

大学組織における生成AI活用の取組み

Initiatives to utilize generative AI in universities

吉田健一郎¹⁾²⁾, 小塩篤史²⁾³⁾, 神田彰信²⁾, 加藤国雄²⁾, 戸張花²⁾, 横田理宇¹⁾²⁾, 千葉庄寿²⁾⁴⁾,
中園長新²⁾⁵⁾, 仲諒太朗²⁾, 山田大智²⁾

¹⁾麗澤大学経営学部

²⁾麗澤大学情報教育センター

³⁾麗澤大学工学部

⁴⁾麗澤大学外国語学部

⁵⁾麗澤大学国際学部

ken@reitaku.jp

Kenichiro Yoshida¹⁾²⁾, Atsushi Koshio²⁾³⁾, Akinobu Kanda²⁾, Kunio Kato²⁾, Hana Tobari²⁾,
Riu Yokota¹⁾²⁾, Shoji Chiba²⁾⁴⁾, Nagayoshi Nakazono²⁾⁵⁾, Ryotaro Naka²⁾, Daichi Yamada²⁾

¹⁾ Faculty of Business, Reitaku Univ.

²⁾ Center for Information Technology and Education, Reitaku Univ.

³⁾ Faculty of Engineering, Reitaku Univ.

⁴⁾ Faculty of Foreign Studies, Reitaku Univ.

⁵⁾ Faculty of Global Studies, Reitaku Univ.

1.はじめに

生成AI (Generative AI) の技術は、近年急速に発展し、教育機関やビジネスのさまざまな分野で注目を集めている。大学における生成AIの利活用という点、主に教育面にスポットライトが当たりがちであるが、大学の事務職員組織においても、この技術の導入が大きな関心を集めており、業務効率の向上や質の高いサービス提供が期待されている。

大学の事務職員組織は、学生・教職員・外部とのコミュニケーション、書類作成、データ処理、スケジュール管理など、多岐にわたる業務を担っている。これらの業務の中には、時間や労力がかかる反復的な作業が多く含まれている。生成AIの導入により、民間企業同様、これらの反復的なタスクを自動化し、事務職員がより高度な業務に集中できる環境を構築することが可能である。例えば、学生からの問い合わせに対して、自動的に適切な回答を提供したり、複雑な行政手続きのガイドラインを整理・生成することができる。これにより、学生や教職員の満足度が向上し、事務職員の負担を軽減することが期待されている。

小稿では、生成AIが大学事務職員の業務にどのように貢献するか、その導入過程での課題とメリットについて検討する。

2.企業組織における生成AI活用の現状

現在、生成AIは民間企業において広く活用されており、特に効率化と新たなビジネス創出に注力する企業が増加している。生成AIの導入により、企業は従来の業務プロセスを自動化し、人手を必要とする単純作業を削減することで、リソースをより高度な業務に集中させている (pwc, 2024a, 2024b)。

一方、企業によっては、生成AIの活用が業務効率化に留まることが多く、特に日本では、導入企業の多くが業務内のテキスト処理やデータ処理の自動化に注力している。これは、生成AIがビジネスの存在意義を脅かす可能性や、技術活用のリスクに対する懸念が根強いことが背景にある。

米国企業では、生成AIを新規事業創出やカスタマーサービスの強化など、より積極的にビジネス拡大の手段として活用している事例が多い。特に、プログラム生成や新たなサービス提供といった具体的なユースケースが広がり、顧客満足度向上や収益拡大に寄与している。日本企業においても、生成AI

の活用は進展しているものの、効果の二極化が進行中で、業界によっては生成AIの利用が停滞している。導入にあたっては、ガバナンスの整備や、効果的なユースケースの設定が重要な成功要因とされており、企業がリスクを適切に管理する体制が必要とされている。

今後、生成AIは企業の競争力向上や業務改革の中核を担う存在となり得るが、課題としては人材不足や技術活用に関するリテラシーの向上が挙げられる。

3.大学における生成AIを活用した適用業務の検討

大学の職員組織における業務効率化とサービス向上を目的に、入試広報、学生課、教務課、キャリアセンター、健康支援センターに生成AIを導入する計画について述べる。生成AIは、事務職員の負担を軽減し、対応速度を向上させるだけでなく、学生や教職員へのサポートの質を高めることが期待される。

生成AIを活用して大学事務職員の業務を効率化し、表1のように反復的な作業を自動化することである。また、これにより、事務職員がより高度で重要な業務に集中できる環境を整え、学生や教職員に対して迅速かつ的確な対応を提供することを目指す。

表1 部課ごとに想定される適用業務

部課と目的	主な適用業務	期待される効果
入試広報 入試に関する情報提供の迅速化と広報活動の強化	FAQの自動応答：受験生や保護者からのよくある質問に対し、24時間対応可能な自動応答システムを導入する。これにより、問い合わせ対応の負担を軽減し、正確な情報提供が実現される。 広報資料の自動生成・校正：広報パンフレットやWebコンテンツの初期ドラフトを生成AIで作成し、職員が内容を確認・修正することで、作業時間の短縮を図る。 入試関連データの分析：志願者データを基に生成AIが自動分析を行い、ターゲット層に対する効果的な広報戦略を支援する。	志願者対応の迅速化と広報資料作成の効率化。 データに基づいた広報戦略の精度向上。
学生課 学生からの問い合わせ対応の自動化と、サービスの向上	FAQの自動応答：履修、奨学金、クラブ活動などに関する質問に対して、AIが自動で回答を提供する。特定の時期に集中する問い合わせへの対応が改善される。 学生データの分析と支援ニーズの特定：学生の出欠や活動データを基に生成AIが分析し、支援が必要な学生を特定することで、個別のサポートを強化する。 イベント通知の自動生成：学生向けのイベントや説明会の案内メールを自動で作成し、個別化された内容で送信する。	学生対応の迅速化とパーソナライズ化。 学生支援の効率化と適時なサポート提供。
教務課 教務関連業務の効率化とサービス向上	履修関連のFAQ自動応答：学生からの履修登録や成績確認に関する質問にAIが自動で対応する。 時間割やカリキュラム調整の支援：時間割の調整や教員スケジュールの調整を生成AIが支援し、業務効率を高める。 議事録の自動作成：教務会議の内容を自動で記録し、要約して報告書を作成する。	学生や教員からの問い合わせへの迅速な対応。 会議記録の作成時間短縮と業務の効率化。

キャリアセンター 就職支援業務の効率化と、学生へのサポート強化	FAQの自動応答：学生からの求人情報や履歴書の書き方に関する質問に対し、AIが迅速に対応する。 求人情報の自動収集と提供：生成AIが最新の求人情報を収集し、学生に自動で提供する。 履歴書や職務経歴書の自動レビュー：学生が作成した履歴書や職務経歴書をAIが自動でレビューし、改善点を提示する。	学生へのキャリアアドバイス提供の迅速化と質の向上。 常時、最新の求人情報を提供し、学生に適切な支援を行う。
健康支援センター 導入目的：健康相談業務の効率化と、学生および教職員への迅速な対応	健康相談に関するFAQの自動応答：健康診断や医療サービスに関する問い合わせに、AIが迅速かつ正確に対応する。 健康診断結果通知や予約管理の自動化：健康診断の結果通知や次回の予約を生成AIが自動で管理し、予約の重複やミスを防ぐ。 カウンセリング予約の自動調整：学生や教職員のカウンセリング予約をAIが効率的に管理し、予約管理の手間を軽減する。	学生や教職員の健康相談への対応時間を短縮し、正確な対応を提供する。 健康支援サービスの効率化と、予約システムの管理精度向上。

4.導入プロセス

部課ごとに想定される適用業務をOpenAI社が提供するChatGPT Team Plan¹を本学情報教育センターで契約する。2024年度については、各部課の一部の職員と一部の教員にアカウントの付与を行い、次に示す4つのステップでプロジェクトを実施し、目的を達成していく。

小稿執筆時点において、既にGPTsとGAS（Google App Script）を用いたRPA研修を終えており、今後は各部課において、自らKPIやKGIを設定し、情報教育センターの運営委員は適宜必要においてサポートに入っていく。その後、大学全体における作成され共有されたGPTsのマネジメントを行い、目標達成ができたかについて管理を行なっていく予定である。

1 研修実施 <ul style="list-style-type: none"> → プロンプトエンジニアリングの概要 → プロンプトテンプレートの作り方 → 活用演習 	2 プロンプトテンプレート作成 <ul style="list-style-type: none"> → 定例mtgでプロンプト作成方法を解説 → 各自プロンプトテンプレート作成 → 随時ChatにてQ&A対応
4 効果算出・成果報告 <ul style="list-style-type: none"> → 作成したプロンプトテンプレートやGPTs活用による効果算出 KPI:GPTsの数、RPAの数、データ分析 KGI:効率性指標、価値創造指標 → 経営層への成果報告 	3 GPTsを用いたサービス作成 <ul style="list-style-type: none"> → GPTsの概要と作成方法の研修 → 各自でGPTs作成 → 随時ChatにてQ&A対応

- 業務効率化：手作業による反復業務が自動化され、業務時間が大幅に削減される。特にFAQ対応や資料作成などの時間が短縮される。

¹ ChatGPT チームの料金は、年間請求の場合はユーザー 1 人あたり月額 25 ドル、月間請求の場合はユーザー 1 人あたり月額 30 ドル。チームのための安全なワークスペース、ワークスペースでカスタムGPTを作成して共有する、ワークスペースとチーム管理のための管理コンソールがあることなどが通常のプランとは異なる。

- 対応品質の向上：生成AIにより、24時間体制で迅速かつ正確な対応が可能になり、学生や教職員に対するサービスの質が向上する。
- コスト削減：自動化により、業務にかかる人件費や運営コストが削減され、効率的な業務運営が実現される。

各部課における検証を経て、試験導入で得た知見をもとに、生成AIの全体導入を進める。全学的な業務効率化と、対応品質の向上を目指す。そのためには、部門ごとの業務フローや利用目的に応じた生成AIのトレーニングを行い、導入後も、定期的なフィードバックの収集とシステムの改善を行い、常に最適な状態を維持する。

その際には、学内のIT環境やセキュリティの問題を常に念頭に置き、生成AIが利用するデータの取り扱いや個人情報の保護を徹底する必要がある。また、生成AIの導入による業務変革に対して、職員や教員がどのように適応するかを支援するため、トレーニングやサポート体制の強化も重要である。

5.おわりに

大学の職員組織における生成AIの導入について、その目的や適用業務、導入プロセスの詳細、そして大学特有の留意点を検討してきた。生成AIの導入は、大学の事務業務の効率化を促進し、学生や教職員へのサービス向上に大きく貢献するものである。様々な部門において、生成AIを活用することで、時間のかかる反復的な業務の自動化や、正確かつ迅速な情報提供が可能となる。これにより、職員はより高度で戦略的な業務に集中することができ、業務全体の効率が飛躍的に向上することが期待される。また、学生対応の質も向上し、個別化されたサービス提供が可能となることから、学生や教職員の満足度も向上するであろう。

生成AIの活用による業務の変革は、大学の業務運営に新たな価値をもたらすものである。本プロジェクトの成功を通じて、大学全体のデジタルトランスフォーメーションが加速し、さらなる教育・研究環境の向上にも寄与することが期待される。今後も、技術の進展に応じた継続的な改善と適応を行い、大学業務の最適化を目指していくことが重要である。

引用参考文献

pwc (2024a) 「生成AIに関する実態調査2024春」 <https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/thoughtleadership/generative-ai-survey2024.html>

pwc (2024b) 「生成AIに関する実態調査2024春 米国との比較」 <https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/thoughtleadership/generative-ai-survey2024-us-comparison.html>

OpenAI (2024) 「Introducing ChatGPT Team」 <https://openai.com/index/introducing-chatgpt-team/>

日清食品グループ (2024) 「生成AI活用の取り組み」 https://www.nissin.com/jp/ir/library/event/pdf/20240314_2.pdf