

BPO

導入事例

愛知大学 様



受付業務に大学として『はじめての業務委託』を導入し、多方面に好影響

導入前の

課題

- ▶ 派遣スタッフなどを活用していたが、サービス品質が均一化されない
- ▶ 運営時間が長く、専任の職員が開館から閉館まで対応することが難しい
- ▶ アウトソーシング導入の実績がなく、現場からは不安の声も

導入後の

成果

- ▶ マニュアルが丁寧に整備され、サービスの均一化を実現した
- ▶ 運営時間に合わせた体制を構築することができた
- ▶ 分析レポートにより、利用動向に合わせてサービス提供できるようになった

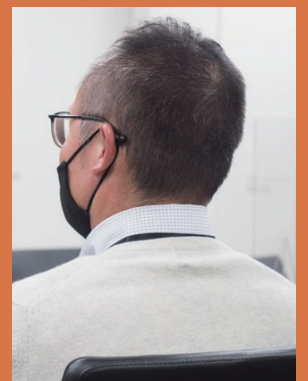
お客さまの 声

名古屋校舎では確実に我々の負担は減りましたし、サービスの均一化も達成できていきました。なので、その『成功事例』をもとにして豊橋校舎にも展開を広げていきました。

同じ企業に業務を委託することによって、校舎間の横のつながりができ『現場同士でもつながりが強固になってきているな』と感じています。

最近では『業務委託によって外部の力を借りながら、私たちはより効果の高い業務に集中しよう』と明確に言われるようになってきましたね。

愛知大学 情報システム課 部長
秦 俊一郎 様



シフト管理や運営時間など、 いくつかの課題や難点があった

愛知大学様では学生を「IT」の側面から支援する『情報メディアセンター』を設置して以来、ノートパソコンをはじめとしてさまざまな情報機器の貸し出しを行っています。

『情報メディアセンター』の設立当初から、受付業務には派遣スタッフやアルバイトのほか、“学生スタッフ”が従事していました。

当時の様子について、課長の石原様は次のように振り返ります。「当時20〜30人ほどいる学生スタッフの管理は、派遣スタッフの方がシフトを組んで対応していました。派遣スタッフや学生スタッフは、私たち職員に一つ一つ確認しながら仕事を進めていたため、サービス品質はどうしても均一化されませんでした」

愛知大学
情報システム課
課長

石原 有希子 様



また『情報メディアセンター』の運営時間にも難点がありました。学生向けにサービスを提供する場でもあるため、朝9時から夜20時まで開館する必要があったのです。職員の人数や勤務時間が限られるなかで「専任職員が開館から閉館まで対応することが難しい」という物理的な問題がありました。

学内ではじめて業務委託を導入。 丁寧なマニュアル整備に驚き

そんな状況のなか、2004年に「業務委託」に向けて動きがありました。部長の秦様は次のように振り返ります。

「当時の課長が『専任職員は、情報システム基盤の企画立案や提案といったコア業務に仕事をシフトしていった方がよい』と考え、業務委託を模索し始めたようです。その

頃、さまざまな民間企業でもアウトソーシングの導入が進んでいたと思うので、『そういった流れを本学にも取り入れたい』と考えて動いたのだと思います」

ただ、愛知大学様ではアウトソーシングを導入した実績がなかったため、導入は簡単ではなかったようです。学生スタッフ達から「私たちのたらく場がなくなるのでは？」といった不安の声が上がりました。

一方で、アウトソーシングを導入したことによる驚きもすぐに感じられたようで、それが『マニュアルの整備』でした。秦様は次のように言います。「マニュアルやドキュメント類を細かく丁寧に作っていただくことで、業務の均一化を実現できました」

ミーティングやデータ分析が効果的に。 学生スタッフにも影響が

学生スタッフと行っていた「ミーティング」では、“課題を洗い出して伝えていく”など、教育的な面も含めたミーティングを実施していきました。

さらに情報メディアセンターの利用状況についても「分析レポート」を提出することで、職員の皆様が学生の動向に合わせたサービスを考え、提供できるようになっていったのです。

また「情報メディアセンター」での経験が、“学生スタッフへの教育的な影響”においても副次的に効果が現れ始めました。

石原様も「ここでの経験がいろいろなところに波及しているのかな、と思いますね」と笑顔で語られました。

