

BPO

導入事例

慶應義塾大学 様



奨学金の申請に対応する業務で負担大。

試しに委託してみたら『天国と地獄ほど違う』

導入前の

課題

- ▶他の業務と並行して作業することが難しく、学生サービス向上の見直しに悩んでいた
- ▶“残業”や“ここで欠けたら学生が困ってしまう”というプレッシャーによる肉体的、精神的な負担
- ▶派遣スタッフを採用するも、教えるのに時間がかかってしまう

導入後の

成果

- ▶9割の業務が手を離れ、“学生に寄り添った支援”に専念できることに
- ▶残業が減り、プレッシャーも軽減。心穏やかに過ごせるように
- ▶全キャンパスで繁忙期の短期派遣スタッフは5人減らせることに

お客さまの 声

パーソルテンプスタッフさんをお願いしたことで、プレッシャーもなくなってストレスはだいぶ減りましたね。特にコロナ以降、国も色々な支援制度を設けるなど突発的な業務が増えました。でも、ルーティン業務を外部にお渡ししていたことで、そういった突発的な業務にも柔軟に対応できるようになりました。

以前から『学生にもう少し寄り添った支援ができれば』と思っていたんですが、時間的にも精神的にも余裕が出てきたので、そういった動きもできるようになってきましたね。

慶應義塾大学 経理部
池畠 紗彩 様



非効率な業務と難しい対応に追われ、 ストレスが掛かる状況

2万8千名を超える学生数を誇る慶應義塾大学様。その慶應義塾大学様では、日本奨学金支援機構の奨学金の申請に対応する職員が疲弊していました。

三田キャンパスで年間100人ほどの学部生に対応していた山口様は、その状況を次のように説明します。

「日中は日本学生支援機構以外の通常業務もやっていますので、基本的には“**残業の時間帯から日本学生支援機構の業務がスタートする**”といった部分がありましたね。職員の残業時間も膨れあがっていて、肉体的に大きな負担になっていました」

慶應義塾大学
学生部
福利厚生支援
課長

山口 徹 様



一方で、日吉キャンパスでも奨学金の申請については同じような問題を抱えていました。

日吉キャンパスでの申込者数は、1年間で延べ500～600人。昼休みともなると、窓口には学生が溢れかえってしまう状況になっていたようです。

受付の場所を増やし、人員も増やして対応していた日吉キャンパスの奨学金業務。

しかし、肉体的にも精神的にも負荷がかかり、体調を悪くしてしまって休暇を取らざるをえない職員の方も出てきてしまったようです。

三田キャンパスから試し、 成果を確認。そして全キャンパスへ

実は慶應義塾大学様は以前より、パーソルテンプスタッフと懇談の機会がありました。「他の大学さんが『日本学生支

援機構の奨学金業務を外部に委託している』というのは知っていました。そして、その業務委託の多くをパーソルテンプスタッフさんが大学構内にてスタッフ常駐の形で請け負っているということも耳にしていたんです。営業の方ともよく話をされていて『慶應さんもどうですか?』とは言われていたんですよね」



そして、まずは三田キャンパスで1年間、業務委託の体制を試しに稼働させてみることに。その結果、効率が非常に良くなったため、全キャンパスへと展開していくことになったのです。

当社の代々木にある拠点でオフサイト型の業務を進めたところ、**業務委託の導入後の感触**として、次のようなお声を頂戴しました。

「だいぶ効率化されましたね。今までやっていたものの9割くらいがなくなりましたから」

「**残業もだいぶ減りました**ね。あと、以前はどうしてもイライラすることがありましたが、今は本当に天国と地獄ほど違います」

