

学生アシスタントとの協働による 学生満足度向上に向けた取り組み

森下 覚

本学では「学生の信頼と安心のために」として、学生満足度向上への取り組みを行っている。横浜キャンパス情報基盤センター（以下、情報基盤センター YC）は、旧来より「学生、教員、職員が三位一体となって情報環境を構築していく」という基本方針に基づき、学生アシスタントとともに情報基盤センター YC の利用者満足度向上に取り組んで来た。合わせて、平成 21 年度から開始した学生から見た窓口対応のアンケート調査報告書（以下、CS 学生アンケート）を受け、さらなる学生満足度向上に意欲的に取り組んでいる。本実施報告では、学生アシスタントとの協働による、学生満足度向上に向けた取り組みについて報告を行うとともに、今後の課題等をまとめた。

キーワード：CS、顧客満足、学生満足、大学職員

1. はじめに

情報基盤センター YC が運営、管理している施設・設備としては、情報処理演習室、サーバー、ネットワーク、コンピューター等があり、学生アシスタントを授業及びメディアホールに配置し運用している。過去に遡れば、情報メディアセンター（現情報基盤センター YC）の誕生にあたり、急速に発展する情報化社会に対応しうる施設や設備が整備された経緯がある [1]。情報基盤センターの一員として、その維持、発展、進化、補充に尽くすことが求められると同時に、その施設や設備、学生アシスタントを活かし、本学の価値向上につながる活動を行っていくことが必要不可欠となっている。

2. 学生満足度向上の必要性

日本の私立大学の経営環境は 18 才人口の減少等に伴い、年々厳しさを増しており、学生の安定確保が課題となっている。独自の魅力を打ち出さなければ淘汰されてしまう可能性が大きくなっていく中で、教育内容の充実が重要であることは言うまでもないが、学園環境の充実もまた不可欠である。学園環境の充実は、学生生活が快適に過ごせるよう、設備や施設を有効活用し、顧客満足を得ることであり、これは情報基盤センター YC においても同様である。そして、我々の主たる顧客は学生であり、その満足度を向上させる取り組みにより、関係を維持、信頼関係を強化し、求める商品やサービスを提供することが必要となっている。

それらを提供することができれば、学生からの信頼と同時に保護者からの信頼を得ることができ、その信頼がやがて社会からの信頼につながることで、大学の永続的な発展に寄与するものと思われる。

3. 情報基盤センター YC における学生満足度向上とは

これらを鑑み、情報基盤センター YC における業務から考察される学生満足度向上のための施策とは、①各種情報機器、ネットワーク環境の充実、②カウンター対応内容の充実、③提供する各種サービス内容の充実が考えられる。それらが充実するよう常に努めるとともに、改善箇所洗い出しのため、学生からの意見集約が必要不可欠となる。

4. CS 学生アンケートを利用した学生満足度向上への取組と課題

平成 21 年度より実施されている CS 学生アンケートにより、学生の意見が集約され、情報基盤センター YC においても、その意見に基づき改善が実施されてきた。実施された内容としては、接遇改善やそのための事務機の配置換え、わかりやすい掲示や各種案内表示の改善などが挙げられる。アンケートにより集約された意見は、情報基盤センター YC における学生満足度向上に有効に役立てられた。一方で、アンケートだけでは改善が難しい案件も存在した。例えば、「ネットワークの速度が遅い」と言った意見の場合、どの端末でどの場所でどのような状況で使用した時に速度が遅いのかなど、原因が調査できるレベルで詳細な情報を集める必要がある。しかし、アンケートではヒヤリングができないため、ピンポイント

MORISHITA Satoru

東京都市大学 事務局 教育研究支援グループ 学術情報センター
横浜キャンパス情報基盤担当

トの対応が難しい。そして、こうした解消できない不満の蓄積は、学生満足度の低下につながる要因であると考えた。そこで、すでに職員との信頼関係が構築され、詳細な情報収集を行いやすい学生アシスタントと協働し、不満が蓄積する前に、現状把握と改善箇所洗い出し、及び関係各所への連絡を行い、対策ができるような仕組み作りが必要であると考えた。

5. 学生アシスタントについて

学生アシスタントは、情報基盤センター YC 内にあるメディアホールに配置されるアシスタントである Information Student Assistant (以下, ISA) と演習授業に配置されるアシスタントである Student Assistant (以下, SA) が存在している。利用者からのパソコンに関する操作の質問や専門的なソフトウェアの使用について質問に応じるとともに、快適に施設を利用できるようマナー改善への働きかけ等の活動をしている。また、パスワード変更月間やマナー強化週・月間の際には、業務に精力的な一部のアシスタントを中心に、どのようにすればより効果的にマナー等を周知できるか話し合い、提案してもらっていた。しかし、すでに [2] 指摘のとおり、各アシスタントには情報基盤センター YC をより使いやすい場にしていこうという意欲があり、利用者に対して熱心に指導してくれる学生に恵まれているが、個人的な意識や力量によるところが大きいという欠点も存在した。そこで、高い力量と意欲ある学生が、情報基盤センター YC に対し、様々な意見をより気兼ねなく言えるような場づくりと、そうした高い力量や意識を後輩の学生アシスタントに継承していく体制づくりが必要であると考えた。それはアシスタントの業務の継承に加え、持続的な学生満足度向上にも寄与すると考える。

6. 学生満足度向上等に向けた諸施策

これらの CS 改善アンケートを利用した学生満足度向上への取り組みによる課題と学生アシスタントの課題に対し、問題を解決するためには情報の共有と気兼ねなく意見を言える良質なコミュニケーションが必須であるため、学生アシスタントとの信頼関係を緊密に繋ぎ、情報をより密に収集できるシステム作りが必要となる。そして、先輩学生が持つ高い力量や意識を後輩たちに継承し、個人の力量を組織の力量に変える持続可能なシステムを作り上げていくことが必要となる。このような情報基盤センター YC が密に情報を収集、共有できるシステムと、先輩から後輩へ指導技術等を確実に継承させていく仕組みとして、60 名いる学生アシスタントの中から経験豊富かつ特に意欲の高い人材を選び、平成 25 年 4 月より、「SA リーダー」「ISA リーダー」を設置した。さらに彼らリーダーが、情報基盤センター YC の運用等



図 1 ISA リーダーミーティングの様子

について意見具申でき、議論出来る場としてリーダーミーティングを設けた [図 1]。

具体的に「SA リーダー」は、構成員として専任職員と各授業にてアシスタントの学生を 1 名ずつ選出し、後輩への指導やカウンターにて授業で起きた事象の報告を行ってもらい、月に 1 回程度を目安に業務報告に記入してもらい、後輩への指導状況等を確認し、合わせて施設設備運用等への意見、不満の吸上げを行う。「ISA リーダー」は、構成員として各学年 1～2 名ずつの計 5～6 名とし、月に 1 回 ISA リーダーミーティングを開催し、情報基盤センター YC への改善要望や意見をもらおうと共に、職員（水上、大野、上田（7 月より土屋）、森下）と施設運営等について話し合いが出来る場を設けた。

7. 施策がもたらした改善について

平成 25 年 4 月から行われた ISA リーダーミーティング及び SA 業務報告（都度アンケートの形で行った）により、36 件の運用や施設に関する意見が寄せられた。そのうち、11 件について改善が行われた。以下に実際に寄せられた主な意見とそれに対する改善策を挙げる。

① メディアホール飲用可能スペースの設置について

情報基盤センター YC では飲食物持ち込み禁止となっており、CIS 談話室のみ飲用可能なスペースとなっている。しかし、図書館にて試行的にペットボトルについて持ち込みが可能となり、情報基盤センター YC も同様の形にできないかとの意見があった。PC が設置されている演習室内への飲料持ち込みは難しい旨伝えたところ、ISA リーダーよりメディアホールを飲料可の場所にするなど、CIS 談話室以外にもスペースを作ることはできないかとの提案があった。課内にて検討の結果、メディアホールに蓋のできる容器の飲用可能なスペース [図 2] を設ける施策を提案し、情報基盤センター YC 運営委員



図2 メディアホール飲用可能スペース

会での議論の結果、試行的に運用することとした。(平成26年4月より本運用となる。)

② CIS 談話室内の自動販売機について

紙コップの自販機がCIS談話室にあるが、飲食物持ち込み禁止の演習室に持ち込まれているケースがあるとの報告があり、改善してほしいとの意見があった。それを受け、課内にて検討の上、学生支援センターとの調整の結果、自動販売機で売られている飲料を紙コップからペットボトルに変更 [図3] した。

③ マナー違反者について

情報基盤センターYCへの、飲料の持ち込みやパソコンの音出しなど、マナーの違反者が多いため、違反者を減らす方策について検討した。アシスタントの学生からは、アカウント停止など罰則を設ける、マナー違反者への注意の仕方を口頭注意だけでなく、よりはっきりと見える形にするべき等の意見があった。それらの意見を受け、ISAリーダーの一員がマナー喚起の注意切符(イエローカード)を作成し、その場で切符を手渡し、注意を行う方式についての提案があった。これらの方式を試行的に実施し、マナー違反者への注意を行いやすくした。

④ 本学提供の個人用ストレージの容量について

情報編集入門、動画編集の課題において、ホームディレクトリー(Zドライブ)の容量が足りない状況となっており、各自USBメモリ等を持参して対処している状況であることが報告され、改善できないかとの意見があった。そのため、情報基盤センターYC技術スタッフを含めて状況を確認したところ、動画編集の際のキャッシュの保存先をホームディレクトリーにしていることに起因した事象であることが判明した。そのため、保存先をローカルディレクトリーに変更すること等により、容量不足を回避した。



図3 CIS 談話室自動販売機(変更後)

こうした意見の吸い上げによる改善活動や従来から行ってきた接遇改善等を行うことにより、CS学生アンケートでは3.93点(平成24年度)から4.92点(平成25年度)へと上昇した。また、数値には直接的に現れない点として、SAリーダーの設置により、先輩から後輩への指導技術等の継承や報告・連絡・相談の仕組みが整備され、情報基盤センターYCにて状況の確認、改善が行いやすくなった。そして、ISAリーダーについては、職員と直接顔を合わせて議論するとともに、学生同士でも意見交換を行ってもらうことができ、気兼ねなく意見を言える場作り成功した。また、ISAリーダーについて各学年から1~2名ずつ選出することにより、ISAリーダー制度が学生の卒業によって消滅することを防ぐとともに、ISAリーダーとの関わりの中で、先輩の意識や考えを共有できるきっかけを作ることができた。こうした取り組みにより、学生が毎年卒業していく中、次の世代が絶えることなく育ち、情報基盤センターYCの運用や改善に継続して関わってもらうことができるとともに、学生からの意見や改善要望が絶え間なく情報基盤センターYCに届くシステムが維持され、長期的に学生満足度向上及び本学の価値向上に寄与するものと考ええる。

8. 今後の課題

今後の課題として、①本実施報告で行われた組織化が最善の形であるのかどうか検証し、改善を行っていく必要が有ること、②学生の意見により改善活動が行われていることを多くの学生に周知することで、より多くの意見が寄せられ改善につながっていく良き循環サイクルを作り上げることが必要であると考えます。

9. 謝辞

最後に、我々とともに活動した学生アシスタントの皆

さんに感謝いたしたい。彼らの協力がなければ、これらの活動を行うことはできなかった。また、水上恵子氏(学術情報センター課長)、大野昭彦氏(学術情報センター係長)には、本実施報告の内容についてご指摘、ご確認等いただいた。合わせて感謝申し上げ、ここに謝辞としたい。

参考文献

- [1] 国分栄「情報メディアセンターの誕生とその課題について」情報メディアセンタージャーナル創刊号 p.67, 2000年
- [2] 佐々木美智子「情報メディアセンターの学生アシスタント」情報メディアセンタージャーナル創刊号 p.65～p66, 2000年
- [3] 西井泰彦「学生募集戦略と私立大学経営の課題」アルカディア学報(教育学術新聞掲載コラム) 2011号, 2001年
- [4] 上原聡「顧客満足に対するサービス品質の影響に関する考察」嘉悦大学研究論集, 2009年
- [5] 小野譲司「JCSIによる顧客満足モデルの構築」マーケティングジャーナル Vol.30 No.1, 2010年
- [6] 小西英行「教育サービスにおける真の顧客満足とは？」富山国際大学現代社会学部紀要第3巻 p169～p177, 2011年