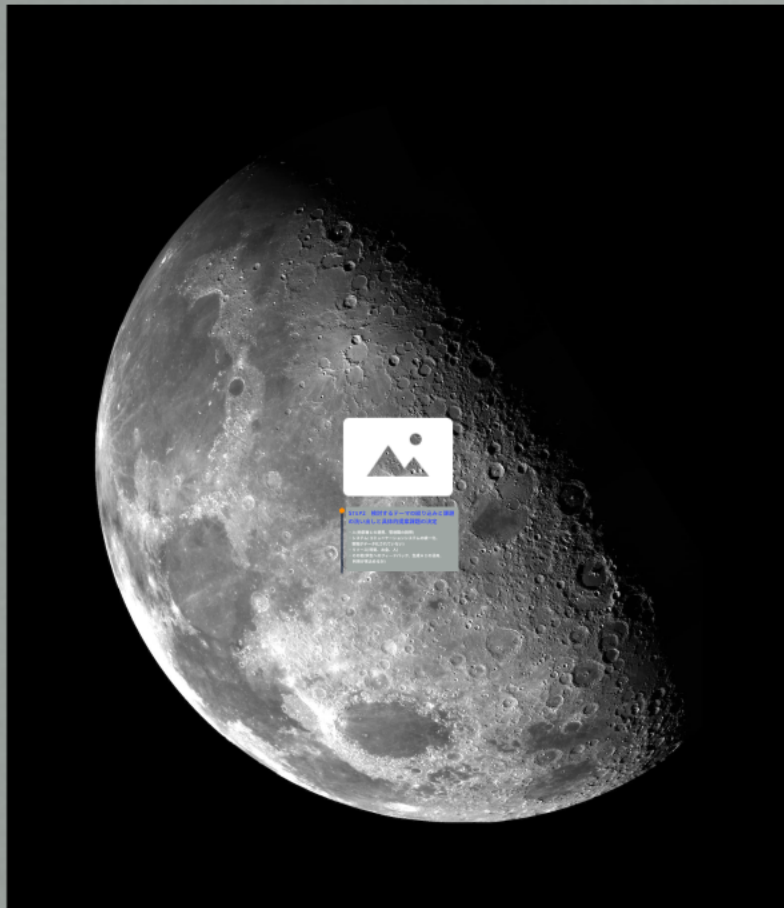


窓口業務のスマート化



Group2



STEP1

情報提供の振り返り

- ・ DX人材の育成
- ・ 生成A I
- ・ チャットボット
- ・ 情報の洗浄
- ・ システムの統一化
- ・ 電子署名、電子印



STEP2 検討するテーマの絞り込みと課題の洗い出しと具体的提案課題の決定

- 人(他部署との連携、管理職の説得)
- システム(コミュニケーションシステムの統一化、情報がデータ化されていない)
- リソース(時間、お金、人)
- その他(学生へのフィードバック、生成AIの活用、利用が見込めるか)

STEP3 課題解決のアイデア出し

【人手不足】

- ・紙ベースの書類は申請、承認等に時間がかかる
- ・紙伝票の運用→差し戻されると最初に戻ることが大変
例：卒論、修論の窓口受付を電子化
- ・卒業生の証明書を発行機で発行できない
例：コンビニのコピー機で印刷する機能（費用がかかる）
- ・時間割の作成
考慮する項目が多いのでシステム化はかなり大変
例：試験の時間割編成は大方システムで作成し、最後に微調整する
- ・窓口と電話の対応に人手がとられる（特に4月・9月）
例：ヘルプデスクを外注(問い合わせは学籍番号とかパスワードわからない等)



STEP3 課題解決のアイデア出し

課題解決アイデアのキーワード

窓口業務のDX化

単純な業務はシステム化

人は考える業務に専念する



STEP4 解決構想・改善策の書き出し

- チャットボット導入
- 電話による問い合わせ→電話自動応対サービス
- 窓口相談の完全予約制（予約はアプリかWEB）
- 書類の提出する場合オンライン化
- 欠席届の提出方法をシステム化
- 面談の内容を文字起こしし、他の職員と共有
- 証明書や追試の支払いの電子決済サービス導入
- 証明書を学生にデータで送付

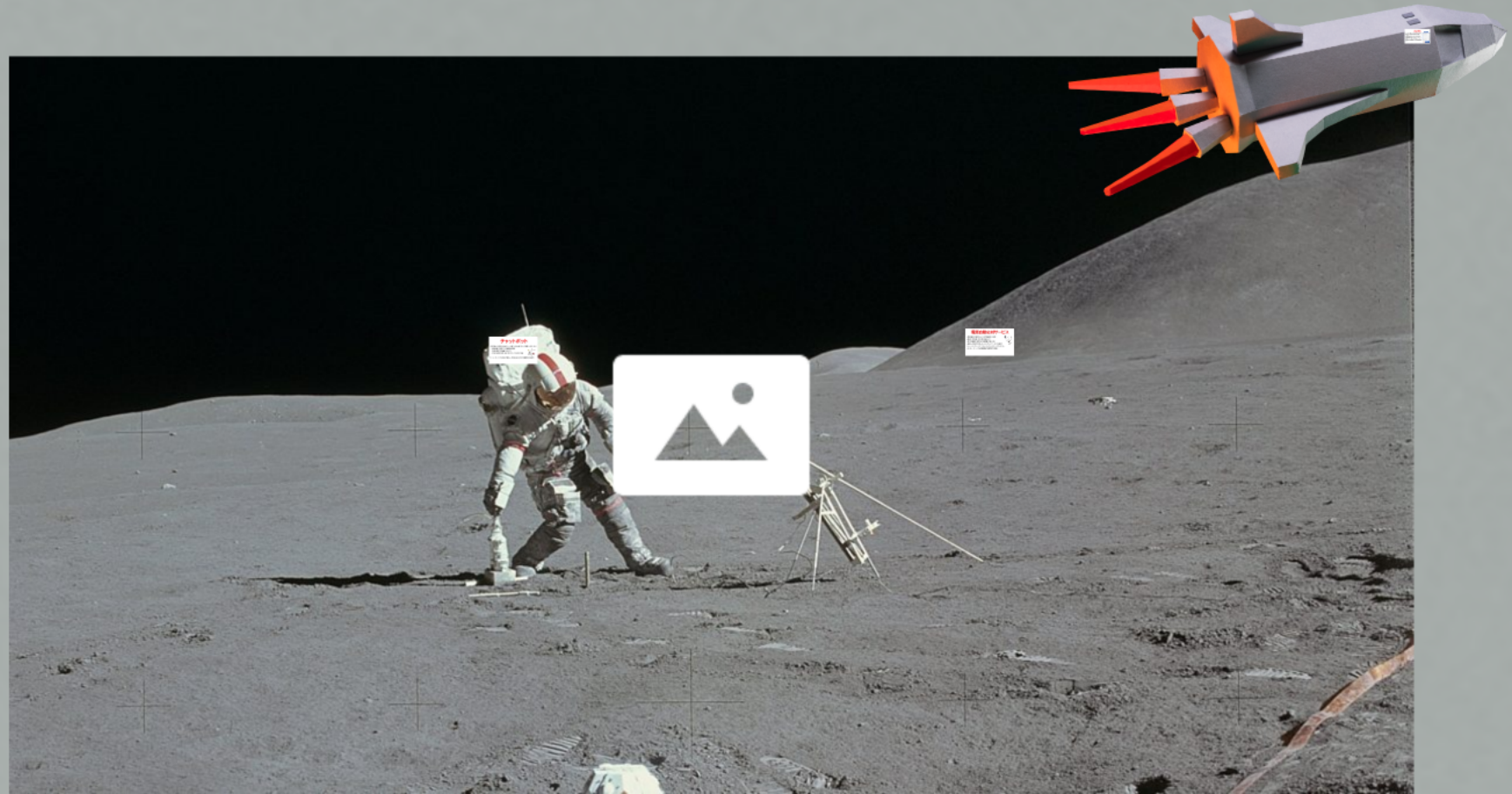




STEP5 実現可能性を含めた解決構想の見直し

- ・ チャットボット導入
- ・ 電話による問い合わせ → 電話自動応対サービス
- ・ 窓口相談の完全予約制（予約はアプリかWEB）

具体的な実現案



チャットボット

- 利用者を学外者(地域の人、企業)や学内者(学生、職員)で振り分け
 - 利用者毎に回答できる範囲を制限
 - 生成AI型で学籍番号を入力
 - 学生の個別の問い合わせに対しても対応可能



チャットボットでは対応が難しい内容はある(例:卒業要件の確認)

電話自動応対サービス

- 電話番号は専用もしくはは代表番号に設定
 - 最初に学外者、学内者に振り分け
 - 用件を確認、用件毎に各部署に振り分け
 - 選択した用件に対しチャットボットサービスを推奨
- ショートメッセージにてチャットボットのリンクをおくる
- オペレーターとの直接通話の選択肢も用意



窓口予約

予約枠イメージ

	開始時間	終了時間	最大人数	優先
1	09:00	09:10	1	<input type="checkbox"/>
2	09:10	09:20	1	<input type="checkbox"/>
3	09:20	09:30	1	<input type="checkbox"/>
4	09:30	09:40	1	<input type="checkbox"/>
5	09:40	09:50	1	<input type="checkbox"/>
6	09:50	10:00	1	<input checked="" type="checkbox"/>
7	10:00	10:10	1	<input type="checkbox"/>
8	10:10	10:20	1	<input type="checkbox"/>
9	10:20	10:30	1	<input type="checkbox"/>
10	10:30	10:40	1	<input type="checkbox"/>
11	10:40	10:50	1	<input type="checkbox"/>
12	10:50	11:00	1	<input checked="" type="checkbox"/>

- チャットボットを導入することにより窓口への問合せの減少が予想されるため窓口予約制を導入する
- 予約する際に相談内容を選択させ事前に把握できるようにする
- 予約状況(混雑状況)がわかるような予約枠にする
- 緊急の相談にも対応できるように学生が取得できない予約枠を時間ごとに設定しておく。
- 時期毎にシステムを使う(4月は予約制にしない等)
- 完全予約制が厳しい場合は、予約した人を優先的に相談できるように予約者優先レーンを作成し対応する方法も？



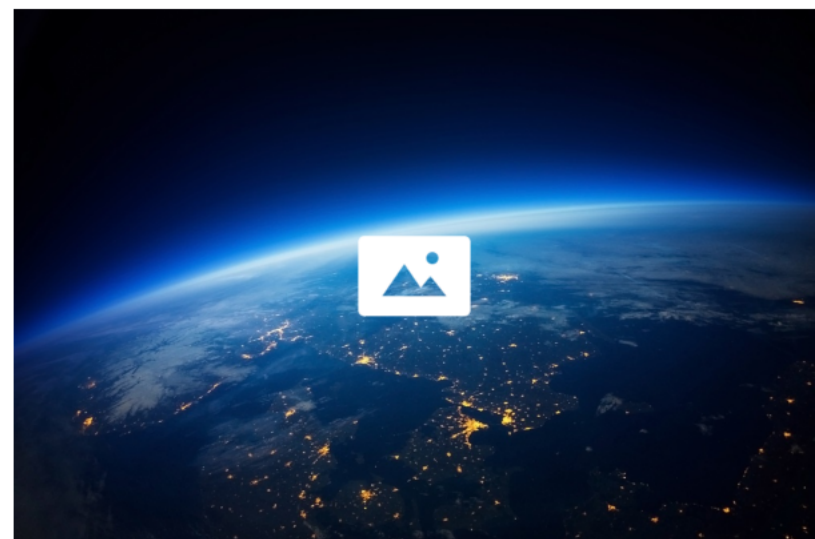
優先枠は
学生が予約できない

まとめ

- 対応する人(職員)、対応される人(学生、教員)双方にメリットがある

対応される人は待ち時間が削減

対応する人は対応時間が削減→人手不足をカバーする



窓口業務のスマート化



Group2

まとめ

- ・対応する人(職員)、対応される人(学生、教員)双方にメリットがある
- ・対応される人は待ち時間が短縮
- ・対応する人は対応時間が削減→人手不足をカバーする



STEP1

情報提供の振り返り

- ・DX人材の育成
- ・生成AI
- ・チャットボット
- ・情報の洗浄
- ・システムの統一化
- ・電子署名、電子印



STEP3 課題解決のアイデア出し

【人手不足】

紙ベースの業務は半減、業務中に質問が来ると
紙の裏の裏返しをしながら同時に返すことの大変
例：申請、申請の窓口受付を電子化
卒業生が卒業後を窓口で取り扱う
例：コンビニのレジ業務の自動化（業務のあり方）
業務の内容
卒業生を届出するまでのシステム化は済ませた
例：業務の時間短縮のためのシステムで代替し、業務に専念する
窓口と電話の対応に人手がとられる（例に4月～9月）
例：ヘルプデスクを派遣し問い合わせは卒業生特化のバズワードのみ対応



STEP5 実現可能性を含めた解決構想の見直し

- ・チャットボット導入
- ・電話による問い合わせ→電話自動応対サービス
- ・窓口相談の完全予約制（予約はアプリかWEB）

最終的な実現



ご清聴ありがとうございました