

E-3班 グループ名：E-3（いとうさん）

テーマ

「業務の効率化による職員としての在り方」

1. 背景

① 大学の役割

本グループでは、大学の役割として図1の通り7つの意見が挙げられた。それらの意見を①学生（人材育成）②研究（知の拠点）③地域（地域社会の中核）の3つに分類し、それらを通して社会の発展に寄与することこそ大学の役割であると位置付けた。

そして、本グループのテーマを設定する上で、3つの分類の中でICTへの対応が最も遅れていると感じる①学生に焦点を当てることとした。

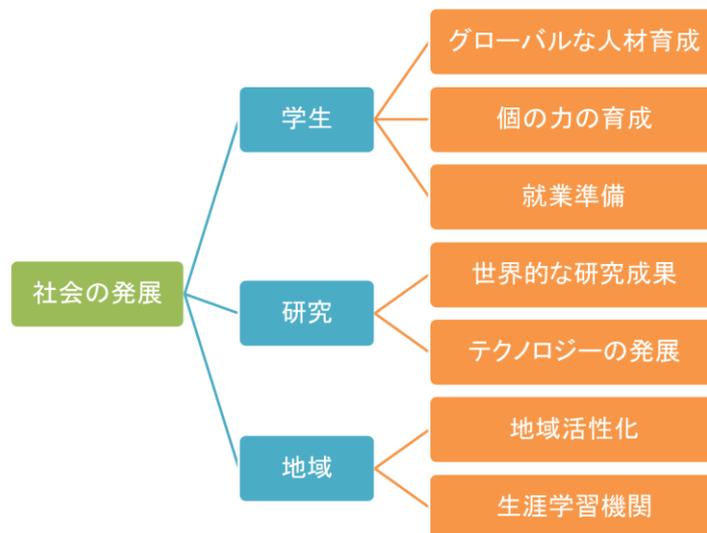


図1 大学の役割

② 大学の現状

大学を取り巻く環境としては、マクロ的には、18歳以下の人口が減少し大学全入時代を迎える中で、それは将来的な収入の減少を意味し、資金獲得の必要性に迫られている状況にある。一方、ミクロ的には、志願者の獲得に目を向けるのみならず、除籍・退学者の増加に対して何らかの方策を打つ必要性があると考えられる。

そこで、本グループでは、現在の大学が置かれる状況から①徹底的なコストの見直し②潜在的な除籍・退学者の特定、を行うべきであると論じるに至った。

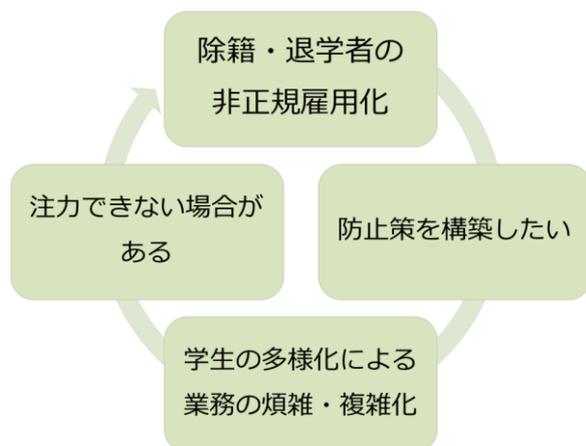


図2 現状を示す負のスパイラル

③ テーマ選定の理由

図2に示されるように、除籍・退学者の多くは、その後の進路として非正規雇用となる場合が多く、彼らにとってその選択は、生涯賃金や社会保障の面等を十分に考慮したとは言い難い面が存在する。職員としては、除籍・退学の防止策を講じたいと考えているが、現在の学生の多様化による業務の煩雑・複雑化に伴い、その時間を十分に確保し、注力することが難しい場合がある。

そこで、この負のスパイラルを断ち切るため、本グループでは ICT を活用し、①業務効率の改善（コスト見直し）②除籍・退学者への対応、を実施したいと考えた。それを実現することにより、職員としての在り方を考えることを目的としている。それ故、本グループのテーマは、「業務の効率化による職員としての在り方」とした。

2. イノベーションの提案

本グループでは、①窓口への Pepper 導入②量的データを用いた除籍・退学者対応という ICT を活用した 2 つのイノベーションを提案する。

① 窓口への Pepper 導入

先述した通り、問題点は学生の多様化による業務の煩雑・複雑化に伴うコスト増である。それを解消するために窓口に Pepper を配備する。Pepper 導入のメリットおよびデメリットを表 1 に

表 1 Pepper 導入のメリットとデメリット

メリット	デメリット
職員の人件費削減	バグに弱い
多様な言語での対応が可能	適切な管理（メンテナンス）
データを蓄積し応用が可能	対応に限界が存在する
優れた分析能力	
疲れない	

まとめる。導入にあたってはデメリットが存在することを認識した上で、職員と Pepper による適切な分業を行い、効率性の向上を目指す。

適切な分業を行うためには、我々自身が大学職員の役割を十分に認識する必要がある。本グループでは、大

学職員の業務を定型業務（回答に選択肢が存在しない業務）と非定型業務（回答に選択肢が存在する業務）とに分類した。そして、受付業務や道案内、成績照会等の定型業務については Pepper が、学生との面談や修学指導、教員との調整等の非定型業務については職員が対応することとした。それにより、職員は人間にしかできない仕事に注力可能となり、仕事の効率化によるコスト削減が達成されると考える。

② 量的データを用いた除籍・退学者対応

こちらも先述の通り、問題点は除籍・退学者の非正規雇用化、そして大学としての収入減である。

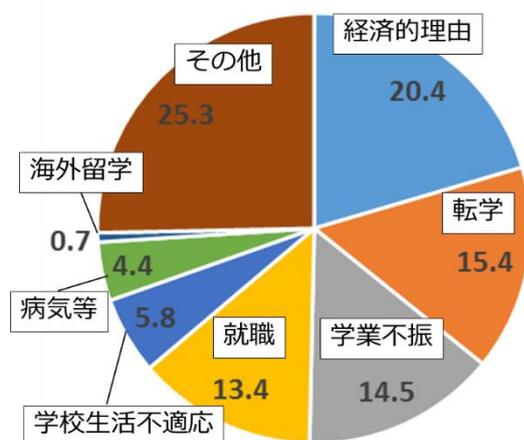


図 3 除籍・退学の理由

それを解消するために、収集した量的データの分析から潜在的な除籍・退学者を特定し、事前に対応することを目指したい。文部科学省の資料（図 3）によると、除籍・退学の理由は経済的理由が最も高くなっているが、実際はその理由は多岐に渡っており、どれが強い影響を及ぼしているかを特定し、対策を講じる必要がある。

現状、高校生が出願する段階で、調査書等の書類から多くの情報を取得することができるが、それを量的データとして落とし込み、詳細な分析を行うまでには至っていない。しかしながら、今までに多くの除

籍・退学者が存在し、その個々人の高校での学業成績から家庭環境に至るまで多くのデータを取得した状態であれば、例えば回帰分析を用いて相関関係を特定するということが可能であると考ええる。それにより、どのような学生が除籍・退学しやすいのかが判明する。つまり、潜在的な除籍・退学者を特定することができる。したがって、入学前の段階で対象者をふるいにかけることも、入学後にいち早く対応することも可能になる。また、膨大なデータの蓄積は、出願前の段階で志願者の希望学部 mismatches を避ける事にも利用が可能であろう。それらが、(非能動的な)除籍・退学の阻止に繋がり、職員として、学生を社会に送り出すという使命を達成することができると思われる。

3. 総論

本グループでは、「業務の効率化による職員としての在り方」というテーマの下、図4に示す通り ICT を活用した 2 つのイノベーションの提案を行った。ICT を有効活用することにより、職員は、人間が真価を発揮する創造性を有する仕事に取り組むことができると本グループは考えている。そして、近い将来に求められる職員像は、「新たな価値を創造する職員」となるのではないだろうか。

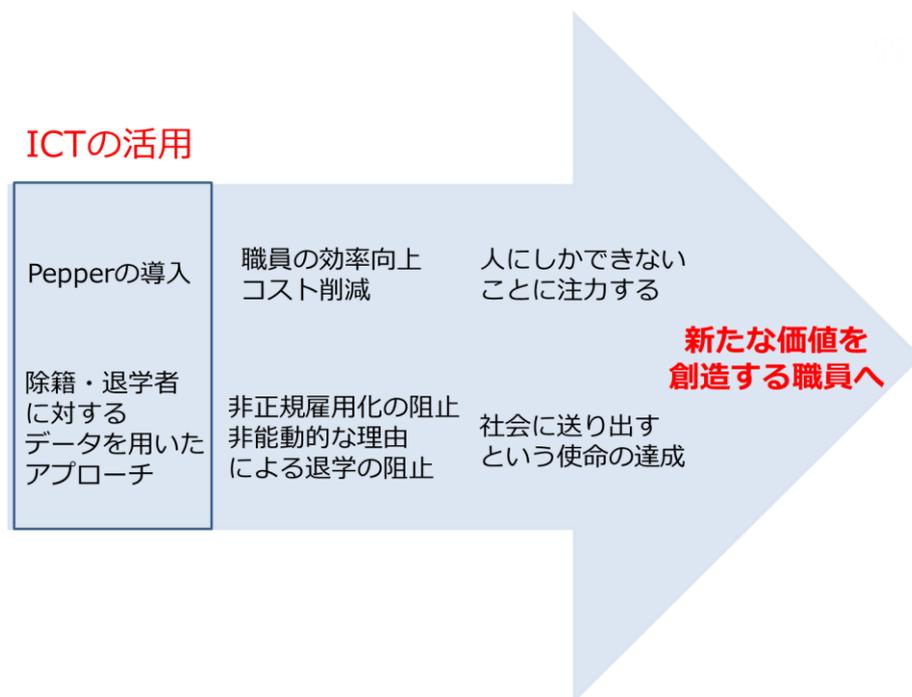


図4 ICT の活用と職員としての在り方