

# 【テーマ】

## 「コミュニケーションを深める方法を探ろう！」

～不要な電話、膨大なメール、各種コミュニケーションツール、  
どう使い分けて、どうやって開放される？～」

### 【主催】事務システム分科会

### 活動報告

日時：2022年10月26日（水）15:00 -17:00

場所：オンライン分科会

出席者：62名

#### 1. 研究内容

「コミュニケーションを深める方法を探ろう！～不要な電話、膨大なメール、各種コミュニケーションツール、どう使い分けて、どうやって開放される？～」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、開催テーマに関連した取り組み事例を3大学様にお話しいただきました。その後、企業よりコミュニケーションツールや効果的な活用に関してのご提案をいただき、参加者にとって他大学の取り組み事例や課題等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 ○紹介1：開催テーマに関して大学での取り組み事例のご紹介（各大学10分）

「コミュニケーションを深める方法を探ろう！大東文化大学の事例」  
大東文化大学 総務部人事課 専門課長 渡邊 一憲 様

「部署内でコミュニケーションを深める方法とは？」  
千葉工業大学 教学センター津田沼教務担当 山崎 恭輔 様

「コミュニケーションツールとしての「電話」の現状とこれから」  
立正大学 入試センター品川入試課 白川 晃大 様

○質疑応答（15分）

○紹介2：企業からの各種コミュニケーションツール活用等のご提案（各企業25分）

「大学での活用事例に学ぶ ビジネスチャットのススメ」  
ワークスマイルジャパン株式会社  
法人ビジネス本部 マーケットデベロップメントスペシャリスト 内藤 佐知子 様

「業務にまつわるコミュニケーションを最適化！  
～これからの時代に求められるコミュニケーションのあり方とは～」  
シスコシステムズ合同会社  
公共事業 東日本営業本部 米谷 昌己 様  
コラボレーションアーキテクチャ事業 プロダクトセールススペシャリスト 喜友名 一気 様

17:00 ○質疑応答（15分）

### 3. 概要レポート

※当日の資料は「CS研・IS研情報交換サイト<https://www-std01.ufinity.jp/csiken/>」に掲載（会員限定公開）。詳細は7頁「事務局より」をご参照下さい。

## 「コミュニケーションを深める方法を探ろう！ ～不要な電話、膨大なメール、各種コミュニケーションツール、どう使い分けて、どうやって開放される？～」

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、10月26日にオンラインで開催されました。今回は、電話を含むコミュニケーションツールについて、3大学から事例をご紹介いただいた後、企業からツールの効果的な活用や先進事例について発表いただきました。

まず分科会運営委員の大東文化大学鈴木氏から開会の挨拶があり、同氏の進行で事例紹介に移りました。

### ■紹介1：大学での取り組み事例の紹介

#### ①「コミュニケーションを深める方法を探ろう！」

大東文化大学 渡邊 一憲氏 より

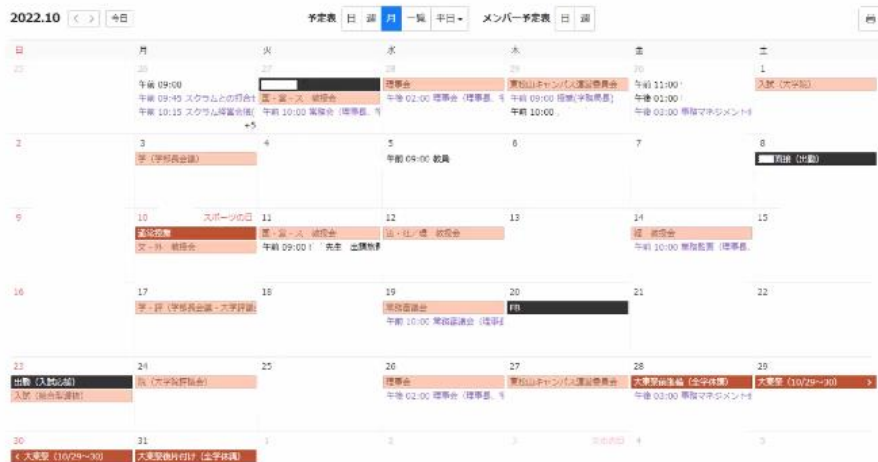
#### ○LINE WORKSでチャットも掲示板も電話も。学内コミュニケーションをスムーズに

LINE WORKSを活用した事例をご紹介します。本学ではLotus Notes/Dominoをメールや掲示板、ワークフロー等のグループウェアとして現在も利用しています。しかし、チャット機能を使うためにはサーバー増強が必要でコスト増となることが分かり、負荷軽減やスマホで利用しやすい環境を考慮して2018年にLINE WORKSを導入しました。LINE WORKSはLINEと操作が似ており、移行がスムーズだと判断したことも選定理由の一つです。現在では、「1対1の会話が長く続きそうなきや急ぐときは電話」、「時間外等にはメール」、「そのほかのコミュニケーション、大人数の意見交換はLINE WORKS」と使い分けています。LINE WORKSは、URL（リンク）を張り付けたりファイル共有したりも簡単にでき、効率化にもつながりました。

例えば記念事業の情報共有には職員向けに掲示板機能を活用。オンデマンド研修へのリンクやアンケート機能も便利です。ほかにカレンダー機能で年間行事予定や役員スケジュールを共有したり、LINEと連携し学生との連絡手段として使ったり、部署内でオンライン会議・伝言メモ・電話等に活用したりもしています。

参考：【導入事例】学校法人大東文化学園 大東文化大学 - LINE WORKS

## LINEWORKS活用例（カレンダーサンプル）



## ■紹介1 ②「部署内でコミュニケーションを深める方法とは？」

千葉工業大学 山崎 恭輔氏 より

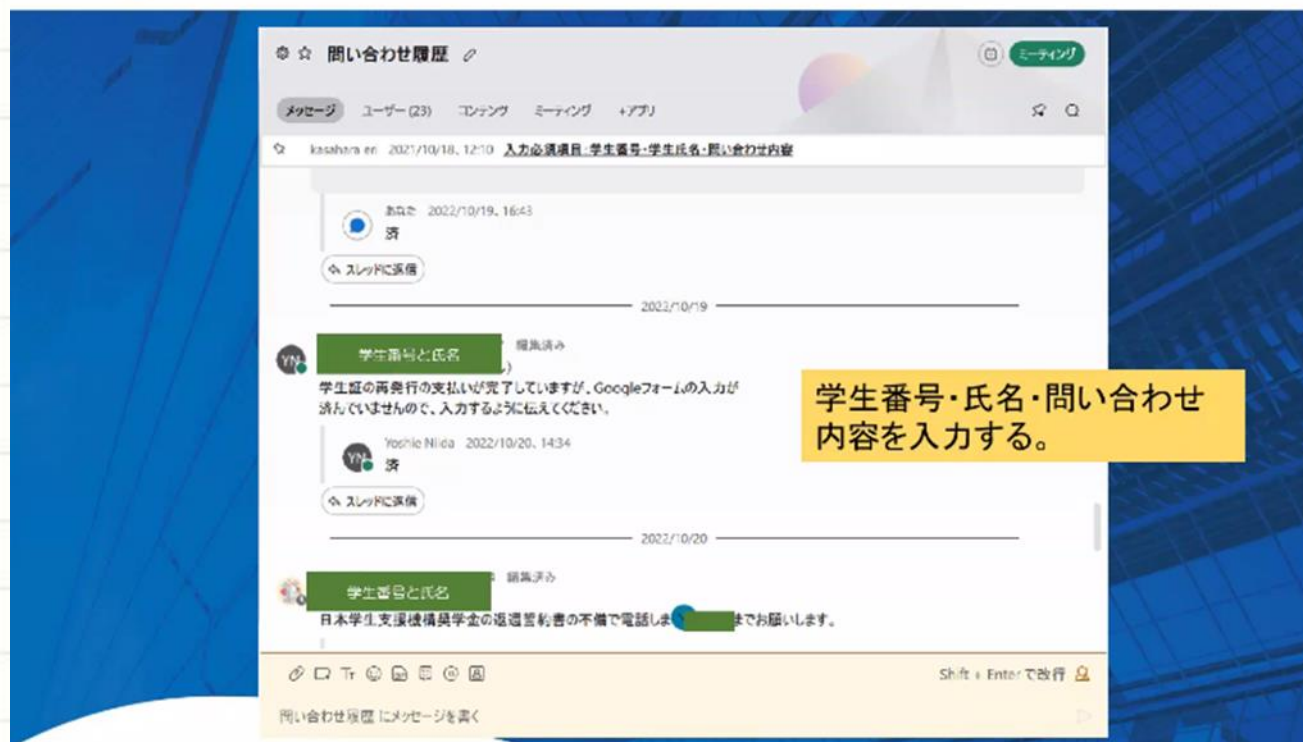
### ○Ciscoのスペース機能で案件管理。定例ミーティングも廃止して効率化

私の所属する教学センターでは以前、GoogleカレンダーやGoogleメーリングリストを使ってコミュニケーションを図っていましたが、オフラインの会議や回覧板も併用しており、非効率な部分がありました。特に、学生等からの問い合わせの進捗が対応した職員本人しか分からないこと、学生総合窓口で様々な部署との連携が不便なことが課題でした。

そこで新たにWebexを導入し、定例課内ミーティング、メーリングリスト、回覧板を廃止しました。Webexは、スペース機能を情報共有に利用し、問い合わせの対応が必要なおときには、必ず学生番号、氏名、問い合わせ内容を入力する運用にしています。こうすることで、誰でも検索すれば状況が把握できるようになりました。チャットはメールより気軽に使えるだけでなく、通知機能があり既読・未読が確認できるため便利です。またタイムライン機能、資料共有、Ciscoツールとの連携も積極的に活用しています。

GoogleカレンダーだけでなくGoogleフォームも活用し、入力された内容をスプレッドシートで共有する等の運用をしています。コロナ禍でペーパーレス化、大学DXの動きもあり、当部署での事例が全学的に広まっていけばと考えています。

## Webex①



The screenshot shows a Webex chat interface with a message from 'kazuhira en' dated 2022/10/18, 12:10. The message content is: '入力必須項目: 学生番号・学生氏名・問い合わせ内容'. Below this, there are two messages from 'あなた' (you) dated 2022/10/19, 16:43, both marked as '済' (done). The first message says '学生番号と氏名' (Student ID and name) and '編集済み' (edited). The second message says '学生証の再発行の支払いが完了していますが、Googleフォームの入力が済んでいせんので、入力するように伝えてください。' (The payment for the student ID card re-issuance is complete, but the Google Form input is not done, so please let them know to input it.) The third message is from 'Yoshie Nida' dated 2022/10/20, 14:34, also marked as '済'. It says '学生番号と氏名' and '編集済み'. The fourth message is from '日本学生支援機構奨学金の返還誓約書の不備で電話しま' (Due to a problem with the return agreement of the Japan Student Services Organization scholarship, we called...) and is partially obscured. A yellow callout box on the right side of the screenshot contains the text: '学生番号・氏名・問い合わせ内容を入力する。' (Input student ID, name, and inquiry content.)

千葉工業大学 Chiba Institute of Technology - CIT

## ■紹介1 ③「コミュニケーションツールとしての『電話』の現状とこれから」

立正大学 白川 晃大氏 より

### ○IP-PBXやIP電話回線を利用し、モバイルに対応しつつコストを削減

本学には品川と熊谷にキャンパスがあり、それぞれ数百台の電話回線が使われていますが、その運用管理についてご説明します。2012年度に品川キャンパスでレガシーPBX（電話交換機）をIP-PBXへリプレースしました。サーバーは学内、オンプレミスです。これにより、業者に依頼せず職員が電話番号や応答メッセージを設定できるようになりました。

熊谷キャンパスでは、2018年度にPHSモバイル内線システムからスマホへリプレース。学内PHSアンテナのコストが削減できました。FMC（Fixed Mobile Convergence：固定とモバイルの収束）対応のため、どこにいてもスマホで内線電話が使えます。

2021年度には品川のIP-PBXサーバーをデータセンターの仮想基盤へ移行したほか、PCで電話ができるソフトフォンを導入し、自宅でも内線、外線電話が利用できるようになっています。

固定電話は、月々の電話料金だけでなく、PBX、電話機、回線工事等のコストが高額です。学生への発信に固定電話番号が必要なこともあり、本学にもアナログ電話回線は残っていますが、電話に関連する技術は日々進歩しています。一度固定概念を捨てて、電話環境を見直してみたいはいかがでしょうか。



## コミュニケーションツールとしての「電話」について

様々なコミュニケーションツールが開発されているが、変わらず電話を利用する必要はあるのか？

⇒一般企業では、代表電話のみで、デスクにある固定電話を廃止しているケースがある。（会社支給のスマートフォン、個人所有のスマートフォンに社内用アプリを利用するなど。）

⇒働き方の変化（テレワークの推進やフリーアドレスなど、社員が働く場所が固定されなくなっている。）

⇒TeamsやZoomなど、オンラインで通話ができる仕組みが開発されている（コミュニケーションツールの進化）

⇒電話にかかるコストが高い。（電話交換機の設置、教職員分の機器設置、回線の設置、月々の電話料金など。）

## ■紹介2：企業からの各種コミュニケーションツール活用等のご提案

### ①「大学での活用事例に学ぶ ビジネスチャットのススメ」

ワークモバイルジャパン株式会社 内藤 佐和子氏 より

#### ○LINEの使いやすさはそのまま、ビジネス仕様の機能とセキュリティを備えたLINE WORKS

当社はLINEとは兄弟会社で、ビジネス版LINEであるLINE WORKSを提供している会社です。LINE WORKSはLINEとは別のアプリで、馴染みのあるLINEと似たユーザーインターフェースに管理機能やセキュリティをプラスした、閉じたメンバーで使うことを想定したビジネス向けアプリです。例えば管理者が一括登録、削除をしたり、フォルダごとに権限を設定したり、ログを確認したりすることができ、セキュリティに関しても国内のデータセンターを利用し、各種国際認証も取得しています。

大学でLINE WORKSを活用する場合、以下の3つのパターンが考えられます。

1. 教職員間のみLINE WORKSでつながる
2. 教職員 + 学生とも同じLINE WORKSでつながる
3. 教職員間はLINE WORKS、学生とはLINEでつながる

四国大学では、1.のパターンで全教職員380名にLINE WORKSを導入しました。掲示板、共有カレンダー、チャット、IP電話をLINE WORKSだけで実現しており、学生も含めた2.の運用も視野に入れています。

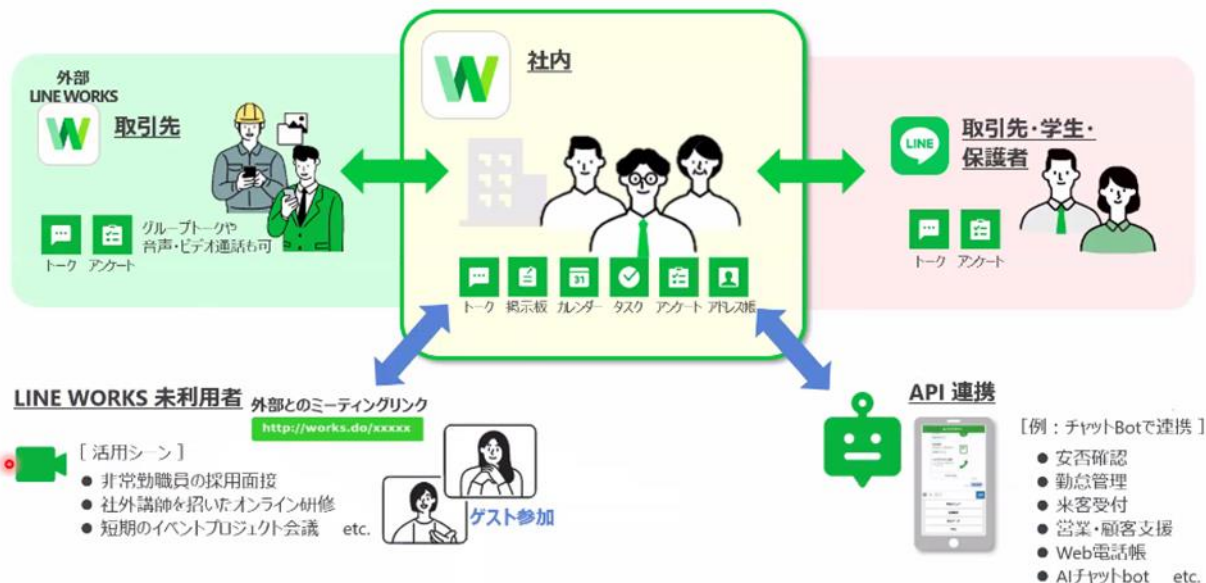
[学校法人四国大学、全教職員約380名に「LINE WORKS」を導入](#)

日本大学芸術学部の日芸祭本部実行委員会では、運営の連絡ツールとしてLINE WORKSを導入しました。学生の利用ですが利用方法は職員と同様で、各部に管理者を置いて負担を分散し、担当ごとにトークルームを細分化してノートで議事録を共有するといった活用をされています。卒業生を一括で削除する機能も便利です。

[日本大学芸術学部 日芸祭本部実行委員会、学園祭運営の連絡ツールとして「LINE WORKS」を導入](#)

LINE WORKSのアカウントを持っていない人ともトーク、チャットすることも可能です。LINE WORKSには、100アカウントまで永年無料のプランもありますので、興味のある方はお試しください。

## LINE WORKSで広がるコミュニケーション



LINE WORKS

## ■紹介2：②「事務にまつわるコミュニケーションを最適化！～これからの時代に求められるコミュニケーションのあり方とは～」 シスコシステムズ合同会社 喜友名 一氣氏 より

### ○PCでもスマホでも固定電話番号が使えるWebex Calling

まずキャンパスの電話環境からお話します。現在の職場は、自席を離れると自分や部署宛ての電話を取れないという環境が多いのではないのでしょうか。Webex Callingは、NTT東日本やKDDIのクラウド外線サービスを活用し0ABJ番号（東京03等の番号）を、固定回線を引くことなくスマホやPCで受発信できるサービスです。テレワークでも大学の番号から受発信できるため、電話番のために誰かが出勤する必要がありません。当社は、このサービスに必要なクラウドPBXのグローバルシェアが60%以上あります。また、離れた場所にいるメンバーのグループ着信も可能で、細かい設定ができます。

[Webex Calling デモ12：WiFiのみで外線内線着発信\(20220704版\) - YouTube](#)

[【WebexCalling編④】Webex Callingでグループ着信を設定しよう！ - YouTube](#)

次に、大学でも活用が進んでいるオンライン会議についてお話します。まずオンライン会議のTipsをご紹介します。

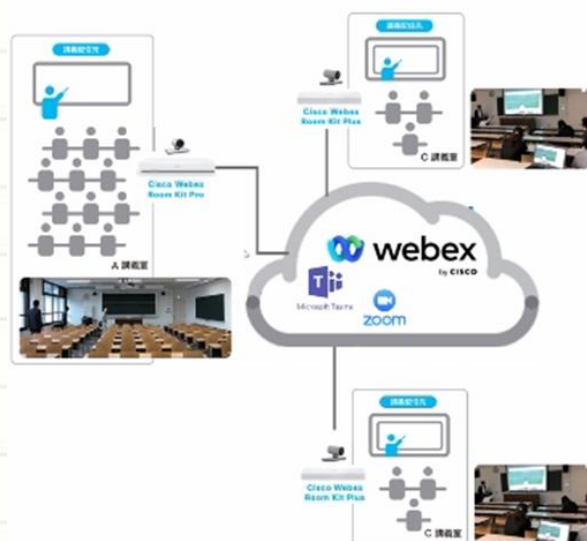
1. インターネット回線が細い際は音声接続を電話回線に切り替える  
Webex画面のミュートボタン→音声設定で切り替えられます
2. カメラオンで参加する  
声色だけではなく表情や身振りが見えるため、より円滑なコミュニケーションが期待できます
3. 可能であればビデオ会議専用端末を利用する  
会議室等に設置される専用端末はハードウェアから専用に設計されているため、音声や映像が高品質です

東北大学様では、Webexを搭載したビデオ会議端末で教室や大学間を接続し、安定した品質で講義を中継して教室の3密回避や大学間連携を実現しています。

[東北大学 工学部 - Cisco Webex 導入事例 - Cisco](#)

他にも大学での活用事例は多数あります。大学へは特別価格で提供していますので、関心のある方はご連絡ください。

### 教室間をビデオ会議端末で結ぶことで講義中の3密回避や大学間連携を実現



#### 課題

- 学生がキャンパスに戻り対面講義が増えてきたが、感染予防のため座席の間隔を開けると全受講者が席に座ることができずキャパシティが足りない。
- 大学間連携により講義配信を行っているが、より高品質かつ効率よく実施したい。

#### ソリューション

- 講義室にWebex Room Kit Pro with PTZ4Kを設置してWebex等のクラウド会議サービスに接続して授業を配信。プレゼンタートラック機能により教壇上の教授を自動かつ滑らかに追従
- WebRTCやUSBパススルーを利用してWebex以外の会議サービスにも参加可能
- クラウド管理型のためサーバレスかつ管理とアップデートも容易

#### 効果

- キャンパス内外を問わず講義の配信が可能
- 録画や文字起こしも可能になり、授業の振り返りや聴覚障害を持つ学生にもより優しい授業を実現

webex

### ■まとめ

講演の発表中にはチャットを通じて「電話・電話線の担当は、管財課かシステム課か」という話題で盛り上がりました。大学により異なるようで、「もともと管財課だったのがシステム課も関わるようになり、IP-PBXになって今は管財課の手が出せない領域になっている」という大学もありました。

結びに分科会幹事の立正大学白川氏より、「メール、電話等のコミュニケーションにはまだまだ課題があります。今後もこのテーマに関して議論を重ね、皆さんの業務が少しでも改善することを願っています」と挨拶を述べて閉会となりました。

#### 4. 参加校 [17校27名] ・参加企業[6社35名] ・参加総数[62名]

亜細亜大学[2]  
神奈川工科大学[1]  
共立女子大学[2]  
京都芸術大学[3]  
芝浦工業大学[1]  
城西大学[1]  
女子栄養大学[1]  
清泉女子大学[1]  
大東文化大学[2]

千葉工業大学[1]  
中央大学[1]  
津田塾大学[1]  
東海大学[2]  
東京農業大学[1]  
日本女子大学[1]  
立教大学[2]  
立正大学[4]

株式会社TOKAIコミュニケーションズ[1]  
シスコシステムズ合同会社[4]  
ワークスマイルジャパン株式会社[4]  
ダイロン株式会社[1]  
有限会社ハーティサービス[1]  
富士通Japan株式会社[24]

#### 5. 所感（事務システム分科会運営委員会）

前回第2回目の分科会から引き続き、第3回となる今回の分科会でも一般企業の方に講演を行っていただきました。今回は「コミュニケーションを深める方法を探ろう！～不要な電話、膨大なメール、各種コミュニケーションツール、どう使い分けて、どうやって開放される？～」をテーマに講演の各大学からはコミュニケーションにおける課題や、それを解決するために工夫したこと、利用したツールの紹介がありました。ワークスマイルジャパン様、シスコシステムズ様の講演では大学での導入事例や活用事例、また、ツール利用のTips紹介がありました。複数のツールの紹介、活用事例を聞くことができましたので、検討を進めるヒントにはなったのではないかと思います。最近の事務システム分科会では珍しく、グループでのディスカッションを行わなかったため、参加者同士の意見交換や共有はチャットのみとなりましたが、その分講演で情報収集することに集中したり、気軽に参加することができたとの意見がありました。今後ともCS研を情報収集の場としてご活用いただければと思います。（大東文化大学 鈴木）

#### 【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。

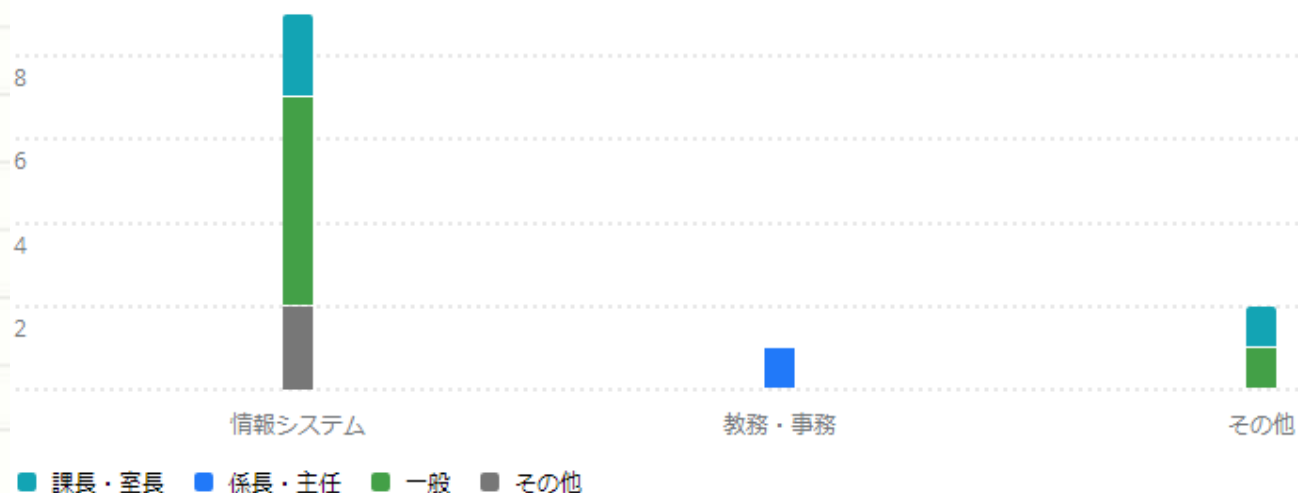
お申込みサイト : <https://seminar.jp.fujitsu.com/public/seminar/view/46757>

#### 【連絡先】

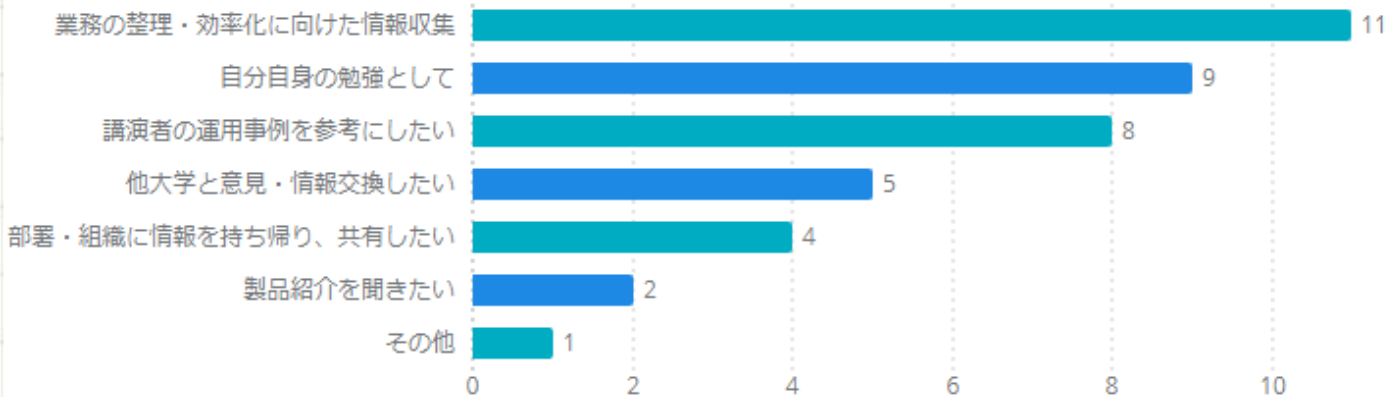
私立大学キャンパスシステム研究会 事務局  
〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター  
富士通Japan株式会社 戦略企画統括部内  
E-mail : [contact-csisken@cs.jp.fujitsu.com](mailto:contact-csisken@cs.jp.fujitsu.com)

開催後アンケート結果 【回答数／対象者数：13／27（大学関係者のみ）】

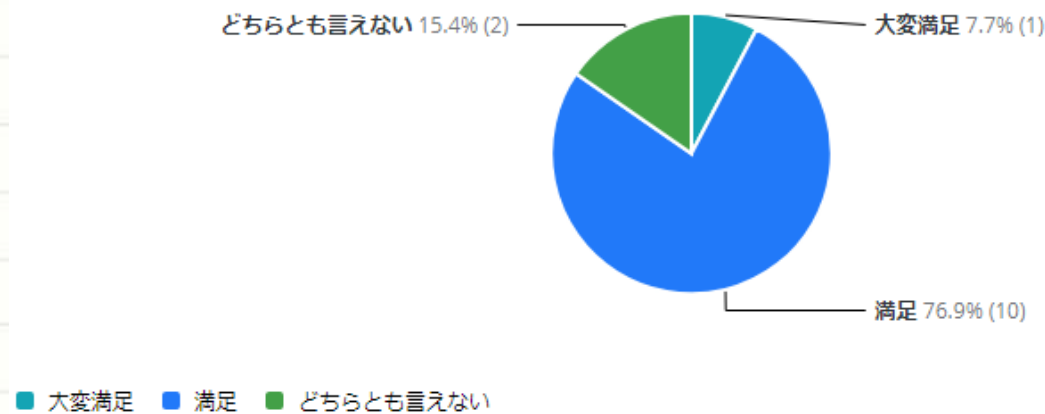
■ 担当業務と役職について



■ 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

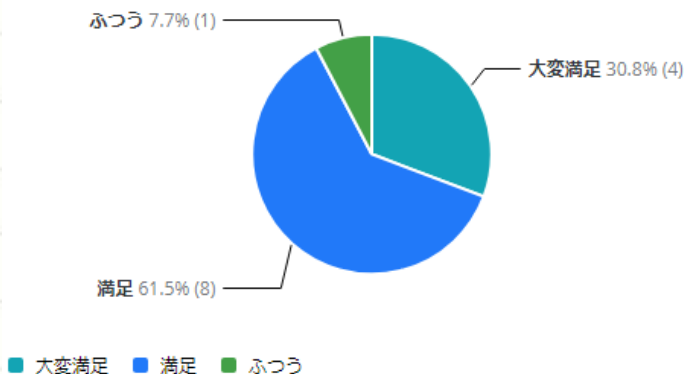




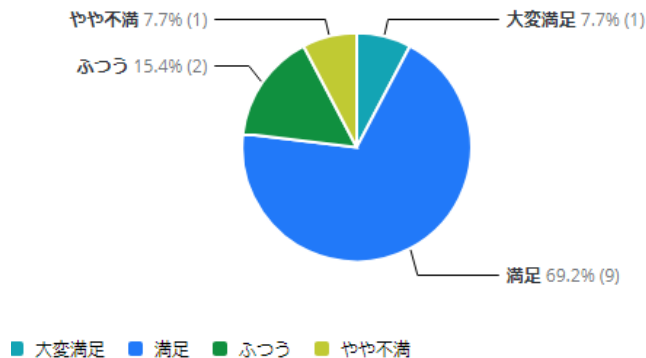
### ■ 全体満足度の評価理由について（抜粋）

- 大学での事例や業者様のお話しなど大変興味深かったです。
- じっくり考える事が出来た点は良かった。
- 大学の事例紹介と企業側の事例紹介がマッチングしていて、問題提起と課題解決が一本化していたと感じました。
- 他大学の事例を聞けたこと、また、事例で出たサービスは使用しやすそうだと好感が持てました。どこの大学でもコミュニケーションや情報共有の仕方で苦労されていることを知り、うちだけではないんだと思いました。
- 事例紹介のみで気軽に参加できる点はよかったと思う。
- ディスカッションや情報交換の機会はなかったが、講演により情報収集をすることができたため

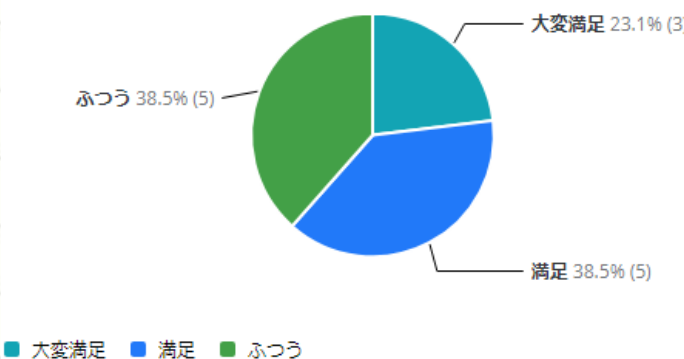
### ■ 満足度 – 開催テーマについて



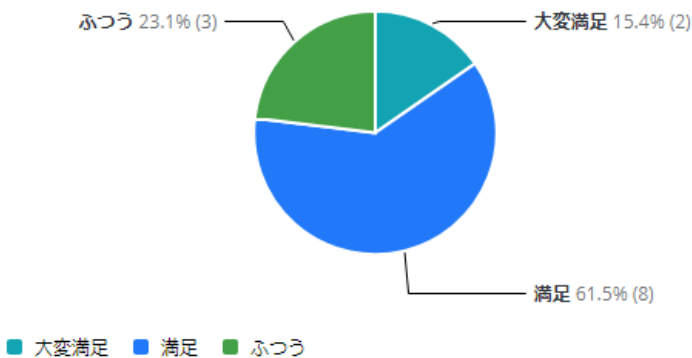
### ■ 満足度 – 大学の事例紹介について



### ■ 満足度 – 企業による製品紹介について



### ■ 満足度 – 時間配分について



### ■ CS研では、本年度も「キャンパス×DX」というテーマで活動を進めていく予定です。今後実施してほしいイベント、テーマ等について（抜粋）

- アナログ媒体からデジタル媒体への置き換えだけでなく、ログ解析から業務改善を考えたいです。
- クラウドシフト・高等教育の無償化対応

### ■ CS研についてのご意見・ご要望について

- 対面での分科会開催 長野の合宿研修会の開催。