



業種
大学・教育機関

導入部署・部門
情報システム課

導入前の課題

- ・派遣スタッフなどを活用していたが、サービス品質が均一化されない
- ・運営時間が長く、専任の職員が開館から閉館まで対応することが難しい
- ・アウトソーシング導入の実績がなく、現場からは不安の声も

導入後の成果

- ・丁寧なマニュアルが整備され、サービスの均一化を実現した
- ・運営時間に合わせた体制を構築することができた
- ・分析レポートにより、利用動向に合わせてサービス提供できるようになった

受付業務に大学として『はじめての業務委託』を導入し、多方面に好影響

1946年創立の愛知大学様は、名古屋駅前にある名古屋校舎をはじめ、豊橋校舎、車道校舎を有する私立大学です。

同大学では学生を「IT」の側面から支援する『情報メディアセンター』を設置して以来、ノートパソコンなどさまざまな情報機器の貸し出しを行ってきました。センターの設置当初から、受付業務には派遣スタッフやアルバイトのほか、同大学の学生である「学生スタッフ」が従事しています。当時の様子について課長の石原様は次のように振り返ります。

「20～30人ほどの学生スタッフの管理は、派遣スタッフの方が対応していました。派遣スタッフや学生スタッフは、私たち職員に一つ一つ確認しながら仕事を進めていたため、サービス品質は均一化されませんでした」

また『情報メディアセンター』は学生向けにサービスを提供する場でもあるため、朝9時から夜20時まで開館する必要がありました。しかし、職員の人数・勤務時間が限られるなか「専任職員がすべての開館時間に対応することが難しい」という問題も抱えていました。

そんな状況のなか、2004年に業務委託に向けて動きがありました。部長の秦様は次のように振り返ります。

「当時の課長が『専任職員は情報システム基盤の企画立案・提案などのコア業務に仕事をシフトしていった方がよい』と考え、業務委託を模索し始め

たようです。その頃、多くの民間企業でもアウトソーシングの導入が進んでいたと思うので、『そういった流れを本学にも取り入れたい』と考えて動いたのだと思います」

こうして複数社のなかから選定されたのが、現在のパーソルビジネスプロセスデザインでした。ただ、愛知大学様ではアウトソーシングの導入実績がなかったため、その道のりは簡単ではなかったようです。現場の反発の声、学生スタッフ達からの「私たちのほたらく場なくなるのでは?」などといった不安に対して、『大丈夫です』『皆さんのほたらく場がなくなったりはしません』といったことを丁寧に説明していったと秦様は当時を振り返ります。

一方で、アウトソーシングを導入したことによる驚きもすぐ感じられたようです。それが『マニュアルの整備』でした。マニュアルやドキュメント類の整備により、業務の均一化が実現できたといいます。

また、「9時から20時まで開館しなければならない」という点についても、パーソルがシフトを組むことで運営体制の構築が捗るようになりました。さらに、情報メディアセンターの利用状況についても、データを活用して「分析レポート」を提出するようになっていきました。それにより、職員の皆様が学生の動向に合わせたサービスを考え、提供できるようになっていったのです。

一方、学生スタッフとは「課題を洗い出して伝えていく」など、教育的な面も含めた「ミーティング」を実施していきました。石原様からは、「ときおり私も出席して話を聞いていると、『実効性、実行性のあるミーティングが行

われている』と思いました。こういった点も“業務委託ならではの”なのかな、と感じますね」という評価をいただきました。



愛知大学 情報システム課
課長
石原 有希子 様

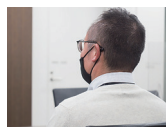
学生スタッフへの教育的な影響においても、副次的に効果が現れ始めました。例えば学生スタッフが「パソコンの空き状況を一覧できるシステム」の開発や改修を担当しました。そういった業務を通じて学びを得たことで、卒業後にSEとしてIT業界に就職したケースもあったようです。

名古屋校舎への業務委託が上手くいきつつあるなかで、2018年には豊橋校舎の『情報メディアセンター』もパーソルへ委託することになり、サービスの均一化が図られていきました。パーソルでは、校舎ごとのリーダーが月に1度は顔を合わせて情報を共有する機会を設けています。

このようにパーソルが、丁寧に運用を積み重ねることによって『業務委託のメリット』を実感できるようになりました。そして「業務委託というものに対する意識が変わってきた」と秦様は続けます。

「最近では『業務委託によって外部の力を借りながら、私たちはより効果の高い業務に集中しよう』と明確に言われるようになってきましたね」

ほかの課の業務もアウトソーシングするなど、愛知大学様に業務委託が波及していきました。



愛知大学 情報システム課
部長
秦 俊一郎 様

