

行政サービス ハボロネ ボツワナ公務員大学 平成 26 年度 1 次隊 伊藤 衡

私は、首都ハボロネにあるボツワナ公務員大学 (Botswana Public Service College) で「トレーナー」として働いています。具体的には、ボツワナの公務員を対象に、教材を作成して、3 日間程度のワークショップを提供しています。日本における社会人研修と大差なく、午前と午後の 30 分のティーブレイクと、1 時間のランチブレイクを挟んで、朝 8 時半から夕方 4 時半まで研修を実施します。ワークショップなので、講義と演習の比率は概ね 4:6 ぐらいでしょうか？火曜から木曜の 3 日間で実施し、月曜日と金曜日は準備と後処理に費すことが多いです。



研修前に参加者全員に自分の仕事内容についての 1 ページのレポートを提出してもらっています。準備は、教室の設定や教材のコピー等の他、レポートを読んで参加者の仕事内容を理解することが主な作業です。これは、研修中のファシリテーションには欠かせない作業です。日本のように全員が提出するというのではなく、だいたい半分ぐらいの提出率です。

研修内容は、ビジネスアナリシスと銘打っていますが、その主旨は、「現状職場で何が起こっていて、何を本当に解決しなければいけないのかについて、様々な立場の違うステークホルダーの視点から考えるために、ファシリテーション・テクニックを身につけよう！」というものです。なかなか言葉だけで説明するのは難しいので、ケーススタディ、グループ・ディスカッション、ディベート、ゲーム等を通して、体感できるような内容にしています。議論は、参加者各省庁の実務内容を使って行います。

人相手の仕事ですから、毎回の研修を通して、ボツワナの文化、言語、各組織の仕事内容や悩みなど、私自身多くのことを学ぶことができます。また、昼食時などに日本の文化について質問されることも少なくありません。なぜ日本の自殺率が高いのか？震災後の復興状況は？なぜトヨタが強いのか？等ボツワナの公務員は、インターネットや BBS のニュースを通して、日本の事情もよく知っています。これらにきちんとした自分なりの回答を返すこともボランティアとしての大事な任務だと考えています。

研修終了後は必ず、アンケートと集合写真をとります。集合写真を添付して参加者全員にメールを配信して、研修後のコンサルティングのきっかけとして利用しています。アンケートは、教材や研修内容の改善の貴重なインプットです。すぐに集計して必ずその週のうちにフィードバックを教材等に反映させています。

ここまでが、私の基本的な活動内容です。但し、毎週研修を実施できるわけではなく、それ以外の時間にも付帯的な活動を行っています。アンケートのフィードバックには、コースの内容だけでなく、ケータリングの品質や施設に関することも含まれます。私の要請内容には職場サービスの「カイゼン」も含まれているので、次ページの写真のような状況を校内のケータリングやメンテナンスを管理するコーポレートサービス部門に伝えて改善要求をしますが、残念ながらほとんど対応してもらえません。学内では別のトレーナーが「顧客サービス」の研修をおこなっていますが、残念ながら「紺屋の白袴」という状況です。



さらにありあまる空き時間を使って、営業活動を行っています。この営業活動には、同期のデザイン隊員に作成してもらったブローシャー（↓の写真）が大活躍しています。あらゆるコネを利用して研修を売り込みます。営業といっても、無償のボランティアですから、最初の敷居は低いのですが、多くの場合直前にキャンセルされてしまいます。ボツワナではオフィシャル・レターによる約束以外は反故にされてしまうことが多い、という経験則を先輩隊員から散々聞かされているにも関わらず、同じ過ちを繰り返している自分の愚かさを痛感しています。

BUSINESS ANALYSIS WORKSHOP

Recommend it to anyone who have these problems.

- Situations analyzed, but it's always ambiguous and nobody knows what it really means.
- Many methodologies are introduced, but most of them don't work in actual business situations.
- The service standard was not, but most of them are not achieved.
- Can't identify real problem, so I can't make any decisions.
- Team motivation is very low.
- People only complain about their own benefit, such as low remuneration, lack of time & other resources. As a result, nothing changes.
- Project budget allocated, but it never complete.

Program Objectives

There is no instant answer for these problems, but this program provides the framework & practice which is called Business Analysis Body of Knowledge (BABOK) to guide you how to deal with these problems. Kaizen philosophy is also introduced in this program, which is widely known in Botswana but is not necessarily successfully applied in actual business.

Sample Contents

Facilitator **Ko Ito**
 MBA, PMP, CSMP, PMP-ACP, CSM
 Japanese Volunteer from JICA
 Worked as Project Manager at DEC,
 HR and Consultant at KJ, Korea,
 BS & MBA from Waseda Univ.

Time Chart

	Day 1	Day 2	Day 3
8:30	Introduction Intro. to BA	Biz. Model Analysis Biz. Process Analysis	Kaizen philosophy (change driven approach)
12:30		Lunch	
13:30	Situation Analysis	Biz. Case	Self Organizing Team Retrospective
18:30			

Feedbacks

- The facilitator introduced new techniques which were very good.
- The program was organized and contents and presentation were superb.
- The course was very informative and the facilitator granted the class ample time for discussions.

Appropriate class capacity is around 20 participants. Please feel free to contact below for more details.
 [kiito@gov.bw | +267 760 24639] Ko Ito
Ministry of Public Service Delivery

ここまで、仕事内容を中心に書きましたが、仕事以外ではボツワナはこの世のパラダイスです。ジョギングにいけば、道行く人が皆「デュメラー（こんにちは）」と声をかけてくれます。もともと砂漠のボツワナは他のアフリカの国と違い、人口密度が低く、競争意識がなく、助け合いの精神が息づいています。また、サファリ、キャンプ、テニス、ゴルフ、エアロビ、ジム、水泳、マラソン、クラフト、音楽などの文化を、東京とは比べ物にならないぐらい気軽に楽しめます。この素敵な国にいれるのもあと半年、残りの任期中に少しでも多くの足跡を残せるよう、自分なりに頑張りたいと思います。

