

# BPO

## 導入事例

追手門学院大学 様



「予想以上に委託できる業務は多い」

“完璧に近い”業務マニュアルで広がるBPO

### 導入前の

#### 課題

- ▶ 人事異動などで職員が変わると、指示や指導の内容が変わってしまっていた
- ▶ 派遣スタッフが入れ替わることでスタッフ教育を最初からやり直す必要がある
- ▶ 業務が多く、本来の「企画・提案」の業務に集中することが難しい

### 導入後の

#### 成果

- ▶ “完璧に近い”業務マニュアル作成で、人事異動でも速やかに対応可能に
- ▶ 業務の中でも一部分だけをBPO化することで『業務のスリム化』が実現
- ▶ マニュアルに基づく新人スタッフ教育で、業務遂行が均質化された

### お客様の声

「教務システム登録業務」のBPO導入は成功でした。今ではパーソルテンプスタッフさんの管理により、スケジュールに則った進捗で、業務がスピーディに行われるようになりました。また、業務マニュアル作成によって、職員の人事異動などがあっても、速やかに対応できるようになりました。それと、BPOのチームを組成いただき、業務内容の把握からマニュアル化まで安心してお任せできました。またマニュアルに基づく新人スタッフ教育をしっかりとしてくれるので、学生対応を含めて、業務遂行が均質化されています」

学校法人 追手門学院大学  
教務部教務課 課長 山本 康隆 様



## 大学の教務課は「委託化が難しい」と考えられてきた

近年、多くの大学事務局が効率化を進めており、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)の導入が始まっています。しかし、そのなかでも「教務課」は、委託化しにくい部署だと考えられてきました。

その理由として、授業の履修登録の手続き、シラバス(授業計画書)や時間割の作成、証明書の発行など、学生や教員にかかわることも多いため、**大学職員に確認しなければならない業務が多く難しい**ということです。

## 大学の教務課は『企画・提案』業務の重みがこれまでよりも大きくなっている

さらに、大学の教務課は「入力業務」や「学生対応」などの日々の幅広い業務にかかる時間が長いという問題もありました。

教務課の課長である山本様は、「**教務課として重要な『企画・提案』の業務に集中することが難しい**」と表情を曇らせます。

さらに、課長代理である福田様も同様に、次のように仰いました。

「この数年、学内においても働き方改革や2020年のコロナ禍もあって、今後の大学運営を考えるなか、職員の役割や業務の見直しが進められていたという背景があります」

「その結果、職員の役割に占める『企画・提案』の重みがこれまでよりも大きくなってきました」



## 教務課の業務を精査して、切り分けたうえで「BPOが可能かどうか」を判断

派遣サービスを提供していたパーソルテンプスタッフからBPOの提案を行い、受託が決定。

業務構築はすべてゼロから行いました。具体的には教務課の業務を次のように精査したのです。

- ・ 職員の対応が必要な業務課／不要な業務か
- ・ BPOの導入が可能な業務課／不可能な業務か

そのうえで、業務を切り分けて手順を変更し、BPO化への現実的な提案を行っていきました。



## 改善策を含めた「業務の提案」を行うことで、潜在的な問題にも対応

BPOを導入した後でも、何か問題が生じた際にはすぐ、改善策を含めた提案をさせていただくことで潜在的な問題にも対応していきました。

このことについて人事課の課長代理である山城様は、次のように述べてくださいました。

「人事課では、パーソルテンプスタッフさんとの定例会議を行っています。いつもお話していて、**業務の提案など真剣に考えていただけていることに感謝しています**。今後もよきパートナーとしてお付き合い願えたらと思います」と、私たちがシステムを改善して効率化することはセットです。この両輪で効率化を進めることによって、お互いの幸せにつながるのではないのでしょうか」

