
ネットワークを活用した

サテライト校運営の業務改革

学校法人 大原学園 大原簿記学校

■ 執筆者 Profile ■



西原 申介

1983年 学校法人大原学園入社
大原簿記専門学校 社会人課程教務部所属
1996年 通信教育本部所属
1998年 公認会計士講座本部・情報システム部所属
現在 リーダーとして情報システム全般の責任者とVODシステムをはじめITインフラを利用した教育サービスの開発企画を担当



品川 勇治

1982年 学校法人大原学園（大阪校）入社
社会人課程教務部所属
1995年 情報システム部所属
現在 西日本のネットワークおよびシステム開発・運営を担当



山中 哲也

1993年 学校法人大原学園入社
学園本部情報システム部所属
現在 サーバ、ネットワーク管理担当



山賀 純

1994年 学校法人大原学園入社
公認会計士講座本部所属
2001年 学園本部情報システム部所属
現在 VODシステムなど遠隔教育システム、およびコンテンツ制作担当

■ 論文要旨 ■

大原グループでは、東京本部校のほか全国約30校のサテライト校において社会人向け資格試験講座を運営している。しかし、すべての講座をライブ型で実施することが困難であるためVTRによる講座運営を行ったが、多量なコンテンツの配送管理業務が生じ、その効率化が問題となった。そこで、ブロードバンドの低価格化時代の到来を読みIP網を利用したビデオオンデマンド（VOD）やテレビ会議システムによる遠隔教育手法を試験導入した。

この試験導入の狙いは、いかに低コストで開発、運営するかであり、それは低コストのネットワーク回線の選択からビデオサーバシステム、動画圧縮技術の選択などにチャレンジすることであった。

結果、従来のVTR方式による運営管理コストの削減、テレビ会議などによる同期型の遠隔教育も可能となった。ここにIP網を利用したサテライト校運営の第一段階の完成形を見たので報告書にまとめ今後の普及に活用したいと考えた。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《 5》
1. 1 大原学園の概要	《 5》
1. 2 大原学園ビデオ講座の変遷	《 5》
2. 従来型VTRによるビデオ講座の紹介と問題点	《 6》
3. ビデオ・オン・デマンド（VOD）システムの紹介	《 7》
3. 1 大原VODシステムの紹介	《 7》
3. 2 VODシステム構築のポイント	《 8》
3. 2. 1 ネットワーク構成	《 8》
3. 2. 2 コンテンツ素材	《 10》
3. 2. 3 コンテンツ制作の低価格化	《 10》
3. 2. 4 コンテンツ配信	《 10》
3. 2. 5 インターフェイス・認証	《 11》
3. 3 ライブ配信のIP化への取り組み	《 12》
3. 3. 1 非同期型学習の弱点補完ツールとしてのライブ配信	《 12》
3. 3. 2 講師派遣の代替ツールとしてのライブ配信	《 12》
4. システムの評価	《 13》
4. 1 VTRとVODのコスト比較	《 13》
4. 2 VODシステムの導入効果	《 15》
4. 3 ライブ配信の評価	《 15》
5. 今後の展望	《 16》
6. おわりに	《 16》

■ 図表一覧 ■

図 1	ビデオ収録からサテライト校における貸出までのワークフロー	《 6》
図 2	VODシステムの概要	《 8》
図 3	ネットワーク構成	《 9》
図 4	認証から視聴までの流れ	《 11》
表 1	大原学園の概要	《 5》
表 2	全国VTR聴講用ブースの座席分布	《 6》
表 3	従来型VTRの年間コスト分析	《 7》
表 4	VTRとVODの年間コスト比較	《 14》

1. はじめに

1. 1 大原学園の概要

大原学園は、昭和 32 年に設立された専門学校である。現在、全国に 58 校を開校し学生数は約 7 万名である。組織は主に高等学校を卒業した学生を対象にした専門課程と社会人、大学生を主な対象とした社会人課程の両教育課程を併せ持つ。教育内容の特徴は、公認会計士、税理士、簿記などの会計税務分野を中心に法律、医療、IT 分野において難関国家資格などの専門的資格の取得教育を重視する点にある。また近年、教育コンテンツを在宅学習者向けに音声カセット、Web-Based Trainig（以下、WBT という）など通信教育商品（大原出版株式会社にて運営）として提供している。今回紹介するテーマは、学園の中でも社会人教育を主な対象とする社会人課程における本部校（東京都千代田区）とサテライト校（各地方校）の講座運営のソリューションを舞台に展開されたものである。

大原学園の概要を表 1 に示す。

表 1 大原学園の概要

学 校 数	全国 32 都市に 58 校を有する	基 本 金	715 億円
		教職員数	約 1,500 名
教育分野	1. 専門課程 学生数 約 20,000 名 高卒、大短卒対象に資格取得教育と就職教育を行う。		
	2. 社会人課程 学生数 約 50,000 名 社会人、大学生対象に主に資格取得教育を行う。 特に会計分野、法律分野、IT 分野、医療分野における国家試験の中心とした資格取得教育に実績がある。		
設 立	昭和 32 年 東京都千代田区水道橋に大原簿記学校 創立 昭和 54 年 学校法人 大原学園となる		

1. 2 大原学園ビデオ講座の変遷

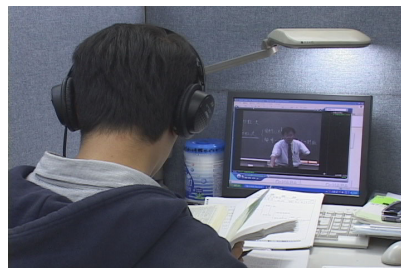
現在大原学園は、全国同一指導方針にもとづき、教材、カリキュラムを統一して各講座を運営している。各校の運営方式は、各サテライト校において、そのエリアでの市場性、経済性や講師調達の難易度など諸種の観点から、講師が直接授業を行うか本部支給の VTR による聴講システムにするか判断して運営されている。

そもそも大原学園では、全国各校で家庭用 VTR 機の普及が始まった 1980 年代から欠席補講サービスとして本部校にて講義内容をビデオ収録したものをダビングし、サテライト校へ送付してきた。そして、その延長として未開講座を本部支給の VTR によって新規に開講するビジネスモデルが確立され、それを各サテライト校へ展開していった結果、現在では、年間売上規模 12 億円、全 30 講座、年間 VTR 使用本数は約 80,000 巻にまで増加した。これにより全国各校において概ね全講座を開講することができるようになった。

全国のVTR聴講用ブース座席数の分布を表2に示す。

表2 全国VTR聴講用ブースの座席分布

学 校	席 数
札幌地区	40席
首都圏地区	400席
中部東海地区	150席
関西地区	200席
福岡小倉地区	70席
全国計	860席



ビデオブース風景

2. 従来型VTRによるビデオ講座の紹介と問題点

VTRによるビデオ講座運営の主なワークフローは次のとおりである。

ビデオ収録からサテライト校における貸出までのワークフローを図1に示す。

また、学園全体における従来型VTRの年間コスト分析を表3に示す。

このワークフローからコスト分析すると、主なコスト発生は(1)収録関連コスト、(2)ダビングコスト、(3)配送コスト、(4)保管コスト、(5)～(7)のビデオ貸出関連コスト、(8)廃棄コストである。この中で(2)～(8)のコストが今回の業務改善テーマとなった。

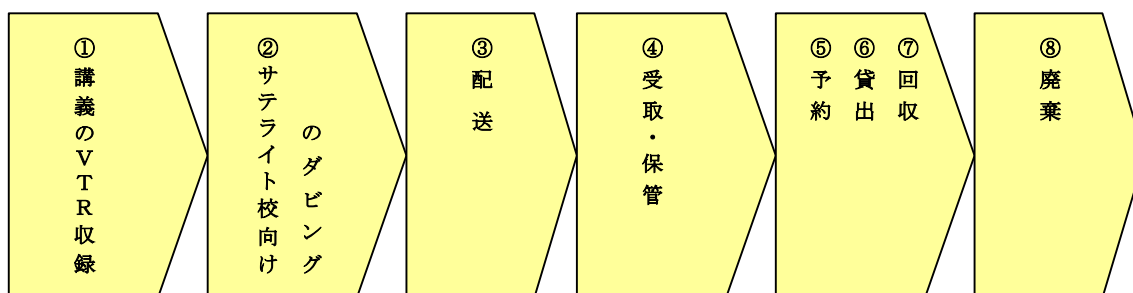


図1 ビデオ収録からサテライト校における貸出までのワークフロー

表3 従来型VTRの年間コスト分析

	費目	年間費用	内訳
収録コスト①	人件費	約 1,500 万円	講義数(約 4,200)×アルバイト代(@3,500)
ダビングコスト②	人件費, 媒体代	約 1,500 万円	年間本数(80,000)×媒体代(@150)+人件費(α)
配送コスト③	配送費	約 500 万円	配送費(@500)×日数(300)×拠点数(30)
保管コスト④	平均占有面積	約 2,700 万円	占有面積(5坪)×月額(@15,000)×月数(12)×拠点数(30)
管理コスト⑤～⑦	人件費	約 21,000 万円	アルバイト人数(2)×日給(@10,000)×日数(350)×拠点数(30)
廃棄コスト⑧	外部委託代	約 720 万円	廃棄代(@20,000/月)×月数(12)×拠点数(30)
合計		約 27,920 万円	

3. ビデオ・オン・デマンド (VOD) システムの紹介

3.1 大原 VOD システムの紹介

VTRによるビデオ講座運営も、先に述べたように運営コストにおいて大きな問題を抱えていた。それは、近い将来これらの問題コストのうち保管コストは記録媒体をVHSテープからDVD媒体に切り替えることによって削減されうるが、その他のコストについては今後も改善は難しいことであった。そこで、将来の通信回線コスト、PC関連コストの激減予測を前提にVOD化への運用実験を提案し、実験校・実験講座を限定して展開した。この運用実験は、新設予定の中央大学駅前校（東京都八王子市）において公認会計士講座を対象に2001年4月から行われた。

まず、当校におけるVODシステムについて簡単に説明する。図2で表した通り、従来は本部校の講義を収録したVTRをダビングし、全国のサテライト校へ発送していた。そしてサテライト校においては、ダビング・保管・貸出を行い講座運営を行っていた。VODシステムは、このダビング・発送・保管・貸出という一連の運用をシステム化し、従来発生していた膨大な運用コスト、管理コストを削減することが目的である。

当校では、講義を収録したマスターテープを情報システム部にてエンコードし、各サテライト校への配信、コンテンツ管理まですべての作業を一括管理している。

VODシステムの概要を図2に示す。

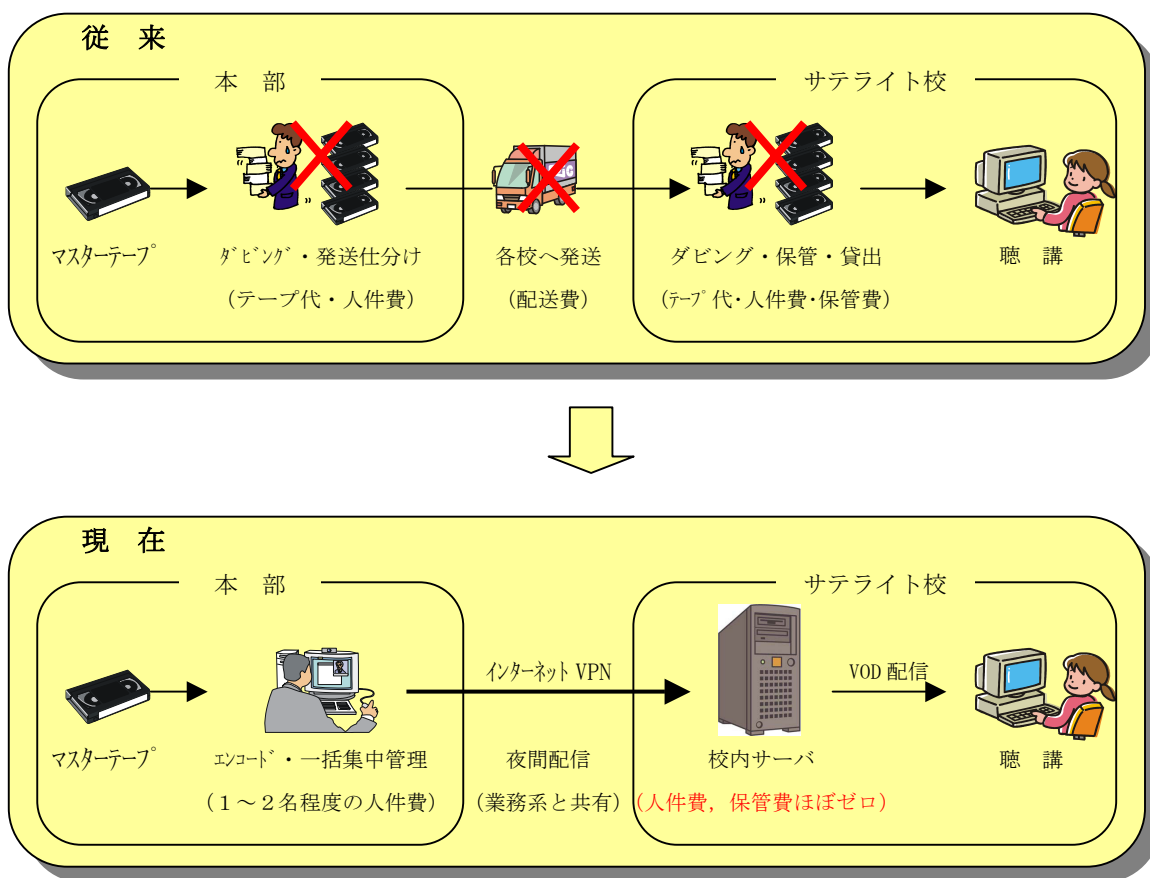


図2 VODシステムの概要

3.2 VODシステム構築のポイント

一般的に、VODシステムの導入にあたってはネットワークの整備、ストリーミングサーバなど配信システムの構築、コンテンツ制作などが必要であり、コスト面でなかなか学校に導入することは難しかったように思う。ここでは導入へのハードルを下げるべく、低コストで実現するためのポイントを中心に紹介していく。

まず、システムの構築にあたっては年間 1,000 を超えるコンテンツを自校で制作・管理が可能であること、また従来型VTRと同等のコストで運用ができることの二点に重点を置いた。次に、運用面については本部主導型とし、サテライト校側の作業負担をできるだけ排除するように考慮した。

3.2.1 ネットワーク構成

ネットワーク構成を図3に示す。

VODシステムにおいては、コンテンツ配信とユーザ認証用に回線を使用する。ネットワーク選定のポイントは、「低価格・広帯域」である。これは相反する事項であり、「広帯域=高額のコスト」が一般的であった。しかし、システムの開発時期と同じくしてNTTによる学校向け割引サービスというものがスタートした。デジタルアクセス 1500 (以下、

DA1500 という)が同一都道府県内の学校間であれば70%OFFにて利用できるようになった。これは当校にとって非常に有効なサービスであり、VODシステムを導入する大きな要素となった。

しかし、その後VODシステムを各拠点に展開するにあたり、学校向け割引が適用できない地域への展開方法を検討しなければならなくなった。解決方法としては、広帯域回線を必要とするコンテンツ配信用にADSL回線をサテライト校側に導入し、File Transration Protocol (以下、FTPという)にてファイル転送を行うことであった。

その後、光回線が急速に普及し、コンテンツの送り込み方法について再検討を行った。サテライト校側の設備としてほとんどの拠点にパソコン教室が設置されており、教室用のインターネット回線が確保されている。そのインターネット回線を光回線に切り替え、インターネットVPNを構築することにより業務系ネットワーク、VODネットワーク、パソコン教室用インターネット接続と光回線を多重利用することによりネットワークコストを大きく削減することができた。光回線の安価なサービス提供とVPN機器が手の届きやすい価格帯に低下してきたため、当校のVODシステムの追い風となった。

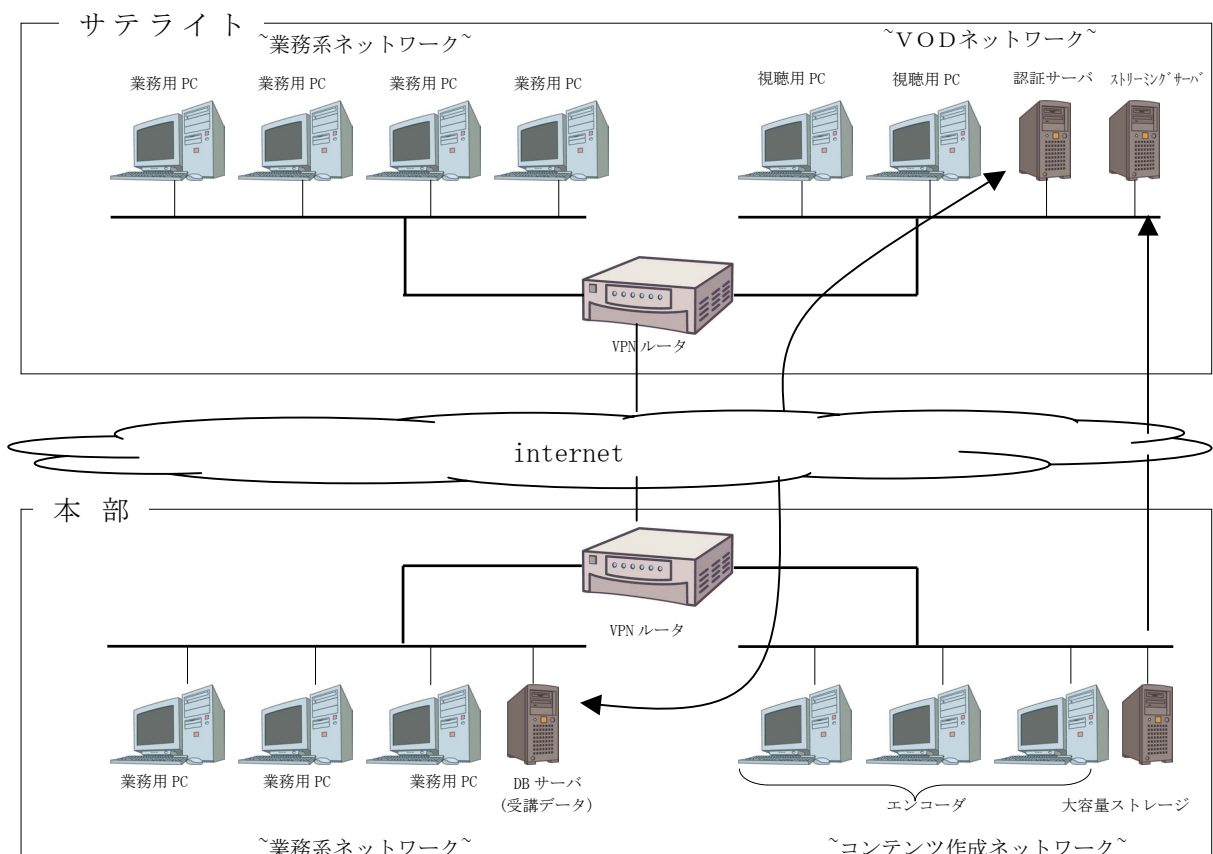


図3 ネットワーク構成

3. 2. 2 コンテンツ素材（ビデオ収録）

コンテンツ素材である講義ビデオは、従来から教室収録（ライブ収録）とスタジオ収録（主に通信教育向け）の2種類が存在している。VODシステム用の素材についても従来の素材を流用し、収録形態を変えることなくそのまま利用した。したがって、カメラなどの収録機器も同様である。ただし、画質向上の必要性から教室収録時のマスターテープはアナログ収録からデジタル収録へと切り替えた。また、当校の講義が一講義あたり3時間であるため、長時間でかつ高画質な素材を得るためD-VHSを採用した。テープ単価も@500円前後とコストパフォーマンスも良い。

3. 2. 3 コンテンツ制作の低価格化（編集・エンコード）

コンテンツ制作費は、ランニングコストの大部分を占める重要なポイントである。当校では年間に1,000タイトル以上のコンテンツを抱えるため、制作会社などで作成した場合は莫大な費用と時間を要する。したがって、ビデオキャプチャーからエンコードまでのすべての作業を本部校情報システム部にて行っている。これは収録からサテライト校への配信までのタイムラグも最小限で済むという利点も大きい。

まずビデオフォーマットについては、Windows Media形式を採用した。これはロイヤリティーフリーであること、またクライアント側にWindows Media Playerがほぼ標準でインストールされている利点がある。

当校では一日あたり6～10講義分の作業が必要なため、それに合わせて編集・エンコード用のPCを12セット用意している。最近では動画編集向けの高性能PCが安価になってきているため、一台あたり20万円程度で購入できる。

編集作業については、講義ビデオはエンターテイメント系のコンテンツとは違い、特別な編集は不要である。したがって簡単なカット編集とタイトルの挿入程度で十分である。実際の作業においてはPCの処理時間がほとんどであるため、スタッフ1～2名でも十分対応可能である。また編集エンコードソフトもパッケージ化されたものが多数市販されており、操作も容易である。

これらによりコンテンツ制作費は多少の設備投資と人件費だけで、従来行っていたダビング作業などと比較すれば同等またはそれ以下に抑えることが可能である。

3. 2. 4 コンテンツ配信

前述の通り、現状では各サテライト校側にストリーミングサーバを置いている。したがって、本部で作成したコンテンツを日々配信する必要がある。コンテンツ配信は帯域に負荷を掛けてしまうため、日中は音声通話やTV会議システム、業務系ネットワークを優先させ、コンテンツ配信は夜間にバッチ処理で行っている。帯域が1.5Mbps程度の回線であっても夜間配信で十分足りる。これにより回線を24時間有効利用することが可能である。

またコンテンツ管理、つまり制作から登録、削除までの一連の管理はすべて本部校側にて一括コントロールしている。したがってサテライト校側でのメンテナンスの必要は一切ない。これはサテライト校側への負担軽減と専門のスタッフを必要としない重要なポイントである。

3. 2. 5 インターフェイス・認証

VODシステムの場合、ビデオテープの貸出しとは違い、受講生が見たいコンテンツを自分で操作するセルフサービス方式である。したがって、裏返せば申込みをしていない講義まで視聴できてしまうという問題が発生する。実はこの点が一番苦勞したところであった。

インターフェイスの開発にあたっては、J A V Aをベースにブラウザ上で初めての利用者でも直感的に扱えるようにした。ユーザ認証においては既存の学生管理システムのデータベース（S Q L）から学生番号・講座コード・申込データなどとリンクし、ユーザ画面の視聴可能講義一覧には申込講座のみ表示されるよう工夫した。また、板書ノートや配付資料などもドキュメント化してシステムに組み込み、受講生が共有プリンタから取り出せる方式にした。これにより完全セルフサービス方式が確立した。

認証から視聴までの流れを図4に示す。

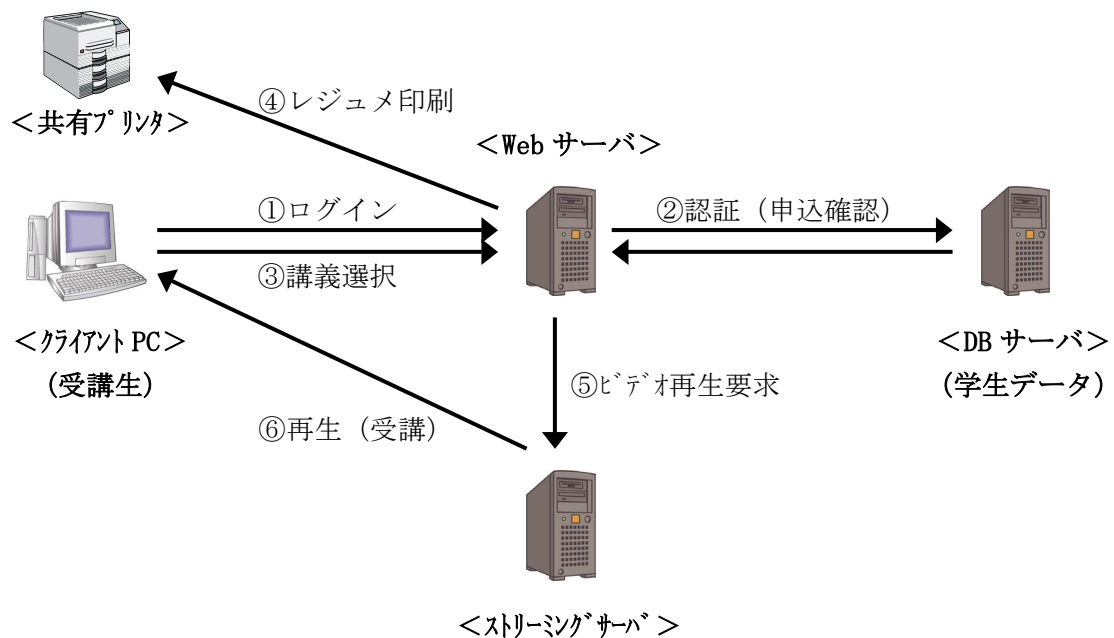


図4 認証から視聴までの流れ

3. 3 ライブ配信のIP化への取り組み

3. 3. 1 非同期型学習の弱点補完ツールとしてのライブ配信

以前よりビデオ講座などの非同期型学習方法には以下の(1)～(4)の弱点、限界も指摘されていた。現在この弱点を補うツールとして、IP通信型(H. 3 2 3)のTV会議システム、VO-IPによる内線電話による同期型の学習環境もテスト導入している。

具体的には、VODシステム用コンテンツ配信時間帯を夜間の10時から翌朝9時までの11時間に設定し、それ以外の時間帯にサテライト校にVOD受講生を集め、中継ライブ型で質問会、特別セミナー、随時受付の教職員室への内線質問電話など同期型の学習環境を提供した。

＜VODシステムの非同期型学習方法の弱点・限界＞

- (1) 講師、他の学習者とのコミュニケーションが少なく疑問や悩みの解決がタイムリーに行えない。
- (2) 学習進捗度が個人で自主管理されるため学習が遅れ気味になる。
- (3) 答案練習会などの参加がないと実力評価が難しい。
- (4) 試験直前期はビデオコンテンツの配送から聴講までの時間がタイトになる。



教室風景



TV電話による質問風景

3. 3. 2 講師派遣の代替ツールとしてのライブ配信

ライブ配信は、本部教室で実際に行われている授業を同一時間帯で受信校のサテライト校に配信する方法である。この方法は、以前から大学受験産業界において衛星通信などを利用した実績があったが、資格受験業界では経済性の観点から採用されなかった。

しかしながら、昨年になってIPネットワークを使った本格的なTV会議システムが低価格で登場してきた。最大2Mの帯域を使い、オプションソフトウェアを追加することで6拠点(最大10拠点)での通信を可能にしながら、従来機の3分の1以下の価格を実現している。このIP通信型のTV会議システムによる方法は、経済的にも廉価であることから講師派遣の代替として期待できる。今回は、講師派遣を前提としていた関西圏で実験的に導入し運用成果および受講生の評価を行った。

◇対象講座：公務員Ⅱ種受験講座

◇対象期間：1月～3月

◇実施回数：10回

◇実施拠点：大阪校－神戸校－難波校－京都校

※大阪校で実施する授業を神戸校・難波校・神戸校に同時配信する形式

◇通信環境：インターネット接続（光ファイバー100M共用タイプ）

このインターネット接続はこのライブ配信のために準備したものではなく、PC実習教室や職員室のインターネット接続およびVPN装置を使った業務用ネットワークの拠点間接続に使われているものを利用した。

4. システムの評価

4.1 VTRとVODのコスト比較

VTRとVODシステムの1校あたりの年間コスト比較を表4に示す。

表4から分かる通り、VODシステムにおいてはランニングコストを大幅に抑えることができる。また、設備費に関しても、近年のストレージの低価格化とクライアント用PCの低価格化が著しいため、トータルの設備費も格段に下がってきている。

具体的には以下のとおりである。

(1) 収録コスト

収録コストに関しては、同じ素材を使用しているため、運営方式に関係なく同じ費用である。

(2) ダビングコスト

VTRの場合、サテライト校側では1コンテンツあたり2～3本のテープを用意する必要があったため、年間で3,000～4,000本のテープを使用していた。VODシステムではこれがゼロである。

(3) コンテンツ制作費

コンテンツ制作は本部校にて行っているため、各サテライト校には発生しない。厳密に言うならば本部校職員2名程度の人件費となるが、拠点数での按分となる。

(4) 配送コスト

VTRの場合は物理的な配送費、VODシステムの場合は通信費での比較になるが、通信費は業務系のネットワークや音声通話と共有しているため、実質的にはゼロに近い。

(5) 保管コスト

従来は常に数千本のテープ在庫を抱えていた。VODシステムでは保管コストはゼロのため効果は大きい。

(6) 管理コスト

VTRの場合、カウンター業務としてダビング作業、貸出しの準備・応対で専門にスタッフが必要であった。VODシステムでは座席管理を行っているだけであるため、専門のスタッフの必要はない。

(7) 廃棄コスト

従来は視聴期間の過ぎたビデオテープを定期的に廃棄処分していた。VODシステムではデータであるため廃棄コストは発生しない。

(8) 設備費

VTRの場合はTVとビデオデッキのセット、VODシステムはサーバー式・クライアント用PCと液晶モニターのセットである。前に述べたとおり低価格化が著しいため、今ではサテライト校用のサーバー式（約2,000タイトル格納可）とクライアント20セットでも400万円台で揃う。これは小規模なサテライト校においても十分に

現実的な金額であると言える。

以上のような結果から、1校あたり年間約450万円という費用削減効果が得られた。これは開発当時に目標としていた「VTRと同等のコスト」という期待値を大幅に上回る結果であり、大いに満足している。

表4 VTRとVODの年間コスト比較

コスト	VTR	VODシステム	内容
収録コスト	同じ		
ダビングコスト	約675,000円	—	講義数(1,500)×媒体代(@150)×本数(3)
	—	0円	
コンテンツ制作費	0円	—	
	—	約265,000円	人件費(8,000,000)÷拠点数(30)
配送コスト	約150,000円	—	配送費(@500)×日数(300)
	—	ほぼ0円	業務系ネットワークを夜間使用している
保管コスト	約900,000円	—	平均占有面積(5坪)×月額(@15,000)×月数(12)
	—	0円	
管理コスト	約7,000,000円	—	アルバイト人数(2)×日給(@10,000)×日数(350)
	—	約3,500,000円	アルバイト人数(1)×日給(@10,000)×日数(350)
廃棄コスト	約240,000円	—	廃棄代(@20,000/月)×月数(12)
	—	0円	
設備費用 ブース20台 償却年数5年	約140,000円	—	TV台数(20)×@20,000+デスク台数(20)×@15,000 ÷償却年数(5)
	—	約800,000円	サーバー式(2,000,000)+クライアント数(20)×@100,000 ÷償却年数(5)
費用合計	約9,105,000円	—	
	—	約4,565,000円	
コスト削減効果	年間 約4,500,000円		

4. 2 VODシステムの導入効果

コスト面以外での導入効果は以下の通りである。

(1) ビデオセットの準備, および貸出・回収作業が不要

従来ではビデオの予約を受け, 当日に予約分(50~150人分)のビデオとレジユメのセットを準備する作業に追われていたものが, 今では皆無である。

(2) 同一時間帯の本数制限がない

従来では, 1コンテンツあたりのビデオ本数制限があったため, ダブルブッキングの管理も必要であった。現在のカウンター業務は座席の管理を行うだけである。これは予想していた以上に効果が大きかった。

(3) 収益性の向上

これまで, カウンターのスペース的な問題や人力的な問題によって開講できなかった講座においても, VODシステムによって開講が可能となったケースも多数あった。したがって収益性も上がると言える。

(4) ビデオ品質の向上

ビデオの品質については, 当校の講義が1講義3時間であるためVHSの3倍記録方式で行っていた。また, ダビングを重ねるため映像についてはトラッキングの不具合などで度々受講生からクレームをいただいていた。しかし, Windows Media 形式ではビットレート(500kbps), フレームサイズ(640×480)で十分に鮮明で安定した画像が得られている。画像に対するクレームもほとんどなくなった。

(5) 操作性の向上

受講生が復習用として十分に理解していない論点だけをスポットで視聴する場合, 従来では論点ごとにビデオテープを交換しなければならなく操作も面倒で, スポット的な視聴には向いていなかった。VODシステムではPCでの操作のためビデオテープ交換の手間もなく, 比較的容易にこういった利用方法が可能となり, 受講生に対しての効果もあった。また, Windows Media 9シリーズでは, 再生早聞きの機能も追加されたため, VTRよりも操作性は良くなった。

4. 3 ライブ配信の評価

インターネット接続という低価格であるが帯域保証がなく, 不安定といわれる回線を利用し, かつ授業や業務との併用であったにも関わらず結果は良好で, 映像および音声のクオリティは十分に授業に耐えられるものであることが実証された。通信環境としては過酷であったが, 同一プロバイダであったため, プロバイダ内の通信網でデータの送受信が完結できたことが好結果をもたらしたものと考えられる。

IPベースのTV会議システムは, インターネット接続を利用できるためランニングコスト・通信回線の確保の両面で利用がしやすいという特徴を持っており, かつVODシステム用の通信設備との親和性が高い(回線設備をVODコンテンツの送込みとTV会議システムでの通信で共用できる)ことから, 遠隔授業を構成するツールの1つとして実用域に入ってきたといえる。

5. 今後の展望

今回紹介した地方サテライト校の教育ビジネスモデルにおいてビデオ配信方法の変革、すなわち画像デジタル化とIP化による低価格化、高速化を実現した。しかし、これらは専ら既存のビジネスモデルを前提にした内部コストの削減に焦点を当てたものであった。今後は高速インターネット環境の普遍化に伴い学校―授業、質問―受講生のあり方に大きな変革がもたらされるものと考え、ここに今考えられる方向性について指摘し、今後の展望としたい。

(1) 自宅からアクセス可能な補講用ビデオサーバーの設置

授業に欠席した場合の補講は、わざわざ学校に来るまでもなく自宅でインターネットを利用して補講を受けられるほうが受講生にとって便利である。また、この場合学校においてもビデオ視聴のスペースや対応人件費を節約できる。

(2) 大学、専門学校、または企業などへのコンテンツやシステムの提供

少子化のトレンドの中、大学、専門学校の競争は激化しており、大学教育の中にも資格取得講座で差別化を図る動きがある。そのようなニーズに対してVODシステムによるコンテンツ提供で応えることが可能となる。また、企業における社員教育においても同様にVODシステムでコンテンツを提供することが出来る。

6. おわりに

情報システム部といえば、企業、とりわけ学校の中ではシステムの守り役というイメージが強い。当校においても例外ではなく、つい最近までオフコンによる学生管理の開発運用業務がほとんどであった。しかし、この5年間を見るとパソコンを中核に情報系ネットワークが普及し、さらには各学校間を結ぶWANの導入やVO-IPの導入などの新しい業務と技術対応が情報システム部を襲ってきた。そんな折、情報システム部は学校において単なる学生管理システムの守り役だけではなく、将来もっと重要な機能を果たす部署になるであろうという認識を強く持った。

今回の問題解決事例はそのひとつであり、学校における商品サービスに関し、情報システム部の成果物そのものが顧客の評価の対象となった。学校においても、今後ITによるサービス競争が強く認識される場所である。

つぎに今回の事例は、本来その担当部署において改善提案されるものである。しかし、今回はいつもなら技術的に相談される側の情報システム部がその解決主体になって企画・開発し、運用の一部までも担当して一定の成果をあげたのである。このことは大変意義深いと思う。普段はユーザ現場とのコミュニケーションで問題を抱える情報システム部の要員であるが、やればできるという成功体験を次の問題解決につなげて欲しい。今後、さらにユーザ部門とより積極的にコミュニケーションを図り、現場の業務改革につながる提案改善を実現したいと思う。

最後に、このような機会を提供して頂いた学園関係者、および開発サポートして頂いた関係会社の皆様にお礼を申し上げたい。