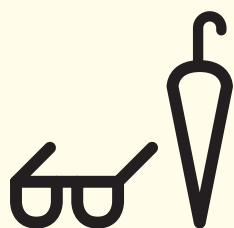
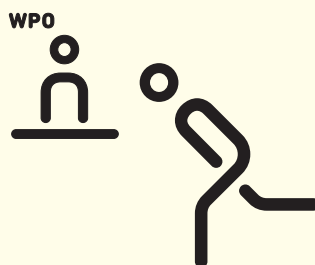


早稲田
ポータルオフィス
Academic Advising Office
10 years history

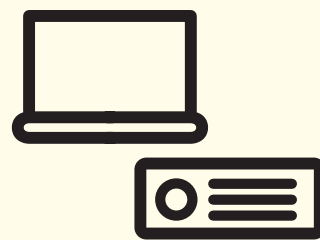
2006
|
2016



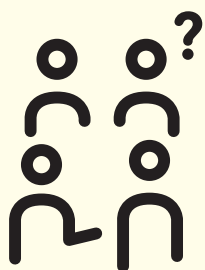
キャンパス内
落とし物対応



総合案内
履修支援



IT利用支援
授業運営支援



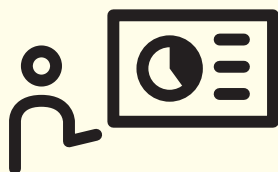
グループ学習室運営
W Space



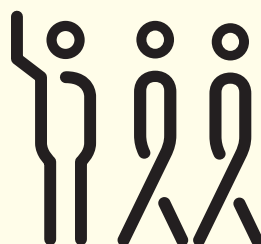
窓口集中化



教務事務支援



プロフェッショナルズ
ワークショップ



こうはいナビ



グローバル化
多言語対応

早稲田ポータルオフィス10年史 発行にあたって



早稲田大学総長
鎌田 薫

早稲田大学は、今、教育研究の飛躍的向上を目指して、2032年の創立150周年に向けた中長期計画“Waseda Vision 150”に基づいて、様々な大学改革に取り組んでいます。このVisionを実現するには、学生・教職員が、その能力を最大限発揮できるように、教育研究と学習を効果的に行うことができるようにするための支援体制を構築

することが極めて重要であります。

早稲田ポータルオフィスは、2006年の開設以来、当時はあまり盛んではなかった大学業務への学生参画（スチューデント・ジョブ）を先駆的に導入し、学生・教職員向けのワンストップサービス窓口として多様なニーズに応えるべく進化を遂げて参りました。

教育研究や学習に関する相談やICTの活用についてのサポートのみならず、実践型産学連携教育プログラム（プロフェッショナルズ・ワークショップ）の提供、在学生による新入生等へのサポート（こうはいナビ）やラーニングコモンズ（W Space、共創館）の運営等を通じて、「グローバルリーダー育成」や「対話型、問題発見・解決型教育への移行」といった改革目標の実現への歩みを下支えし、各学院事務所の業務を標準化・効率化することにより「財務体質の強化」に貢献するなど、Vision実現に向けて多くの成果を上げてきました。

このような多岐にわたるサービスの創出は、時代によって変化していくものですが、その根底に流れる目的を見失うことなく、教員・学生が授業に専念できる環境の整備や、学生が達成感を得られ人間的にも成長できるようなプログラムやスチューデント・ジョブの提供など、これからもあるべき教育研究・学習支援体制の実現に向けて進化し続けることでしょう。

早稲田ポータルオフィスの10年の足跡を振り返るとともに、さらなる大学の発展に必要な教員支援・学生支援は「どのようにあるべきか」を探索する羅針盤として、この冊子が役立つものと確信しています。

CONTENTS

2 早稲田ポータルオフィス10年史
発行にあたって

4 WP010年のあゆみ

6 WP0設立の経緯

8 WP0の目指す姿と運営体制

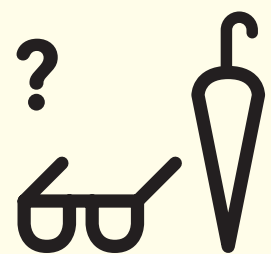
WP0の業務

10 オフィス運営
14 学生スタッフ、OB・OGスタッフの声
16 教務事務支援推進プロジェクト
24 学生参加型プロジェクト

30 メディア掲載実績

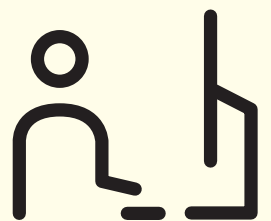
31 早稲田ポータルオフィス10年史
発行によせて
編集後記

10年 WPOのあゆみ



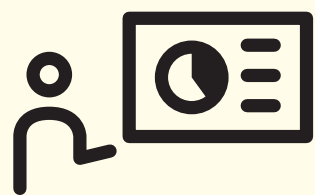
早稲田キャンパス内 落し物対応開始【窓口】

これまで各学部事務所で個別に取り扱っていた、早稲田キャンパス内の落し物対応をWPOに一元化。



教務事務支援推進 プロジェクト始動【教務】

各学部で個別に行っていた教務関連のデータ設定、処理を集約し、全学的に標準化することを目指して開始。教育・総合科学学術院、商学学術院、オープン教育センターからスタート。【詳細はP16へ→】



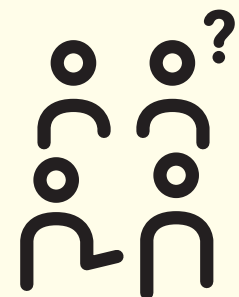
プロフェSSIONナルズ・ ワークショップ始動【学生PJ】

企業・自治体が実際に抱える課題に対して、学生が解決策を提案していく新しい形の実践型産学連携ワークショップ。【詳細はP26へ→】



早稲田キャンパス窓口 集中化開始【窓口】

学生窓口対応を段階的にWPOに集約することによって、各学術院事務所では、執行部支援、教員サービス、学生個別の相談、支援機能を強化。【詳細はP12へ→】



7号館W Space／19-2号館 共創館運営開始【窓口】

学生が大学への提言を行うWaseda Vision 150 Student Competitionにて提案され、金賞を受賞した、学生のグループ学習等、複数人での学習を目的としたスペース。運営をWPOにて担当。【詳細はP12へ→】



オフィス移転

7号館1Fで入り口が分かりやすく、より利用しやすい場所へ移転。

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

教務事務業務検討チーム
始動【教務】

臨時事務所運営拡大
(社会科学総合学術院、
国際教養学部追加)【窓口】

新Waseda-net
メール運用開始

新ポータルサイト
「My Waseda」リリース
(「Waseda-net ポータル」サービス終了)

24号館ヘルプデスクを
7号館に集約

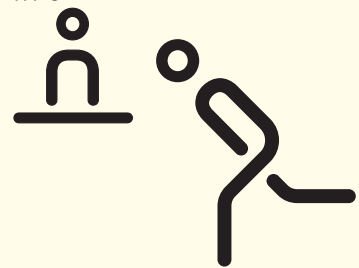
3号館W Space
運営開始【窓口】

**早稲田ポータルオフィス
(Academic Advising Office)開設**
2006年3月20日、メディアネットワ
ークセンター、オープン教育センタ
ーの窓口機能を担う事務所として7
号館1Fでスタート。略称はWPO。
【オフィス開設の経緯はP6へ→】

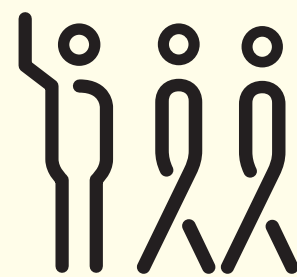
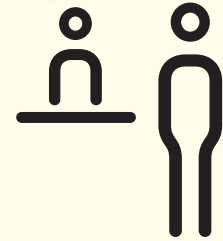
こうはいナビ始動【学生PJ】
入学前後の科目登録、サークル、友
達、留学、一人暮らしなどの不安が
存在している新入生に対して、先輩
学生＋職員によるサポートプロジェ
クト。【詳細はP28へ→】

**入試期間中臨時事務所
運営開始【窓口】**
入試による構内立入禁止期間に、各
学部、研究科ごとに出店を設置して
いた臨時事務所運営をWPOで一括
担当。【詳細はP12へ→】

WPO



WPO



WPO設立の経緯



「学事センター」構想計画

学生に対する窓口サービス、履修登録や成績のデータ処理などは従来、各学術院事務所がそれぞれ行っていた。しかし、「オープン科目」が設置され、学術院と別の窓口もでき、職員の業務の偏りや学生・教員の不便さが発生していた。そこで、現行の組織・制度、職員業務を見直す「競争力強化のための組織・制度・業務検討委員会」による「教育研究支援システムの見直し」の一環として、各事務所の統合ではなく、共通のサービスを切り出して集約する「学事センター」構想が職員から提案された（2004年）。学事センター構想は、大学における新しいサービス支援体制を構築・創出する事務所のパイロットケースとしての役割が期待されスタートした。

学事センター設置の趣旨・目的

- 学事に関する学生へのワンストップサービスを目指す
- 関係箇所との協力によりプロジェクト体制を組織して、全学的視点からの新しいサービスを企画・実現することで、教育支援の充実や学生の満足度向上を目指す

図表1 学事センター構想（2004年当時）

各事務所の共通のサービスを切り出して集約
政治経済学部事務所
法学部事務所
教育学部事務所
商学部事務所
社会科学部合同事務所
政治学研究科・経済学研究科事務所
法学研究科事務所
教育学研究科事務所
商学研究科事務所

学事センター

各センターの窓口機能を移管

6号館ITセンター
オープン教育センター メディアネットワークセンター （現グローバルエデュケーションセンター）



早稲田ポータルオフィスは、多くの人が利用しやすいよう、西早稲田キャンパス（現早稲田キャンパス）中心に位置する7号館1階に設置された

「早稲田ポータルオフィス」へ

学事センター構想の実現に向けて、各学部の若手リーダー中心のチームが「理想的な学生サービスのあるべき姿」を実現するための案を検討。既存の枠組みにとらわれずに、新たなサービス機関を創出することを目指して議論された。検討された事業の目的（図表2）は、現在の早稲田ポータルオフィスの理念につながっている。

並行して、窓口対応の底上げを目指し、各学部の管理職・主任が中心の「学生窓口サービス改善WG」が改善行動計画などのアクションプランを提言。窓口対応のモデル行動例を示し、パンフレットを配布するなどした。

2つの流れを受けて、2005年12月16日、「学事センター」設置が理事会で決定。対面でサービスを提供する「入口」としての機能を担うことから、広く認知されていた「Waseda-netポータル」にちなんで名称を「早稲田ポータルオフィス」（英文：Academic Advising Office／略称：WPO）とした。



窓口対応のモデル例を示したパンフレット

Staff's voice



サービスの時代における大学事務所の役割 10年間の成果と課題を展望する

今から10年前、教務部長として早稲田ポータルオフィス設立に携わりました。当時は学術院ごとの独立性が強く、各事務所がバラバラに対応をしていて、利用者の学生や教員にとって親身とは言えない状態でした。早稲田大学には多様なサービスがあるにもかかわらず、学生や教員への周知が不足し、十分に利用されていなかったのです。一方で、大学は関係者のニーズに的確に答えていく「サービスの時代」に突入しているという問題意識がありました。そこで考えられたのが共通化による利便性向上を図るとともに、サービス提供側と利用側の距離を縮める拠点を新たに設立する構想でした。こうして誕生したのが早稲田ポータルオフィスです。

開室10年を経た今、早稲田ポータルオフィスは大学が抱える様々な課題改善に大きく貢献していると感じます。入試期間に早稲田キャンパスのすべての学術院事務所窓口を担う臨時事務所運営、学術院事務所の一部機能を代替する窓口集中化業務、事務所で待つだけでなく研究室まで対応に行くなど



初代
早稲田ポータルオフィス長
（2006年3月～11月）
（理工学術院教授）
深澤良彰

利用者目線に立ったIT利用支援業務などがそれにあたります。一方で、新たな課題や期待も生まれています。例えば、窓口集中化は、学術院事務所と早稲田ポータルオフィスのどちらに相談すればよいかの判断を利用者に課してしまっている側面もあるでしょう。その判断が誰にでもできるようにしておくことは必要不可欠です。

W Spaceをはじめとしたラーニング・コモンズのさらなる活用にも早稲田ポータルオフィスの蓄積が生かせると思います。学内に分散しているラーニング・コモンズ間の連携を進めたり、必要に応じてITサポートをするなど積極的に学修にコミットしたりすることで、「グループ学修の場所」という以上の価値を提供することができるようではないでしょうか。

こうした課題や期待が出てくるのも、早稲田ポータルオフィスの実績が積み上がり、信頼を得ているからこそだと思います。関係者のニーズを把握し、応え続けることで、全学のサービス機関として今後の発展をますます期待しています。

図表2 理想的な学生サービスのあるべき姿

※早稲田ポータルオフィス設立前に若手職員で検討された事業の目的

- 1 学生の利便性、快適性、自己解決を重視して、ステレオタイプでないレベルの高いサービスを提供することで、**全学的に学生の満足度**を向上させる。
- 2 **学生が授業に専念できるよう環境を整備**するのはもちろんのこと、職員がこれまで以上に「教育」に関わって、学生が授業以外の場で学業に付加価値を付けられるように手厚くサポートする。
- 3 **学生が達成感を得られ、人間的にも成長できるようなサービス**を、学外の専門組織をも視野に入れた学生主体の活動を通じて実現する。
- 4 **参加するスタッフが楽しく働き、職員も新しいサービスの企画・実施に参加することで、意欲を持って成長していけるようになる。**
- 5 **オープンで親しみやすい雰囲気**作りとともに、ハード面でもソフト面でもタイムリーなニーズ把握を重視し、学生から信用・信頼を得る。
- 6 受身の仕事から「教育研究」の直接的支援へと**職員業務の構造改革を実現**し、スピードを追求するとともに、評価・監査によりサービスレベルの向上を図れる組織体制にする。
- 7 学生と校友・地域・企業が互いに貢献し合う協力関係の構築や**学生プロジェクトなど、新たなサービスを試みる**学事センターが社会に認知され、大学の競争力が向上する。
- 8 外部から獲得した資金を使ったサービス（学生プロジェクト）を創出することで、学費はこれまでと変わりはないのに学生は学生生活を充実させることができ、父母の満足が得られる。

WPOの目指す姿と運営体制



WPOの目指す姿

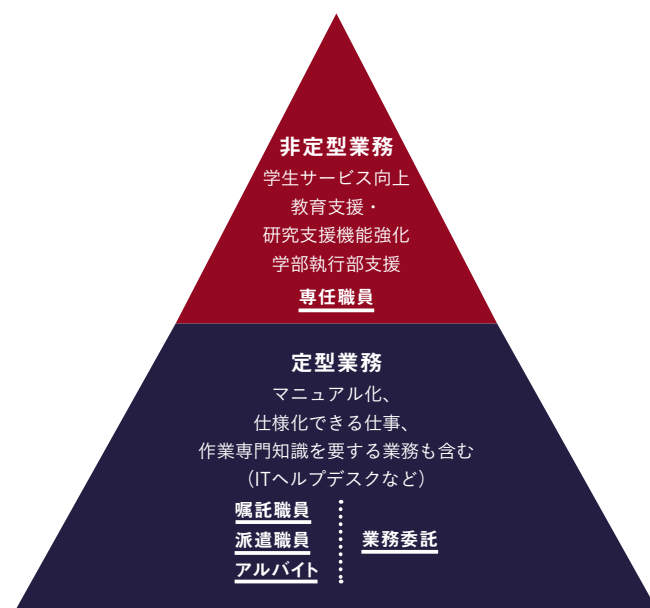
高度に専門化した今日の大学運営を円滑に進めるためには、専任職員の力を、学生サービスの向上、教育・研究支援の強化、学部執行部支援機能の強化などといった非定型の業務に割くことが求められている。

大学の業務を、可能な限りマニュアル化・仕様化できる仕事・作業である「定型業務」とそれ以外の計算できない仕事である「非定型業務」に切り分けることが必要である(図表3)。業務の切り分けを推進し、定型業務を専門性のある業者に委託したり、嘱託職員や派遣社員などが担ったりすることで、専任職員の力を非定型業務に振り向け、大学としての価値向上を図ることを目指している。

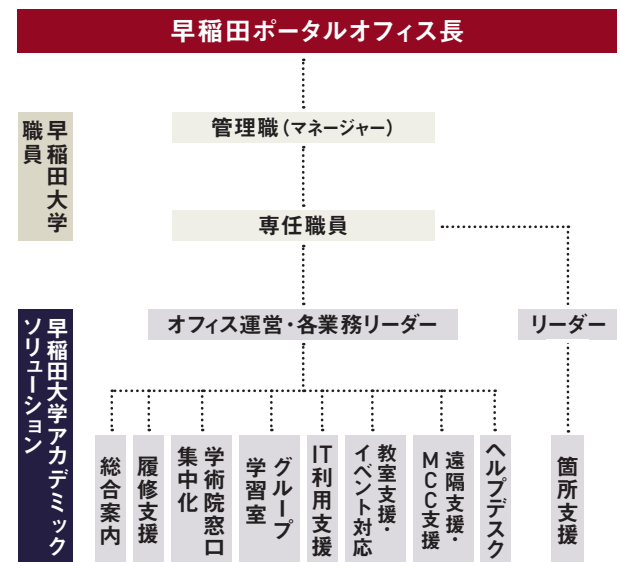
同時に、これからの大学においては、これまでの大学の事務所とは一線を画すサービスを提供することが求められている。

新たなサービス機関として、利用者にとって、**1 便利**であること、**2 親身**になってくれる**存在**であること、**3 「とりあえず」的な存在**であることによって、ワンストップサービスを実現することを目指している。

図表3 定型業務と非定型業務の切り分け



図表4 早稲田ポータルオフィス運営体制



WPOの運営体制

上記の理念達成に向けて、早稲田ポータルオフィスでは、オフィスの管理・運営業務を関連会社である株式会社早稲田大学アカデミックソリューション(WAS)に委託(図表4)。専任職員は管理職のみを配置し(2010年度からは若干名の一般職も配置)、WPO運営の管理監督および箇所支援業務、学術院窓口集中化事務における学内他箇所職員との調整、相談対応、指導などを担っている。

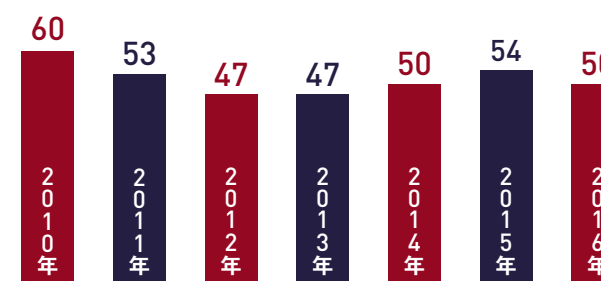
WPO対応業務のうち、IT利用支援、ヘルプデスクなどの専門性が必要とされる業務は、WASからそれぞれ専門性を持った業者に委託。WASはオフィス運営全体の統括や各業務のリーダーとして、取りまとめを担っている。これにより、オフィス運営を円滑に行いながら、定型化可能な業務を徐々に増やすことに成功している。

業務委託を中心としたWPOの運営体制は、オフィス運営に様々な組織の視点を取り入れ、業務の効率化・標準化を強力に推進し、利用者目線に立った質の高いサービスの提供につながっている。

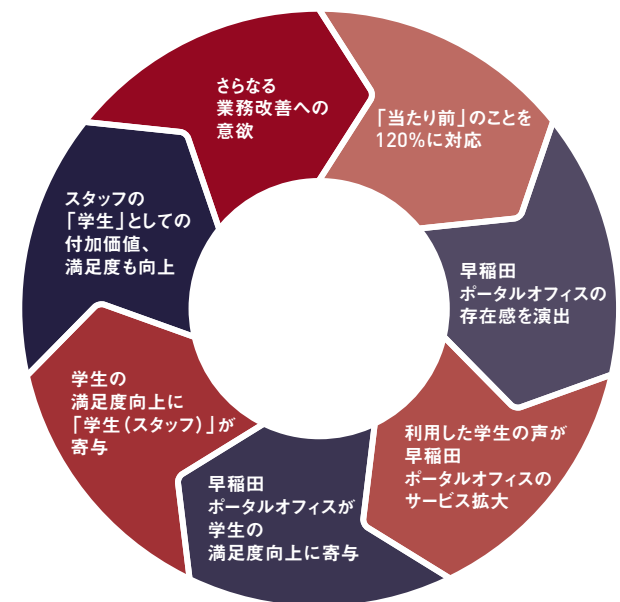
学生スタッフの積極採用

本学では、Waseda Vision 150核心戦略「5. 大学の教育・研究への積極的な学生参画」のもと、チューデント・ジョブを推進しているが、早稲田ポータルオフィスは、2006年3月の開設当初から積極的に学生スタッフを採用(図表5)。様々なバックグラウンドを持った学生スタッフの声をオフィス運営に生かし、学部生だけでなく大学院生や留学生などからも積極的に採用してきた。チューデント・ジョブの創出は、学生が学生を支援、学生が教員を支援する仕組みを作り出し、学生の成長、付加価値向上につながっている。

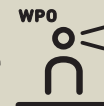
図表5 学生スタッフ数(各年4月1日現在)



図表6 早稲田ポータルオフィスの好循環



Staff's voice



大学の業務改革を軌道にのせるために スモールスタートから積み上げてきた10年

マネージャーは、早稲田ポータルオフィスで働いている職員、業務委託先の早稲田大学アカデミックソリューション、そして早稲田ポータルオフィスにある学生参加型プロジェクトのマネジメントが主な業務です。組織の運営が滞りなく進むよう、仕事の割り振りや委託業務の現状を把握して、必要に応じてテコ入れをします。

私は早稲田ポータルオフィスの2代目のマネージャーです。初代マネージャーが開けた風穴を、閉じないように、かつ広げてきた10年間でした。各学術院の業務の委託を請けながら、委託先の社員を育成し、間に立つ職員の業務をラインに落とし込んでいくといった、全方向型プレイングマネージャーのような立場で働いてきました。専任職員が委託先の株式会社と委託元の学術院事務所の間に立つことで、対等な立場で業務を委託できるような関係を作っています。正論を振りかざすだけでなく、相手側の現状に耳を傾ける姿勢を大切にしながらできることから根気よく積み上げて、学術院事務所との信頼を築くことを重視してきました。

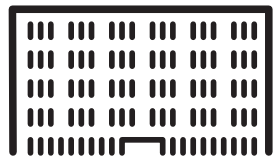


情報企画部兼
早稲田ポータルオフィス
マネージャー
(2008年6月～)
根本 進

早稲田ポータルオフィスでは学生スタッフを雇用していますが、その発想は当初からありました。学生の成長にもつながりますし、サービスの受け手である学生視点を大切にできなかったからです。それまでは「学生に仕事を任せる」ことに否定的な固定観念もありましたが、業務を整理してマニュアル化することで、学生の活躍する場が広がっていきました。近年、早稲田ポータルオフィスではグループ学習ができる「W Space」の運営を開始しましたが、これまで大学事務所に立ち寄る必要がないような、積極的に学ぶ層の学生の来訪も増えました。早稲田ポータルオフィスでは多面的に、学生の成長につながる機会を創出できているように思います。

大学という、トップダウンでは物事が決まりにくい組織の中で早稲田ポータルオフィスが開室10年を迎えられたのは、理念を掲げてスタートしつつも、現実的にできることから積み上げていったからだと思います。今後も全学的な視点に立って、業務の効率化と高度化、学生の成長に資する取り組みを進めていきたいと考えています。

WPOの業務概要



早稲田ポータルオフィス概要

場所

■ 早稲田キャンパス7号館1階

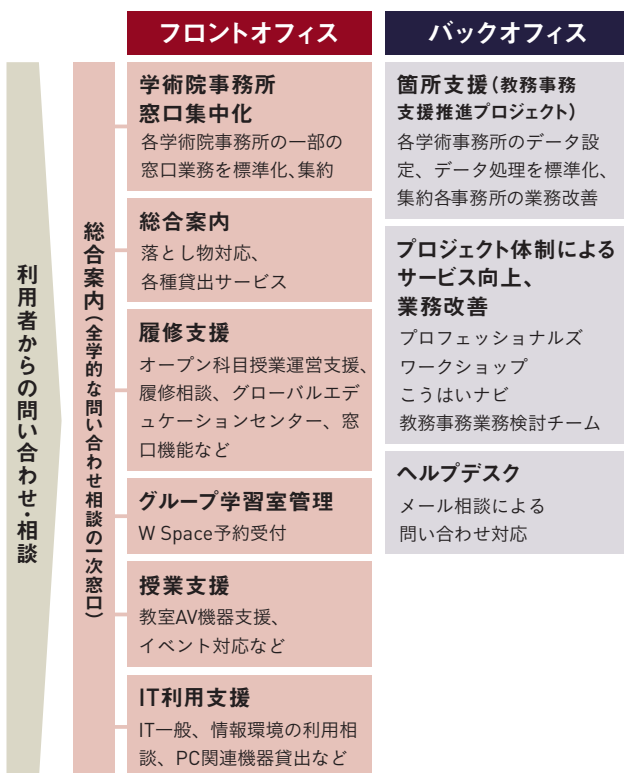
開室時間

授業期間
9:00～20:00(月～金)
9:00～18:00(土)
休業期間
9:00～18:00(月～金)

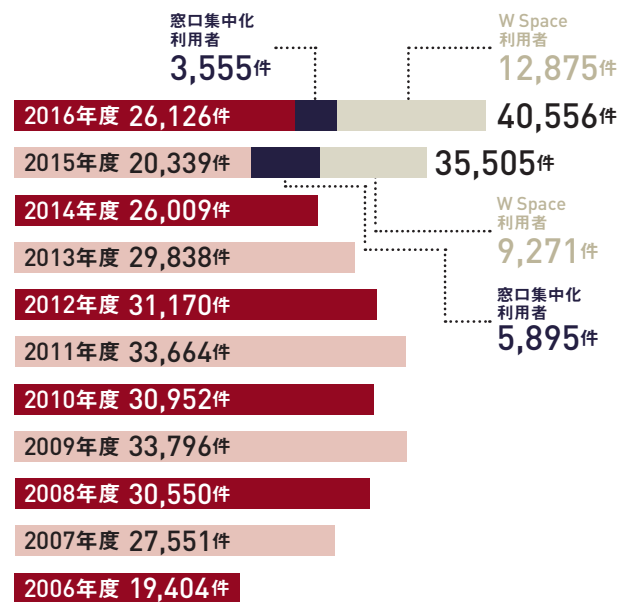
業務内容

総合案内
入試期間中臨時事務所運営
履修支援
学術院事務所窓口業務(窓口集中化)
グループ学習室管理・3号館CTLT機器管理
教室支援・イベント対応・遠隔支援・MCC支援
IT利用支援
ヘルプデスク
箇所支援(教務事務支援推進プロジェクト)
学生参加型プロジェクト

図表7 早稲田ポータルオフィス業務概念図



図表8 WPO対応実績(2006年度～2016年度)



※2016年度は12月末までの件数

組織体制を生かした取り組み

早稲田ポータルオフィスでは、民間企業である早稲田大学アカデミックソリューションの視点を生かし、利用者対応の履歴をすべて記録するなどの取り組みを行っている(図表8)。これにより、従来属人化しがちだった窓口対応が大きく変化した。

第一に、利用者のニーズ傾向をつかんで素早くサービスや運営体制に反映する仕組みが整った。対応記録を分析し、その内容をフロントオフィスとバックオフィスで共有することで、利用者のリアルタイムの声と管理箇所の情報を紐付け、ニーズに沿った、より質の高いサービスの提供が可能になった。

第二に、スタッフ間での情報共有によって個々のスキル向上が促された。研修の実施やマニュアル類の整備をスタッフが自主的に行うことで、スタッフ同士の高め合いの仕組みをつくることに成功した。こうした取り組みは、スタッフによる対応レベルの差が生じることを防ぎ、高いレベルでの均質なサービスにつながっている。

Staff's voice



“サービス機関”としてのフロントオフィスへ
大学業務高度化に向けてのパートナー



(株)早稲田大学
アカデミックソリューション
代表取締役社長
(2016年6月～)
高木 範夫

早稲田大学アカデミックソリューション(WAS)では、情報化、国際化、研究支援、社会連携などさまざまな大学運営業務を請け負っています。設立から10年を超え、単なる業務請負ではなく大学との役割分担ができるパートナーとしての関係になってきたと感じています。

以前は教育・総合科学学術院事務所の事務長を務めていました。学術院事務所は、いわば行政機関のような存在で、制度をルール通りに運用するという志向が強くなりがちです。一方で、早稲田ポータルオフィスは教学の最前線で学生・教職員を支える「サービス機関」であることが強みだと思います。「できない理由」を並べるのではなく、利用者の要望に寄り添って解決方法を模索するスタッフの姿勢や、日々の対応記録を分析して業務を改善する仕組みが確立している点が、窓口の品質保証とホスピタリティーにおいて、学内のモデル

ケースとなっています。

現在、これまで各学術院窓口で受け付けていたマニュアル化できる業務の多くを、早稲田ポータルオフィスで対応できる体制を整えつつあります。形式化した業務を早稲田ポータルオフィスが担うことで、業務の属人化を防ぐだけでなく、学術院事務所職員の業務負担を軽減し、その力をカリキュラムや教育環境の改善といった大学教育の根幹に関わる業務へ振り向けていく道が開かれます。

科目登録や成績処理などのデータ設定を担っているWPO箇所支援チームの蓄積を生かし、WASとして学内他箇所の業務フローの改善に取り組んだ事例もあります。こうした他箇所への直接支援にも早稲田ポータルオフィス運営の知見は生かされています。全学のワンストップオフィスを目指し、今後もその一翼を担っていきたいと考えています。

WPOの業務内容



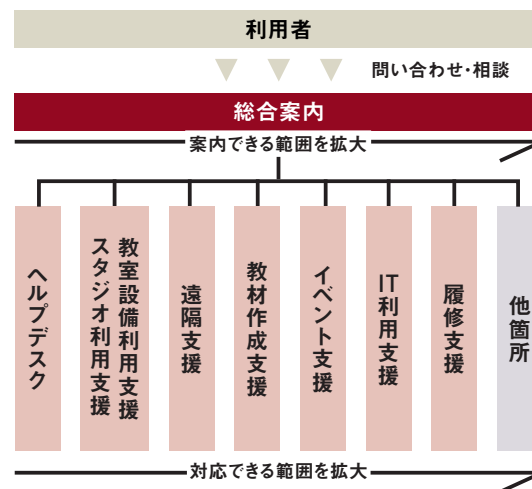
総合案内

全学的な問い合わせ一次相談窓口として、学内のあらゆる問い合わせを受け付け、適切な箇所を案内する、ワンストップサービス実現の要である。「総合案内に聞けば解決してもらえる」、あるいは「適切な担当、箇所を1回で案内してもらえる」と思ってもらえるよう、総合案内の対応可能範囲を広げることが重要である。加えて、落とし物対応、Waseda IDのPW再発行やAV機器等貸出などの業務を行っている。

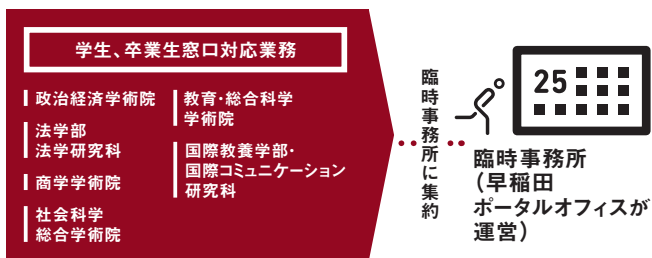
履修支援

オープン科目(グローバルエデュケーションセンター設置科目)の授業運用支援・履修支援、レポート受付等を担う。

図表9 総合案内の業務概念



図表10 入試期間中臨時事務所運営



学術院事務所窓口業務（窓口集中化）

2014年度より、早稲田キャンパス内の各学術院事務所の学生窓口対応についてWPOへの集約を段階的に進めている（図表11）。これにより、学術院事務所では、執行部支援、教員サービス、学生個別の相談・支援など非定型的な業務を強化することができる。

WPOは、総合案内業務から、学生・教職員に対する一次対応ノウハウを、臨時事務所対応から、学術院窓口業務を集約、標準化するノウハウをすでに持っているため、スムーズな移行が可能。窓口集中化が進むことで、窓口対応時間の拡大、外国語対応などの面で利用者の利便性向上にも貢献している。

グループ学習室管理

グループ学習設備である「W Space」（2014年度から3号館2階、2015年度から7号館1階、19-2号館にオープン）の管理・運用をWPOで担っている。グループでディスカッションをしながら学習したり、学習成果を学生同士で発表したりする場として、早稲田キャンパスの学生を中心に2年間で2万件以上利用されている。

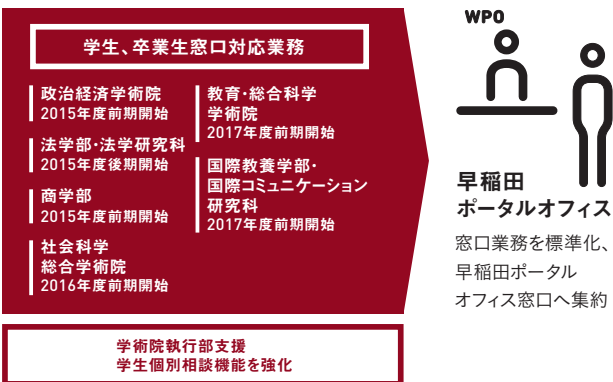
「W Space」とは

学生のグループ学習など、学生の主体的な学習、アクティブラーニングを支援することを目的とした「ラーニング・コモンズ」のうち、グループ学習を可能としたスペースの早稲田大学での呼称。学生が大学への提言を行うWaseda Vision 150 Student Competition（2012年度）にて提案された、学生が交流や活動などで気軽に使用することが出来るスペースを具現化した施設。運営には、こうはいナビ学生、職員スタッフと3年目研修職員も参加し、利用実態の調査や理想的な学習環境について検討を進めてきた。この取り組みは、Waseda Vision 150の中にある「グローバルリーダー育成のための教育体系の再構築／対話型、問題発見・解決型教育への重点移行」達成のための施策の一つ。

入試期間中臨時事務所運営

入学試験による構内立入禁止期間中、学生・卒業生のための臨時事務所が設置される（25号館1階大隈ガーデンホール）。これまでは各学術院事務所がそれぞれ対応していたが、2008年度よりWPOで一括して運営を担っている（図表10）。WPO独自サービスに加えて、早稲田・戸山キャンパスの各学術院窓口業務を一括して担うことで、学術院事務所の負担軽減とともに、全学のカウンター業務標準化につながっている。

図表11 学術院窓口業務（窓口集中化）



様々な形態でグループ学習が可能なW Space。1 可動式ホワイトボード。2 談笑できるフリースペースも。3 スタンディングテーブルを囲んで。4 PC画面をモニターに投影して。5 畳スペースでリラックスしながら。

情報関連機器、サービス、利用者支援

IT利用支援・ヘルプデスク

対面、電話によるIT学内情報環境の利用相談対応、PC関連機器、ソフトウェア貸出などを担う。加えて、メールによる情報環境の問い合わせには原則24時間体制で対応できる体制を整えている。

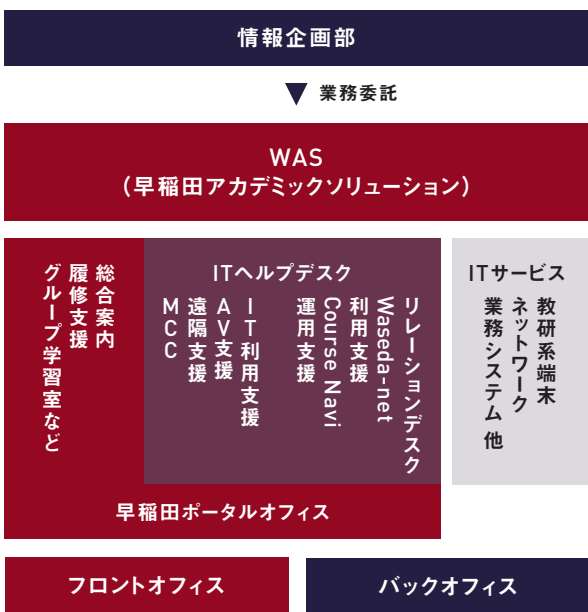
教室支援・イベント対応（AV利用支援）

授業やイベント実施の際の教室、スタジオ（26号館地下）などのAV機器利用全般のサポートを担う。

遠隔利用支援・MCC支援

遠隔・オンデマンド授業、テレビ会議を実施するためのサポートやデジタル教材作成支援を担う。

図表12 情報関連



Staff's voice

“早稲田キャンパスの中心”で人と時代に合ったサービスを

早稲田ポータルオフィス総合案内の統括として業務運営の円滑化・向上を図るほか、スチューデント・ジョブを取りまとめる仕事をしています。運営にあたってはスタッフの自発性を大事に考えており、指示のもとで動くだけではなく、一人ひとりが積極的に業務にあたることを目標にしています。

自発性を引き出す取り組みの一つとして、学生スタッフによる業務改善提案制度を設けています。スタッフが日々の勤務で感じたことを提案という形で受け付け、業務に取り入れる制度です。例えば、拾得物の問い合わせ用紙の設置場所を窓口から入口近くに変更する提案がありました。これにより、用紙の記入場所を手前のテーブルへと自然に誘導でき、窓口の混雑緩和が実現しました。

最前線で窓口対応をするのは週2～3回程度の非常勤の学生スタッフが中心です。定期的に研修を開いたり、リーダー間での情報・課題を共有したりして、一定の水準で対応できるよう工夫をしています。様々な立場・働き方の人が在籍する職場だからこそ、円滑なコミュニケーションをとれるように心掛けています。



(株)早稲田大学
アカデミックソリューション
WPO運営チーム チームリーダー
（2014年8月～）
加瀬武守

“早稲田キャンパスの中心”にある早稲田ポータルオフィスには、様々な人や情報が集まります。この強みを活かして学生や教職員のニーズをきめ細やかに把握し、サービス向上に繋げていくことが早稲田ポータルオフィスの存在意義ではないかと考えています。

今後は、今まで通り安定した運営を継続するのはもちろん、設立理念の一つでもある「実験的な新サービスを他箇所先駆けて展開する」ことにも積極的に取り組んでいきたいと考えています。SNSを活用して学内の情報を提供するなど、時代に合った新たなサービス展開を目指します。



開室中のWPOの様子。壁や仕切りをできるだけ取り払って、利用者にとって親しみやすいオフィスづくりを目指す。

学生スタッフの声

※所属は取材時（2017年2月）のものです。

ポータルオフィスでの経験が 大学職員を志すきっかけに

早稲田ポータルオフィスには年齢や国籍、所属を問わず、日々さまざまな方が訪れます。早稲田大学の特長である「多様で開かれた大学」だということを肌で感じるとともに、膨大な知識と経験が必要な仕事であることも痛感する毎日です。

来訪された方が何に困っているのか、どのように解決するのが一番良いのかを短時間で判断することは想像以上に難しいことでした。しかし、自分の持つ知識をフル活用しながら対応し、最終的に笑顔で帰っていただけることにやりがいを感じました。業務を通して、季節や時期ごとに変化する大学状況を日々勉強し、それを来訪者へ還元できるよう対応内容や業務改善提案へと役立てていく力が身に付いたと思います。学生の視点から業務改善を提案したり、プロジェクトを実施したりするなど、自主的に考えながら働く習慣が身に付いたのも早稲田ポータルオフィスの業務を通してです。共に働く学生スタッフの仲間も、常に向上心を持って仕事に臨んでいて、お互いを高め合っている環境だと感じています。

早稲田ポータルオフィスでの経験により、スチューデント・ジョブや学生と企業の接点を増やす活動に興味を持ち始め、



教育学部
2017年4月から
早稲田大学専任職員
乗京真己さん(総合案内)

大学職員を志すようになりました。入学した頃は、大学が就職先になるなど考えもしませんでした。が、学生スタッフとして働いた経験が大学職員という仕事の魅力に気付くきっかけとなり、感謝しています。2017年4月から早稲田大学の職員になります。職員としての仕事にも、WPOでの経験を活かしていきたいと思います。



事務スペースで利用者からの電話対応をする乗京さん。

IT知識も日本語力も 学べる一石二鳥の職場

学生スタッフとして、教職員や学生の全般的なIT利用相談を受けています。日本への留学が始まってすぐ、学内ポータルサイトでアルバイト募集を見つけ、すぐに応募しました。もともとPhotoshopなどのソフトを使った写真や動画の編集は得意でしたので、IT系のアルバイトを探していたのです。

アルバイトを通して、多くの学びが得られました。勤務し始めた頃は、研究室への出張対応をはじめ、先輩に助けをもらいながらの日々でしたが、勤務を重ねるにつれ、分かることが増え、働くのがどんどん楽しくなりました。ときには冗談を言い合えるような同僚や常駐スタッフにも恵まれました。得意だった動画編集などに加えて、プログラミングやインフラ系統などの知識も深まりました。こうした経験が、留学当初は考えていなかった日本のIT業界への就職活動につながっていきました。

また、使って覚えるしかないような、難しい日本語の敬語表現も上手になったと思います。様々な人の相談を受ける中で、「相手目線」で考えることの大切さを知りました。例えば、相談が終わった時に「また相談してください」という言葉があるだけでも気持ちが違いますよね。



大学院経済学研究科
2017年4月から
マザージャパン株式会社 (Mazars Japan)
励シヨヤンさん(IT利用支援)

最近では、個人的に業務外で、SNS上に学内システムの停止や変更、メンテナンスなどの情報を中国語で翻訳・転載する試みを始めました。中国人の友人たちからは、「重宝している」と、この取り組みを評価してもらっています。早稲田ポータルオフィスのサービスはすでに多くの方に役立っていますが、日本語や英語だけでなく、早稲田にいる多くの留学生に、より多言語で情報が伝わればよいと考えています。



カウンター対応をする後輩にアドバイスする励さん（右）。

OB・OGスタッフの声

多様な人と働き、得られた すべての仕事につながる力

早稲田ポータルオフィスで働き始めたきっかけは、講義と講義の間の空きコマに、移動時間なしで働けることに魅力を感じたからです。

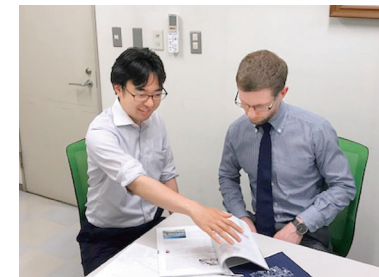
ポータルオフィスは早稲田キャンパスの中心にあり、訪れる方も教職員、学生、卒業生と多様で、沢山のひとと接することができました。同僚のスタッフにも刺激を受けました。特に学生スタッフには留学生が多く、国際感覚を広げるのに役立ちました。

4年間働く中で、いろんな専門分野で活躍される教員や学生と働く環境にあこがれ、就職先として大学職員を選びました。

現在は、慶應義塾大学の学生課という部署で学生・教職員対応を主に行っています。早稲田ポータルオフィスで身に付けたことは、業務の様々な部分で役に立っています。電話対応や窓口対応など、社会人として最低限、身につけるべき所作をはじめとして、来訪者対応の「基本姿勢」です。来訪者が不安や不満を抱かないような声かけ、仕組みづくりを意識しながら業務を行えるのは、早稲田ポータルオフィスで、来



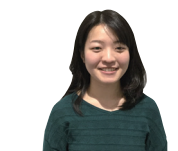
2012年度教育学部卒
慶應義塾大学専任職員
納谷洋平さん(総合案内)



入試・広報担当として、教員と共に受験生向け冊子の校正をする納谷さん（左）。

訪者をたらい回しにせず、ワンストップで対応できるよう努めた経験があるからです。大学職員に限らず、様々な職種に通じる基礎的な力を身につけられるのは、早稲田ポータルオフィスで働く大きなメリットだと思います。

早稲田大学はスチューデント・ジョブへの取り組みが盛んだと思います。大学の事務室で学生が働くことによって、窓口対応に学生の意見が素早く反映される好循環が生み出されているように感じます。



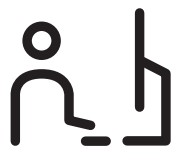
2013年度文学部卒
株式会社LITALICO
工藤志野さん(IT利用支援)

は関わらない仕事ですが、アルバイト経験で培った力は多くの場面で役に立っています。例えば、電話でお客様の話を聞くとき、言葉の裏にある「困り感」や背景要因は何かという疑問を持つ観点を身に付けられたのは、早稲田ポータルオフィスで何度も電話対応をしてきたからです。いつのまにか、「職場のIT利用支援」としてPCトラブルの解決も任されるようになりました（笑）。IT利用支援の仕事は専門的ではありませんが、卒業後どんな職に就いても役に立つスキルが身に付けられる職場だと思います。



教室内で保護者からの電話対応をする工藤さん。

教務事務支援推進 プロジェクト



Waseda Next 125を踏まえて

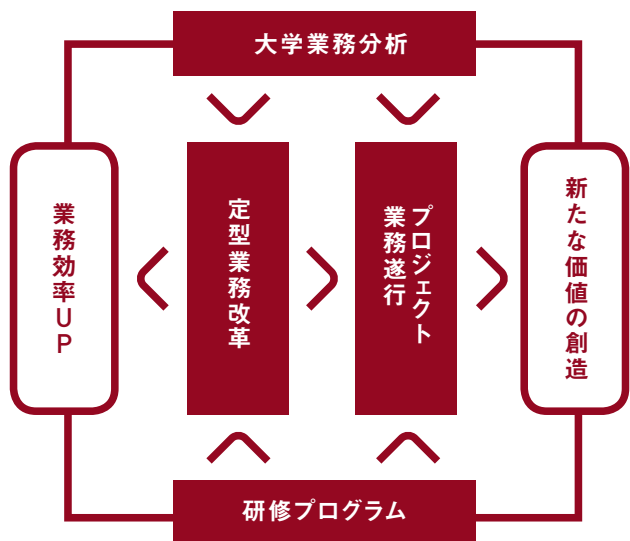
2007年、早稲田大学はグローバル水準の教育研究の実現、高度な大学経営への転換を図るため、中長期計画「Waseda Next 125」の検討を開始した。翌2008年に、理事会から「Waseda Next 125の基本的な考え方」が示され、その中では、高い専門性を兼ね備えた職員人材育成、人材の活性化を目指した職員組織の構築が喫緊の課題の一つとされていた。

そのためには、学術院所属の職員が、目の前の教務事務処理にのみ没頭してしまうのではなく、

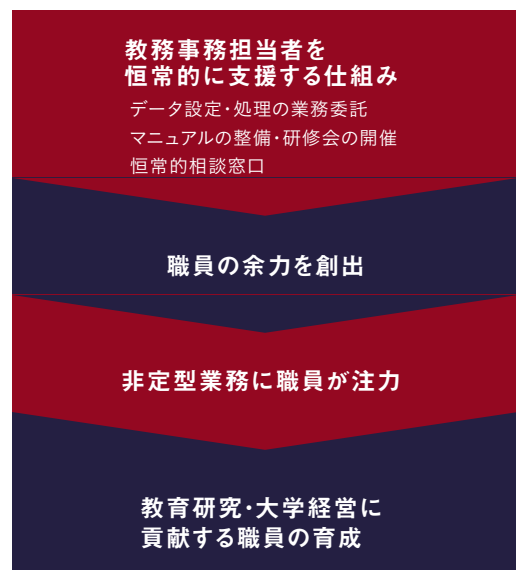
- 教育研究支援の高度化
- 教育研究のプログラム策定に関わる教職協働
- 社会連携を目的とした教育システムの開発
- 管理型からプロジェクト型への業務シフト

などを実現し、部門を越えて、職員が自ら様々なアイデアを提案し、実行することのできる、やりがいある職場環境を構築するための環境整備が急務だった。

図表13 早大職員のNext125



図表14 教務事務支援推進プロジェクトの目的



教務事務支援推進 プロジェクトの 果たす役割と目的

教務事務を中心とした箇所支援も、「職員人材育成」の一環として組み込まれている。学術院などの教務事務担当者を恒常的にサポートする仕組みを構築し、専任職員が「学生サービスの向上」、「教育支援・研究支援機能の強化」、「学術院執行部の支援」などの非定型的な業務に注力できる体制を整備することが教務事務支援推進プロジェクトの役割である。

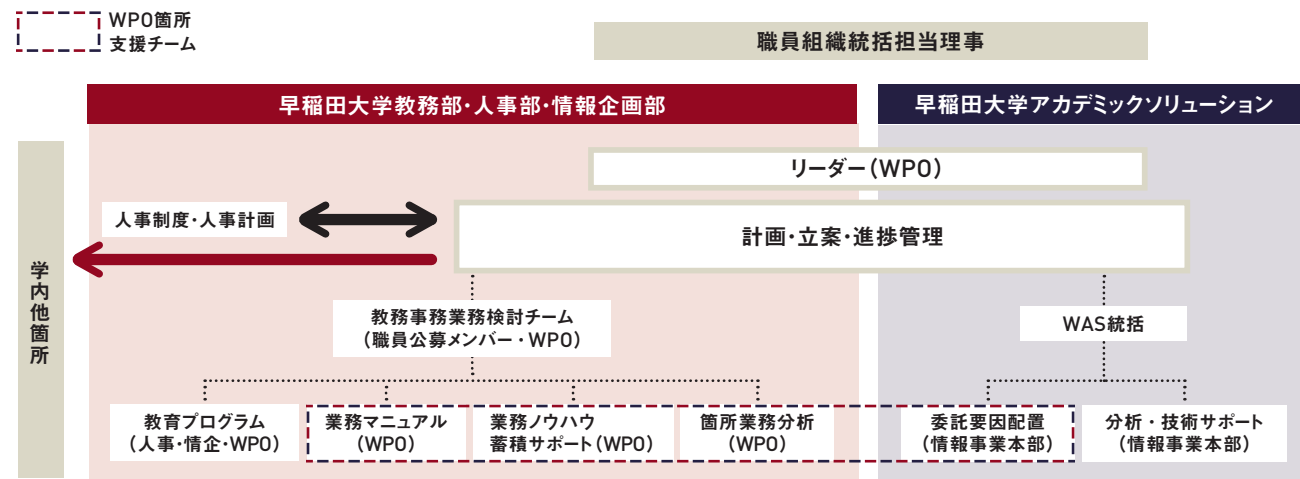
それによって、職員が自ら積極的に教育研究、社会貢献、大学経営に参画できるようになるだけでなく、教員と職員が一体となって教育研究を推進し、大学の社会的使命を理解するとともに、様々なステークホルダーのニーズを把握して、自律的、創造的に仕事を行い、教育研究や大学経営に高いレベルで貢献する職員を恒常的に育成することができる。

教務事務支援推進 プロジェクトの体制

教務事務支援推進プロジェクトは、職員組織統括担当常任理事をトップとして、教務部、人事部、情報企画部が一体となって、大学関連会社である早稲田大学アカデミックソリューション（WAS）の協力を得ながら進める全学規模のプロジェクトとしてスタートした（図表15）。

業務のアウトソーシングも視野に入れながら、教務事務に関わるデータ設定、データ処理業務を集約することで、業務の標準化を進め、恒常的な教務事務支援体制の確立を目指している。

図表15 教務事務支援推進プロジェクトの体制



Staff's voice



“早稲田キャンパスの中心”で 人と時代に合ったサービスを

教務事務支援推進プロジェクトでは、各学術院から委託を受け、教務事務のデータ処理を一括で集約・処理をするという仕組み作りを進めています。

教務事務は、特に年度や学期の切り替わりの時期に、各学術院事務所で残業の温床となっていました。データベースの知識や複雑な手順といった高いハードルがいくつもあったのです。教務事務支援推進プロジェクトではこれら一連の事務作業の委託を受け、学術院事務所の負担を大きく軽減することに成功してきました。

私は入職当初教育学部事務所に配属され、学籍業務を担当していました。委託をする側として「この業務は出せない」という声が多く、業務委託には後ろ向きでした。しかし、業務委託のプロセスで作るマニュアルが学術院内での引継ぎやノウハウの共有にも有効であることがわかり、委託できる業務がマニュアルと合わせて多くなっていきました。早稲田ポ



早稲田ポータルオフィス
(2010年6月～)
浜島直美

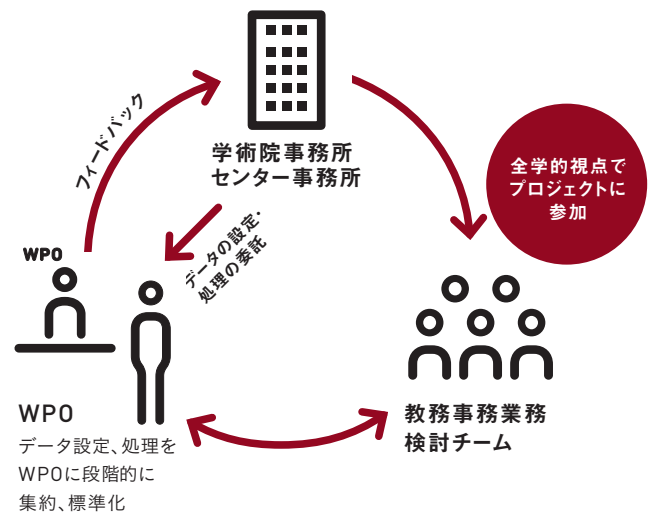
ータルオフィスに異動してからは委託を受ける側として業務委託の受注に取り組みましたが、業務が「はがされる」ことへの抵抗に直面しました。マネージャーと相談しながら、学術院の状況のみで、できることから少しずつ委託を受けていきました。コンサルティングのような関わり方をすることで、委託側職員との信頼関係を築くことができたと感じています。

早稲田ポータルオフィスへの異動は、当時、業務範囲が広がりがつある中での職員の増員、直接的にはマネージャーの業務を分担するという文脈で決まりました。学内の新しい取り組みに対して、自分に何ができるか自信がありませんでしたが、オフィス一体で前向きに仕事をしようとする風土に救われました。全学の情報が集まる拠点から、今後も支援を続けていきたいと考えています。

教務事務支援推進
プロジェクトの内容

学生、教員、科目、成績などのデータ設定、処理を早稲田ポータルオフィスに段階的に集約し、標準化する取り組みが2007年度よりスタートした（図表16）。2007年度の後期より、教育・総合科学学院、オープン教育センター（現グローバルエデュケーションセンター）の支援を開始した。その後も、年度を経るごとに対象学院・センターを拡大し（図表17）、全学の教務事務の一端を担っている。支援対象の広がりとは並行して、各学院事務所の職員に対する各種教育プログラムの実施・支援、業務マニュアル等の整備、業務ノウハウの蓄積サポートなども進めている。これらの取り組みを通して、早稲田ポータルオフィスに教務事務に関わるノウハウを蓄積し、分析・支援対象箇所を拡大しながら、自律的・創造的に教育研究、大学経営に貢献する職員組織への転換を目指す。

図表16 教務事務支援推進プロジェクトの仕組み



図表17 教務事務支援推進プロジェクトの広がり

	2008年度		2009年度		2010年度		2011年度		2012年度		2013年度		2016年度	
	前期	後期	前期	後期	前期	後期	前期	後期	前期	後期	前期	後期	前期	後期
教育・総合科学														
商学														
政治経済														
法学														
社会科学総合														
国際														
文学														
理工														
人間科学・スポーツ科学														
※オープン教育センター														
※メディアネットワークセンター														
※現在のグローバルエデュケーションセンター														
日本語教育研究センター														
人間科学部eスクール														
情報生産システム研究科														

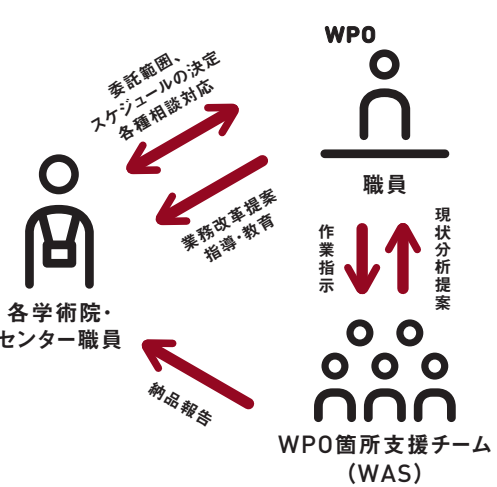
図表18 成績業務の例

2007年以降順次、 早稲田ポータルオフィスで対応	
採点簿作成	判定結果確認
採点簿配布	優秀者・不振者抽出
採点簿回収	学生への周知
採点結果登録	WEB発表用データ作成
採点簿読み合わせ	学生対応
成績登録	証明書発行準備
成績確定処理	保証人用通知書作成
単位集計	保証人用通知書送付
卒業見込・卒業判定	保証人・学生対応
卒業判定結果登録	



WPO箇所支援チームの業務風景。職員からの作業指示に基づいて、全学の教務事務に関わるデータ設定、処理を一括して担っている。

図表19 WPOと学術院事務所の関係



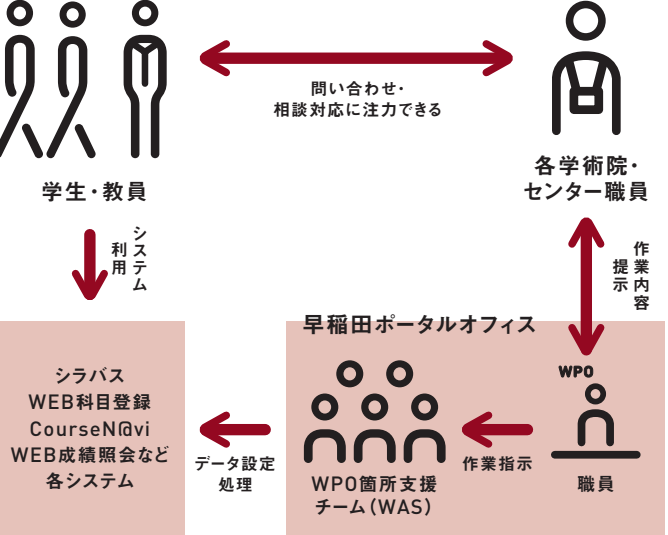
WPOの役割

教務事務支援の実行は早稲田ポータルオフィスが担っている。データ設定・処理に関わる実際のやり取りは、学術院・センター事務所職員とWPO職員の間で行い、業務委託範囲、スケジュールなどを決定。その内容にしたがって、WPO職員が早稲田大学アカデミックソリューション（WAS）に作業指示を出し、WPO箇所支援チームが処理・作業を行う（図表19）。委託範囲は、学科目配当、科目登録、成績業務などの教務事務業務のうち、教務事務システムを利用したデータ設定、データ処理について、業務処理工程図をもとにWPOと学術院職員間で相談して決定している。教員、学生と直接やり取りが発生する業務、他箇所との調整、判断が必要な業務、学術院・センターの方針に直結するような非定型な業務は委託範囲としない。

WPO職員の役割

早稲田ポータルオフィス職員は、学術院職員と委託範囲、スケジュールを決定し、WPO箇所支援チーム（WAS）に指示を出すのに加えて、早稲田ポータルオフィスに蓄積されたノウハウ、WASからの学術院データに対する現状分析、提案を生かして、学術院業務に対する業務改革・改善提案、指導、相談対応を行う。WPO職員が学術院と箇所支援チームの間に入って調整を行うことで、委託先ではなく「大学」にノウハウが集まり、蓄積することができる。それにより、業務の標準化が進み、円滑な対応が可能となっている。

図表20 学術院事務所と学生・教員との関係



取り組みの工夫と成果

学術院事務所担当者のノウハウを効率的に引き出し、ノウハウのドキュメント化を推進し、標準化を促すために以下のような工夫を行っている。

1 処理スケジュール、ヒアリングシートの用意

処理方法、手順を事前に洗い出すため、処理スケジュール、ヒアリングシートの「ひな形」を作成した。これにより、学術院事務局担当者のドキュメント化作業を軽減し、スケジュール管理の一助となった。共通のフォーマットを用いることで、各学術院の処理手順等の比較が可能になり、他業務との関連性の理解が進んだ。

[illegible][illegible]

処理方法と手順を洗い出すためのヒアリングシートと処理別のスケジュール表（成績業務の例）。共通フォーマットを用いることで、各学術院間の比較が可能に。

2 処理系業務の委託進行表の用意

処理方法、手順を事前に詳細に洗い出して、作業記録を残すため、委託進行表を用意した。これにより、処理当日の進行がスムーズになるだけでなく、処理漏れの事前確認が可能になった。

委託された処理を実行するだけでなく、手順、方法を明らかにした上で納品することで、担当者の暗黙知をドキュメント化し、次年度以降の処理改善に貢献。担当者の確認作業の軽減につながった。

3 データ納品連絡表の作成

データの作成手順を明確化し、担当者の確認作業の軽減につながった。

[illegible]

データ設定方針伝達事項ファイル。各学術院事務所からの伝達事項を一元的に管理することで、処理ミスを防ぐ。

4 処理系業務でデータの独自チェックを実施

業務の精度、効率を上げるために、体系的なチェックを実施した。担当者では気づきにくい部分のデータの不整合、処理漏れを防ぐことにつながった。

5 プロトタイプ、各種独自ツールの検証、支援

学術院別のカスタマイズ状況の整理、学術院独自ツールの評価を一覧化することで、各学術院の共通部分を洗い出し、ノウハウの共有、フィードバック、支援の充実を図った。

6 各種独自ツールの作成支援

一覧化したカスタマイズ状況によって、学術院独自の仕様が全学共通の仕様なのかを精査しながら開発することで、さらなるノウハウ共有と支援の充実を図った。

7 「確認事項」ファイルの用意

各学術院と早稲田ポータルオフィスとのやり取りを、メール本文や電話ではなく、すべて「確認事項」ファイルに記録。処理に関するやり取りはすべてドキュメント化し、学術院担当者、早稲田ポータルオフィス関係者で共有した。これにより、次学期以降の処理改善、ノウハウの共有、ドキュメント化が促進された。

教務事務支援推進プロジェクトの成果

教務事務支援推進プロジェクトの取り組みを通して、教務事務に関わる業務・運用の改善だけでなく、全学的に大きな成果が上がっている。

1 業務委託による業務負担の軽減

- 学術院事務所の業務量の削減につながっている。
- 処理を委託することで、学術院事務所で突発的な対応等が起ころうとしても、必要な処理はきちんと進む状態ができています。

2 業務の標準化、ドキュメント化の推進

- 教務事務の中心的な処理、データ設定を集中して処理することで、各学術院事務所の担当者間での情報共有だけでは明らかにならない学術院ごとの差異を比較でき、標準化のラインを明らかにすることができている。
- 処理内容、手順のドキュメント化を徹底しており、業務ノウハウが属人的ではなくなってきている。
- 標準化、ドキュメント化の進行にともない、職員のノウハウが個人のものから組織のものとなってきている。
- 早稲田ポータルオフィスと共に積極的に改善を図ろうとする学術院は業務改善が進み、高度な業務をしていたり、業務量が多かったりしても、結果として職員の時間外労働時間が少なくなっている。
- 業務委託の推進によって、大学からノウハウがなくなることがなく、逆にノウハウが「広がる」イメージになっている。

3 職員の業務理解の推進、業務改善意欲の醸成

- 早稲田ポータルオフィスにいつでも助けてもらえるという安心感から、学術院事務所で教務事務に対する漠然とした不安感が払拭されつつある。
- 早稲田ポータルオフィスと学術院事務所とが一緒に作業項目を洗い出し、スケジューリングを行い、処理を進める形になっているため、学術院事務所担当者が初任者であっても不安感なく「正しい」業務理解が進んでいる。
- 学術院事務所の担当者にとって、情報量が減ることで業務の全体像を理解しやすくなっている。
- 早稲田ポータルオフィスにもノウハウがあることで、学術院事務所担当者同士で引き継ぐ情報量が減り、正確な引き継ぎを行いやすくなっている。
- 業務の全体像の理解が進むことで、委託している処理の詳細にも関心が持てるようになり、そのことがさらなる業務理解につながっている。
- 業務理解が進むことで、職員の業務改善意欲も増している。

4 職員人材育成、組織力向上

- 学術院事務所で創出された余力を以って、他箇所、他業務へ要員をシフトすることができている。
- 学術院事務所でのOJT負担が軽減され、より正確な業務引き継ぎができるようになってきている。それによって、より充実したOJTを実施でき、職員同士でじっくり順序だてて、人材を育成していく土壌ができてつある。
- 業務の全体像がつかみやすくなり、学術院事務所では特定の職員に担当業務が集中してしまうことなく、効果的なジョブ・ローテーションが進み、業務を個人でなく「組織」で対応できる形になってきている。
- 業務委託は、スケジュールリング、仕様の整理が不可欠であり、担当者間の連携も意識せざるを得なくなるため、自転車操業的、五月雨式な業務が改善されていくきっかけとなっている。
- マニュアル化できる定型業務とマニュアル化できない非定型業務の切り分けを意識しながら業務の整理ができるようになってきている。
- 複数学部、研究科を統合した事務所において、学部研究科ごとではなく、業務ごとに担当者をつけて業務を遂行する形態になってきており、業務の効率化、職員の余力創出につながっている。
- 早稲田ポータルオフィスに蓄積されたノウハウ、創出された余力を生かし、業務改善意欲が増した職員がプロジェクト「教務事務業務検討チーム」に参加。業務マニュアルの整備、担当者同士の研修などを実施することで、職員個々の能力向上、組織力向上につながっている。
- こうはいナビ、プロフェッショナルズ・ワークショップ、海外協定大学派遣研修などへ職員が参加しやすくなり、全学的視野を持った職員の育成にも貢献している。

教務事務業務検討チームとは

教務事務支援推進プロジェクトと教務事務に関する現行制度・業務の見直し、業務研修サポート、新規サービス検討などの機能強化を図るため、2007年11月より「教務事務業務検討チーム」プロジェクトがスタートした。

教務事務業務検討チームは、教務事務支援の恩恵を受けた学部、研究科事務所の職員などを中心に、学務業務担当者だけでなく様々な箇所からメンバーが集まり、アイデアを出し合いながら、全学的な視野に立った取り組みを企画・立案している。現行の制度・運用改善および新規サービスなどを検討、提案するとともに、早稲田ポータルオフィスが事務局機能を担っている「教務事務支援推進プロジェクト」の活動を支援するのを主な役割としている。プロジェクトを通して、

- 1 各種教育プログラムの実施、支援
 - 2 職員業務マニュアルなどの整備
 - 3 教務事務に関する現行制度・運用の見直し
- を行ってきた。

教務事務業務検討チームの取り組み

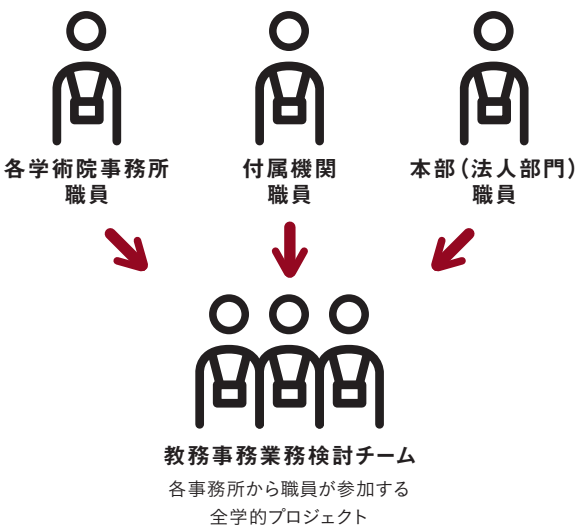
1 マニュアルのブラッシュアップ

これまで内容などによって、細かく分かれ散在しており、必要な情報にたどり着きにくかった職員向けの利用マニュアルを集約して新たに作成し直し、2009年12月に全学リリースした。その際、教務事務支援推進プロジェクトの進行によって、早稲田ポータルオフィスに蓄積されたノウハウも集約することで、実際の業務の際に活用しやすいマニュアルづくりが可能となった。さらに翌年度から、毎年、全記事の内容をチェックすることで、制度、運用の変更にも対応し、常に最新の情報が掲載されているようにブラッシュアップを重ねてきた。

2 恒常的な各種研修、勉強会プログラムの企画・立案・実施

教務事務業務を体系的に理解し、円滑に業務できるよう、恒常的に実施できる職員研修や各種勉強会プログラムを企画した。研修実施後には、共通アンケートを実施し、プログラムを洗練させてきた。また、研修の実施手順をドキュメント化することで、特定の人だけでなく、誰でも研修を実施できる環境を整えた。

図表21 教務事務業務検討チーム



教務事務業務検討チームで新たに作成した職員向けマニュアル（上）。マニュアルのブラッシュアップを図る打ち合わせ風景（下）。

図表22 これまでに実施した研修の例

初任者向け	Access 初任者向け研修会 学籍初任者向け研修会 科目登録初任者向け研修会 成績初任者向け研修会 学科目初任者向け研修会 大学院業務初任者研修 入試業務初任者研修(概要編・実践編)
中上級者向け	テーマに基づく大学に関する法令および 本学規約の研修会 学籍一問一答式研修会 学費業務研修 学籍・科目・成績担当者向け研修 学務業務連携研修(学籍・科目・成績) 新入生処理担当者向け研修会 新入生処理関連業務研修 学科目意見交換会 科目登録実践形式研修会 科目関連テーブル活用研修 科目登録ルール設定研修 科目登録業務研修(実践編) 成績中上級者向け研修会 成績担当者意見交換会 成績中級者研修 成績トラブルシューティング研修 大学院科目担当者向け研修会 情報発信研修 Accessレポート作成研修 情報発信・収集研修

教務事務業務検討チームの成果

教務事務業務検討チームの取り組みを通して、チームメンバーだけでなく、全学的に大きな成果が上がっている。

1 チームメンバーへの効果

- 業務理解度が向上することにより、業務改善意欲を引き出せた。
- 各種研修などの企画・実施に関わることで、全学的な視野で活動できる職員の育成につながった。

2 チームの活動成果を受けた職員への効果

- マニュアルを活用したり、研修を受けたりした職員のスキルが向上した。

3 教務事務に関する現行制度・運用の見直し

教務事務に関する様々な制度・運用について、全学的な視野から検討し、改善提案を毎年数多く行っている。教務事務業務検討チームの提案により、学術院毎に異なっていた運用、手続きの統一が進むなど、業務の標準化、効率化につながっている。また、各種制度、システム変更等に伴う影響範囲への対応策の検討、整備、実施も行っている。

4 学務担当者新職勉強会

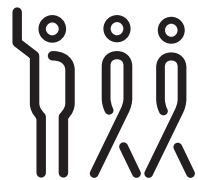
学務業務担当の新入職員を対象に、月1～2回、1回あたり1～2時間程度の定期的な業務勉強会を企画した。勉強会の講師は、2～3年目の職員が中心に担当し、早稲田ポータルオフィスを事務局として実施している。参加者を原則として新入職員に限定し、新入職員同士がざっくばらんに勉強したり、意見交換したりする機会となるようにしている。勉強会が定期的に実施されることで、新入職員の業務の復習や日々の疑問点を解消する機会となっている。これによって、各担当業務の理解、スキルアップが促進され、所属箇所における業務引継ぎなどの負担が軽減された。また、新入職員同士の意見交換を通じて、箇所ごとに異なる制度や運用の違いを認識、共有することにつながっている。

- 初任者であっても、不安感を抱くことなく業務にあたることができるようになった。
- チームの恩恵を受けた職員が次年度もチームに参加し、業務改善のサイクルが確立した。

3 大学全体への効果

- 学務業務の標準化、各箇所での引き継ぎの平準化、効率化、業務の正確性の向上につながった。
- 他業務からも注目を集め、大学全体の業務整理のパイロットケースとなっている。
- 他大学からの視察が増えるなど、広く学外からも注目されるプロジェクトとなっている。

学生参加型プロジェクト



学生参加型プロジェクトの意義と目的

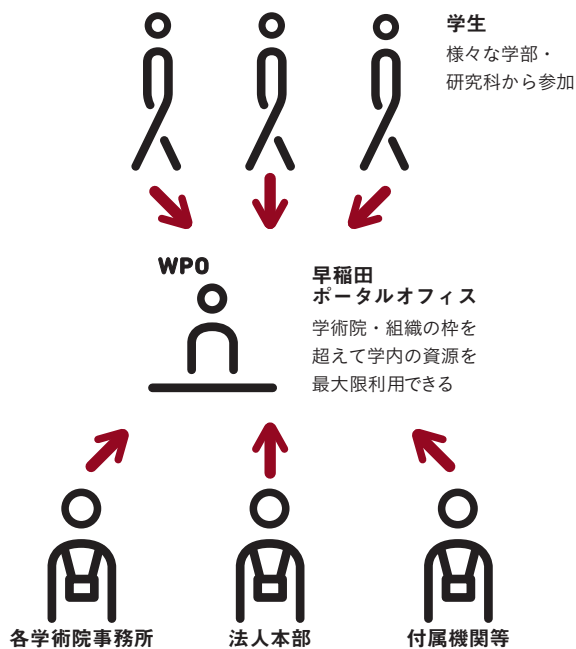
早稲田ポータルオフィスの業務概要の一つとして、プロジェクト体制によるサービス向上、業務改善がある。関係箇所との協力体制のもと、箇所横断型のプロジェクトチームを組織し、学生サービス向上策の企画立案、業務改善（業務の標準化等）の企画立案、学生サービスに関するニーズの把握と具体的方策の立案などがある。

学生サービス向上策の企画立案の一環として、学生がゼミやサークルでは経験できない、学部横断的な学生参加型プロジェクトを展開している。運営は早稲田ポータルオフィスが行い、「職員による学生サービス支援」を実践する場として、様々な箇所にも所属する職員が中心となり、プロジェクトを企画・運営している。学術院・組織の枠を超えて、学内の資源を最大限利用することができる。

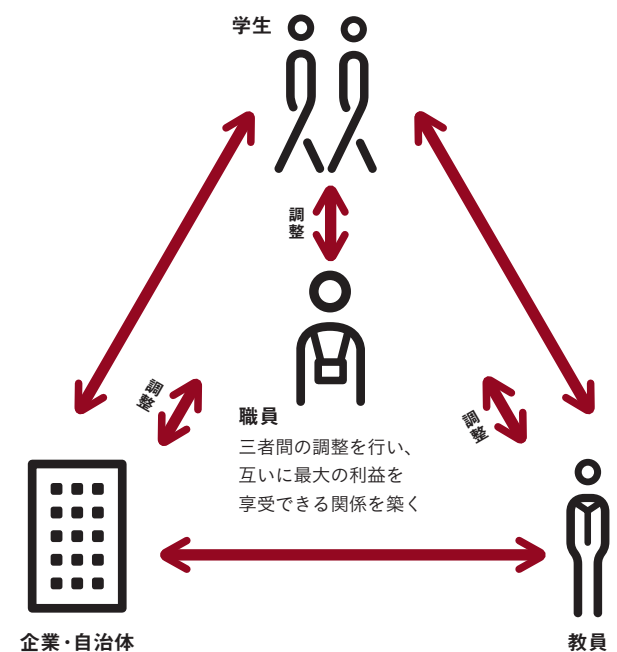


学生参加型プロジェクトのひとつ、プロフェッショナルズ・ワークショップ最終報告会の様子。

図表23 学生参加型プロジェクト



図表24 プロフェッショナルズ・ワークショップスキーム図



プロフェッショナルズ・ワークショップとは

プロフェッショナルズ・ワークショップは、2007年度にスタートした、表面的な就業体験のみに留まらず、企業・自治体、学生の双方にメリットを生み出す新しい形の実践型産学連携教育プロジェクトである。企業・自治体が実際に抱える課題に対し、学生と企業・自治体の企業人が共同で課題解決に取り組む。学生が主体となって活動し、課題の抽出・分析、フィールドワークを通じて課題解決の具体的提案までを導き出す。ゼミやサークルでは味わえない機会を参加学生に提供し、学びの場を拡大することで学生の付加価値創出に貢献している。

参加学生は、社会人の姿勢、意識を学ぶとともに、プロジェクトを通して、チームとして答えを出す難しさを知り、正解のない課題に挑み、考え抜く力を養うことができる。また、学部、学年を問わず集まった学生が共同して取り組むことで、同志を得られる。

企業・団体は、次世代を担う若者の育成に貢献できるとともに、学生にしか思い付かない斬新で新鮮な発想を吸収し、ビジネス、活動への新たな視点を得られる。

プロフェッショナルズ・ワークショップ実施の流れと広がり

プロフェッショナルズ・ワークショップの実施期間や形態は、連携する企業・自治体・団体によって異なるが、概ね右図のような流れで進められる。

プロジェクト実施期間は、概ね2カ月程度で、毎年6月に学生募集・選考の説明会が開かれた後、7月に基本スキルを身につけるための準備期間、そして8月から9月がメインの活動期間となる。最終報告会には、連携企業・団体の役員クラスも参加して、プロジェクトを通して洗練させてきたアイデアを提案する。商品化や事業化、特許出願に至ったケースもあり、学生の提案の質は高く、企業・自治体・団体からも高く評価されている。

2007年度当初、1社だった参加企業も徐々に増加し、2016年度までに 累計65ワークショップを実施。学生延べ860名以上、職員延べ180名以上が参加している。

これまでの参加企業・団体(順不同)

日産、ANA総研、NEC、木島平村、Apple Japan、KUMON、東京アパッチ、Jリーグ、JAXA、コクヨファニチャー、東芝テック、京セラコミュニケーションシステム、ハウス食品、久米設計、日本財団、大阪ガス、ユニバーサルミュージック、東京証券取引所、日本骨髄バンク、日立物流、オムロンヘルスケア、日本生命、i.JTB、そごう・西武、八千代エンジニアリング、ジョンソン・エンド・ジョンソン

図表26 12の社会人基礎力と
10の成長が期待される項目

12の社会人基礎力

- | | |
|---------|----------------|
| 1 主体性 | 7 発信力 |
| 2 働きかけ力 | 8 傾聴力 |
| 3 実行力 | 9 柔軟力 |
| 4 課題発見力 | 10 状況把握力 |
| 5 計画力 | 11 規律性 |
| 6 創造力 | 12 ストレスコントロール力 |

10の成長が期待される項目

- | | |
|----------|----------|
| 1 構成力 | 6 メールマナー |
| 2 資料作成能力 | 7 要約・説明力 |
| 3 発声 | 8 関心 |
| 4 視線・姿勢 | 9 問題把握 |
| 5 挨拶 | 10 アイデア |

図表25 プロフェッショナルズ・
ワークショップの流れ

- | | |
|-----|---|
| 6月 | 学生・選考説明会
応募・選抜 |
| 7月 | 合同オリエンテーション

共通プログラムの受講
アウトプットを高めるための基本スキル
(ビジネスマナー、発想法、ロジカルシンキングなど)
習得の研修 |
| 8月 | キックオフミーティング

導入講義

グループワーク
学生とプロフェッショナルズ（企業人）が
共同して提案内容をブラッシュアップさせていく |
| 9月 | 中間報告会

最終報告会
企業の役員クラス、大学の理事クラスなども
出席する場でプレゼンテーション |
| 10月 | 振り返り |

教育効果を上げるための工夫

最終的な提案の質を上げるために、企業ごとの課題に取り組む前に学生が共通プログラムを受講し、ビジネスマナー、発想法、タイムマネジメント、ロジカルシンキングなどの基本スキルを身に付けた状態で課題に取り組めるようにしている。

また、連携企業・団体の役員クラス、大学理事クラスも参加する最終報告会に耐えうる提案になるように、8月下旬から9月上旬に実施される中間報告会において、厳しいフィードバックがなされてきた。

これらの取り組みの効果を可視化する工夫も行っている。「社会人基礎力」(※)の12の能力要素、ワークショップ実施後に成長が期待される10の項目を明示し、それぞれ5点満点で点数化させ、集計。学生自身だけでなく、連携企業・団体の関係者や運営側の大学職員も採点し、結果をフィードバックする。これにより、学生への教育効果を定量的に測定することが可能になっている。

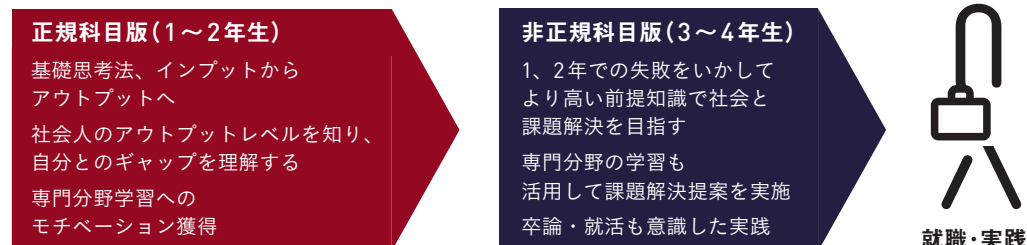
※職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力。経済産業省が2006年から提唱している。

正規科目型ワークショップも併設

2013年度からは、プロフェッショナルズ・ワークショップのこれまでの成果をパッケージ化し、低学年向け科目をグローバルエデュケーションセンターの運営で正規科目として開設した。これは、Waseda Vision 150で示されている「対話型、問題発見解決型授業への移行」を達成するための方策の一つとして位置づけられている。

学生は正規科目版（プレプロ）に参加することで、低学年のうちから社会を体感し、大学での4年間の学びを、目的意識をもったものにすることができる。また、従来型のプロフェッショナルズ・ワークショップに参加する前段階の学びとして有意義であり、1、2年生で正規科目版を履修し、3、4年生で従来型の非正規科目版に参加するなど、より高度な学びの構造化にも寄与している。

図表28 プロフェッショナルズ・ワークショップにおける学びのイメージ



図表27 正規科目版（プレプロ）と非正規科目版（従来型）

正規科目版（プレプロ）	非正規科目版（従来型）
低学年向け（1～2年中心） 20～40人／1クラス 学期（春期後半、秋期前半） 開催（週1回／2ヶ月間） クォーター制 8回 1単位※1回の活動は1.5時間 科目登録で履修申請 グローバルエデュケーションセンターが運営	推奨学年なし（3年中心） 12～15人／1WS 夏休み期間（8～9月）に開催 （週1～2回／2ヶ月間） 10回前後 0単位 ※1回の活動は2～3時間 6月に個別に参加申請 職員が全体コーディネート

こうはいナビ

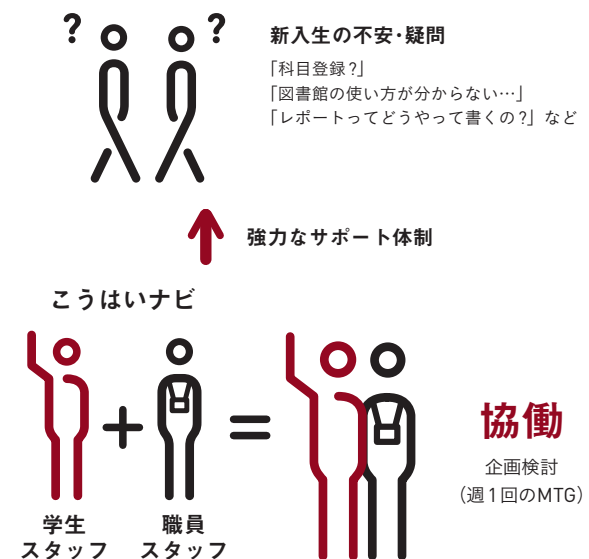
こうはいナビは、2008年度入学の新入生をサポートするところからスタートした、在学生（先輩）と職員による学職協働プロジェクトである。初めての大学生活を迎える新入生にとって、入学前後は科目登録、サークル活動、友人、一人暮らし、留学など多岐にわたる不安がある。大学から新入生へ提供される膨大な情報に対して、在学生と職員が協働し、学生（先輩）目線で整理、優先順位付けなどを行い、様々な形で新入生の大学生活をサポートしていく。

学職協働により、職員の知識や企画実現力を生かしながら、学生の発想力や親しみやすさで新入生へアプローチしていくことができる。学生と職員の強みを相乗効果で発揮しつつ、弱みを打ち消し合うことによって、新入生をより効果的にサポートしていく。学生スタッフは、イベントの企画・実施、横のつながりを生かした学内情報収集などを行い、職員は学生スタッフ向けにスキルアップ講習会を開いたり、学内関係箇所の調整を担ったりする。

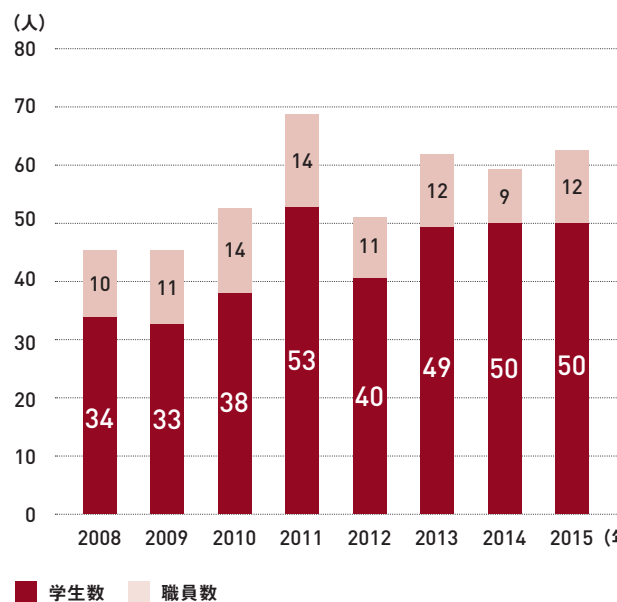


こうはいナビによる科目登録相談の様子。学生スタッフが新入生の科目登録についての疑問や不安を聞いてサポート。

図表29 こうはいナビのスキーム



図表30 こうはいナビ参加学生・職員数の推移



学生の効果を最大限にするために

こうはいナビに学生スタッフとして参加する学生の効果を最大限発揮してもらいながら、本務を抱えながらプロジェクトに参加している職員の負担を軽減するために、プロジェクト運営には様々な工夫をしている。

卒業、留学などによってメンバーが入れ替わる学生スタッフの人数を維持するため、年2回募集をして安定した人数で活動できるようにしたり、職員による年間サポート体制の実行、実施企画・体制の再構築などを行ったりしている。

全体MTG、職員MTGを毎週実施し、プロジェクト職員が策定したルールブックにより、意識だけでなくスキルの共有もすることで、メンバー間の意識共有を図り、円滑にノウハウを継承していけるようにしている。職員による学生スタッフのスキルアップ講習も、グループワーク、プレゼンテーションスキルなどが向上し、より質の高い企画の実現につながっている。また、学生生活に加え、勉強面でのサポートを企画・実現するなど、サポート領域の拡大にも力を入れている。

こうはいナビの主な企画

新入生向け

履修なび

各学部の科目登録相談会に学生スタッフが参加し、在学生の履修モデルを公開したり、先輩目線で履修相談に対応したりする。また、各学部が発行する「科目登録の手引き」を学生目線で分かりやすく校正し、改善案を提案する。



科目登録相談会で新入生の履修相談対応をする様子。

なびLog

大学入学前からの大学生活について知ってもらえるように、在学生による新入生向けのブログを運営したり、TwitterやFacebookなどで情報を発信する。



イベントのお知らせや新入生向け情報を発信しているこうはいナビのFacebookページ。

キャンパスなび

授業開始直後、キャンパスにまだあまり詳しくなく授業教室が分からない新入生に対してキャンパスマップを配布したり、教室案内をしたりする。



キャンパス案内をする学生スタッフ。大学カラーであるえんじ色のジャンパーが目印。

ワセなび(新入生向けキャンパスツアー)

授業開始前に学内のキャンパス施設を在学生在が学部ごとにツアー形式で紹介する。事務所や図書館など、大学生活で利用する施設を案内するだけでなく、参加者同士の自己紹介やグループワークを通じて、「同学部の友人や先輩を作る機会」を提供する役割も担っている。



キャンパスツアーの前に学生スタッフと新入生でグループワーク。新入生のネットワークづくりもサポート。

一人暮らしなび

地方から上京した新入生の不安を解消するためのイベントを企画・運営する。在学生が一人暮らしに役立つ情報を提供するトークライブと在學生と新入生をグループに分けテーマごとに語り合ってもらう座談会を組み合わせ実施。

スポーツ企画

早稲田スポーツに親しんでもらうために、在学生が新入生と一緒に「早慶戦」などを観戦する。

留学生サポート企画

従来、こうはいナビのサポート範囲外となっていた「留学生」という視点を加えつつ、日本人の新入生も参加して互いに交流できるような企画を立案・実施する。

大学フル活用勉強法

新入生が在学中に大学の学習環境を上手に活用できるようになることを目指して、論文検索の仕方、図書館の利用方法、レポートの書き方などを紹介する。



図書館の利用法など、大学での学習に必要な情報を先輩が新入生に伝授。

受験生向け

高校生なび

早稲田大学の良さを知ってもらうため、来校した高校生に対して、または高校に在學生が直接訪問して、受験生時代の体験や大学生活についてのトークライブを実施する。Waseda Vision 150 student competition 2012 決勝大会で学生によって提案された企画を土台に、「早大生の早大生による受験生のための企画」として、在學生が自らの手で未来の「こうはい」をサポート。



学生スタッフが高校に出張して、高校2、3年生対象にトークライブとワークショップを実施。

オープンキャンパス

オープンキャンパスで、在學生同士のトークライブ、個別相談対応などを企画、実施。

受験生なび

受験生のサポートのため、「早稲田祭」でポスター展示企画と個別相談企画を実施。



早稲田祭の一企画として、受験生向けに現役早大生の受験体験談や大学生活についての展示などを展開。

その他の活動

W Space 受付

ラーニングcommonsのうち、19-2号館（共創館）W Spaceの受付・予約などを担当。活動を通して、学生目線でのラーニングcommons活用方法や学習支援策の企画、実施につなげていく。

広報

こうはいナビ自体の広報活動をして、プロジェクトの認知を高める。

Staff's voice

学生と職員が協働して目指す「こうはい」に優しい大学

入学して1年間は大学生活の面白さに気付かず、教室と自宅を往復する受け身の日々でした。自ら積極的に情報を求めることで、はじめて大学のサービスや面白さを享受できると分かってきたのは2年生の秋頃。その時、学生スタッフを募集していたのが「こうはいナビ」でした。自分のような学生の背中を押して、一歩踏み出すお手伝いをしたいと思い、迷わず参加を決めました。

立ち上げ時のメンバーは新しいことに挑戦する気概にあふれた人が多く、刺激を受けながら活動に取り組みました。新入生向けのイベント準備のため学内のサービスや施設を調べていくうちに、おのずと早稲田大学のことに詳しくなり、自身の大学生活も充実していきました。活動していく中で、人が動き出すサポートをしたいという思いは強まり、早稲田大学職員となってからも、こうはいナビに関わり続けました。



広報室広報課
2009年度法学部卒業
保谷早恵子

入職して最初の担当業務は経理が中心で、直接学生と関わる機会が少なかったのですが、こうはいナビの活動を通して、学生の生の声を聞きながら地に足をつけて仕事をすることができました。若手職員の有志を中心に取り組むプロジェクトということもあり、通常業務とは一味違うチームでの仕事の進め方を学ぶこともできました。

職員と学生が協働して取り組むプロジェクトには、それぞれの視点で大学をよりよくしていく可能性が秘められていると思います。こうはいナビは、新入生をサポートするだけでなく、学生スタッフにとっては身近な社会人との接点を、職員にとっては働く原点に立ち返るチャンスを提供してくれます。いつかは「こうはいナビ」の活動が必要なくなるくらい、早稲田大学がこれからも「こうはい」に優しい環境であり続けることを願っています。

メディア・学内広報誌等 掲載実績



学内メディア

2006年度

REPORT 7号館1階に
「早稲田ポータルオフィス」が開設
（『CAMPUS NOW』2006年4月号）

2009年度

「早大CHECK」
早稲田大学における学生生活への
様々な疑問・質問に対して細かくケアしてくれるという
早稲田ポータルオフィスの紹介
（早大Pod Cast 第16回 2009年10月23日）

2010年度

早稲田ポータルオフィス
（『CAMPUS NOW』2010年盛夏号）

SPECIAL REPORT

人とのつながりが生む大学の社会連携
プロフェッショナルズ・ワークショップ
（『CAMPUS NOW』2010年新年号）

2013年度

学生応援宣言
第15回「早稲田ポータルオフィス」
（『早稲田ウィークリー』2013年10月21日）

2016年度

進化する大学
幅広いサービスで学生と教育研究を支援する
早稲田の“入り口”早稲田ポータルオフィス
（『CAMPUS NOW』2017年新緑号）



早稲田ポータルオフィスの
業務を紹介した学内広
報誌『CAMPUS NOW』
（2017年新緑号）の誌面。

学外メディア

2005年度

競争力強化を目指した「学事センター」
設置／井原 徹（早稲田大学理事）
（『大学時報』307号、2006年3月）

2008年度

ワンストップサービスと真の学生サービスを目指して
早稲田ポータルオフィスの取り組みと今後の職員組織
／根本 進（早稲田大学ポータルオフィスマネージャー）
（『大学時報』第324号 2009年1月号）

2010年度

プロフェッショナルズ・ワークショップ
——早稲田発、企業／地域・学生・教員・職員協働の
社会連携プロジェクト
谷口 邦生（早稲田大学理事）
（『大学時報』第333号 2010年7月号）

2013年度

学校が変わる（3）“社会人力”を育てる大学教育
（TBSテレビ「NEWS23」2013年9月24日放送）

2014年度

「教育ルネサンス」大学の社会貢献（4）
若者の発想 職員が導く
（『東京読売新聞』朝刊 2014年9月25日掲載）

2015年度

連載・大学職員の将来像から見る新しい大学運営
株式会社 早稲田大学アカデミックソリューション
喜久里 要
（『文部科学 教育通信』No.377～388）
（2015年12月14日号～2016年5月30日号）

早稲田ポータルオフィス10年史発行によせて



早稲田ポータルオフィス長
（2014年11月～）
（社会科学総合学院教授）
吉田 和夫

2006年、早稲田ポータルオフィスが7号館に開室してから、2016年で10年を迎えました。この度、10年という区切りをふまえ、これまでのあゆみを記録し、学内外に広く公開するため、『早稲田ポータルオフィス2006-2016』を発行することにいたしました。早稲田ポータルオフィスが取り組んできた業務とその成果をまとめ、設立以来の関係者のインタビューを盛り込みました。

早稲田ポータルオフィスのこれまでの様々な取り組みは、早稲田大学の箇所事務所はもちろん、他大学にとっても先進的なものであり、学内外から広く注目を集めています。

先日、プロフェッショナルズ・ワークショップの最終報告会にオフィス長として参加しました。参加学生が報告会の結果で涙を流した姿が、印象に残っ

ています。長期休暇のほとんどを費やして懸命に取り組んだからこそ涙だと思います。そうした学生の取り組みにしっかりと応えて頂ける企業にも恵まれていると感じます。

「W Space」という新しい試みも始まりました。今までにない、少人数が活動しやすいスペースを提供しており、あちこちに学生スタッフのアイデアが溢れています。非常に古く、使い勝手が良くなかった7号館をうまくリノベーションし、大人数での講義等を中心にした建物とは違った利便性を生み出していると思います。

設立当初、早稲田ポータルオフィスは教育や学務に関わる業務を中心に担っていましたが、現在はその他の分野にまでサービスを拡大しています。

これまで早稲田ポータルオフィスに関わっていただいた全ての皆さまに心から感謝申し上げます。これからも、全学的な視野に立ち、利用者目線の発想でサービス向上・開発に努めてまいりますので、今後もご尽力をいただけますと幸いです。

2017年3月

編集後記

10年史の制作にあたり、本当に多くの方のお話を伺うことができました。インタビューを引き受けていただいた皆さんに感謝申し上げます。数カ月で10年分の生の声を聴ける、最もおトクな役回りだったかもしれません。

私はこの10年史を、特に早稲田ポータルオフィスで働く学生スタッフに読んでもらいたいのと思っています。仕事は自分ひとりではできません。関係者の努力、そして先代のスタッフによる積み上げがあって初めて成り立つということを、本誌を通じて少しでも感じてもらえれば嬉しいです。20年史が楽しみです！

藤本啓寛

（総合案内学生スタッフ／2013年11月～）
（大学院教育学研究科）

学生時代、スタッフとして働いた早稲田ポータルオフィスが設立10年を迎えるにあたって、編集者として10年史の制作に携わる機会をいただき、大変嬉しく思います。

「早稲田ポータルオフィスは様々な組織の人の集合体」。スタッフ研修資料にあるこの言葉通り、関係する多くの方の「声」を取り上げました。お忙しい中、取材にご協力いただいた皆さまには改めて御礼申し上げます。

この冊子が多くの人の目に触れ、早稲田ポータルオフィスのさらなる発展につながることを願っています。

若染雄太（IT利用支援学生スタッフOB／
2010年5月～2015年3月）
（株式会社ニューメディア研究所シンキング）

早稲田ポータルオフィス 2006-2016

2017年3月発行

編集・発行

早稲田大学
早稲田ポータルオフィス
（WPO）

〒169-8050
東京都新宿区西早稲田1-6-1
早稲田大学
早稲田キャンパス7号館1階
TEL: 03-5286-9845
FAX: 03-5286-9846
Email: wpo@list.waseda.jp
http://www.waseda.jp/wpo/



WASEDA University
早稲田大学