

事業部門の DX 推進を担う「デジタル ONE アンバサダー」の設置

渡部昌尚¹⁾, 小寺賢志¹⁾, 武田啓之¹⁾, 末廣紀史¹⁾, 亀井仁志¹⁾, 米谷雄介¹⁾

1) 香川大学 情報メディアセンター

watabe.masanao@kagawa-u.ac.jp

Establishment of "Digital ONE Ambassadors" to promote DX in business units

Masanao Watabe¹⁾, Kenji Kodera¹⁾, Hiroyuki Takeda¹⁾, Norifumi Suehiro¹⁾, Hitoshi Kamei¹⁾, Yusuke Kometani¹⁾

1) Kagawa University, Information Technology and Media Center

概要

香川大学は DX 推進戦略として「デジタル ONE 戦略」を策定し、事業部門の DX 推進を担う事務職員「デジタル ONE アンバサダー」を設置した。本論文では、「デジタル ONE アンバサダー」設置の経緯や具体的な取り組みの中身について述べる。

1 はじめに

急速に変容する社会ニーズに応じて、大学職員に求められる能力も変化している。ニューノーマル時代の働き方への対応として、テレワークの開始、オンライン会議の開催、押印の廃止を含む事務手続きの電子化が求められるようになった。従来、紙ベースでおこなっていた業務を単純にシステムへ置き換えるデジタル化ではなく、業務を変革させるデジタルトランスフォーメーション (DX) も求められている。香川大学は DX 推進戦略として「デジタル ONE 戦略」を策定し、事業部門の DX 推進を担う事務職員「デジタル ONE アンバサダー」を設置した。本論文では、「デジタル ONE アンバサダー」設置の経緯や具体的な取り組みの中身について述べる。

2 デジタル ONE 戦略

本学は幸町キャンパス、林町キャンパス、三木町医学部キャンパス、三木町農学部キャンパスに加えて附属学校園などキャンパスが分散しており、それに伴う人的コストの増大は経営上

の足かせとなっている。

2021年5月には、情報戦略室、情報メディアセンターDX推進部門、さらに全学のDX推進戦略を立案し実行する役割を担うCDO (Chief Digital Officer) が設置され、香川大学ではDX推進に向けた組織体制が強化された。前述の課題に対して、情報戦略室では、「デジタル ONE 戦略」を策定した。「デジタル ONE 戦略」は「デジタル世界がリアル世界を包含する (Online Merges with Offline)」という基本コンセプトのもとで香川大学がひとつになり、教職員学生の協働によるデジタル化をこれまでにないレベルに引き上げ、教育、研究、運営の質的向上に加え、それぞれの業務の効率化を進めることを目指したものである[1]。また「デジタル ONE 戦略」と同時に「デジタル ONE 戦略」を実現する具体的な3つの施策 ((1) データドリブンによる大学運営・大学経営、(2) DX人材育成&業務の高度化/効率化、(3) 教職学共同によるDX推進) も策定された。

香川大学情報メディアセンターでは、学生スタッフを中心としたDXラボによる業務システ

ム内製開発など、(3)教職学協働による DX 推進に関しては、一定の成果をあげてきた[2]。今後は、(1)、(2)を推進すべく、データ活用にむけて必要なデータを生成する仕組みの構築や、教職員がデザイン思考などの DX の実現技術[3]を習得し、自らの手で業務を高度化/効率化させ、DX 推進をおこなえる体制の構築に取り組んでいる。3. では、自らの手で業務を高度化/効率化すべく設置された「デジタル ONE アンバサダー」について述べる。

3 デジタル ONE アンバサダー

2022 年 4 月 1 日より、全学的な「デジタル ONE 戦略」に基づき、各部署の若手に、DX 推進を担う人材として、職員を対象に「デジタル ONE アンバサダー」（以下、「アンバサダー」と呼ぶ）を任命した。任命された職員は、情報メディアセンターの支援により、DX 推進に必要な知識を獲得するとともに、それぞれが所属する部門において必要な DX 推進の取り組みを実施する。2022 年 7 月現在、63 名がアンバサダーに任命された。

各事業部門に「アンバサダー」が任命されることの利点は以下の 2 点が挙げられる：

- (1) 各業務担当が同じ部署に所属する「アンバサダー」に質問をしやすくなり、問題を共有することで「共感」でき、適切な「問題定義」をおこなうことができる。
- (2) 各現場の「アンバサダー」は現場の実情に合わせた「アイデア創出」ができ、業務改善のために必要な手段の「具体化」が可能となり「検証」をおこなうことができる。

このように「デザイン思考」を取り入れながら、DX を推進しやすい雰囲気を作り出す役割が期待される。

4 「アンバサダー」に対する支援

4.1 職員によるオンライン上の有志の勉強会「コデラボ」の立上げ

コロナ感染症拡大の影響が出始めた 2020 年 3

月以降、テレワーク、遠隔会議の実施が必須となったが、職員の間では「在宅勤務は難しい」「遠隔会議の仕方が分からない」など情報メディアセンターに相談が寄せられた。そうした職員のため、本学で採用した Microsoft Teams 上でオンライン勉強会「コデラボ」を立ち上げた。「コデラボ」という名称の由来は、情報部職員である小寺が始めた取組であることから命名された。「コデラボ」では、特別な打合せや会議を設けず、困ったこと相談したいことを自由に投稿することで「情報共有」し、問題を積極的に解決することで「協調・一致」が生まれる。また、参加しているメンバー間のコミュニケーションは「相互理解」を深めることができた。新しいツールの使い方を勉強し、業務に活かしたいメンバーで結成されている「コデラボ」は、各メンバーのモチベーション・スキルアップに貢献しており、現在も積極的な勉強会を行っている。情報メディアセンターは、こうした勉強会に参加している構成員の状況を予め知った上で、非 IT 部門の事業部局職員に対して、SD（スタッフデベロップメント）を実施することで、現状のレベルに応じたスキルアップ支援をおこなない、各職員のモチベーションを上げることができ、全学的な DX 推進を加速させることができるのではないかと考えた。

4.2 業務システム開発ハンズオン

情報メディアセンターは、「アンバサダー」が Microsoft Power Platform を用いた業務システムの内製開発を支援すべく、必要な基礎スキルを獲得できるハンズオン講座を提供している：

- ・Forms、Power Automate、SharePoint を用いた業務システム開発ハンズオン講座
- ・Microsoft Power Virtual Agents を用いた電話問合せを減らすためのチャットボット開発ハンズオン講座
- ・Power Automate for Desktop を用いた定例業務の RPA 開発ハンズオン講座

ハンズオンの成果としては、非 IT 部門の事業部局において、自ら内製開発を実施できた点が挙げられる。表 1、表 2 に内製開発事例を示す。

表1 事例① 課内決裁フロー

部門名	企画総務部・企画課
システム名	課内簡易決裁フロー
作成目的	DX化の手始めとして課内の紙決裁をなくす運用のテストとして作成
成果・効果	印刷作業の作業負担の軽減、在宅勤務であっても勤務場所にかかわらず決裁作業が可能、決裁結果の蓄積により過去の処理実績が容易に確認できるようになった。
使用ツール	Forms、Power Automate、SharePoint

表2 事例② 問合せ対応業務の効率化

部門名	給与福利課
システム名	給与福太郎
作成目的	給与福利課への問合せ対応業務の効率化
成果・効果	電話対応が少なくなった。問合せがフォームやメールに変わり対応が容易になった。
使用ツール	Microsoft Power Virtual Agents

加えて、ハンズオンの参加者からは意欲的に内製開発に取り組みたい意思を確認することが

できた。具体的には、「こういう開発をしたいが、一緒にできないか?」「初めは難しい印象だったが事例、動作の様子を見て、自分でも作れそうなのが分かった」など、自ら内製開発に取り組んでみたいという意見が寄せられた。今後も情報メディアセンターによる「デジタルONEアンバサダー」のSDを定期的実施することで、職員のスキルアップ支援をおこない、DX人材の育成を継続して実施したいと考えている。

5 おわりに

香川大学はDX推進戦略として「デジタルONE戦略」を策定し、事業部門のDX推進を担う事務職員「デジタルONEアンバサダー」を設置した。設置後は、OMO (Online Merges with Offline) の世界観の下で、職員自らがシステムを内製開発するなどの成果が上がっている。図1に本学が定義する「アンバサダー」のスキルロードマップを示す。今後の課題は、本マップに基づき、各「アンバサダー」の成長具合に応じた人材育成プログラムの改良・改善を加えていくことである。

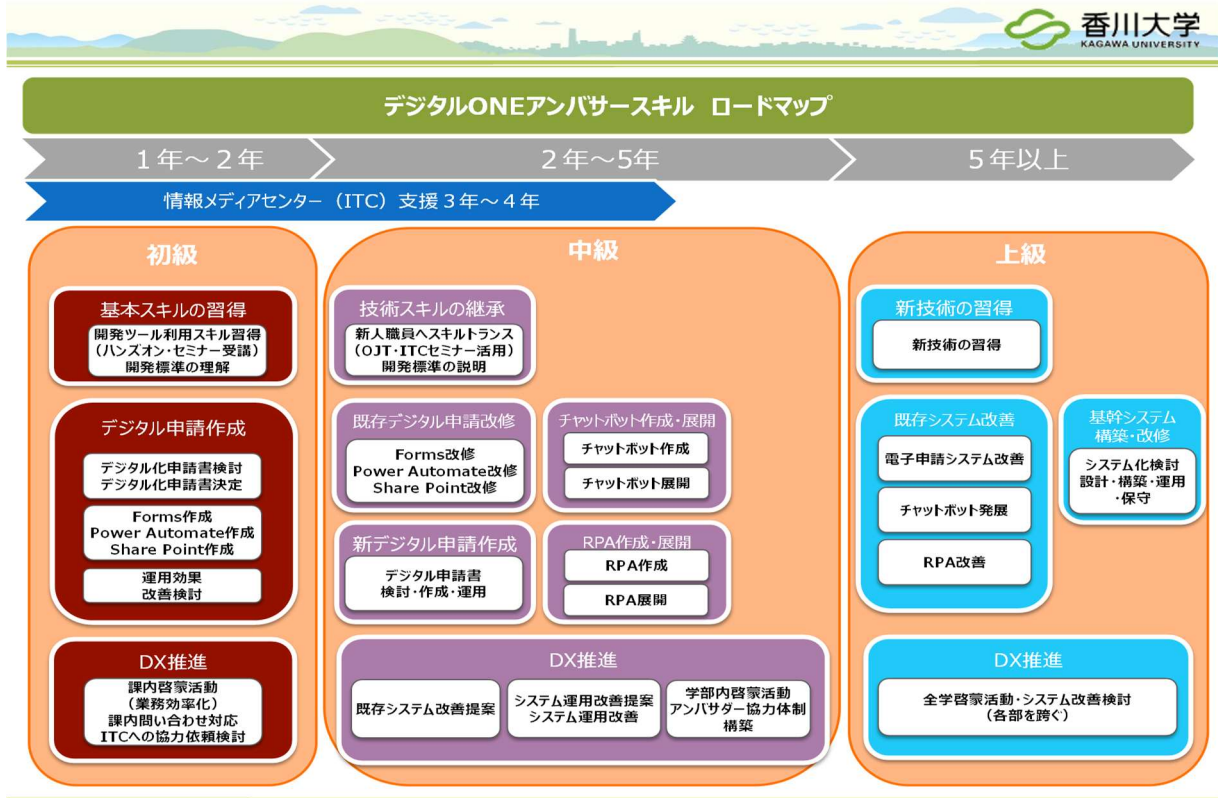


図1: デジタルONEアンバサダースキル ロードマップ

参考文献

- [1] 香川大学情報戦略室、香川大学デジタル ON E 戦略、<https://www.kagawa-u.ac.jp/faculty/centers/26897/>、2022 年 10 月 11 日参照
- [2] 石川颯馬、山田哲、末廣紀史、武田啓之、國枝孝之、米谷雄介、後藤田中、浅木森浩樹、八重樫理人、香川大学の DX 推進環境の整備と DX 推進の取り組みについて：業務システムの内製開発による DX 推進、情報処理学会論文誌 (TCE)、Vol.8、No.1、pp.88-99、2022
- [3] 一般社団法人情報サービス産業協会要求工学実践部会、デジタルトランスフォーメーション(DX)の現状と動向 <https://www.jisa.or.jp/Portals/0/report/29-J006REBOK-DX1.pdf>、2022 年 10 月 11 日参照