

eラーニングを活用したマイナンバー制度の企業向け教育支援

Education Support for Companies on Individual Number System by Using e-Learning

● 酒井義男 ● 安並淳子 ● 林 義樹 ● 若林宏誌

あらまし

2015年10月に社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)が施行され、マイナンバーの通知に引き続き、2016年1月から各種手続きでの利用が開始された。それに伴い、企業においては従業員一人ひとりにマイナンバー制度の概要やマイナンバーの正しい取り扱い方を十分に学ばせるなど、コンプライアンスの徹底がより重要となった。企業向け教育サービスの提供を行う富士通エフ・オー・エム株式会社は、近年需要が高まっているこのような法制度教育に力を入れており、この度、eラーニングをはじめとするマイナンバー制度の関連教育サービスを開発した。

本稿では、マイナンバー制度などの法制度教育をeラーニングで行う場合の有用性や、今後の商品・サービス体系のあり方について述べる。

Abstract

After the Social Security and Tax Number System (My Number System) was enforced in October 2015, residents in Japan were notified of the Individual Numbers, and then use of the Individual Numbers for various procedures started in January 2016. This made it more important for companies to ensure compliance by taking steps such as educating each and every employee so that they thoroughly understand the System and correctly handle the Individual Number Cards. Fujitsu FOM Ltd. provides education services for companies and is focusing its attention on such education about legal systems, for which demand has been increasing recently. We have now developed education services related to the My Number System, including e-learning. This paper describes the usefulness of employing e-learning for the My Number System and other education about legal systems and the future outlook for product and service systems.

まえがき

社会保障・税番号制度（以下、マイナンバー制度）が施行され、2015年10月から個人番号や法人番号の通知が始まり、2016年1月から各種手続きでの利用が開始された。

マイナンバーの取り扱いには注意点多く、誤った取り扱いをして漏えいや紛失などがあった場合、企業の信頼の失墜につながるだけでなく、罰則が科せられることもある。そのため、従業員一人ひとりにマイナンバー制度の概要や、マイナンバーの正しい取り扱い方を十分に学ばせるなど、コンプライアンスの徹底がより重要となった。

富士通エフ・オー・エム株式会社（以下、FOM）は、長年にわたり企業向け教育サービスを提供してきた。この度、新たなメニューとしてマイナンバー制度の概要と企業における対応を学習できるeラーニングサービス、テキスト、小冊子作成サービス、および研修サービスを開発した。

本稿では、マイナンバー制度などの法制度教育をeラーニングで行う場合の有用性や、今後の商品・サービス体系のあり方について述べる。

企業向け教育市場の動向

本章では、近年の企業向け教育市場の動向から、様々な教育手段がある中でも、eラーニングについ

て需要の大きさを明らかにする。

● eラーニング市場の動向

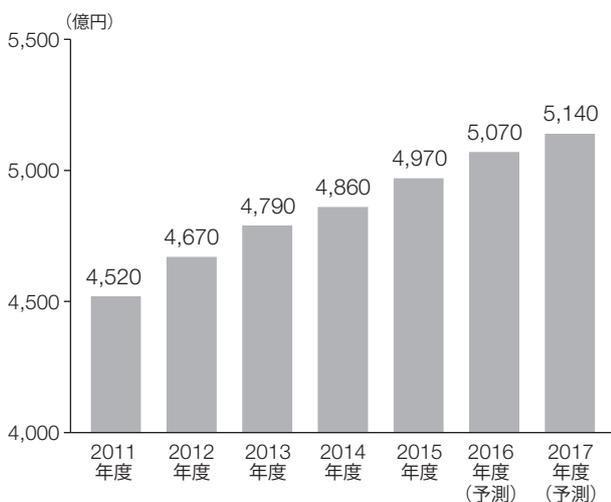
近年、eラーニング、集合研修、通信教育などを含む企業向け教育全体の市場は年々拡大しており、今後も継続することが予測される（図-1）⁽¹⁾。その中で、eラーニング市場も拡大傾向にあり、内訳を見ると運用・サービス^(注1)の拡大によるものであることが分かる（図-2）⁽²⁾。

● 利用される教育手段の傾向

企業向け教育の手段としては、依然として集合研修が採用されることが多いが、近年では集合研修単体ではなく、ほかの教育手段と組み合わせて複合的な教育を実施するケースが多い。

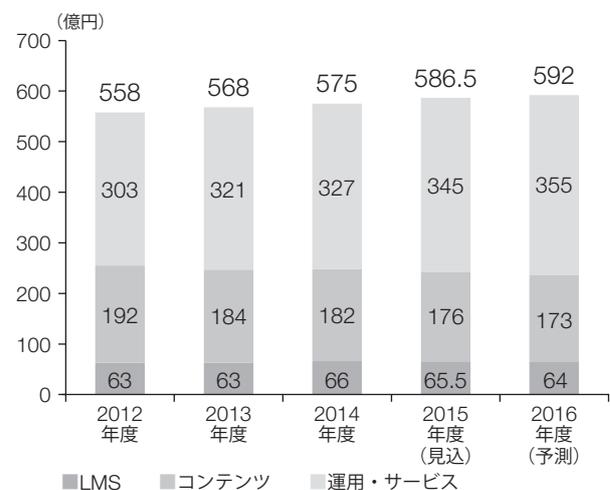
何らかの集合研修を実施している企業・官公庁・組織団体においては、約3/4がほかの手段も併用して教育を実施している。その中でも、55.6%がeラーニングを実施しており、集合研修以外で最も多く利用されている教育手段であることが分かる（図-3）。また、これを従業員数の規模別に細分したデータで見ると、規模が大きいほどeラーニングの利用率が高い傾向にあり、10,000人以上の場合、eラーニングの利用率は67.0%に達する（表-1）⁽³⁾。これは、全体の平均値（55.6%）と比較しても非

（注1） eラーニングの導入や運用の支援、コンサルティング、保守サービスのほか、eラーニングを取り入れた企業向け人材育成サービスなど。



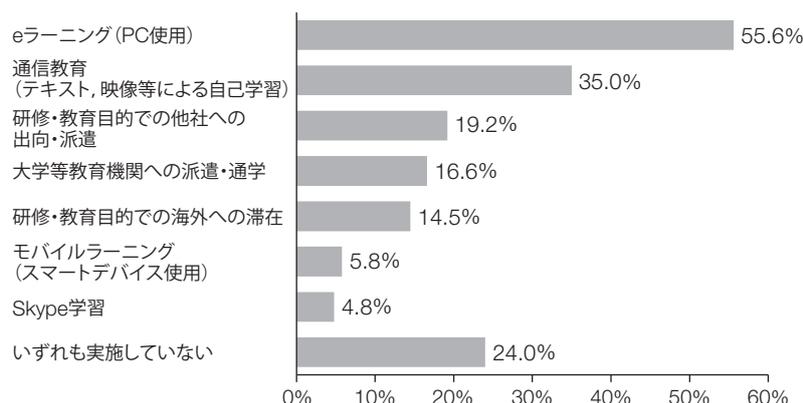
注：予測値は2016年6月現在
出典：株式会社矢野経済研究所

図-1 企業向け教育サービス市場推移



注：見込値、予測値は2016年3月現在
出典：株式会社矢野経済研究所

図-2 企業向けeラーニング市場推移



注：調査時期：2016年6月，
調査（集計）対象：従業員数500人以上の企業・官公庁・団体組織に勤務する総務，人事，
教育・研修部門に所属する，若しくはそれに準ずる業務の従事者1,000名，
調査方法：インターネットアンケート，複数回答

出典：株式会社矢野経済研究所

図-3 集合研修以外に実施している教育手段

表-1 集合研修以外に実施している教育手段
(eラーニング)×従業員規模別クロス

従業員規模 (人)	eラーニング利用率 (%)
全体平均	55.6
10,000以上	67.0
5,000～9,999	60.5
2,000～4,999	58.0
1,000～1,999	51.0
500～999	41.5

注：図-3のデータを使用し，従業員規模別でクロス集計したもの。
出典：株式会社矢野経済研究所

常に高い数値である。eラーニングは、受講者数が多いほど一人あたりにかかるコストが安くなるため、大企業では活用しやすいと考えられる。

マイナンバー制度教育 (eラーニングコンテンツ)

前章で述べたような企業向け教育サービス市場に対して、FOMが特に力を入れて開発しているのがeラーニングである。eラーニングは学習管理システム (LMS: Learning Management System) の機能により、受講者が多い場合でも受講状況やテスト成績などの受講者管理を容易に行える。このように、教育手段として優れているため、お客様からの引き合いが増え、市場が拡大している。

● コンテンツの種類と特徴

FOMでは、eラーニングコンテンツをレディメ

イドコンテンツ^(注2)、カスタマイズコンテンツ^(注3)および特定のお客様用コンテンツ^(注4)の3種類に分類している。

FOMは、この3種類の中でも一般的に学習すべき内容が過不足なく盛り込まれており、導入後すぐに利用できるということからレディメイドコンテンツを主力としている。特に、全社一斉かつタイムリーに実施する必要がある法制度教育やコンプライアンス系教育などにおいて、高い需要がある。例として、2015年度は、同年度に施行されたマイナンバー制度の関連コンテンツや、大きな情報セキュリティ事故が相次いで起こったことから、その予防策や対応方法を学ぶための情報セキュリティ関連コンテンツの需要が高まった。

お客様は、このレディメイドコンテンツの教材をカスタマイズして使用することを望まれるケースが多い。その主な理由は、全てをお客様専用で一から作成するよりも、短時間かつ低コストで作成できる点や、企業独自の情報を容易に追加できる点が挙げられる。

(注2) 汎用的な既製コンテンツ。

(注3) 制作ベンダーがレディメイドコンテンツをベースにして、その一部を特定のお客様用にカスタマイズしたコンテンツ。

(注4) 制作ベンダーが特定のお客様用に作成した完全オリジナルのコンテンツと、お客様自身でオーサリングツール (コンテンツ作成支援ソフトウェア) を用いて作成したコンテンツの2種類がある。

● **マイナンバー制度教育コンテンツのラインナップ**

FOMが提供するレディメイドのマイナンバー制度教育コンテンツのラインナップを、以下に紹介する(図-4)。

(1) **マイナンバー制度の理解と対応**

マイナンバーを取り扱う担当者が理解しておくべき内容が盛り込まれている。業種によって学習内容や用語を変更する必要があるため、一般企業版のほかに金融機関版と自治体版を提供している。

(2) **速習!マイナンバー制度**

マイナンバーを直接取り扱わない従業員に、短時間で制度の概略について教育したい場合に活用できる。

(3) **マイナンバー制度 理解度チェック**

習得したマイナンバー制度の知識を確認するために活用できる。

● **学習内容**

上記三つのコンテンツの学習内容を簡単に紹介する。

(1) **マイナンバー制度の理解と対応の学習** (標準学習時間: 2時間)

・ **マイナンバー制度の概要**

マイナンバー制度の目的, 対応スケジュール, 事務, 罰則規定。

・ **マイナンバーの管理方法**

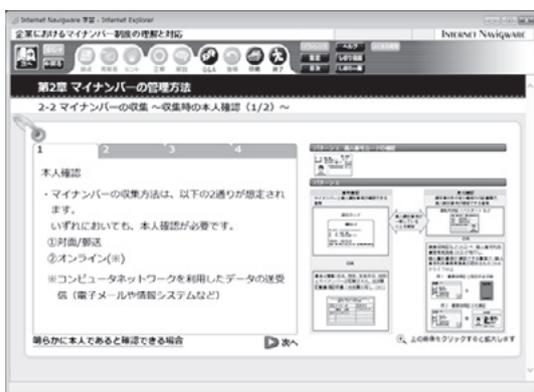
マイナンバーの収集から廃棄までのライフサイクル (収集, 管理・保存, 利用, 提供, 廃棄)。

・ **委託と受託**

委託者および受託者としての業務。

・ **マイナンバー制度で必要な作業**

企業内で必要な作業と, その体制・役割分担。



「マイナンバー制度の理解と対応」画面



「速習!マイナンバー制度」画面



「マイナンバー制度 理解度チェック」画面

図-4 開発したeラーニングコンテンツの画面

(2) 速習！マイナンバー制度の学習（標準学習時間：30分）

・マイナンバーとは

マイナンバー制度の概要と目的。

・国民として知っておきたいこと

マイナンバーの利用シーン、マイナンバーカードとマイナポータルの概要。

・企業の従業員として知っておきたいこと

企業でマイナンバーを利用する場面や、収集から廃棄までの一連の作業で遵守すべきこと。

(3) マイナンバー制度 理解度チェック

マイナンバー制度に関する理解度を測る30問の問題集。全ての問題に解説が付いており、解答後に確認が可能。

マイナンバー制度教育（関連サービス）

FOMでは、お客様の内情に合わせた様々なシチュエーションでの学習を可能にするため、eラーニングコンテンツ以外のサービスも提供している。

(1) 書籍「どうなる どうする マイナンバーはじまります マイナンバーの理解と業務インパクトへの対応」出版⁽⁴⁾

集合研修で教材として使用する場合や、パソコンのない環境での自習に活用できる。書籍であるため場所を選ばず学習でき、eラーニング「マイナンバー制度の理解と対応」に相応する範囲を学ぶことができる。

(2) 小冊子作成サービス

短時間で重要箇所のみを重点的に教育したい場合、あるいは常に携帯しリファレンス用途で使いたい場合などに活用できる小冊子を、お客様の要望に合わせた内容で作成する。

(3) 研修サービス

学習内容の企画から教材の作成、講師の派遣まで、トータルに実施する集合研修である。集合研修ではその場で質疑応答が可能のため、マイナンバーを取り扱うキーパーソンの教育に効果的である。ただし、受講者が集合できる環境が必要となる。

(4) eラーニング運用サービス

コンテンツだけでなく、eラーニングの導入や運用の支援、コンサルティング、保守などを請け負う。

また、これら四つの関連サービスとeラーニングコンテンツを組み合わせ、総合的に実施する教

育サービスも提供している。

導入事例・実践事例の紹介

前章で紹介したFOMのマイナンバー制度関連教育サービスを導入いただいたお客様の事例と、富士通での社内実践事例において、特徴的な案件をピックアップして紹介する。

● 導入事例

(1) お客様導入事例（製造業A社様）

・教育対象者：従業員約2,000名。

・サービス内容：全従業員向け「マイナンバー制度eラーニング」スタートパック（レディメイドコンテンツをカスタマイズするサービスパッケージ）。

・導入効果：お客様のご要望であった、独自の規定などを追加した教育を施すことができた。また、マイナンバー利用開始前の2015年12月に全社で実施した後、2016年5月には新入社員向けにも追加で実施した。

(2) お客様導入事例（流通業B社様）

・教育対象者：本体の全従業員約4,500名、および受講を希望するグループ会社の従業員。

・サービス内容：eラーニングコンテンツ、小冊子10,000冊。

・導入効果：eラーニングと小冊子配付を組み合わせ教育を実施し、パソコンが全従業員に割り当てられていないという環境にもかかわらず、全対象者に教育を提供できた。

(3) お客様導入事例（情報通信業C社様）

・教育対象者：全従業員約3,500名

・サービス内容：eラーニング運用サービス

・導入効果：初めてのeラーニングであったが、効果的な教育を効率よく、スムーズに実施できた。

(4) 富士通の社内実践事例

・教育対象者：富士通（グループ会社含む）国内全従業員約90,000名。

・サービス内容：eラーニングコンテンツ（カスタマイズ）。お客様先常駐者など、eラーニング受講環境を持たない従業員にはPDF版を提供。

・実施効果：全従業員にマイナンバー制度に関するコンプライアンスの重要性を周知できたほか、営業などの特定の対象者には、富士通のマイナンバー制度対応ソリューションや契約時の注意事

項、お客様のマイナンバーの取り扱い方などを周知できた（カスタマイズ追加内容）。

また、指定された短い期間の中で、対象者の97%が学習を完了し、確認テストで合格点を取得できた。これは、大人数の従業員のスケジュール調整がネックとなる集合研修では難しい数値であり、各従業員の都合が良い時間に自席で学習できるeラーニングならではの結果と考えている。

今後の展望

2015年度～2016年度に多くの企業が実施したマイナンバー制度教育において、eラーニングは広く活用された。また、eラーニングコンテンツだけでなく、運用・サービスについてもその必要性が高まっており、効果的・効率的にeラーニングを実施したいという要望を受けて、今後より一層付加価値の高いサービスが求められると考えられる。

そのような高付加価値サービスの一例として、コンテンツの提供だけでなく、社内教育の企画、受講状況の管理、教育受講後の評価、改善策の提案といったサイクルを毎年継続して実施していくに当たり、教育担当者をトータルにサポートするBPO（Business Process Outsourcing）型サービス^(注5)が挙げられる。

昨今、企業にはコンプライアンスの徹底が強く求められるようになってきている。リスクマネジメントの点からも、法制度教育の重要性はますます高まってくる。そのような中で、法制度の専門知識の習得、ケーススタディの実施、教育計画の策定、コンテンツ作成、教育実施などをBPO型サービスを活用して実施できるのは、教育担当者にとって非常に大きな負荷軽減となる。

民間企業においてはマイナンバーの収集も終わり、マイナンバー制度関連教育に対する需要の大きな山場は過ぎた。しかし、制度は今後も継続するため、マイナンバーを取り扱う担当者の知識レ

ベルが維持されていることを確認する必要がある。また、新入社員向け研修を実施したりと、必然的に毎年教育需要が発生する。また、今後本格的なマイナンバーの利活用が始まることを鑑みると、継続的な教育需要はあると考えられる。

む す び

本稿では、まず企業向け教育市場の動向について述べた。次に、FOMのマイナンバー制度の関連教育サービスとその導入事例から、eラーニングを中心に複数の手段を組み合わせる教育、コンテンツのカスタマイズ、運用の委託など、お客様の実情に合わせて提供する教育に需要があることを述べた。

今後、FOMとしても、マイナンバー制度をはじめとした法制度教育のコンテンツやBPO型サービスの提供など、サービス拡大や新ソリューションの提供に力を入れていくことで、企業向け教育の支援を拡大していきたい。

参考文献

- (1) 矢野経済研究所：2016 企業向け研修サービス市場の実態と展望. 2016, p.23.
- (2) 矢野経済研究所：2016 eラーニング/映像教育ビジネスレポート. 2016, p.31.
- (3) 矢野経済研究所：2016 企業向け研修サービス市場の実態と展望. 2016, p.457-458.
- (4) FOM出版：どうなる どうする マイナンバーはじまります マイナンバーの理解と業務インパクトへの対応. 2015.

著者紹介



酒井義男 (さかい よしお)

富士通エフ・オー・エム（株）
管理本部
商談支援業務・アシュアランス業務に従事。

(注5) 自社の業務プロセスを継続的に外部の専門的な企業に委託するサービス。業務の一部または全部を一括して外部に任せることで、委託側は自社のコア業務に人材や資源を集中できる。また、業務プロセスの再設計から運用までを豊富な運用実績を持つ専門企業に任せることで、業務の効率化、高品質化、業務運用コストの軽減などが期待できる。



安並淳子 (やすなみ じゅんこ)

富士通エフ・オー・エム (株)
マーケティング本部
商品企画・販売推進業務に従事。



林 義樹 (はやし よしき)

富士通エフ・オー・エム (株)
マーケティング本部
商品企画・販売推進業務に従事。



若林宏誌 (わかばやし ひろし)

富士通エフ・オー・エム (株)
マーケティング本部
商品企画・販売推進業務に従事。