



業種  
大学・教育機関

導入部署・部門  
学務部 学生課 通信指導係

### 導入前の課題

- ・業務の量が膨大で、夜遅くまで対応しなければならない
- ・派遣スタッフやアルバイトを雇うも、業務へ慣れてもらうのに時間を要する
- ・電話も鳴りっぱなしで、新規案件に対応することが困難

### 導入後の成果

- ・負担が大幅に軽減し、新規案件へ注力することができるように
- ・スタッフの質が高く、効率的に業務を行なってもらえる
- ・経費削減が求められるなか、“人件費の抑制”に効果があった

## 膨大な業務量と、時間が必要な職員への教育。前向きに対応してもらえて、『コア業務』に注力できるように

放送大学様は、BSテレビ・ラジオ、インターネットを通じて好きな時間に学べる通信制大学として、約9万人の学生が在籍しています。(2022年9月現在)

入学時期は4月と10月ですが、それに付随する業務として「出願者の書類チェック」や「データ入力」といった出願受付業務があります。また、学期開始後に実施される通信指導にまつわる業務や単位認定試験にまつわる業務など、膨大な量の業務があったようです。派遣スタッフやアルバイトを雇ってはいたけれども、複雑な業務はお願いすることが難しく、しかも「毎学期違う人になるので、はじめは業務へ慣れてもらうまでに時間を要してしまって……」と前田様は話されていました。



放送大学  
学務部 学生課 通信指導係  
前田様

膨大な業務を前に、「『委託可能な部分』は外注して、『検討を要する業務』に注力していきたい」と考えるようになった放送大学様。外部業者を選定するにあたっては「高等教育機関における業務実績があることが望ましい」と考えていらっしゃいました。また、業者の選定には入札を実施する必要がありました。同業他社との比較は行われていましたが、入札要件を満たしていれば比較するのは入札額のみ。ただ、重要な判断基準もありました。石井様は次のように説明されます。

「答案という機密情報を扱う業務の性格上、セキュリティ要件や管理体制

がきちんと整っているかは重要でした。書類の持ち出しはして欲しくなかったので、『常駐していただく』というのが前提になりました」

パーソルビジネスプロセスデザインの前身である日本アイデックスも入札に参加した結果、担当することが決まったのです。作業室に常駐するようになったパーソルビジネスプロセスデザインは、実際に「どういった業務を、どのように進めているのか」をレクチャー受けながら、マニュアルを作成していきました。

当時の様子を前田様は振り返ります。「日本アイデックス(パーソルビジネスプロセスデザイン)さんは、すごく真面目に取り組んでくれましたね。初めのうちはゆっくりと丁寧に相談しながら進めました」

郵送で提出される答案については、開封・確認・整理を行っていききました。また、答案がWEB提出できるようになった後も、教員の要望に合わせて答案をPDF形式や紙媒体などに変えていき、迅速に採点できるように準備していったのです。さらに、問い合わせの電話については、放送大学様が「学生サポートセンター」を設置して1次的に電話を受け、パーソルビジネスプロセスデザインも作業室の中で一部の電話を受けさせていただくことになりました。

答案処理や出願受付業務、そして電話対応をパーソルビジネスプロセスデザインが対応することで、どのような効果が出てきたのでしょうか。石井様に伺うと、まず「経費削減が求められるなか、人件費の抑制に効果があった」と言います。続けて、次のように語ります。

「答案処理の負担が大幅に軽減されたので、検討すべき新規案件へ注力

することができるようになりました。もし答案処理を自前でやっていたら、新しいことなんて検討する余裕はなかったですね」

パーソルビジネスプロセスデザインのスタンスとして、業務を進めながら分析をし「一度やってみたところ、こういった傾向があったので、次はこうしたほうが良い」といった提案をするようにしていました。また、採点処理についても効率的に回していくために、「こういったプログラムを作りましょう」といった提案をさせていただいたのです。そのような対応についても前田様は「仕様には明確に書いてないことでもフレキシブルに対応してもらって、非常に協力的に取り組んでいただけたのは大変助かりました」と口にしていただきました。

「パーソルビジネスプロセスデザインさんは業務に詳しく品質も高いんです。そして、すごく丁寧に対応してくださるので、人事異動があっても安心して業務を進めることができます」と石井様は笑顔を見せながらお話しくださいました。



放送大学  
学務部 学生課 単位認定試験係  
石井様

