

イーコマースの可能性とパワーを生徒たちに伝えたい ～「楽天IT学校」がもたらすもの～

楽天株式会社執行役員 黒坂 三重

はじめに

楽天株式会社は本年で創業18年を迎えます。日本企業としてはまだまだ歴史は浅く、業界がインターネットということもあり、楽天の事業よりも、「プロ野球チームの楽天」「三木谷浩史という経営者」というキーワードの印象のほうが強い方もいらっしゃるかもしれません。

一方、日本において楽天グループは今や、インターネット・ショッピングモール「楽天市場」をはじめ、インターネット総合旅行サイト「楽天トラベル」、インターネット専門銀行「楽天銀行」など、40を超える事業を抱えています。数多くの消費者の方々にサービスをご利用いただいております。日本の人口の大半が楽天会員となっているほどです。

なぜ、教育なのか？

弊社が10周年を迎えた際に、社長の三木谷から、「楽天は事業を通じて、より実質的に社会に貢献できる」という実力を一般ユーザーの方々に知っていただきたいということで、「ちょっといいこと楽天」というコンセプトと、それを推進するための4種類のキーワードが投げかけられました。

そのひとつに「教育」というキーワードがあり、それを拝受したのが、私クロサカです。

4つのキーワード＝テーマごとに執行役員が兼務発令され、「それぞれに活動を開始せよ！」というスタートでした。

高校生を対象に毎年実施している電子商取引に関する実践的な授業「楽天IT学校」がスタートしたのも、その時期です。「教育」というキーワードに対してどう取り組んでいくべきなのか、悩みました。その中で、楽天に古くから存在する、「楽天大学」のことをすぐさま思いつきました。「楽天大

学」とは、インターネットショップ運営を多方面からサポートするために、「楽天市場」の出店者さまに講義を提供しているサービスです。民間企業が民間企業のために提供するビジネススクールのようなものです。この「楽天大学」では、メールマガジンの書き方や、インターネットショップに掲載する写真の効果的なデジカメ撮影方法など、インターネット・ショッピングモールでの販売ならではの正攻法をお教えするカリキュラムを提供しています。また、数あるインターネット・ショッピングモールならどこでも機能する内容かということ、そうではなく、一部の内容は他社のネットモールでも活用できますが、「楽天市場」ならではのコンテンツが数多くメニュー化されています。「楽天市場」の出店店舗店長さまのFacebookの学歴欄に、「最終学歴：楽天大学」と堂々と書かれている方が数多くいらっしゃいます。

また、この「楽天大学」のよさは、ひとつのコースを受講するために参加をすると、似通った境遇の楽天出店店舗のご担当の方同士が学生として知り合い、それによって、業界にかかわらず新しいコミュニケーションが生まれることです。同時に、受講後は同じ境遇で内容を把握したもの同士で困ったときに連絡しあい問題解決をできる同志となっていくわけです。

この「楽天大学」の考え方と提供内容を、横展開したらいいのではないかとひらめき、まずはここで提供している内容を多様な人たちに多様なパターンで提供してみよう、と思いました。

2015年7月現在まで弊社の本社ビルがあるりんかい線「品川シーサイド」駅周辺には数多くのタワーマンションがあり、そのマンションには当然のことながら、年代の幅広いお子様が住んでおられるため、ご近所のお子様たちに順番に「楽天大学」の内

容を提供していってみようと、早速活動を開始しました。それが8年前のことです。

考えているだけでは前に進みませんので、まずは年代も幼稚園から小学生まで、まぜこぜで10名程度の近所にお住まいのお子様たちを集ってもらいました。

楽天市場

「楽天市場」には、4万を超える出店者さまにご参加いただいております。その出店者さまは、日本全国に点在し、大企業もあれば、中小企業もあり、個人事業主さまもいらっしゃいます。大なり小なりの出店者さまは、インターネットという仮想空間の中でビジネスにチャレンジされております。

楽天グループの2014年度の国内におけるEC流通総額（電子商取引サービスにおける取扱高）は2.01兆円に上りました。この中には、「楽天市場」に出店されている約4万2千の店舗さまが売り上げられた金額を足し上げた「楽天市場」の流通総額も含まれます。「楽天市場」はショッピング・モールですので、出店者さまの力を結集することで、このような数字をはじき出す仕組みになっています。「楽天IT学校」に欠かせないのが、講師として約1年間幅広いご協力をいただく出店店舗さまの存在です。

楽天のオフィスの一角で小さくはじめたテスト授業も、「楽天市場」創業まもなくの頃から出店いただいております。今までハンガーひと筋でネット販売されている店舗さまにご協力いただき開始しました。

インターネット企業と、教育

「楽天IT学校」は、「楽天市場」の店舗運営ノウハウを高校生向けにアレンジした電子商取引授業です。約1年にわたり実施する出張授業で、楽天スタッフのほか地元の「楽天市場」出店者、「楽天トラベル」登録施設の責任者や担当者が講師をつとめ、ネットにおける販売まで実践していきます。実践的な授業を通じてインターネットの可能性を知り、ビジネスに対する感性を磨くことに寄与することを目指します。

このようにきれいな文章でまとめ、楽天のホームページには「楽天IT学校」の説明をしています。

この文章が一番簡潔でわかりやすいものなのですが、実はひとつひとつの単語それぞれに意味があ

ります。

先にも記載しましたように、楽天で提供するビジネスモデルは、プラットフォーム＝ビジネスの場を提供し、誰にでも平等なビジネスの機会を提供する、というのがひとつの特徴です。そもそも三木谷は、地域の小さな商店街の小売をされている方々にも、インターネットのステージで今一度ビジネスチャンスを得てもらいたい、という想いで「楽天市場」を創設しています。

このようなビジネスモデルで形成されている「楽天市場」、またはその他の事業においても、同じくして、既存の施設やサービスはそのままに、それらをインターネット上に載せてさらなる事業拡大をしてもらうためのステージを用意する、ということをしているわけです。

ですので、ノウハウはすべて出店されている店舗さまにあり、そこにある情報は日々更新され、それらをできるだけ多くの若い世代に伝えることが大切である、と考えたわけです。

ところでん専門店さま、生卵専門店さま、工具だけを売られている店舗さまや、代々路面店で梅干を売り続けてこられた二代目の事業巻き返し…など、「楽天市場」には商業に携わる実体験のストーリーが店舗の数だけ存在しています。

出店店舗の皆様方は、お店は世界に広がるインターネット上で展開する一方で、地元地域に貢献したいという想いが強い方が多いです。今の時代ならではのインターネットを活用したビジネスのあり方を自分達の利益だけに取めることなく、若い世代にも伝えていきたい、という想いを非常に強くお持ちの方が多いため、講師として地元商業高校へのご協力を非営利で行っていただける形につながっています。

成功体験だけではない、失敗に基づく経験の上書きなど、事業を執り行われている方々がお持ちの情報は、まさに活きた説得力あるソースであると確信しています。教科書には載せられない、日々進化していく事例がまさに楽天には存在しているわけです。

社員のモチベーション

「楽天IT学校」は、先に記しましたとおり、地域で活躍されて、楽天に出店されている店舗さまが講師となつていただくことが必要不可欠ですが、店

舗さまでだけでは、EC（イーコマース）の実践だけをお伝えすることになってしまいます。そうなる、ビジネスセミナー化してしまうこともあるため、そこに弊社の社員を常に講師として帯同させることにしています。

楽天では、10年ほど前から新卒採用を開始しており、毎年数百名の新卒たちが入社してきています。ここ数年、会社の平均年齢は30歳ぐらいを保っており、「若い社員が多い」というのが弊社の特徴でもあります。また、入社してきている社員のうち外国籍の比率が増えており、2012年より社内公用語も英語になりました。こうした中、この「楽天IT学校」の講師募集を通じて、多様な社員たちとの面談などを踏んでいきますと、教員免許を取得している、というアピールをする社員の多さに驚かされました。大学で教員を一度は目指そうと思ったけれども、進路を考えている中で、やはり民間企業に就職して、会社員を経験するべきと考えた、ということで、教員という進路を選ばず、複数の企業を受けて楽天への入社を決めた人が多いのです。

翻って、「楽天IT学校」の講師を務める社員たちは、教員免許があればOKとしているわけではありません。現在、「楽天IT学校」の講師として活躍している社員は様々な業務についています。例えば、もともとプログラミングが好きで、今は楽天のデータベース管理をしているという社員もいれば、人事部にいて、普段は採用面接などの調整を行っている社員、もちろん直接店舗さま方とタグを組んで営業をしている支社の営業スタッフなどもあります。

品性高潔で、過去、個人目標未達成は一度もなく、入社2年目以降のやる気のある社員であれば、ほとんど役割をお任せしています。ただし、講師に志願した全社員と、私は面談を行い、「楽天IT学校」のあるべき姿、そして、社員としてどうあってほしいか、などの期待値などを伝え、同時に本人たちからは意気込みなどをしっかりとヒアリングしたうえで、各地域の学校へと送り出しています。

楽天としてのお墨付きを得た、ピカピカの「楽天人」を地域の出店者さまと連携させ、企業と企業が力を合わせて若い世代に接点をもたせているわけです。

彼らは、社内でも自分の主業務とは別なミッションを持ち、違う世界に飛び込み続けることへのモチベーションを上げながら、さらに本業にも邁進し



ています。「楽天IT学校」は、社員にとっても成長の機会となり、経営サイドからしても若い人材に多面的な成長機会を与えることができるシステムの一つになっていると感じています。

先生方からの素朴な疑問？

まだ現在のように多数の高校の先生方に「楽天IT学校」を認知される前は、足しげく各県の高校の先生がお集まりになる場所にお伺いし、我々の行っていることなどをお話させていただくことが多くありました。

その際によく受けた質問が、「やる気のない生徒をやる気にさせる方法はどんなことですか？」というものです。

まず、このような質問を受けることに驚き、「どうしてそんな質問されるのですか？」と聞いてしまうことが多々ありました。「やる気のない生徒」という表現が、我々教育には素人の企業人からすると、「どんな生徒の状態がやる気がない、と判断するのかまずわからない」というものもあります。うちの社員の場合だと、「楽天IT学校」の授業中にうつむいたままの状態の生徒が見受けられた際、「あ、僕の説明のしかたが悪いんだな。次はもう少しひきつけられるやり方をもっていこう」と考え、説明の仕方を変えたことで、その翌月には、うつむいたままだった生徒が真っ直ぐ前をみるようになったというケースがありました。また、何度質問を投げかけても、誰も返事してくれず、反応がない、などの状況をうけとめた社員は、質問の投げかけ方を上から目線の質問にしないで、まるでお友達のような問いかけにしたところ、とてもフレンドリーにいろいろな声が上がってきたという反応の変化をレポートして



くれています。

先生方の中には、学校の中ではあくまでも先生ということから、上下関係としての先生と生徒の形ができあがっていて、やる気がないとなってしまうと、もう「やる気のない生徒」というくくりで評価をし、次の授業のステップへと進まれたりすることもあるかもしれません。ここでひとつだけいえることは、我々のような企業の人間の場合、営業をして他人とふれあい、他人を説得し、理解を得て、よりよい社会を作っていくながら事業も成功させ、利益をいかに得られるかを推進しているため、自分のやり方が正しいか常に疑い、様々な状況の中で結果を求めてコミュニケーションしていく、ということを行います。そうしないことには太刀打ちできないわけです。「楽天IT学校」においても、やる気のない生徒をやる気にさせるには、「自分のやり方をまずは疑い、まずは己を変化させる」というところから入っていくわけです。これによって、生徒たちは、その変化を当然知り、若いですから、とても敏感に感じ取ることでしょう。そして、どんどんと距離を縮めていけることにつながるわけです。

生の英語を伝えたい

まだ一部ではありますが、ようやく「楽天IT学校」を展開している学校の中に、英語で接客する、英語のページを作成して、海外の人にも商品を売る、ということを実践に取り入れるところができました。我々楽天らしさを出すには、「楽天IT学校」を通じて実践的な英語も学べる機会を提供することにも大きくチャレンジしていきたいところです。

英検や、受験のためのスクールで教えてくれていた英語は、試験のために用意された内容だったり

して、実践で使うには不十分なことが多いと感じています。

「楽天市場」でお店を開店しますと、そのお店は英語、中国語、韓国語に自動翻訳されて、海外の方でもお買い物ができるようなシステムになっています。海外に商品販売をしたくない方は、その言語のお店のシャッターを自分で閉めるということで対処していただきます。インターネットですから、路面店との違いはそこにあります。今は本当に多数の国々からの購買者が増えてきていて、日本の羽毛布団が人気だったり、バイクの部品などが飛ぶように売れたりなど、予想できない商品の売れ方を体感しています。

また、旅行に対する考え方も日本人と海外の方は違います。海外の方はより個性を求め、事前に詳しく地域を研究し最大限情報収集して少人数でできるだけ安く移動していきます。団体旅行で、パターン化された場所を何十人もの列をなして歩き、大箱の旅館と一緒に宿泊するという日本人とは全く違う動きをします。

海外にいったって、どこかショップでお買い物をするとき、レジで日本人は、背筋がピンとしている姿が多く見受けられます。意地悪に様子を見てみると、要は、レジの向かい側で話しかける店員さんが、何をいっているのか大半わからないため、「しゃきーん！」として立って待ちうけているわけですね。

「プラスチックは要りますか？」

とよく最近のアメリカのスーパーでは質問されます。まず、この質問にも日本人は答えられないことかと思えます。日本人にとってはレジ袋。海外ではプラスチック。エコな時代ですから、要るか要らないか聞いてくるわけです。日本のスーパーの場合ですと、欲しいともいっていないのに、無駄に3枚も4枚もかごにレジ袋をつめこんでくれるところもあります。エコな時代になっている世界の状況の違いもそうですが、使われる単語も時代によって変化しています。20年ほど前の高飛車だったパリっ子は、英語で質問をすると、わかっているはずなのに、ぶいっと知らん振りをしてフランス語で返してきていましたが、今は彼らの多くが英語で返事をするような時代に変ってきています。

ひと昔前のことを知っているから比較してこのようなことをお伝えできますが、今の生徒さんたちにとっては、「これが今」です。我々の時代にとっ

での過去とは飛躍的に違う土台を今経験しているわけですから、20年後、彼らはどんな境遇に出会いそこで戦うことになるのでしょうか。

「楽天IT学校」で実践的な英語を使う機会を提供することで、学校のテストのための勉強という形で生徒さんたちが学んでいる英語を、人と人がコミュニケーションするために必要不可欠なツールとしての英語に変化させ、小さなキーワードでもいいから、楽しい英語、使える英語を少しでも脳裏に焼き付けさせたいと思っています。

それが、これからの楽天の使命でもあり、必ずや役に立つものになると考えています。

ボランティア精神の高い外国籍の社員も多数いる楽天ですので、今後は積極的に彼らも「楽天IT学校」の講師として高校の生徒さんたちと触れ合ってもらえるようにしていきたいと考えています。

地域とのかかわりあい

これまで、「楽天IT学校」の誕生理由、そして、そこにかかわる先生としての店舗さま、楽天社員のことについて、触れさせていただきました。また、この「楽天IT学校」をサポートしてくださっている先生方のことについても少しだけ触れさせていただきました。

このように、楽天では、楽天のビジネスモデルとほぼ似た形で、場を提供するという立ち位置から多様な人々と係わり合い、それぞれの特性を最大限に活かし、新しいものを生み出し、力づけること（エンパワーメント）を目的に活動しています。

この「楽天IT学校」を通じ、何かを少しでもつかんでくださった生徒さんたちには、ビジネスチャンスの新しい形を知ってもらうことも大事ですし、その地域ですごい先輩が活躍している事例を知っていただくことも重要だと思っています。我々がこの

ようにして、各地域を訪問し、その土地で活動させていただいているのも、やはりその土地に対する思い入れや、地域の連携などを大切にする意味もあり、あえてインターネット企業なのにもかかわらず、インターネットを利用したeラーニングなどにせず、その土地に往訪させていただき、直接顔と顔を合わせ、ふれあい、コミュニケーションをベースにした活動を重視しています。

きっと生徒さんたちは、生まれ故郷の繁栄や活性化のために、必ずや今後活躍していくことでしょう。そのためにも、その地域の方々との連携を絶やすことなく、それでいて、最新の世界の動きやトレンドにもついていきながら豊かな社会とのかかわりあい方を見出してくれることを期待してやみません。インターネットの普及により生活が簡便になっている反面、地域との密接さや係わり合いをおざなりにしないためにも、我々のようなインターネット企業が率先して、このように地域に根ざす活動を広げていくことに意味があると思っています。

本年度は47都道府県57校において、「楽天市場」の58店舗のご協力により、日本全国の商業高校を対象とした授業を開催させていただいております。今年は1,000名を越える生徒さんに出会っております。我々楽天ではこの「楽天IT学校」で出会えた生徒さんたちの中からたった一人でもいいので、数年後に「楽天市場」に出店し、「ショップ・オブ・ザ・イヤー」（1998年からスタートした本賞は、お客様による得票数、本年度の売り上げ、注文件数、売り上げの伸張率、お客様対応などから、総合賞、ジャンル賞、サービス賞、特別賞を決定する「楽天市場」の最も栄えある賞です）という店舗さんの中の最高峰の賞を受賞していただく人が生まれてくれることを期待しています。

