

BPO

導入事例

中部大学様



そもそも“委託する”という発想がなかった奨学金業務。
実際に委託してみると「多くのメリットがあった」



導入前の

課題

- ▶奨学金以外の学生支援の業務に追われ、手厚い奨学金対応ができていない状況
- ▶奨学金の対応が迅速にできず、学生にも迷惑を掛けることに
- ▶個人情報が多く、外部に委託できるかどうか不安だった



導入後の

成果

- ▶負担は大幅に減り、課題を改善してもらえるようになった
- ▶外部の“プロフェッショナル”として、スムーズに対応してもらえる
- ▶安心してお任せできて、さらに『他大学のノウハウ』も活用できる

お客さまの 声

パーソルテンプレスタッフさんは固定のメンバーでずっとやってくださっているの
で、どんどんプロフェッショナルになっています。だから、非常にスムーズに対応でき
ていますよね。

職員の心理的負担もかなり減りましたね。
今は、安心してお任せしています。



中部大学 学生教育部 学生支援課
課長 小川 英雄 様

4月に集中する学生支援の業務で、 声が枯れるほど疲弊

「不言実行 あてになる人間」を建学の精神として掲げる中部大学様。7学部(2023年4月より理工学部が加わり、8学部)を有する総合大学であり、学部学生数としては約10,000人もいらっしゃいます。

日本学生支援機構の奨学金業務は“膨大”な業務でした。対象者は全学生のうち4割、およそ4000人も学生が該当していたのです。

一方、学生支援課での奨学金の担当者は2名でした。ただ、奨学金の業務も他の業務をしながらの「兼務」だったと言います。当時の苦勞を、廣田様は次のように振り返ります。

「年度初めの4月になると、担当の2名に加えて担当外の学生支援課員8名と一緒に受付をやってもらっていました。みんな声が枯れてすごく疲弊していましたね」

中部大学
学生教育部
学生支援課
担当課長

廣田 悦士 様



その学生に対峙する職員側のレベルにも課題はあったようで、小川様は次のように言います。

「日本学生支援機構の奨学金はかなり複雑なんです。学生から質問された時に、奨学金担当外の学生支援課の職員だけで対応しようとすると難しい。その業務のプロフェッショナルにならないといけませんから」

このような難しい対応が2015年まで続いていたようですが、そもそも「外部委託をする」という考えはなかったようで、廣田様は「外に出せるっていう感覚がなかったんですよ。個人情報もありますし、誰かに渡して業務をやってもらうという発想がそもそもなかった」と語ります。

運用に入れば多くのメリット！ 特に大きいのは『ノウハウ活用』

2016年からパーソルテンプスタッフに委託を開始すると、廣田様は次のような変化を感じてくださいました。



「何らかの課題があっても、それを相談しながら改善して、より良くしていただけるという、この一連の流れがすごくいいなと思っています。あと、いろいろな大学のノウハウを聞いて、それを活用できるというのは非常に大きいですね」

さらに、従来は“兼任”として窓口業務をやっていましたが、日本学生支援機構の奨学金専門の窓口を設けたことで学生にとってもメリットがあると言います。

「単純に、学生が相談しやすくなりましたね。分かりやすく『日本学生支援機構 奨学金窓口』と書いてありますので、『ここに聞けばいいのか』ってすぐ分かるじゃないですか。安心して相談できますし、これも大きなメリットですよ」

