



業種
大学・教育機関

導入部署・部門
教務課

導入前の課題

- ・人事異動などで職員が変わると、指示や指導の内容が変わってしまっていた
- ・派遣スタッフが入れ替わることでスタッフ教育を最初からやり直す必要がある
- ・業務が多く、本来の『企画・提案』の業務に集中することが難しい

導入後の成果

- ・“完璧に近い”業務マニュアル作成で、人事異動でも速やかに対応可能に
- ・業務の中でも一部分だけをBPO化することで『業務のスリム化』が実現
- ・マニュアルに基づく新人スタッフ教育で、業務遂行が均質化された

「予想以上に委託できる業務は多い」「完璧に近い」業務マニュアルで広がるBPO

追手門(おうてもん)学院大学は、大阪府茨木市に複数のキャンパスを有する私立大学です。近年、多くの大学事務局が効率化を進めており、BPOの導入が始まっていますが、そのなかでも「教務課」は、委託化しにくい部署だと考えられてきました。

追手門学院大学の教務課で課長を務める山本様も、その難しさについて「時期によって業務内容が異なるにもかかわらず、業務がばらばらに存在しているのではなく、相互に関連しています。加えて、教務課としての共通業務と学部ごとの業務があり、非常に複雑な構造となっています」と語られていました。そういった複雑な構造のなかで、「職員の人事異動や派遣スタッフの入れ替わりがあると業務遂行が不安定だった」といいます。

また、教務課は「入力業務」や「学生対応」などの日々の幅広い業務にかかる時間が長く、『企画・提案』の業務に集中することが難しいという問題も抱えていました。課長代理である福田様も同様に、次のように仰いました。「働き方改革や2020年のコロナ禍もあって、今後の大学運営を考えるなか、職員の役割や業務の見直しが進められていたという背景があります。その結果、職員の役割に占める『企画・提案』の重みがこれまでよりも大きくなりました」

限られた人員や時間の中で、『企画・提案』の業務割合を増やす必要があったということです。そこでパーソルがBPOの提案を行い、受託が決定。パーソルは複数の大学の申込・審査・処理が発生する奨学金に関する業務をすでに受託していましたが、教務課から受託している案件は少なかったため、業務構築はすべてゼロから行ないました。

具体的には教務課の業務を次のように精査したのです。

- ・職員の対応が必要な業務か／不要な業務か
- ・BPOの導入が可能な業務か／不可能な業務か

そのうえで、業務を切り分けて手順を変更し、BPO化への現実的な提案を行っていききました。

BPO導入の効果について、次のように語っていただきました。

『『教務システム登録業務』のBPO導入は成功でした。今ではパーソルさんの管理により、スケジュールに則った進捗で、業務がスピーディに行われるようになりました。また、業務マニュアル作成によって、人事異動にも速やかに対応できるようになりました』(山本様)

「パーソルさんは以前は口頭で伝達していたことも含めて、完璧に近い業務マニュアルを作成してくれました。ですから、委託した業務に関して『抜け漏れがなくなった』という効果がありましたね」(福田様)

また、パーソルからは『業務の中でも一部分だけをBPO化することが可能』と提案をさせていただきました。「シラバスの校正(一次チェック)も、誤字脱字の確認など、内容の判断を伴わない部分のみをBPO化することで、業務のスリム化が実現しました」(福田様)と満足いただきました。シラバスについては、教員のシラバス提出窓口を一括したことで各学部の進捗を管理表で確認できるようになり、「学部間での進捗状況を意識して作業できるようになった」とのことでした。また、学部ごとに異なっていたチェック項目や基準も、BPO導入を機に統一されました。

さらに、何か問題が生じた際にはすぐ改善策を含めた提案を行うことで潜在的な問題にも対応していききました。このことについて、人事課の課長代理である山城様も「人事課では、パーソルさんとの定例会議を行っています。いつもお話していて、業務の提案など真剣に考えていただけていることに感謝しています。今後もよきパートナーとしてお付き合い願えたらと思います」と話してくださいました。

現在は、証明書関係業務、教務システム登録業務、シラバスの校正業務などへのBPO導入が始まっており、この3年ほどは毎年のように業務範囲を拡大しています。取り扱う業務内容も多岐にわたっていますが、マニュアルの充実・スタッフ育成に力を入れることで、滞りなく運営できています。計8人のスタッフが就業し、スタッフも大学のカリキュラムやシステムに関する業務に関われるようになり、より責任感を持って業務遂行に当たるようになってきました。こうした動きについて福田様は「パーソルさんのおかげで、予想以上に委託できる業務が多いことに気がつくました」と語っていただきました。

