

効率的な情報伝達手段の検討

データ駆動イノベーション推進本部 業務DX部門
業務DX推進プロジェクト 情報伝達ユニット

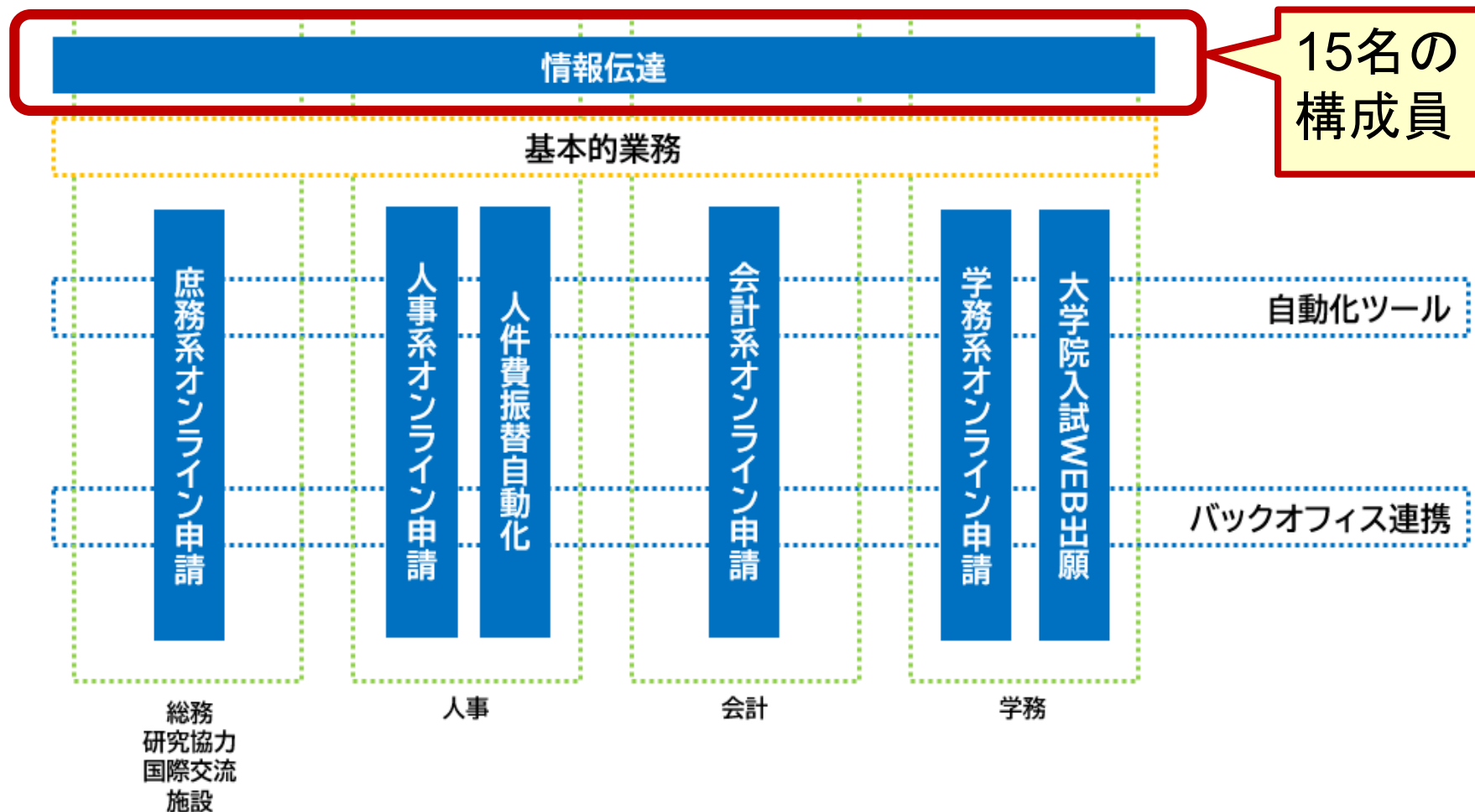
戸川 忠嗣

2023年9月4日



九州大学

業務DX推進プロジェクトにおけるユニット構成(全9ユニット)



<目次>

1. 業務改善の目的
2. 現状の問題点と課題
3. 課題解決のためのアイデア
4. 課題の細分化とアイデアの捻出のアプローチ
5. 改善活動のスケジュール
6. 期待される効果
7. マインドチェンジ

◆教員◆

研究時間の確保 ⇒ 教育・研究の質の飛躍的な向上

◆事務◆

非効率な業務の削減 ⇒ 業務の質の飛躍的な向上

2. 現状の問題点と課題①

主な情報伝達手段が「電子メール」となっていることで、
研究／業務時間を妨げている

教員

事務

- 無関係なメールが大量に届き、必要な情報を見落とす
- 重複したメール、似たようなメールが何度も届く
- メールの転送が繰り返され、情報伝達に時間がかかる
- メール文が長すぎ、添付資料も多く、趣旨が分からない



2. 現状の問題点と課題②

報連相・打合せ・会議・問合せ対応に時間がかかる割に、
成果は少ない

事務

- 報連相が口頭で行われ非効率な上、記録が残らない
- 打合せ・会議が紙資料で行われ、準備に時間がかかる
- 1時間の会議の議事要旨の作成に数時間～数日もかかる
- マニュアルが読まれず、問合せ対応が電話となり、時間がかかる上、ナレッジが蓄積されない



課題

報連相・会議・打合せ・
問合せ対応の効率化
(紙、冗長をやめる)

伝達情報を集約するためのポータルサイトの選定



他

◆機能的観点◆

- 見落とし防止のため、更新情報をまとめてお知らせ
- 対象者(教員／学生／職員／部局／特定のグループ)
- 情報の種類(お知らせ／ToDo)
- 重要度や自身に関係ある情報かの属性
- 未対応／対応済の区分
- 締切掲載／リマインド機能

◆スケジュール的観点◆

短期的施策

中・長期的施策

運用面の改善とツール導入の両面からの見直し

◆運用面改善の観点◆

- 報連相・打合せ・会議・問合せ対応の全学ガイドライン制定
- 紙資料を印刷しにくい仕組み(複合機の削減)



◆ツール導入の観点◆

- 報連相・打合せはチャットツール・タスク管理ツールを活用



他

- 議事要旨の作成は録音・録画・文字起こしツールを活用
- 問合せ対応はチャットボットやFAQを活用

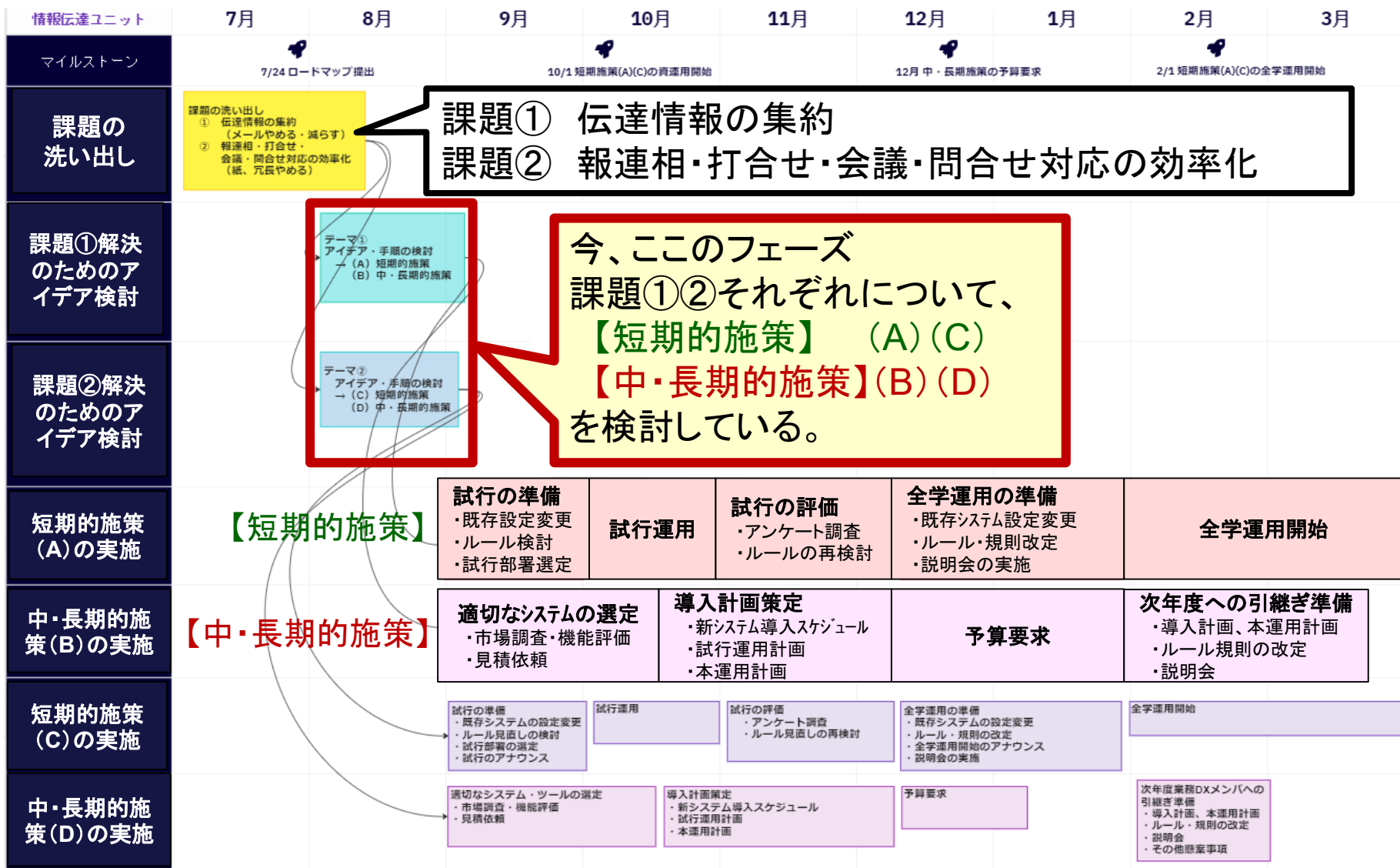
◆スケジュール的観点◆

短期的施策

中・長期的施策

5. 改善活動のスケジュール

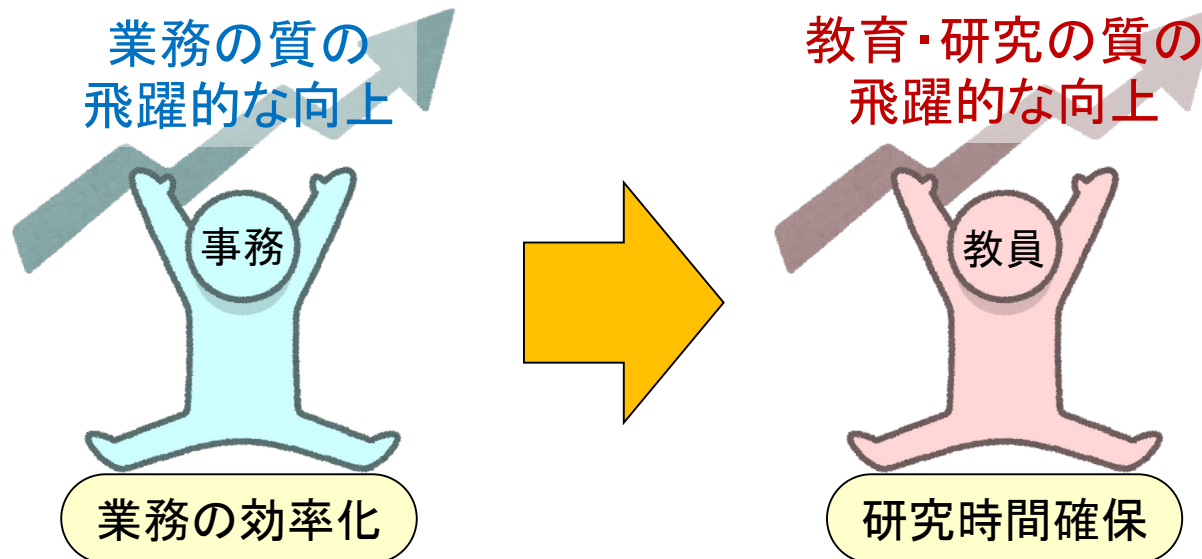
短期的施策と中・長期的施策に分けて実施



6. 期待される効果

非効率な業務・ストレスから解放され、教育・研究／業務時間の確保につながる

1. メール確認に要する時間の削減
2. メール通知・転送業務の削減
3. 重要な情報の見落としがなくなる
4. 期限内の業務完了
5. 報連相・打合せ・会議・問合せ対応の合理化によるコスト削減



最後は「必ずやり遂げる」というマインドが必要。
自分だけでなく全学的にマインドの変換と浸透が重要。

◆これまでの姿◆ negative

新しいことをやろうとすると「**できない理由**」を考える

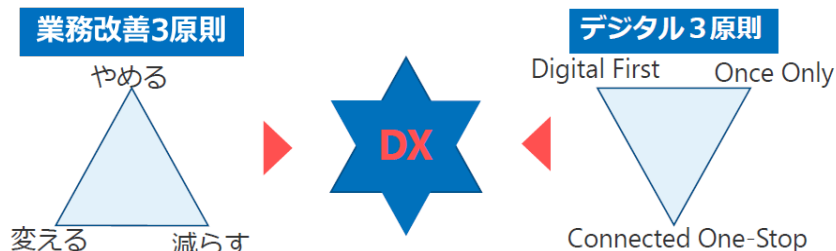
◆あるべき姿◆ positive

マインドの変換・浸透

「**やり遂げるためにはどうすればよいか**」を考える

そのためには・・・

- 業務改善3原則とデジタル3原則の周知・浸透



- ロジカルかつ変えることのメリットを丁寧に説明