



業種
大学・教育機関

導入部署・部門
学生教育部
学生支援課

導入前の課題

- ・奨学金以外の学生支援の業務に追われ、手厚い奨学金対応ができていない状況
- ・奨学金の対応が迅速にできず、学生にも迷惑を掛けることに
- ・個人情報が多く、外部に委託できるかどうか不安だった

導入後の成果

- ・負担は大幅に減り、課題を改善してもらえるようになった
- ・外部の“プロフェッショナル”として、スムーズに対応してもらえる
- ・安心してお任せできて、さらに『他大学のノウハウ』も活用できる

そもそも“委託する”という発想がなかった奨学金業務。実際に委託してみると「多くのメリットがあった」

7学部（2023年より8学部）を有する総合大学であり、学部学生数は約10,000人、そんな中部大学様の学生支援課では、その名の通り学生を支援するさまざまな業務を担当しています。

たとえばバスの定期券の販売や駐車場や自転車の利用登録、学生証の更新対応やロッカーの登録など、学生生活に付随する幅広いサポートを窓口による対面ですべて行っていました。そのため、年度初めである4月には学生が窓口押し寄せ、朝の9時から窓口が閉まる夕方の18時まで、長蛇の列が途切れることはなかったようです。

そんな状況の中、18時に窓口を閉めた後に行う「他の仕事」の1つに、日本学生支援機構の奨学金業務がありました。しかし、これもまた膨大な業務でした。対象者は全学生のうち4割、およそ4000人もの学生が該当していたのです。

書類の提出受付の際にも確認する事項が多く、見落としなどで、フォローに追われる状況。また、ゆっくり説明するため時間が掛かってしまうことも多々あったと言います。さらに、担当外のスタッフにサポートしてもらっても分からないことがあれば専任の担当者に聞きに来るため、何度となく業務が止まってしまうことも。小川様は次のように言います。



中部大学
学生教育部 学生支援課
課長
小川 英雄 様

「日本学生支援機構の奨学金はかなり複雑なんです。学生から質問された時に、担当外の学生支援課の職員だけで対応しようとすると難しい。その業務のプロフェッショナルにならないといけませんから。人に業務が付く形になって、業務の担当変更や異動が難しくなり組織の硬直化にもつながっていました。」

このような状況が2015年まで続いていたようですが、そもそも「外部委託をする」という考えはなかったようで、廣田様はこう語ります。

「外に出せるっていう感覚がなかったんですよ。個人情報もありますし、誰かに渡して業務をやってもらうという発想がそもそもなかった」

ある時、同じように問題意識を持っていた上司の方が、他大学へ視察に行った際、『外部に委託して上手くやっている様子』を目の当たりにしたのだといいます。そして、「外部に委託しよう」という機運が高まっていきました。その「他大学での導入事例」というのが、まさにパーソルの仕事でした。そして、中部大学様ではいくつかの部署でパーソルの派遣スタッフが活躍していたこともあり、パーソルにお声がけいただくことになったのです。

2016年の委託開始当初はどうしても業務の切り分けがうまくできず、現場も困惑してしまうところがありましたが、翌年辺りから安定的に運用できる形になっていきました。現在はどのようになっているのか、小川様に伺いしてみると次のような回答をいただきました。

「パーソルさんは固定のメンバーでずっとやってくださっているの、どんどんプロフェッショナルになっています。だから、非常にスムーズに対

応できています」

くわえて、職員の皆様の“負担”についても、「職員の心理的負担はかなり減りましたね。今は、安心してお任せしています。」と言及されています。

そして、廣田様は次のような変化を感じてくださいました。「何らかの課題があっても、それを相談しながら改善して、より良くしていただけたという、この一連の流れがすごくいいなと思っています。」



中部大学
学生教育部 学生支援課
課長
廣田 悦士 様

また、日本学生支援機構の奨学金専門の窓口を設けたことは学生にとっても大きなメリットがあると言います。

「単純に学生が相談しやすくなりましたね。ここに聞けばいいんだってすぐ分かるじゃないですか。安心して相談できますし、大きなメリットですよ」

また、パーソルではすでに全国30大学での窓口対応実績があるため（2022年11月現在）、それらのノウハウを有効に活用できることが「一番大きなメリット」と話してくださいました。他にも、「レポートを出してもらえるので、あとで分析ができるのも非常に大きい」「申請者一人一人にきめ細かいサポートができるようになった」といった点をメリットとして実感していただけたようです。

