

国士舘大学様

フィールド・イノベータが現場に密着

履修登録のプロセスを見える化し組織間に気づきと改革のマインドを醸成

1917年に私塾「国士舘」として創立されて以来、「文武両道」に秀でた人間形成重視の教育を貫き、現在大学6学部・大学院9研究科を持つ国士舘大学様。同学では、学生サービスの質的向上に向け、各種システムを導入・運用してきましたが、その一つであるウェブ履修登録で運用上の課題がありました。フィールド・イノベータ（以下、Fler：エフアイヤー）が現場に入り、観察結果をもとにした気づきと改革のマインドを醸成し、大きな改善へとつながっていきました。

実施背景

ウェブ履修登録システムの運用でマスターデータ間の不整合が多発

ウェブ履修登録システムは、学生がウェブ上で履修登録を行えるようにしたものです。しかし、2008年度の新学期、このシステムの運用が思うようにいきませんでした。通常1週間程度で済む学生の履修登録が2～3週間もかかってしまいました。この年はキャンパスの整備に伴い町田キャンパス3学部の教養課程の世田谷キャンパスへの移動もあり、カリキュラムの編成が大幅に変わったことなども影響しました。



教務課主任
河西 雅末氏

ウェブ履修登録のシステムは、各学部の学部事務と、教務課、そしてキャンパス内の情報システムの開発・運用・保守を担う情報基盤センターでそれぞれデータをやり取りし、連携を取っています。その連携がうまくいっていなかったことからマスターデータ間の不整合が発生し、学生が画面上で正常に履修登録できないという問題を抱えていました。「大学には現在専任教員が326人、非常勤教員が847人います。それぞれが重ならないように時間割を作成しているのですが、例えば急に一つでも必須科目の変更が入ると、何学部にもまたがっているため、玉突き的に他の科目にも大きな影響が出てしまうのです」と、時間割作成を担当する河西氏は語られます。こうした属人的な作業が学内で常態化していました。

実施内容

第三者と一緒に業務分析をしたことで課題に気づかされる

「Flerのお話をいただいた時は、どこまでしていただけるのか不安もありましたが、このまま手をこまねているわけにいかないという強い思いがありましたし、何か風を起し、変革のきっかけにでもなってくれればという気持ちでした」と、大平氏は、Fler導入の経緯を話されます。



情報基盤センター事務長
大平 忠之氏

2009年1月からFlerが入り、履修業務

関係者のインタビュー等を実施し、業務分析を行いました。障害が周りにどういった影響を及ぼしていたのか。それまで主観的にしか見ていなかった部分が見える化され共有できたことにより、一つひとつの課題に改めて気づかされたと言えます。

■国士舘大学様におけるフィールド・イノベーション活動手順



効果・展望

お互いの理解が深まるにつれ一人ひとりの意識が変わる

Flerが入る前から、毎月、各学部の学部事務と、教務課、情報基盤センターのメンバーが集まり、履修等調整会議を開いてはいましたが、各セッションでは時間割編成の例のように、属人的な業務が多く、お互いどのようなことをしているのか、自分たちの入力したデータがシステム上でどのように働き、お互いがどのように影響し、どのような間違いをするとエラーとなるのか、相互の理解を進めることが難しい状況にありました。そこにFlerが入ることにより、一つひとつの業務が見える化され、お互いの理解が深まったことで、改革のマインドも自ずと醸成されていくようになりました。

「学生からの履修登録に関するクレームの原因が、いままで各学部ではわからず、全て教務課に来ていました。調べてみると、単なる学生の入力エラーで取れない科目を取ろうとしていたということもありました。調べるのに大変時間がかかり、前はそうしたことも混乱を招いていました。Flerが入ったことで学部での履修登録プロセスへの理解が深まり、学生の単なる入力ミスは学部で対処できるようになりました。そして本当のデータの間違いだけを教務課で処理できるようになり、マスターデータの精度を格段に上げることが可能となりました。履修登録準備期間の忙しい時期に時間を割くことは大変でしたが、Flerの傾聴の姿勢もあり集中した討議ができたことがよかったですね。」と、鬼塚氏はFler導入の効果を語られます。



教務課課長補佐
鬼塚 孝之氏

3月、4月にはFlerが実際に履修業務の現場に入り、検証や事前のテスト、学生の履修ガイダンスに参加し、ウェブ履修登録の指導なども行いました。

Fler導入で起こった組織内の風をさらに大きな改革の風に

学生に対して、エラーの内容を自分自身で判断できるように指導が徹底されたこと、マスターデータの不備が改善されたこと、そして、関係する三者が共同でコラボレーションしながら作業を進め、お互いの仕組みの理解が深まったことで、2009年度のウェブ履修登録は混乱もなくスムーズに進み、ウェブ履修時の問い合わせ件数が大幅に改善され、履歴登録者名簿の出力も1ヵ月以上早めることができるようになりました。



教務課課長
上杉 榮治 氏

「Flerに入ってもらったことで、イノベーションマインドや人をどう育てるかなどのヒントをいただけ、目からウロコが落ちるように気づかされる部分が多く、大変勉強になりました。いただいた提言なども検討しながら、2010年度の課題の解決に向け、一層の中身の充実を図った会議をまたFlerさんと一緒に10月から始めたいと思っています」と、上杉氏は語られます。

Flerが第三者として参加し、利害の異なるお互いの意見を傾聴し、引き出すことにより、課題が見える化。一人ひとりの意識の持ち方が変わり、導入の目的であった組織内に風を起こすことができました。この風を途切らせることなく、さらに大きな改革の風にしていきたい。個々人への依存を解消し、効率化に向けて人を育て、一人ひとりをもっと余裕を持って業務にあたるようにしていきたい。そして、大学としての大きな目標である次世代の修学支援の構築を目指していきたいと、思いは先へと大きく広がっています。

お客様概要

国士舘大学様

- 設立 1917年
- 学生総数 大学13,772名
大学院427名
(2009年5月1日 現在)
- 大学教職員数 専任教員326名
非常勤教員847名
(2009年5月1日 現在)
- URL <http://www.kokushikan.ac.jp/>

Fler

国士舘大学様を担当しての感想



写真左から、豊巻祐幸、首藤好秋、川村洋生



今回の活動を振り返ると以下の3点が成功要因だと思われれます。

まずは、学内のキーパーソンに活動の早い段階で、悩みや問題点を目の前で整理し合意形成に導く技法(ファシリテーション)を実感していただき、活動全体のフォローとして動いていただいたことです。

次は、あくまで三現主義(現地・現物・現実)にこだわり、お客様と一緒に問題点や課題の見える化を進めていくことで、お客様に気づき生まれ新たな行動につながったことです。

最後は、個々人に属人化された作業を業務フローや役割分担など可視化することで(暗黙知→形式知)、今まで個人任せにしていた作業の課題が見える化され、組織内・組織間のコミュニケーション向上などSECIモデル(注1)による活動方針が非常にマッチできたことです。

私達は国士舘大学様に対して、次年度も履修登録業務を継続的に見ていくと同時に、他のイノベーション活動テーマにも参加していきたいと考えています。

また、これらの経験をリファレンスモデルとして、他の大学および企業に対しても活用していきます。

注釈：

(注1) SECI モデルとは：

個人の有する暗黙知を形式知化し、それを共有実践することで知識創造力を高めていくナレッジマネジメントの基礎理論。

野中郁次郎氏が提案した知識創造のモデルである。

共同化 (Socialization)、表出化 (Externalization)、結合化 (Combination)、内面化 (Internalization) と各段階の英語名称の頭文字をとって“SECI (セキ)”と呼ぶ。

[2009年10月 公開]

このカタログに掲載されている内容については、予告なしに変更することがありますのでご了承ください。

お問い合わせ先

富士通株式会社

〒105-0022 東京都港区海岸1-11-1ニューピア竹芝ノースタワー Tel: 03-5843-7804 <http://jp.fujitsu.com/fieldinnovation/>

Copyright 2011 FUJITSU