

# 【テーマ】

## 「ムダのない業務環境を考えよう！

～業務環境の変化への対応（ハード面・ソフト面）～」

【主催】事務システム分科会

活動報告

日時：2022年7月19日（火）15:00 -17:00

場所：オンライン分科会

出席者：36名

### 1. 研究内容

「ムダのない業務環境を考えよう！～業務環境の変化への対応（ハード面・ソフト面）～」をテーマとして、事務システム分科会主催のオンラインイベントを開催しました。

当日は、まずはじめに、「完全ペーパーレス！？最先端企業から学ぶ業務改善と大学の事例」と題し、グーグル・クラウド・ジャパン合同会社様、株式会社サテライトオフィス様、共立女子大学様より取り組み事例のご紹介いただきました。

イベント後半は4グループにわかれて意見交換を行いました。意見交換テーマは「ペーパーレス」、「チャットボット」、「ワークフロー」など各グループごとに決め、他大学が取り組んでいる事例や課題に関して共有する場となりました。（内容詳細については「3項概要レポート」をご参照下さい。）

### 2. スケジュール

15:00 分科会開始

○開催挨拶

○事例紹介「完全ペーパーレス！？最先端企業から学ぶ業務改善と大学の事例」

グーグル・クラウド・ジャパン合同会社 パブリックセクター本部高等教育機関担当

東日本エリア責任者 秋元 禮 様

株式会社サテライトオフィス

取締役 事業本部長 岡 裕明 様

学校法人共立女子学園 法人事務部 情報システム課 情報システムグループ

グループリーダー 青木 良輔 様

○質疑応答

○グループでの意見交換

○全体での共有

○終わりの挨拶

17:00 分科会終了

## 「ムダのない業務環境を考えよう！ ～業務環境の変化への対応（ハード面・ソフト面）～」

私立大学キャンパスシステム研究会事務システム分科会が、7月19日にオンラインで開催されました。

今回は、3名の方から「完全ペーパーレス！？最先端企業から学ぶ業務改善と大学の事例」と題し、業務環境改革のヒントとなる、ハード面、ソフト面の事例をご紹介いただきました。その後グループに分かれて意見交換を行い、その全体共有と質疑応答を行いました。

まず分科会運営委員の共立女子大学青木氏から、開会の挨拶と進行の説明がありその後講演に移りました。

### ■事例紹介1：

#### 「イノベーションを生み出すGoogleのカルチャーと働き方」

グーグル・クラウド・ジャパン合同会社

パブリックセクター本部高等教育機関担当 東日本エリア責任者 秋元 禮氏 より

### ○まずは無料版Google Workspaceで、ペーパーレス、業務効率化の第一歩を

弊社は、自社においてもGoogle Workspace等のGoogle製品を使って業務効率化やペーパーレスを推進しています。大学におけるDXのヒントになればと弊社の取り組みをご紹介します。

Googleには、設立当時から「イノベーションは、一人の天才から生まれるのではない。多様な人材で構成されるチームの力を最大化してこそ生まれる」というカルチャーがあります。イノベーションに必要な4つの要素、ビジョン、制度・プロセス、ファシリティ、ツールについて説明します。

#### ◆ビジョン

10%改善することより10倍になることを考えなさい、という意味の「Think 10x」という言葉を掲げています。「10倍」を念頭に、夢物語や突拍子もないアイデアも尊重します。実際には、「Think big, Start small」で、志は大きく、スタートは小さく、できることからやり始めることがポイントです。これは大学DXでも同様で、例えば、まずは「無料のGoogle Workspaceを使って課内の意見を集める」等を検討してみてもいいでしょうか。

#### ◆制度・プロセス

誰でも意見が言える環境づくりを進めています。全社会議等で上層部に直接質問できたり、コミュニケーションがオープンにされ誰でも参加できたりする環境があります。カルチャーやテクノロジーよりも大事なものは、心理的安全性（サイコロジカル・セーフティ）です。自由に意見が言えて否定的なことを言われぬ、という社風を大変重要視しています。一般に、DXに関してはネガティブな意見が出がちです。DXのチームだけでもチームを作るときには「働く環境を安全にする」をテーマに考えてみるのも良いと思います。心理的安全性が確保されるとロイヤリティ（帰属意識）や成果が上がるといふ社内調査もあります。

また弊社には、業務時間の20%を本来の業務以外に使う制度があり、この制度で実際にGoogle Glassという製品も生まれました。

#### “働く環境”を「安全」にする



- | カルチャー |                              |
|-------|------------------------------|
| 1.    | サイコロジカル・セーフティ（心理的安全性）        |
| 2.    | チームメンバー間での相互信頼               |
| 3.    | チームの役割や目標が明確                 |
| 4.    | 自分にとっての仕事の意味を実感              |
| 5.    | チームメンバーが自分の仕事についてインパクトがあると思う |

#### ◆ファシリティ、ツール

ツールが重要なのは言うまでもないことですが、Googleではネット上の仕組みだけでなく、休憩スペース等の施設も充実させ、Face to Faceのコミュニケーションも大切にしています。先ほどご紹介したGoogle Glassも、社内でもビリヤードをしながら生まれたアイデアが元になっています。

次に、Googleの働き方をご紹介します。コミュニケーションとコラボレーションが活性化するよう、組織はフラット型です。またセキュリティを確保したうえで、どこからでも働ける環境が整っており、実は今日も沖縄から参加をしています。社内では、基本的にGoogle Workspaceを使い、紙だけではなくメールへのファイル添付もなくし、管理を効率化しています。すべての資料をGoogle Driveで管理することで、共同編集ができるほか検索も可能になりますし、リコメンド機能等もあります。会議はGoogle Calendarのミーティングメモを使うことで会議前に論点が明らかになります。書き込みも可能なため、コラボレーションが進みますし、そのまま議事録にもなります。Google Workspaceを使っているだけなので各大学でもすぐに取り入れられる取り組みです。

先進例として東北大学様をご紹介します。同大学では、Google Workspaceと他社のグループウェア等を利用して、ほぼペーパーレスを実現されています。総長がトップダウンでDXを主導し、現場にもそのカルチャーが浸透しているようです。こちらの講演資料が参考になると思います。

[WEBセミナー「Google Cloudで実現する大学業務改革とDX」に登壇しました | 東北大学 DXナビゲーション \(tohoku.ac.jp\)](https://tohoku.ac.jp)

Googleでは様々なツールをご用意していますが、無料版のGoogle Workspaceでもかなりの機能が使えます。便利な使い方を紹介しているインターネット上の記事やYouTube等が多数ありますので、ぜひ参考にしてください。無料のGoogle Workspaceからスタートして、将来的には、蓄積されたビッグデータを、AIを使って活用する等の可能性も見えてきます。

そのほかGoogleでは、ソーラーシステムを使って世界中で昼の地域を中心にデータセンターを運用するサステナブルな取り組みにも着手しています。Google Workspace等を利用し始めることが、DX、イノベーション、サステナビリティ、ペーパーレス等様々な実現につながると信じています。

## ■事例紹介 2 :

### 「クラウドサービスで実現する大学事務のDX化」

株式会社サテライトオフィス

取締役 事業本部長 岡 裕明氏 より

## ○11年前から完全在宅勤務を実現していた実績のあるGoogleのアドオン

弊社は、名前の通りどこでもオフィスとして働けるようなソリューションを紹介している会社です。実際、11年前の東日本大震災のときにもすでに、ペーパーレスで完全在宅勤務可能な社内環境が整っていました。

Googleのリセラーになって13年になり、現在では、Googleのアドオン開発・販売も行っています。

アドオンは、今年3月時点で学校を含め5万社以上の導入実績があります。すべてGoogle App Engineで稼働し、PaaS (Platform as a Service) として提供しています。

弊社が提供している代表的なアドオンをご紹介します。セキュリティが強化できるシングルサインオン、クライアント証明書、生体認証、組織&グループカレンダー、アドレス帳、閲覧履歴も取れるポータルサイト、クラウド上ですべてが完結し電子決裁印もあるワークフロー、掲示板/回覧板、オンライン上で使える業務データベース、スマートフォンでも使える勤怠管理/タイムカード、Q&Aチャットボット等になります。これ以外にも多数のアドオンをご提供しています。

## サテライトオフィス 豊富なアドオン

Google Workspace だけでは実現出来ない、端末毎のログイン制御、組織単位でのカレンダー表示、組織共有のアドレス帳、稟議書などのワークフロー、社内掲示板/回覧板、ポータルサイト、CRM、などを実現するソリューションです。弊社より、Google Workspaceを導入した90%以上のお客様が利用されています。



クラウド全アドオン導入社数 3/1 現在 5万0154社/1168万5126アカウント

Google Workspace アドオン一覧 (資料・動画) は  
こちら→<https://goo.gl/oA39Gg>



Google for Education

このように、弊社が提供するツールは、Google Workspaceをより便利に利用でき、業務改革やペーパーレス化実現をご支援します。気になるアドオンや、学校特有の課題等ございましたら、ぜひご相談ください。

## 事例紹介3：

### 「DXを進める共立女子大学の事例」

学校法人共立女子学園

情報システム化情報システムグループ 青木 良輔氏 より

#### ○2009年ごろから様々な業務改善をスタートし、現在もDXを推進中

本学が2009年ごろから取り組んできたDXの取り組みについてご紹介します。

##### ◆グループウェア統一（2011年）

併設校等でばらばらだったグループウェアをサイボウズ Garoonに統一。情報共有やワークフローが1つのツールで完結でき

るようになり、業務効率が格段に向上。

##### ◆事務職員PCのノートPC化（2016～2018年）

デスクトップからノート型になり、ペーパーレスが推進。

##### ◆BIツール（Qlik Sense）導入（2019年）

Excelに比べ、分析工数が10分の1に。

##### ◆Google Apps（現Google Workspace）導入（2009年、2020年～）

ドライブによるペーパーレス化、ドキュメントの同時修正等で働き方が変化。2020年から有料版に切り替え、

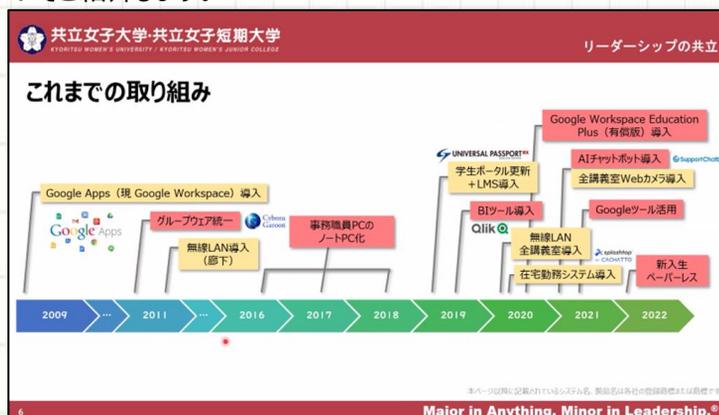
コロナ禍で利用が加速。出席レポートメールや利用者ログ管理機能もあり、ハイフレックス授業でも活用中。オープンキャンパス等でもチャットを活用し、分かる職員が即時に返信。

##### ◆AIチャットボット導入（2020年）

4カ月で9,000名以上、6万回以上の利用。メールや電話が減り労働時間短縮に。

##### ◆新入生ペーパーレス（2021年）

紙を廃止し新入生向けサイトに情報を集約。



今後、法人系システムの全面刷新、稟議書ワークフロー（完全電子）化、事務職員向けチャットボット等も計画しています。また2021年から「Kyoritsu教学DX推進プラン」を開始し、授業改善、カルチャーも含めた業務改革を推進しています。

#### ■ペーパーレス化、業務効率化は小さな一歩から

講演の後4つのグループに分かれて意見交換を行い、全体発表を行いました。いくつかご紹介します。

「チャットボットのメンテナンスや精度に課題を感じている学校が多い。LINEを使って手動で返答する取り組みは導入が容易で、溜めたナレッジをチャットボットにも使えるのでは」という意見や、「電話対応を自動化して、内容に応じて各部署に転送してさばっている取り組みが参考になった」という意見もありました。またペーパーレスに関連し、「成績通知書の郵送をやめてポータルでの提供のみにしたいが、保護者からの問い合わせが増えるのでは」といった懸念の声もありました。さらに、「Googleの『10%ではなく10倍』は、大学と考え方のスケールが違うと感じた」という意見もありました。

Google Workspaceの活用についての質問には、秋元氏から「Google Calendarを施設管理に使っている事例があります。会議室を予約する際、ゼミやサークル等に紙で申請させていたのをやめ、ペーパーレス化を実現しています」と事例の紹介がありました。

結びに、分科会幹事の立正大学 白川氏から「普段知る機会の少ない一般企業の話は新鮮でした。実践は難しいですが、Start small、できることから少しずつ始めるのが第一歩だと思います」と述べ閉会となりました。

#### 4. 参加校 [14校19名] ・参加企業[5社17名] ・参加総数[36名]

亜細亜大学[1]  
東京家政大学[1]  
関東学院大学[1]  
京都芸術大学[2]  
共立女子大学[1]  
芝浦工業大学[1]  
清泉女子大学[1]

千葉工業大学[1]  
大東文化大学[1]  
中部大学[3]  
東海大学[2]  
東洋学園大学[1]  
立教大学[1]  
立正大学[2]

グーグル・クラウド・ジャパン合同会社[1]  
株式会社サテライトオフィス[1]  
ダイロン株式会社[3]  
有限会社ハーティサービス[1]  
富士通Japan株式会社[11]

#### 5. 所感（事務システム分科会運営委員会）

第2回目の分科会では久しぶりに一般企業の方をお招きし、講演を行っていただきました。我々、大学業界とは文化や制度、考え方が大きく異なるのだということを改めて実感するとともに新たな発見や気づきがあった参加者は多かったのではないのでしょうか。グーグルクラウドジャパン様の講演では、外資系ということで文化や思想がそもそも大きく異なりました。サテライトオフィス様の講演では、10年以上前から完全ペーパーレスということで、自社で開発して自社で利用している様々なサービス・ソリューションの紹介があり、自学の課題解決のヒントになるものがあったのではないかと思います。事例等の講演後はあらかじめ決められたグループに分かれ、各グループで課題を挙げそれに対してどのように解決したらよいかをディスカッションしました。今回の分科会を通じて得た情報などから、スモールスタートでよいので第一歩を踏み出すことができる大学さんが少しでもあればよいと思っています。なお、開催後アンケートから時間配分については他に比べ満足度が低く改善が必要と考えております。運営委員会では、参加者のご意見をもとに皆さんに満足いただけるような会となるよう改善をしていきたいと考えています。

（共立女子学園 青木）

#### 【分科会の様子】



#### 【事務局より】

次頁以降に開催後アンケート結果（抜粋版）を記載しています。

開催後のアンケート結果詳細版や当日プレゼン資料ご覧になりたい方は、「[CS研・IS研情報交換サイト](#)」に掲載しておりますのでそちらをご覧ください。また、今回の分科会開催に際し事前アンケートを行っています。事前アンケート結果につきましても、「[CS研・IS研情報交換サイト](#)」に掲載しております。

#### 「CS研・IS研情報交換サイト」について

○CS研・IS研の会員向けに情報・資料をご提供し、会員の皆様で情報交換をする会員専用のサイトです。（新規入会ご希望の方は、右下の事務局まで、お手数ではありますがご連絡ください。）

URL : <https://www-std01.ufinity.jp/csisken/>

○情報交換サイトをご覧になるにはIDとパスワードが必要となります。お持ちでない場合は以下のサイトにてお申込みください。

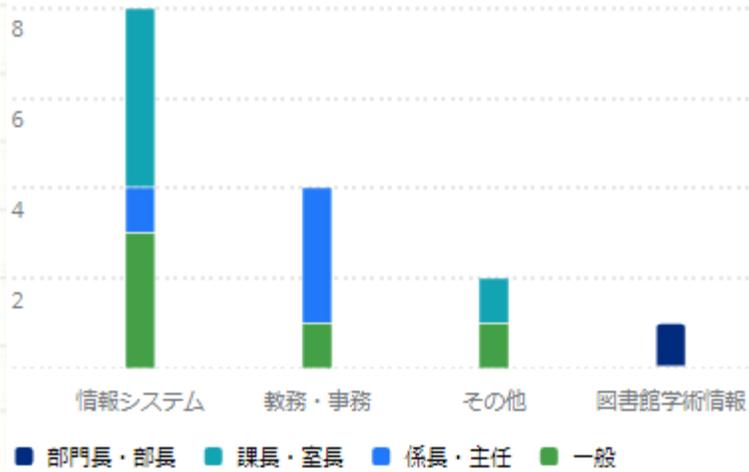
お申込みサイト : <https://seminar.jp.fujitsu.com/public/seminar/view/46757>

#### 【連絡先】

私立大学キャンパスシステム研究会 事務局  
〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター  
富士通Japan株式会社 戦略企画統括部内  
E-mail : [fj-csken-secretary@dl.jp.fujitsu.com](mailto:fj-csken-secretary@dl.jp.fujitsu.com)

## 開催後アンケート結果【回答数／対象者数：15／19（大学関係者のみ）】

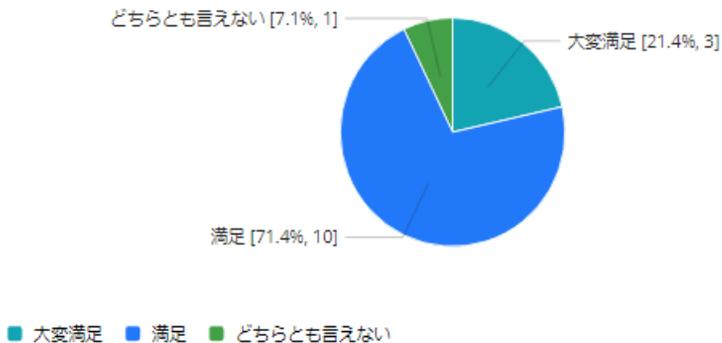
### ■ 担当業務と役職について



### ■ 参加した目的について



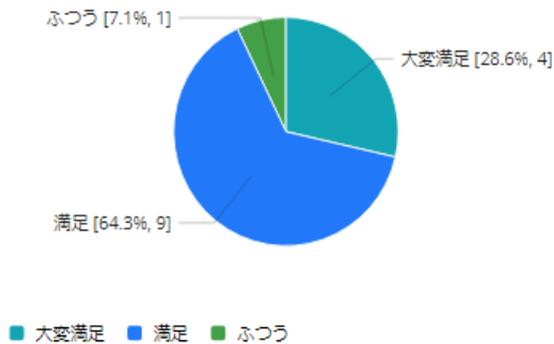
### ■ 本日の分科会の全体満足度について



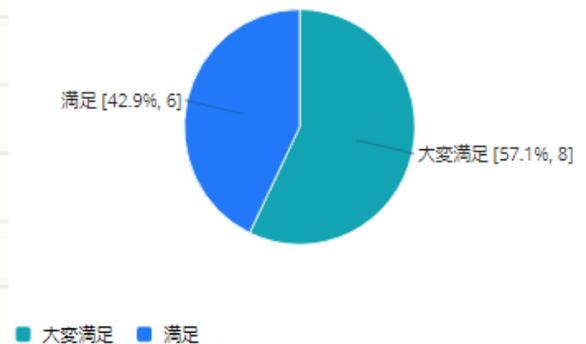
## ■全体満足度の評価理由について（抜粋）

- グループセッションでもう少しお時間があれば、Chatボット導入の際の 問題点や課題など、マイナスの部分も伺えたのではないかなと感じた。
- 良し悪しを確認でき、より情報収集の必要性を感じた。
- 業務改善を考えるうえで、様々な企業から最新事情を聞くことができ、大変参考になりました。また参加者の皆様とも有意義な意見交換をすることができ、今後の業務改善に活かしていけそうです。ありがとうございました。
- ワークフローとペーパーレスについての意見交換ができた。もう少しお話ししたかった。
- 講演者の新しい取り組みと他大学の情報交換ができることが非常にメリットである。
- think10xや20%ルール等、普段大学にいと考えると考えもしないマインドセットの話の聞いたから。
- 企業の事例を聞くことができてよかった。Googleの事例は過去にもあったのかも知れないが、私自身は初めてだったのでとてもよかった。ツールは整っているの、あとはカルチャー、マインドセット、それが大事。
- 既存のクラウドサービスの利用の仕方を工夫するだけで手軽に業務効率化を実現できることがわかった。
- 他大学の考え方だけでなく、一般企業の考え方についても情報を収集することができたため。
- Google様の事例紹介が大変参考になりました。

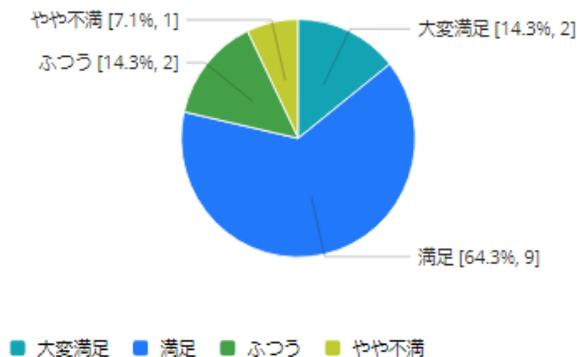
## ■満足度 – 開催テーマについて



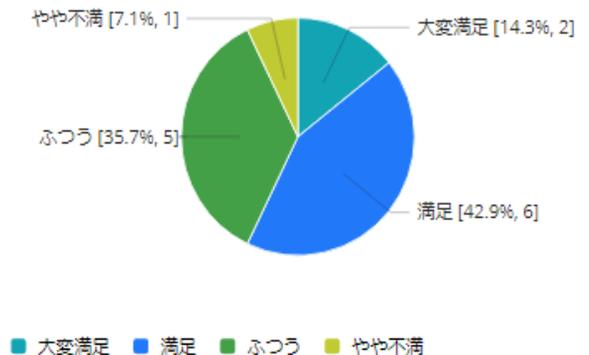
## ■満足度 – 事例紹介について



## ■満足度 – 意見交換について



## ■満足度 – 時間配分について



#### ■ 次回以降取り上げて欲しいテーマについて

- 事務と教員との情報共有の効率化。紙文化からの脱却などは 本学でのテーマになっております。そのあたりの先進的な 取組みなど伺えると大変ありがたいです。
- 学修成果の見える化、質保証。大学職員の多様な働き方（副業も）。電話どうしてますか？（クラウドPBX、内線スマホ化。事務システム分科会ではなさそう・・・ご放心吧）
- 今回はGoogleであったが、Microsoftの講演やツールの使用事例を聞いてみたいと思った。
- キャンパス見学ですかね。東北大学とか。
- オンラインではない、事例見学（施設見学）会などの開催

#### ■ C S 研についてのご意見・ご要望について

- 意見交換の時間がもう少しあるとよかった。メンバー入れ替えとか。
- 講演がある場合、全体時間はもう少し長くしたほうがよいと思った。（13:00～17:00など）
- オンラインでのグループワークでは、なかなか意見が活発にでないなと実感しました。対面開催とオンラインの併用も考えてもよいかと思います。せめて、夏の合宿研修会は復活させて欲しい。
- グループセッションの時間がもう少し欲しい。