



業種  
大学・教育機関

導入部署・部門  
学生部

### 導入前の課題

- ・他の業務と並行して作業することが難しく、学生サービス向上の見直しに悩んでいた
- ・“残業”や“ここで欠けたら学生が困ってしまう”というプレッシャーによる肉体的、精神的な負担
- ・派遣スタッフを採用するも、教えるのに時間がかかってしまう

### 導入後の成果

- ・9割の業務が手を離れ、“学生に寄り添った支援”に専念できることに
- ・残業が減り、プレッシャーも軽減。心穏やかに過ごせるように
- ・全キャンパスで繁忙期の短期の派遣スタッフは5人減らせることに

## 奨学金の申請に対応する業務で負担大。試しに委託してみたら『天国と地獄ほど違う』

慶應義塾大学様は、歴史と伝統が刻まれた「三田キャンパス」や、7学部3研究科の学生が通う「日吉キャンパス」、最先端技術と自然が共存する「湘南藤沢キャンパス（SFC）」など、いくつものキャンパスを有し、学生数は2万8千名（学部生のみ）を超えています。

その慶應義塾大学様では、奨学金の申請に対応する職員が疲弊していました。三田キャンパスで年間100人ほどの学部生に対応していた山口様は、その状況を次のように説明します。

「日中は通常業務もありますので、基本的に奨学金申請の対応は“残業の時間帯から業務スタート”といった部分がありました。残業時間も膨れあがり、肉体的に大きな負担になっていました」

繁忙期には短期の派遣スタッフに来てもらうこともあったそうですが、奨学金の申請受付は単に書類を受け取れば良いというわけではない難しさがあります。現実的にマニュアルだけを見てすぐに対応できるわけではなく、職員の皆様も対応に追われてしまったようです。

「4月には1ヶ月間ずっと受付をしている感じで、その間は『これは、休んでしまったら終わりだな』というプレッシャーが正直ありましたね」

と池嶋様は、当手を振り返りながら苦々しい顔をされました。

最も新入生が多く、「日本学生支援機構の奨学金を初めて利用する」という申込者が多い日吉キャンパスでも、同じような問題を抱えていました。申込者数は、1年間で延べ500～600人。昼休みともなると、窓口には学生が溢れかえってしまう状況になっていたようです。受付の場所を増やし、派遣スタッフにきてもらうなどの対応増をおこなっていたものの、職員に肉体的にも精神的にも大きな負荷がかかり、体調を悪くしてしまって休暇を取らざるをえない方も出てきてしまったようです。

そんな苦難に直面していた慶應義塾大学様は、かねてからパーソルが提案していたスタッフ常駐という形ではない業務委託（オフサイト形式）を、まずは三田キャンパスで1年間、稼働させてみることにしたのです。その結果について加来様はこう語ります。

「現場の感触としても効率が非常に良くなりました。ですから、他のキャンパスにも展開していこうということになったんです」

そして2022年より、全キャンパス分の日本学生支援機構の奨学金業務を、“お試し期間”から引き続きオフサイト形式で対応することになりました。

システムを導入したことで、さまざまなデータと自動で紐づいてデータベースが構築されるようになりました。

また、不備があっても事前にオンライン上で指摘ができるようになり、差し戻しの手間や郵送費の負担を大幅に減らすことができるようになりました。システムは8時から25時まで使えるため、学生自身が好きなタイミングで申請を出しできるようにもなったのです。



慶應義塾大学  
日吉学生部  
主任  
双石 哲人 様



慶應義塾大学  
湘南藤沢事務室  
学事担当  
課長  
加来 信人 様

日吉キャンパスの双石様に変化を聞いてみると、次のように回答いただきました。

「申請受付に関する部分や、来ていただく派遣スタッフの教育準備など、そういったものが丸ごとなくなりましたので、だいぶ効率化されましたね。今までやっていたものの9割くらいがなくなりましたから」さらに双石様は、声を弾ませながらこう続けます。

「残業もだいぶ減りましたね。あと、以前はどうしてもイライラすることがありましたが、今は本当に天国と地獄ほど違います。毎日、心穏やかに過ごせていますよ（笑）」

加来様は、業務委託の導入後の変化についてこう語ります。

「全キャンパスで繁忙期対応の短期の派遣スタッフの人数は5名減らしました。職員は以前に比べ、『本来のやるべき業務に専念できるようになった』という感じですね。次々実施される新しい制度に対応しなければならなかったことも、残業は今でもそれなりに生じてはいます。ですが、業務委託を導入しなかったら申請業務の分だけ時間は純増していたわけで、委託していなかった時のことを考えると恐怖でしかないですね」



慶應義塾大学  
学生部  
福利厚生支援  
課長  
山口 徹 様



慶應義塾大学  
経理部  
池嶋 紗彩 様

