDX関連の補助金の新設

この中で、人材育成においては「オンライン学習受講促進事業」として、企業の業態転換や求職者のリスキリングなどを推進することを目的に、オンライン学習の機会を提供しています。これは、商工会議所や県内企業などとの意見交換の際に出たITの専門スキルよりも「ITを利活用するスキル」や「ITリテラシー」を身につけてもらうことが必要という声を受け検討した事業になります。本事業の実施が、地域の企業に求められるスキルやITリテラシーを身につけやすい機会になると考えています。



オンライン学習を活用した企業と求職者の支援事業

■ 企業のニーズに合わせた学習機会の提供

県内企業の支援については、新型コロナウイルス感染症の影響などにより、「従来のビジネスを変えていきたい」、「社内のDXを進めていきたい」など、さまざまな理由により新たなチャレンジを行ううえで人材育成を必要とする企業に対し、Udemyのライセンスを交付しています。

応募のあった企業の業種はさまざまで、情報通信系の企業はもちろん、卸売りや小売りなどの企業にも利用いただいています。この点は、幅広い企業に活用いただきたいと考えていた当初の狙い通りになっています。

受講状況を確認すると、プログラミングなどの専門的な分野のみではなく、当初想定していなかった「AWSなどITツールの使い方」や「業務効率化」、「ロジカルシンキング」、「コミュニケーション」なども受講されており、利用者の現状の学習ニーズに応じたオンデマンドな学習機会の提供を実現できています。

▲ 研修を希望する企業を募集するためのチラシ

まだまだ開始したばかりで受講者の傾向を明確にするには至っていないですが、今後、受講データやアンケート調査なども含め、次のアクションを検討していければと考えています。

■ 多様化する求職者のキャリアを支援

企業支援の傍らでスタートしたのが、求職者支援です。求職者が習得したいスキルを自由に選択し、学んでキャリアにつなげてもらいたいという狙いから、求職中の方が「就職するために必要なスキルをオンライン学習で身につけて、就職してもらう」事業をスタートしています。オンライン学習を利用することによって、各求職者のニーズに細かく対応した学習の機会を提供することをめざしています。

この求職者支援は、スキルアップ支援と就職サポートの2つで構成されています。スキルアップ支援としては、めざすキャリアから逆算した学習カリキュラムの設定からつまずきポイントのフォローアップまでを、就職サポートはキャリアコンサルティング、履歴書の書き方の指導、現在の求人情報の提供などを実施し、求職者が就職するまでしっかりと支援できる形をとっています。オンライン学習のみですべてが完結できるものばかりではないため、こうした対面でのサポートも大事にするとともに、学習効果の向上のため既存の職業訓練や集合型研修などと連携していくことも重要だと考えています。

また、オンライン学習を推進するにあたり、「学び続けるための仕組み作り」の必要性も感じ始めています。学んでいることを周りと共有したり、次の学びのきっかけに出会う仕組みとして「学習コミュニティ」を地域の中でどう作っていくのか、デジタルの次のトレンドに対応できる学びをどう提供していくかなどの課題に取り組んで、今後の鳥取県の人材育成の推進に役立てていきたいです。

データを活用し、次の施策へ

県としては、オンライン学習受講促進事業はただUdemyを人材育成の機会として提供するだけでなく、次に行う研修などの施策を検討するデータとしての活用をめざしています。進行している企業支援や求職者支援では、従業員・求職者単位で「何を学んでいるか」というデータを取得することができるので、学習履歴データを今後実施する集合研修の内容に活かすことも考えています。データを活用して、施策の打ち方を変えていくことにもチャレンジし、庁内のDX推進も担っていきたいです。