

【テーマ】「在宅勤務、機能していますか？」 ～働き方改革のスタートライン～

【主催】事務システム分科会

活動報告

日 時：2020年10月2日（金）14:30 -16:00
場 所：オンライン座談会：自席参加
出席者：40名

1. 研究内容

「在宅勤務、機能していますか？ ～働き方改革のスタートライン～」をテーマとして今年度第3回目となるオンライン座談会を開催しました。新型コロナウイルスの感染症対策として、在宅勤務を推奨する企業、自治体等が増えています。まず初めに、大東文化大学と共立女子大学様より本テーマに関する取り組み状況や課題等についてお話しいただきました。その後、座談会参加校の皆様より事前に回答いただいたアンケートの結果を題材に情報交換を実施しました。

2. スケジュール

14:30 座談会開始
・事務連絡

テーマ「（在宅勤務、機能していますか？ ～働き方改革のスタートライン～）」

大東文化大学様と共立女子大学様からの事例紹介、また、テーマや事前アンケート結果を題材として、参加者皆さんが現場で直面している課題等に関して情報交換会をおこないました。

- 今回の座談会の事前アンケート項目（ご参考）
 - ・在宅勤務の継続状況
 - ・在宅勤務の総論 学内制度の整備・成果・実績の確認
ポジティブな感想、ネガティブな感想
 - ・在宅勤務のシステム 使用しているシステム、ポジティブな感想、ネガティブな感想
 - ・働き方改革（変化）のスタートラインに立った今、感じていることや求めたいこと
 - 富士通からの報告（事例紹介）
『ニューノーマル（新常态）における新たな働き方「Work Life Shift」』

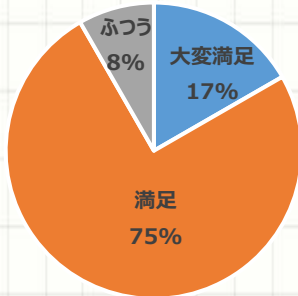
16:00 座談会終了

【オンライン座談会の様子】



3. アンケート結果【回答数12】

■ 本日の「プログラム内容」について満足度をお選びください

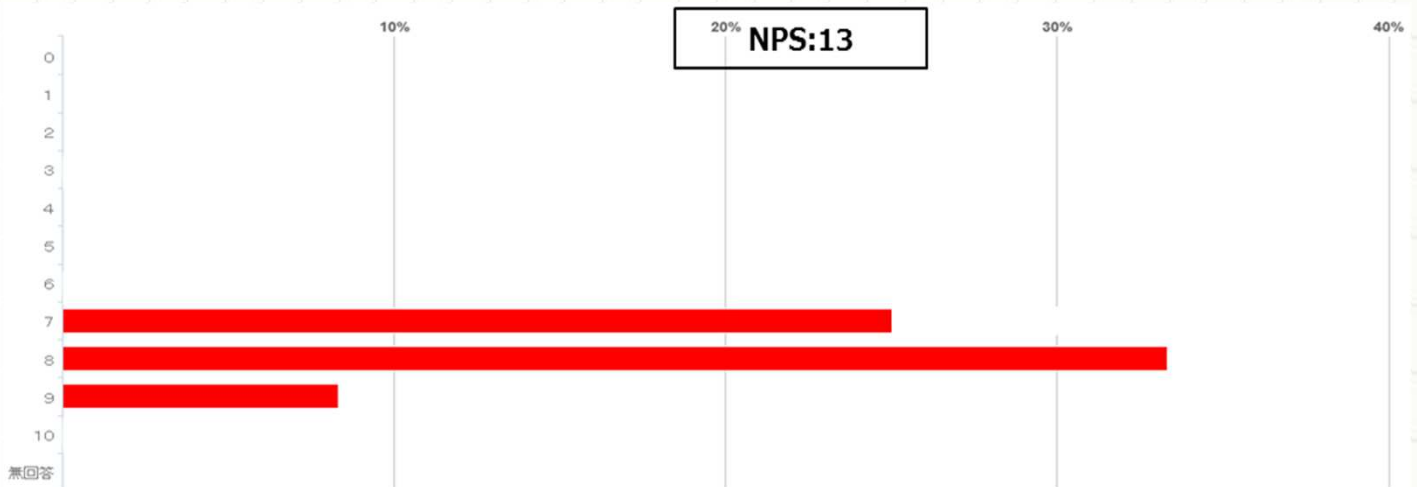


- ✓ チャットボットの話が聞けた。株式会社のテレワーク制度の内容を知ることができた
- ✓ 他大学の現状を知ることができた
- ✓ 他大の事例を確認できたので。チャットボットうまく運用できるように考えていきたいです。
- ✓ 様々な大学様の率直なご意見をお聞きできました。
- ✓ 初めての参加でとても新鮮でした。
- ✓ 在宅勤務が本学では進んでいない中で、話についていけるか不安だったが議論も盛り上がり、参考になることも多かった。
- ✓ 予定した内容は一通り触れたため
- ✓ お客様毎の状況が非常に良く分かったため

■ 今回の座談会を、どのくらい他の人に推奨したいと思いますか？ 0(お薦めしない)～10(お薦めしたい) またその理由をお聞かせください

【NPS (Net Promotor Score)とは】

測定方法は推奨者(10,9点)、中立者(8,7点)、批判者(6点以下)に分け、回答者全体に占める推奨者の割合(%)から、批判者の割合(%)を引いた値がNPSのスコアとなります。結果としては数字が大きいほど良いイベントと評価されます。



- ✓ 他大学の方の話が聞けるため
- ✓ 他大の事例がいろいろ聞けたのと、富士通さんの動きが大学とは全然異なっていたので、面白かったです。
- ✓ 働き方改革という誰にも共通するテーマで、他大学の状況を知る数少ない機会なので。
- ✓ 在宅勤務に関してはどこの大学でも苦慮されていて、他大の事例等を共有する、されることで参考にできるため

■ 本日の座談会を実施して、開催テーマに対して得られた研究成果(疑問や課題等含めて)をお書きください。

- ✓ 在宅勤務を継続するには、サービスの在り方を見直す必要があると思った。窓口本当に人間は必要なのか？など。
- ✓ 電子押印やチャットボットなど、活用できそうな事例と在宅勤務に対する課題が明確になった。
- ✓ 本学が進めようとしている取り組みの方向性は間違っていないことが再確認できた
- ✓ リモートワークの状況は基本そんなに変わらないのかな…と思いました。今後のリモートワークの理想のようなお話ができるとよいかと思いました。
- ✓ コロナ禍でリモートワークが多くなり、学生さんからの質問対応の必要性から、チャットボットシステムなどについて皆様興味をお持ちの事がわかりました。
- ✓ 窓口業務が発生する中で、どのように在宅勤務を実現できるのか考えてみたい。
- ✓ マネージャ層にも一般層にもそれぞれ在宅勤務のメリットデメリットがある。環境をある程度整備したのでメリットもある以上この後ただやめてはもったいない
- ✓ チャットボットは、職員の仕事を奪ってしまうので、職員の拒否反応があるかと思っていたが、現場は多忙で、ニーズがあることが分かった
- ✓ チャットボット活用などと併せて、お客様のお客様（学生）にとってメリットのある働き方改革の推進が必要だと感じた

■ 次回以降取り上げて欲しいテーマがあれば教えてください

- ✓ チャットボットを窓口対応のメインにするには、どんな準備が必要なのか。
- ✓ 在宅勤務に関連するツールの活用事例
- ✓ 業務効率化（ワークフロー、脱ハンコ、ペーパーレス等
- ✓ 理想のリモートワーク、その制度について。
- ✓ CS研夜の部…もぜひ実施してほしい
- ✓ 今回話題として盛り上がったチャットボットなどはいかがでしょうか
- ✓ アフターコロナで変わる大学業務について(幅広いですが…)
- ✓ 遠隔授業対応
- ✓ 学生の窓口業務について（チャットボットの活用について）

4. 参加校 [10校16名] ・参加企業[5社24名] ・参加総数[40名]

亜細亜大学[1]
大阪経済大学[1]
神田外語大学[1]
共立女子大学[3]
清泉女子大学[1]
大東文化大学[1]

千葉工業大学[2]
東海大学[4]
立正大学[1]
流通経済大学[1]

エデュケーション I T サービス株式会社[1]
株式会社システムデザイン[1]
京セラドキュメントソリューションズジャパン(株)[1]
富士通パーソナルズ[1]
富士通株式会社[20]

5. 所感

本年度の事務システム分科会も三回目となり、ここまで全てオンラインでの開催となりました。従来の対面形式でと比べてまだ運営がスムーズになっていない部分はありますが、遠方からでも自席で参加できる、チャットで気軽に発言できるなどのメリットを活かし、より良い座談会になるよう工夫を重ねたいと思います。会員の皆さま、今後ともよろしくお願いいたします。（事務システム分科会 幹事・運営委員一同）