

# 【テーマ】

## 「学生の視点でサービス向上を考えよう！～学生目線の学生サービスとして準備すべきこと(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12月13日（火）15:00 -17:00

場所：オンライン分科会

出席者：51名

### 1. 研究内容

「学生の視点でサービス向上を考えよう！～学生目線の学生サービスとして準備すべきこと(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。まず、はじめに富士通Japan様の若手社員より大学在学中の授業・学生サービス等について、コロナ禍による変化で良かった点・悪かった点に関してご報告いただきました。イベント後半はグループに分かれて意見交換を行い、他大学が取り組んでいる事例や課題を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

○報告：富士通Japan様の若手社員より大学在学中の授業・学生サービス等について、コロナ禍による変化で良かった点・悪かった点に関してご報告。

(1人10分×3名)

15:30 (休憩)

15:40 ○グループワーク（意見交換）：

分科会開催テーマ「学生の視点でサービス向上を考えよう！

～学生目線の学生サービスとして準備すべきこと(ハード面・ソフト面)～」に則した内容を題材に意見交換。

16:40 ○全体会（各グループ意見交換内容を全体で共有）

○終わりの挨拶

17:00 分科会終了

## 「学生の視点でサービス向上を考えよう！～学生目線の学生サービスとして準備すべきこと（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、12月13日にオンラインで開催されました。今回は学生の視点でサービス向上を考えることをテーマに、富士通Japan様の若手社員3名から大学在学中の授業や学生サービスについて、コロナ禍でどう変わったかを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、その全体共有を行いました。まず分科会運営委員の千葉工業大学 山崎氏から開会の挨拶があり、同氏の進行で分科会がスタートしました。

### ■ 報告：

富士通Japan様の若手社員より大学在学中の授業・学生サービス等について、コロナ禍による変化で良かった点・悪かった点

### ◆ ① コロナ禍における学生サービスの変化について～授業・実験編～

富士通Japan株式会社 東京エリア本部

東京第二統括ビジネス部 第三ビジネス部 相山 未来（あいやま みく）氏 より

#### ○ 遠隔授業で自主性や積極性が身に付いたメリットも

授業・実験面についてお話しします。私は、2021年3月に明星大学を卒業し、富士通Japanに入社しました。明星大学は東京都日野市と八王子市にまたがる広大なキャンパスを持つ総合大学で、1つのキャンパスに全学部があります。3年生からコロナ禍となりZoomによるオンライン授業が始まりました。3～4年生の2年間で卒業式を含め2回しか登校していません。

私は情報学科だったため、PCを使ったプログラミング実習等の実験の授業がありました。コロナ前は、実験室に同じ環境のPCが1人1台用意され、質問があれば直接教員に聞くことができました。コロナ後は一転、各自のPC（貸出制度あり）を使い、自宅等で実験を行いました。必要なソフトウェアのインストールや貸出された実験器具の動作確認等、これまで不要だった工程が加わりました。コミュニケーションはZoomやSlackでのチャットやLMSを使用しました。また、トレーサーの実機を使っていた実験がシミュレーターに変更される等、授業内容が変わった教科もあります。

コロナ前の良かった点を挙げます。まず教員やTA・SAにすぐに質問して回答が得られたこと。友人と相談しながらグループワークをしたり、他の学生の解答を見て学んだりすることもできました。悪かった点は、作業できる時間が決まっていたことです。友人と相談できる反面、頼ってしまったり周囲の進度が気になったりすることもありました。

コロナ後は、自分のペースで学習でき、主体的に調べるようになりました。環境の構築も良い経験です。自分から積極的に質問をするようになりました。悪かった点は、自分のPCのOSやバージョンが違うため、教職員から適切なサポートを受けられないことがあった点です。作業環境が統一されていれば、サポートを受けやすかったと思います。

質問の回答に時間がかかることもありました。先生によって使うコミュニケーションツールが異なっていたので、統一すると利便性が上がるのではないのでしょうか。

コロナで学習環境は一変しましたが、時間や場所にとらわれずに学習できるメリットもありました。また自主性や積極性が身に付いたように思います。

## コロナ前

### ◆良かった点

- ・ 教員やTA・SAに質問しすぐに回答がもらえる (TA・SAが巡回している場合、困っているとすぐに対応してもらえる)
- ・ 友人と相談しながら進められる
- ・ プログラミングなど様々な書き方を学ぶことができる (解答が複数ある場合)

### ◇悪かった点

- ・ 作業可能時間が決まっている
- ・ 友人の真似をするだけで実験が完了してしまうため自主性がなくなる
- ・ 周囲の進捗と自分の進捗を比較してしまう

## コロナ後

### ◆良かった点

- ・ 自分のペースで作業を進められる (好きな時間やタイミング)
- ・ 環境構築など従来経験しないことを経験できた
- ・ 自分で調べる習慣が身についた
- ・ 自分から質問するため積極性が身についた

### ◇悪かった点

- ・ 環境構築に時間がかかる (マニュアル無し)
- ・ OSやPCがそれぞれ異なり、教職員からのサポートが受けられない
- ・ 実験プロセスの正誤性が確認できない
- ・ 教員やTAやSAの空き状況の把握が難しい
- ・ 質問に対する回答のリアルタイム性が低い

12

© 2022 Fujitsu Japan Limited

## ◆②コロナ禍における学生サービスの変化について～授業（座学）編～

富士通Japan株式会社 文教・地域ソリューション開発本部

大学ソリューション事業部 第三システム部 小林 鈴（こばやしりん）氏 より

### ○オンライン授業を経験して自分で考える力を養えた

座学の授業についてお話しします。私の卒業した岡山大学は津島キャンパスと鹿田キャンパスの2つのキャンパスがあり、医学部以外は津島キャンパスで学びます。津島キャンパスは広大で、キャンパス内の移動に自転車が必要でした。コロナ前は、紙の教科書に板書といった昔ながらのスタイルの授業が主流でした。大学2年生の終わりにコロナ禍となり、大学生活の半分ずつをコロナ前後で過ごしたことになります。

コロナ前の良かった点は、授業中も含め友人とコミュニケーションができたことです。情報共有ができ、過去問等の情報も得られました。教養科目では別の学科の学生もいましたし、昼食時等必然的に会話をする機会があり、学生生活の充実へつながったと思います。悪かった点は、板書を取るのが大変で理解する余裕がなかったこと、友人がいるためつい頼ってしまったことが挙げられます。また広いキャンパスを休憩時間の10分間で移動するのは大変でした。

コロナ後の良かった点を挙げてみます。対面授業のときよりも気軽にチャットで講師に質問できました。友人に聞くと答えを教えてくださいることが多いのですが、講師の場合は考え方やヒントを教えてくださいるので思考力が上がりました。板書の写真がWeb上に保管される授業もあったので、ノートを取る時間を理解するために使うことができました。授業を聞きながら、スマホ等で用語を調べて疑問点をすぐ解決できたことも良かった点です。悪かった点では、チャットで言語化が難しい質問をするときにはタイムロスが発生すると感じました。また周りの状況が見えず、授業で一瞬間き逃しただけでやるべき作業が分からなくなったり、当てられたことに気づかず欠席扱いになったりするリスクがありました。

ただ、私はオンライン授業を経験してよかったと思っています。周りに頼らず自分で考える力を養えました。また教室移動の時間も有効に利用できるようになりました。その場で理解しようという意識が高まったと思います。

## オンライン授業を経験してよかった。

### ➡ 自分で考える力を養った

- 周りに頼りづらい
- 時間の有効活用

### ➡ 授業 1 つ 1 つへの意識が変わった

10

© 2022 Fujitsu Japan Limited

#### ◆③コロナ禍における学生サービスの変化について～研究編～

富士通Japan株式会社 文教・地域ソリューション開発本部

大学ソリューション事業部 第二システム部 黒河内 椋平（くろこうち りょうへい）氏 より

#### ○研究の作業は効率化したが、コミュニケーション不足が課題

私は信州大学の大学院を卒業して富士通Japanに入社しました。修士の2年間でコロナ禍でした。私は研究編をお話します。信州大学は長野県内に5キャンパスが点在しており、1988年から一部の授業で遠隔授業システムが稼働しています。1年生は全員松本キャンパスですが、単位を落とすと他キャンパスから松本まで通う必要があり、救済措置として再履修生はLMS上で完結する仕組みがコロナ前から運用されており、コロナ禍でも大きな混乱はなかったようです。

コロナ前に良かった点は、研究室に行けば先輩、教員、同期等誰かがいて質問できたことです。24時間いることもできたため、切りのいいところまで研究を続けることができました。悪かった点は、対面の話し合いだと記録が取りにくく、後からホワイトボードを見ても分かりにくかった点です。また24時間、研究室にいられる反面、制限が欲しいと思ったこともあります。

コロナ後に良かった点は、記録がしやすくなったことです。オンライン会議は録画し、ホワイトボードアプリを活用するようになったので、後から見返すことができます。また開発環境がクラウド（PaaS）に移行されたため、研究資産の引き継ぎやエラー対応が容易になりました。Web IDE（ブラウザベースの統合開発環境）も利用し、オンライン上での共同作業が可能になり、対面のとき1つのキーボードを取り合っていたのに比べると、効率が上がったと感じます。悪かった点は、学会の発表等では相手の表情が見えず、反応が分からないことが挙げられます。理解しているのか読み取りづらく、長々と説明してしまうこともありました。またオンラインでは、相手の発言を遮ることも難しいと感じます。研究室では、同期同士のコミュニケーション不足によって研究のアプローチが被りやすくなったと思いました。これまで学食や隣の研究室に声を掛けて集めていた実験被験者が、確保し難くなったという課題もありました。

まとめると、コロナ後はオンラインで完結できるようにした結果、研究に関わる作業の効率化はできました。ただ、コミュニケーション不足により研究自体の効率は低下してしまったと思います。

## 本日のまとめ

### ・ コロナ前

教員だけでなく研究室メンバーとの交流から研究のアイデアを得れた議論の記録などの作業については効率化できていない点があった

### ・ コロナ後

オンラインで完結できるようにした結果、研究に関わる作業の効率化が出来たコミュニケーションの難しさから研究自体の効率は低下

## ■ 意見交換

休憩をはさんで、約50分にわたり3グループに分かれ意見交換を行いました。富士通Japanから、報告いただいた3名を含む計5名の若手社員がグループディスカッションに参加しました。その後全体会で各グループの意見交換内容を共有しました。

### 1. Aグループ

当グループでは事前アンケート結果をもとに、掘り下げた話し合いを行いました。出欠の管理は、グループにいたすべての学校がICカードをかざす運用で、コロナ禍で管理しにくいのが課題です。黒河内さんから信州大学で「教室の椅子にあるQRコードとワンタイムパスワードで出席を確認する」というシステムを使っていると紹介いただき、興味深く聞きました。

ペーパーレスに関しては、職員も学生も紙より電子データが良いと思っており方向性は一致しているものの、保護者への連絡を電子化するのは難しいという話も出ました。（共立女子大学 青木氏）

### 2. Bグループ

学生への情報伝達が話題に上りました。コロナ前はポータルサイトに加え、物理的な掲示板、学生が受講している教室まで直接行く等様々な手段がありましたが、コロナ禍で学生に必要な情報が届いていないことがあるのが課題です。ポータルサイトも複数あって、どれを見ればいいのか分からない学生が多い、文章で説明しても伝わらない、という意見が出ました。富士通Japanの若手社員からは、「文章だけでなく、インスタグラムのストーリーズ程度の短い動画で情報発信をしたらどうか」という面白いアイデアも出ました。（追手門学院大学 前田氏）

### 3. Cグループ

アンケート結果に添って話し合いをしました。アンケート結果同様、オンライン手続きの拡充や、紙のガイダンス資料のオンライン化等をされている大学が多かったです。

アンケート結果にはコミュニケーションツールに触れている人はいなかったのですが、富士通Japanの3名のお話では皆さんツールについて触れており、そこは学生と職員の間ギャップがあると感じました。富士通Japanの2名の方からも、「学内SNSのようなものがあるとコミュニケーションを促進するうえで便利なのでは」という意見がありました。（大東文化大学 鈴木氏）

結びに分科会幹事 清泉女子大学 可児氏が、「コロナ禍で学生の皆さんには苦勞を掛けたと思います。学生さんと話す機会があまりなかったので、他大学とはいえ学生さんの苦勞話を聞いたのはとても良かったです。皆さん不自由な中でも頑張っていたのが伝わってきました。コロナで取り入れた良い面は対面授業になっても活かし、自分で考える力を養う教育は継続していくべきだと思いました。大変考えさせられた1日でした」と挨拶を述べ、閉会となりました。

#### 4. 参加校 [13校18名] ・参加企業[4社33名] ・参加総数[51名]

亜細亜大学[1]  
追手門学院大学[2]  
関西国際大学[1]  
関東学院大学[1]  
共立女子大学[1]  
実践女子大学[1]  
芝浦工業大学[1]

清泉女子大学[3]  
大東文化大学[2]  
千葉工業大学[1]  
津田塾大学[2]  
日本女子大学[1]  
立正大学[1]

電子システム株式会社[1]  
富士電機ITソリューション株式会社[1]  
有限会社ハーティサービス[1]  
富士通Japan株式会社[30]

#### 5. 所感（事務システム分科会運営委員会）

今年度4回目の事務システム分科会では「学生サービス」をテーマに、富士通Japan様の若手社員3名に、大学在学中に経験したコロナ禍前後の変化を授業（実験）、授業（座学）・研究という切り口で発表していただきました。

コロナ禍後の良かった点としては、自ら調べたり考える力が養われた、作業の効率性が上がった等の意見が伺えました。一方で悪かった点としては、コミュニケーション不足に関する意見が多く伺えました。

後半は各グループに分かれて、積極的な意見交換がなされました。過去の参加者アンケートでは、十分な討論時間が確保されず、消化不良になってしまったという意見があり、今回は約60分間比較的長い時間を確保したことで、より活発な意見交換がなされたのではないかと思います。

来年度もより多くの皆様に関心を持っていただけるテーマを選定し、分科会を進めてまいります。

（千葉工業大学 山崎）

#### 【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://csis.ufinity.jp/shared>

○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。

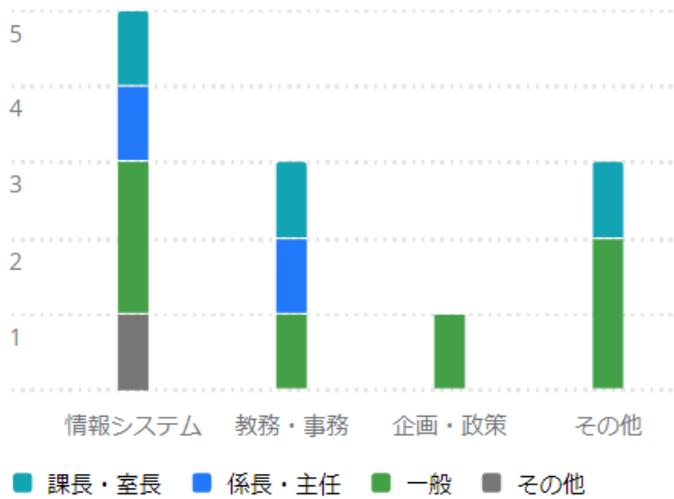
お申込みサイト : <https://seminar.jp.fujitsu.com/public/seminar/view/46757>

#### 【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 : [contact-csiken@cs.jp.fujitsu.com](mailto:contact-csiken@cs.jp.fujitsu.com)

開催後アンケート結果 【回答数／対象者数：12／18（大学関係者のみ）】

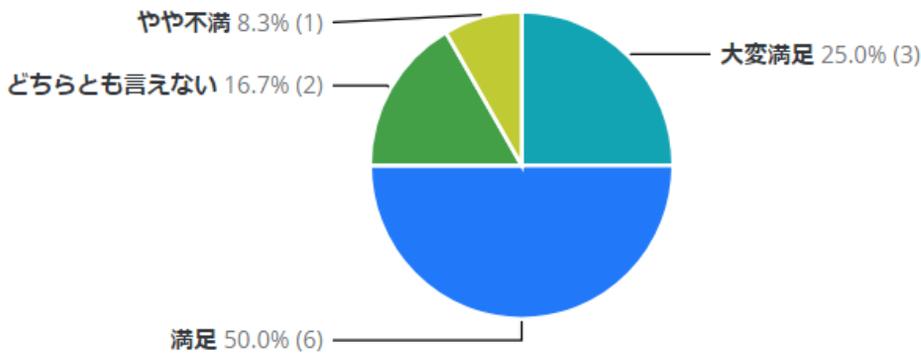
■ 担当業務と役職について



■ 参加した目的について



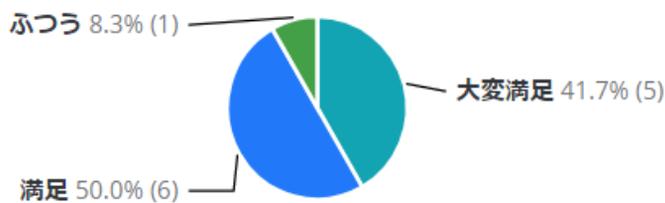
■ 本日の分科会の全体満足度について



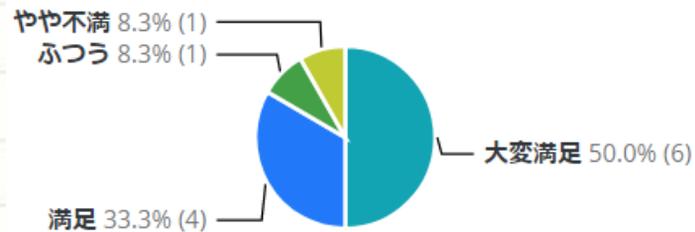
## ■全体満足度の評価理由について（一部省略・抜粋）

- 若手職員の方の実際の声を聴けたこと、またグループワークの時間配分もよかった。
- 若手社員の方の話は、コロナ禍を経験した学生がどのように感じているのかがわかり良かったと思います。また、他の大学様の状況を聞かせていただいたので、大変参考となりました。
- 他大学さんの取り組みや、課題をすることができ、大変勉強になったため。
- 若手社員のリアルな声を聴くことができ、意見交換の時間も長めに取ることができた。
- 他大学と意見交換ができ、共感や有益な情報を得ることができた。一方で、意見交換とは別に、事前アンケートもとっているため、他大学の事例紹介等がもつとあるとよいと感じた。併せて、若手社員の大学におけるサービスの変化についての意見も参考にはなったが、個人寄りの意見に感じるものや、実験に依存しているものが多く、今回挙げられた大学において導入した側の話や、多くの学生の意見などを収集するとより参考になると感じた。
- 大学数が少ない。意見が少ないので自ずと意見の幅も狭いと感じる。企業の若手社員のプレゼン（特に詳細な自己紹介）はいらないのでは。無理に新入社員にプレゼンをさせようとしているだけな気がする。それよりも、議論に積極的に参加していただける方が有意義なのではないか。情報交換がメインなのであれば発表の形式をとらなくてもよいのではないか。発表では音声のみのため、聞き取れなかったら意味がない。ならばチャット機能で箇条書き程度にまとめ、それを送信でそれについて最後に質問などする時間を設けた方が効率的だと感じた。
- ついこの前まで大学生だった社員の方の意見が聞けたのは新鮮でした。また、2人の女性の方が、コロナ後の方が自立心が芽生えて自分で調べたりなどするようになったというのは想定外でした。対面だと周りとか合わせようとか周りに頼ってしまうとかいう気持ちが無意識に出てきてしまうのかと思って、日本人特有なのかもしれないとも思いました。また、メールは少しかきこまて考えて書かなければならないので時間がかかる、チャットの方が少し気軽に講師とも話せるというところも、なるほど、と思いました。
- 若手社員の方のコロナ禍における大学時代の過ごし方、感じ方を聞くことができて大変有益でした。

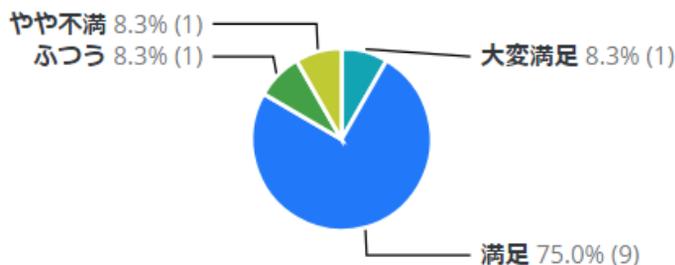
## ■満足度－開催テーマについて



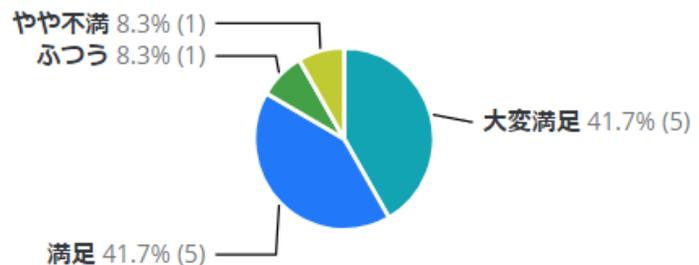
## ■満足度－若手社員のプレゼンテーションについて



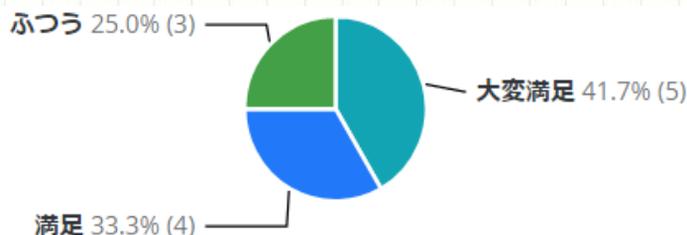
## ■満足度－グループワークについて



## ■満足度－時間配分について



## ■満足度－運営について



#### ■ 次回以降取り上げて欲しいテーマについて（一部省略・抜粋）

- DX推進のお手本を聞きたい
- DXを進めるための組織体制のあり方
- 学内におけるDXの活用事例についての情報交換会
- 来年度は対面でDXを推進する大学の見学や話を伺いたいです。
- 働き方改革における業務効率化や紙資料等の運用、管理について。
- Office365活用事例。
- 高大接続 入試業務負荷改善（Web出願、Web手続、Web入試）
- ペーパーレス

#### ■ CS研についてのご意見・ご要望について（一部省略・抜粋）

- 今回初めて参加させていただきました。他の大学様の意見をお聞きすると、視点も変わったりして参考となります。
- 大学数を増やすか、大学職員自体の人数（意見の数）を増やしてほしい。グループワークはよいが、相手の部署が分からないまま進み、多少の自己紹介の時間を用意してはどうか。