

今、選ばれる大学になるためには

～満足度の向上～

(E-4班)

チーム名： マイペース？

【テーマ選定の背景】

メンバーで、日常業務での問題点等について協議したところ、教職員間や部署間でのコミュニケーション不足により情報共有が出来ていないとの意見が多数挙げられた。

情報共有不足は、学生に対するサービスの質の低下につながると考えられる。

今後、18歳人口の減少による大学全入時代の中、生き残るためには、質の高いサービスの提供が不可欠である。学生の確保のために、どうしたら選ばれる大学になるかについて検討した。

【討議内容】

まず、選ばれる大学について意見を出し合ったところ、

- ・ 特色がある大学
- ・ 知名度が高い大学
- ・ 就職に強い大学
- ・ 満足度が高い（卒業生、企業）

に意見が集約された。

満足度が高くなれば、『特色ある大学』、『知名度が高くなる大学』に繋がるとの観点から、満足度についてさらに検討した。

満足度とは、

学生：卒業生が在学していて良かったと思える質の高い学生生活が送れ、入学時より自分自身が成長できたと実感できる環境であったか、

企業：就職先企業が採用して良かったと思える理想に近い学生を育成できたか等が、大学に求められているのではないかとの結論に達した。

【提案内容】

満足度向上のためには現在のニーズを把握することが必要であるが、世間一般（メディア等）で言われているものと、果たして合致しているのかの検証をするため利害関係者に対してアンケートが必要である。

教員・職員・学生による委員会を設置し、教職学協働でアンケート業務を実施する。例えば、在校生・卒業生・教職員・就職先企業等を対象とし、

- ・教育関連：講義に対する意見、施設環境に対する意見、学生が望む大学像、大学が望む学生像等
- ・就職関連：企業が望む社会人像、採用した学生の満足している点や不足している点等
- ・入試関連：大学を選んだ理由、入学辞退した理由等

に対して調査する。

アンケート結果を分析し、Web等により公開する。その際、該当部署や教員等から適切な回答やコメントを記載し、問題点や要望に対して改善する状況を確認し、迅速に対応する。改善した結果に対して再度アンケートを実施し、評価する。

これらの事を繰り返し実施することにより、

- ・現在のニーズの把握
- ・全学的な情報の共有ができサービスの向上
- ・教職員の学生に対する意識改革
- ・学生自身が大学を変えられるとの意識改革
- ・委員会参加学生の能力アップ
- ・大学の高い質の維持
- ・教職協働によるコミュニケーションの向上

上記のことが得られ満足度が向上し、最終的には選ばれる大学になるのではないかと考える。

【問題点】

- ・委員会の選定方法（学生・教員・職員）
- ・回答率（どれだけ応えてもらえるか）
- ・公開（情報をどの範囲までどの程度公開するか等）
- ・継続的な組織（継続していかなければ満足度は向上しない） 等

以上