



放送大学
学務部 学生課
通信始動係 前田 様

放送大学
学務部 学生課
単位認定試験係 石井 様

パーソルワークスデザイン
サービスデザイン本部
公共ソリューション部 5課
伊藤 俊樹

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

Before

- 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、業務に慣れてもらうのに時間を要する
- 電話もなりっぱなしで、新規案件に対応することが困難

After

- 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
- パーソルワークスデザインのスタッフは質が高く、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

組織概要

放送大学は、千葉県千葉市美浜区に本部を置く日本の私立大学です。国が個別の法律に基づいて設置した放送による通信制大学・大学院であり、文部科学省及び総務省が所管しています。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9万人もの学生が在籍。1科目（2単位）から履修可能であったり、全国にキャンパスを有していたり、卒業後も再入学可能であったりするなど、学びを深めたい人のための『開かれた大学』と呼ばれ全国で親しまれています。

プロジェクト概要

導入サービス	入試・学校業務アウトソーシング
業種	教育・学習支援
期待される効果	コア業務へ専念、コスト最適化、業務効率化

1. 導入前の課題

新規案件に対応しなければならないが、膨大な業務に忙殺



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。

前田様：当時は、業務を全て職員でやっていました。日中は作業室でひたすら夜まで作業をして、夜になって自分のデスクに戻ったら、ようやく自分の業務をする。それが日々の流れでした。

前田様：派遣スタッフやアルバイトを雇っていましたが、複雑な業務はお願いすることは難しい状況でした。答案処理も負荷が高いのですが、繁忙期が決まっているため答案処理のためだけに職員を採用するというのも難しかったです。

石井様：一方で、業務の特性として『難易度が非常に高い』という点があり、答案処理は単位認定や卒業にかかわる重要な業務なので、ミスが絶対に許されません。仮に答案を紛失してしまったりすると、大ごとです。しかし業務スケジュールには余裕が無く、作業の遅れを発生させるわけにもいきませんでした。

また、「通信指導の提出を原則WEB提出にする」といった『新しい取り組み』も職員の皆様に求められるようになっていたので、通常の業務とあわせて進めていかなければなりません。

2. 取り組み内容

業務を把握しながら「マニュアル作成」を真面目に取り組んだ

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。

「大量の書類を、短期間に正確に処理できるサービスが必要だ」「マニュアル化できるような定型業務については手離れしよう」と考えつつも、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**」とも考えていらっしゃいました。

放送大学様の場合、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。

石井様：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。自社に持ち帰って処理をしたいという要望もあるかとは思いますが、できるだけ書類の持ち出しはして欲しくなかったため、『**常駐していただく**』というのが前提になりました。

パーソルワークスデザインの前身である日本アイデックスも入札の打診を頂いたため、参加した結果、担当することが決まったのです。

そうして作業室に常駐するようになったパーソルワークスデザインは、実際に「**どういった業務を、どのように進めているのか**」をレクチャーしてもらいながら、マニュアルを作成していきました。

前田様：日本アイデックス（パーソルワークスデザイン）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・整理を行っていきましました。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きました。

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、パーソルワークスデザインも**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。

3. 導入の効果

柔軟な対応によって『人件費の抑制』や『コア業務への注力』を実現



石井様：経費削減が求められるなか、**人件費の抑制に効果がありました**。

続けて、職員の皆様に求められていた「新規案件に対応することもできるようになった」ようで、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。

前田様：以前は夜遅くまで作業室でやっていた作業をパーソルワークスデザインさんに担当いただけただけなので、それ以外のコア業務に注力できるようになりましたね。

コロナの影響で業務スケジュールが変わってしまうこともあったんですけど、そういった場合でも相談すると、『**分かりました。何とかします**』と言って**前向きに対応いただいた**ので、すごく助かりました。

パーソルワーク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。

前田様：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**るのは大変助かりました。加えて、これまでのトラブルシューティングの蓄積が『ナレッジ』として残っていることもあり、異動により新規に着任した職員への丁寧な対応も助かります。

ここまで10年以上にわたって対応をしてきましたが、放送大学様でも異動は頻繁にあります。

石井様：パーソルワークスデザインさんの方が業務に詳しくて、品質も高いんです。そして、**すごく丁寧に**対応して下さるので、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。

石井様：放送大学ではDXへの対応を掲げていますので、業務内容も変わってきます。いくつかありますが、たとえばWEBによる試験で『**いかに厳格性の確保をするか**』といった点などについても、今後は対応いただきたいですね』

パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



放送大学様は「いつでも、だれでも、自由な学び方」を幅広い年代・様々な目的を持った方に提供をされています。その一助となれるよう、一つ一つを丁寧・迅速に、臨機応変な対応を心掛け業務を行わせていただいております。今後、DXにより業務の内容が変わっていくことが予想されますが、その時々にあうサービスを提案・提供し続けることができるよう尽力してまいります。

パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル

電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)

会社ホームページは
こちらから

