

(別添)

世界の人びとのための J I C A 基金活用事業・業務完了報告書

1. 業務の概要：	
(1) 事業名	カンボジア マイクロファイナンス機関向け教育事業
(2) 実施団体名	特定非営利活動法人 Living in Peace
(3) 実施期間	2018年9月21日から2019年2月12日
(4) 実施国	カンボジア共和国
(5) 活動地域	プノンペン周辺
(6) 活動概要	<p>①活動の背景： LIP（以下、LIP と記載）は過去 10 年間にわたり日本の投資家から募ったお金を途上国のマイクロファイナンス機関（以下、「MFI」）に提供する事業を展開してきました。継続的な資金提供を通じた MFI のマイクロクレジット事業を支援することで、現地の人々への少額資金の融通を喚起しひいては現地の貧困削減に資するという信念の元活動を行ってきました。一方、近年マイクロクレジット事業の質を高めるため、各種支援を望む声が多く聞かれるようになりました。既に LIP が資金を提供している MFI からはスタッフ向けの教育を望む声が多く寄せられていました。</p> <p>②活動の目標： カンボジア共和国にて、マイクロファイナンス機関（MFI）のスタッフの知識や技能の向上を通じて MFI の事業の質を高めることを目的に、MFI スタッフ向けに教育プログラムを実施する。具体的には MFI の本店及び支店スタッフ向けに、IT リテラシーの向上に資するプログラムの提供を行い、vlookup 関数やピボットテーブル等のデータ分析スキルの習得による顧客情報の深度ある分析能力の向上及び、Google Drive の活用による支店間の情報共有の強化を通して、MFI スタッフの知識・技能の向上による業務の効率性向上に寄与することを目指します。</p>
2. 業務実施結果：	
(1) 実施した内容	<p>【実施内容①：Excel 研修】 1月26日（土）の2時間30分の研修を通して、以下の内容についてレクチャーを行いました。</p> <p>■1. Microsoft Excel の使い方 ：9月に訪問した際に、Excel については業務では使うものの、実際の使い方を学んだことがないという現地の Branch Manager から話を聞き、どのようにすれば Excel をスムーズに使うことができるのかという点を考え、実際に Excel を動かすことで慣れていただくということを目的として研修を行いました。具体的には Ctrl, Shift を使った範囲指定を簡易にする方法、条件定義を行うことで簡潔に情報を抽出できる IF, IFERROR, SUMIF, COUNTIF, 「データの入力規則」、「重複のデータを削除」などの使い方について実践を通じて慣れてもらうことを目指しました。</p>

■2. Excel 作業の演習ファイルで作業を実施

：Excel の習熟度に関しては慣れている者や全く使ったことがないというような様々なレベルの受講生がいることを考慮し、自習できる Excel ファイルを作成しました。参加者には事前にダウンロードしてもらい、Instruction を転記することで、個人個人がそれぞれ自習を進めることができるスタイルで、分からない点を質問していただくという形にしました。しかし、ほとんどのメンバーは Excel の動かし方を知らず、また依頼した通訳が現地に来なかったことから難しいとスタッフが思うようになる、思うように自習は進まなかったという時間が続きました。そこで、なぜ Excel を使う必要があるのかレクチャーをするという内容に切り替えました。例えば IF (AND), IF (OR) を使用することで、0-19°C→COLD, 19°C-29°C→MILD, 30°C→HOT というような条件分岐を作る式を表すことが出来るといった具合に説明を入れ、この通りに受講生に作業するというような方式に切り替えました。その点は、顧客情報を CSV で取り出した際、自然に情報を取り込んでもらうことに役立つものとなるという説明を行いました。

■3. 受講者それぞれの質問を受け一つ一つ関数について解説を行う

：やはり作業については、Excel は入力するだけという受講生が多く式や計算を作成するというのは苦勞しているようで、受講生一人一人の PC でスタッフが実際に IF や SUMIF を動かしてみればじめて理解するというような形でした。一方で講義終了後も熱心に質問が届き、自分で関数を完成させたい、理解したいという声が何度も続き、学習意欲の高さを感じる結果となりました。

【実施内容②：Powerpoint（以下、PPT と記載）研修】

「1 日目」

2 時間 30 分の研修を通して、以下の内容についてレクチャーを行いました。

■1. PPT とは？

：PPT の概要及び機能、ビジネスシーンにおける使い方について説明し、本日の研修における目的・ゴール（以下の 2, 3 の内容）について簡単に紹介して本格的な研修を開始しました。

■2. スライドの作り方におけるポイント及びストーリーラインの作成の仕方

：スライドの作り方におけるポイントについて、一スライドにつき、必ずメッセージは一つに絞ることや、スライド作成における大事な構成要素（Title, Body, Message など）を例示と共に説明しました。テキストのレポートと違い、よりメッセージを効果的に表現するための手段としてどう PPT を活用すべきかについて具体的に伝えるべく、一般的によく見受けられる PPT 作成におけるミスの例示（情報の過剰掲載、複数のメッセージを一つのスライドに盛り込むことによるメッセージの不透明化など）を合わせて提示した上で、その解決策（solution）について詳細に説明することで、受講者の理解を高めるようにしました。

そのあと、PPT のロジック構成について複数のスライドを合わせてストーリーラインを作成することを Vertical Logic/Horizontal Logic の二つの軸を用いて説明し、聴者の立場を理解した上で、どうやったらより効果的に情報・メッセージを伝えられるかをいくつかのケーススタディを通して説明しました。基礎となるロジックとして問題発見（Problem）→原因分析（Cause Analysis）→解決方法の策定（Solution）→仮説の検証（Action）の段階を分けた詳細な説明をすることで、「ロジック」という概念に慣れていない受講者がステップ毎に学べるようにしました。

■3. グラフ&チャートの選び方及び Quiz を通じた理解度の確認

: PPT で使えるグラフ&チャートの種類を説明して、各グラフ&チャートがどの目的（比較、推移 など）に使われるかによってその選び方が異なることについて Quiz を通じて説明しました。ここでは個人ワークとして、紙を用意した上、受講者が考えるよいと思うグラフを作成してもらった上、それが正解として紹介されているグラフとどの点で違いがあるかを LIP メンバー4 人がそれぞれの机を回りながら細かく説明することで個別にあった質疑応答も行うことができ、わからない部分を残さずに翌日の研修につなげることができました。

「2 日目」

2 時間 30 分の研修を通して、1 日目に取り扱ったレクチャーの内容を生かしたレビューを行いました。スライドやストーリーラインの作り方のおさらいと共に PPT 作成における効果的な表現の仕方として文字と情報のミニマリズムな表し方を伝えて資料作成における色の使い方についてもレクチャーを行いました。

その後、ケーススタディとして用意した Quiz をもとに個人ワークを実施し練習を重ね、最後にそれぞれ 4~5 名のチーム分けを行い、チーム別でプレゼン大会を開催しました。

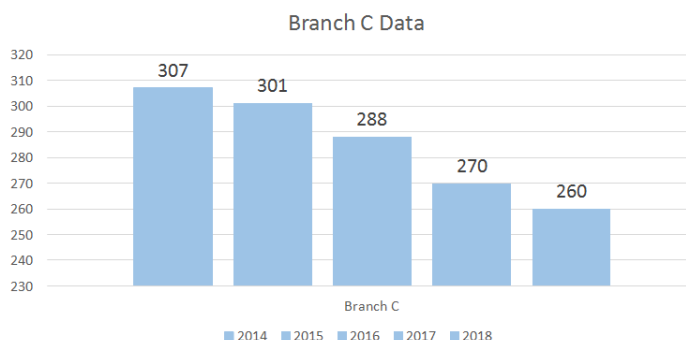
最後に今回の研修に参加したことを証明する Certificate を全員に授与し、研修への意見を聞くためのアンケートを実施して二日間の研修を終えました。

（2）実施成果：

上記の実施内容全体を通して、現地スタッフのオフィススキル向上を目指しました。その結果最終日に行った PPT プレゼン大会において、実際のスキル取得を確認することができました。ここに実際現地のスタッフ達が作成したプレゼン資料の一部をご紹介します。

II. Branch Report

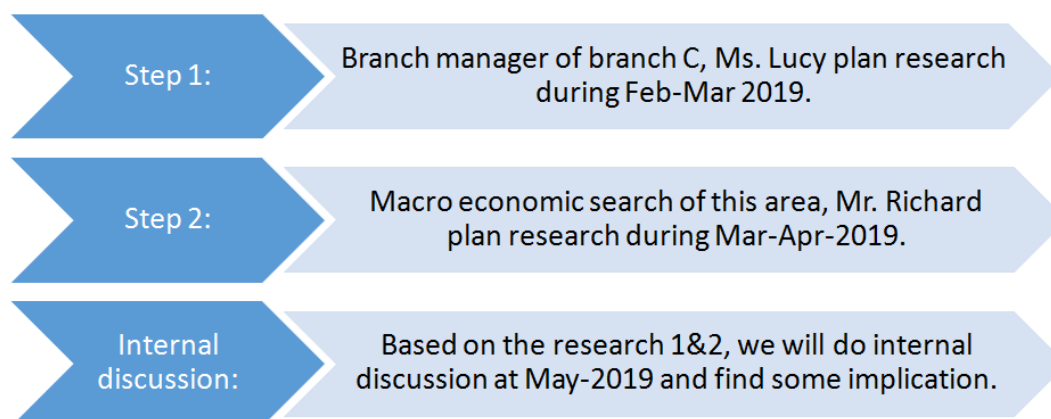
	2014	2015	2016	2017	2018
A	300	305	312	330	350
B	260	270	265	278	300
C	307	301	288	270	260
D	280	288	295	310	320



<チームプレゼン大会のスライド例①>

初日にグラフの種類について把握できず、レポートにおいては数字データでしか表現できていなかったスタッフがバークラフを使いデータの推移を表すことができるようになりました。なお、一緒にプレゼン大会に参加していた別のチームからも「見やすいし、一目で変化に気づきやすい」とのコメントがありました。

I. Plan to Solve Branch “C” Decreasing



<チームプレゼン大会のスライド例②>

PPT とは何かに対する概念が確立できておらず、テキストによる説明分の羅列でしかなかったものが、相手を説得させるためのわかりやすい資料となっていくことを学んだとの意見を多数聞くことができました。

アンケートの概要

アンケートは、全ての研修後に実施いたしました。

<最終日に実施したアンケート内容>

- Q1: I could understand the purpose and goal in IT training
(IT トレーニングの目的とゴールを理解できた)
- Q2: Excel Training: I satisfied the lesson how to use functions
(Excel トレーニング：関数の使い方のレッスンについて満足した)
- Q3: PPT Training: I satisfied the lesson how to create a slide and storyline on 1day
(1 日目の PPT トレーニング：スライドの作り方とストーリーラインのレッスンについて満足した)
- Q4: PPT Training: I satisfied the lesson how to choose a better graph on day1
(1 日目の PPT トレーニング：より良いグラフをどう選ぶかについてのレッスンに満足した)
- Q5: PPT Training: I satisfied the personal and group work on day2
(2 日目の PPT トレーニング：個人ワークとグループワークについて満足した)

アンケートの自由回答における質問項目は下記の通りです。

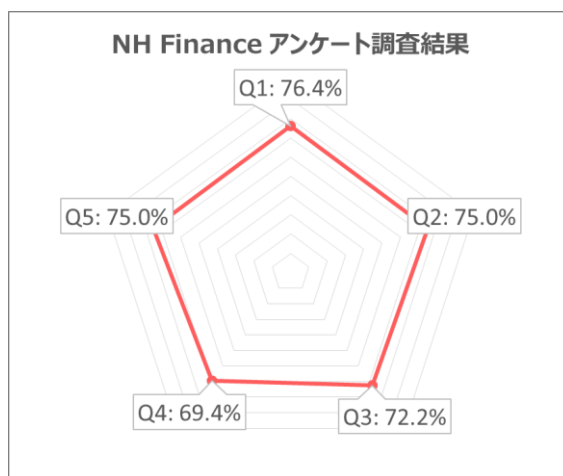
Q6: What is the most interesting content for you? (一番面白いと思ったコンテンツは?)

Q7: Please write your opinion about a good point in the training
(今回の良かった点についてお聞かせください)

Q8: Please write your opinion about a bad point in the training
(今回の良くなかった点についてお聞かせください)

Q9: If you have a request or question for IT Training Team, please write it
(今回のトレーニングに関して要望や質問があればお聞かせください)

評価における質問項目は下記の通りとなりました。(Extremely Satisfied (非常に満足した) を5点、Extremely Dissatisfied (不満だった) を1点として計算しました。え



この結果、多くのスタッフから4点をつけていただき満足していただける結果となりました。

自由回答においては、Q6で質問した面白いというコンテンツについてはExcel Formulaについてが8票、PPTのグループワークが2票、PPTのグラフ選択が1票という結果になりました。

一方で、ExcelについてはQ8で

- ・ Did not provide the purpose of formula using (関数を使う目的を教えてもらえなかった)
- ・ Should tell us about purpose of Excel formula (関数を使う意義を教えてください)
- ・ Formula in Excel: But should provide us the purpose of formula using (内容は面白かったが関数を使う目的が知りたかった)
- ・ Not provide the purpose of formula (関数を使う目的を教えてください)

という意見をいただき業務に直結したトレーニング環境を提供することが今後の課題になると考えました。

Q9では

- ・ I want you to come again (もう一度来てほしい)
- ・ Train us more next time (次もトレーニングを開催してほしい)
- ・ Any providing other training inside or outside about the MFI knowledge (MFIについて、内部、外部どちらでも良いので、またトレーニングを任意で実施してほしい)

などという反応があり、ポジティブな反応を得るとともに今後も様々な形でトレーニングプログラム

を展開できる可能性があることを示すことが出来ました。

(3) 得られた教訓など：

全体を通して、スタッフの所属部署によってスキルのばらつきがあることが目立つと感じました。Excel に関しては、関数に慣れていない受講生も多く、そもそもの難易度が高すぎたという側面も否めません。もう少し、Excel とは何か？Excel の動かし方という側面から説明を加えたほうが良い場面もあり、今後に活かしていきたいと考えています。また、Excel を普段から使用しているけど、関数の使い方はあまり把握せず、計算機代わり程度の使い方をしていたというスタッフから (Operation 部門)、Excel の関数はある程度知っているが、パワーポイントについては全然なじみがないというスタッフ (Finance 部門) など、様々なレベルのスタッフがいたため、次回以降、研修の機会があれば簡単なアンケートを事前に実施して受講者のレベルを把握して、スキル別にチーム分けをしてから研修を行うことも一つの方法になると考えました。

(4) 今後の活動・フォローアップの方針：

英語での研修資料を作成したものの、言葉の壁により完全に資料を理解できていない受講者も 1~2 割程度見受けられたため、より語彙のレベルを調整した易しめの説明資料を展開することを予定しています。なお、今回の研修が実際の業務においてどう役立っているか、また、今後においてさらに学びたいビジネススキル分野などはあるかについて、研修終了後の 1~2 か月後を目途に再度フォローアップのアンケートを実施する予定です。

3. その他(エピソード・感想・写真など)

(1) 活動中のエピソード・感想など

まず、初日の集合時間が午前 10 時であったにも関わらず、8 時 45 分には既に全員が着席して準備している姿を見て、今回の研修への意気込みを感じることができました。また、二日間の研修を通して最後の演習形式でのチーム別プレゼン大会を開催した際には、白熱とした議論を交わしながら、研修で取り扱ったロジック構成やスライド作成方法を盛り込んだ資料を短時間で作ることを見て、ビジネススキルの取得を通して、本業務へ活かしたいという意欲を間近で感じ、研修を準備した LIP のメンバー全員も非常にやりがいを感じ、この研修だけに留まらず、今後も現地スタッフのサポートにつながる方法を模索したいと感じています。

(2) 活動の写真



熱心に説明を聞くスタッフ



ランチでの交流のひとつ



学んだ内容を活かし自分なりのスライドを発表する NH ファイナンススタッフ



記念品を贈答される当団体スタッフ



参加者全員と記念撮影

(3) JICA 基金活用事業を受託したことで団体の成長につながった点・良かった点

今回の事業はLIPにとっては初めての試みということで、事業収益がない中、実際に現地へ渡航してこの事業を実施することができたことそのものが団体における経験値の取得になり、成長につながったことと思っています。また、これまでは資金援助の面でファンドの提供を行う形態の活動をしていましたが、資金援助以外の面で支援事業を試みることで、マイクロファイナンス団体への新たな支援の枠を広げることができたと思います。

また、海外支援事業について多くの know-how を持っている JICA の日本オフィス及びローカルオフィスの専門家の皆様から様々なアドバイス (ex. 研修途中のスナックを提供したり、集中力維持のためにこまめの休憩を挟んだりすることなど、現地の文化・状況を知っているからこそ得られるアドバイスがたくさんありました) をいただき、特に現地とのコミュニケーションがうまくいかなかったときはその都度、適切なアドバイス (ex. 仕事の仕方として属人的な対応があることが多々あるため、カウンターパートの人とコミュニケーションが円滑にできない場合は、別の人へアプローチを試みることも一つの方法であるとの助言など)、をいただくことができ、無事この事業を実現させることができました。

以上