

# 大学におけるアウトソーシングを活用した eラーニング業務の支援体制についての研究

Research on support systems of e-learning in universities which utilize outsourcing

望月 真紀\* 大森 不二雄\*\* 江川 良裕\*\* 北村 士朗\*\*

Maki Mochizuki\* Fujio Ohmori\*\* Yoshihiro Ekawa\*\* Shiro Kitamura\*\*

株式会社早稲田総研インターナショナル\* 熊本大学大学院\*\*

Waseda University International Corporation\* Kumamoto University\*\*

＜あらまし＞ アウトソーシングとは、業務を外部委託することである。1990年代に民間企業で活用され始めた経営手法であるが、近年、日本の大学においても、業務の一部をアウトソーシングする事例が増えてきている。2000年代初頭、新しい教育手法として大学に導入されたeラーニングについても、アウトソーシングを活用した事例が、少しずつではあるが、報告されるようになってきている。そこで、本研究では、大学において、eラーニング業務のアウトソーシングをなぜ活用しているのか、あるいは、活用していないのか、その理由を明らかにするとともに、アウトソーシングを活用したeラーニング業務の支援体制について、考察することを目的とする。このため、国内の5つの大学の事例調査（インタビュー調査等）を実施し、その結果に基づいて、具体的な検証、考察を行った。

＜キーワード＞ eラーニング 大学教育 アウトソーシング インハウス 関連会社

## 1. はじめに

アウトソーシングとは、業務を外部委託することである。1990年代に民間企業で活用され始めた経営手法であるが、近年、日本の大学においても、業務の一部をアウトソーシングする事例が増えてきている。2000年代初頭、新しい教育手法として大学に導入されたeラーニングについても、アウトソーシングを活用した事例が、少しずつではあるが、報告されるようになってきている。そこで、本研究では、大学において、eラーニング業務のアウトソーシングを、なぜ活用しているのか、あるいは、活用していないのか、その理由を明らかにするとともに、どのような組織や業務で活用しているのか、アウトソーシングを活用したeラーニング業務の支援体制について、考察することを目的とする。

## 2. 研究方法

調査方法としては、資料による調査及びインタビューによる調査を実施した。アウトソーシングを活用している大学については、受託側の協力会社にも同様の調査を実施した。

調査の手順は、以下のとおりである。

- ①公開資料による基本データの整理
- ②インタビュー調査

③調査結果の整理

④調査結果の考察・まとめ

## 3. 事例調査

事例調査は、先行研究のレビューの結果に基づき、以下の5つの大学を選び、調査した（調査順）。  
＜伝統校で関連会社を活用しているケース＞

- 早稲田大学（人間科学部通信教育課程eスクール）
- 日本福祉大学

＜新設大学でアウトソーシングを活用しているケース＞

- 八洲学園大学

＜インハウスで行っているケース＞

- 東北大学（インターネットスクール）
- 熊本大学大学院（教授システム学専攻）

また、アウトソーシングを活用している事例については、協力会社についても調査した。

- ㈱早稲田総研インターナショナル（早稲田大学の協力会社）
- ㈱エヌ・エフ・ユー（日本福祉大学の協力会社）
- デジタル・ナレッジ（八洲学園大学の協力会社）

## 4. 調査結果の考察

インハウスで業務を行っている東北大学及び熊本大学については、以下の点について整理した。

- アウトソーシングを活用しない理由
- インハウスで行う組織の特徴

また、アウトソーシングを活用している早稲田大学、日本福祉大学及び八洲学園大学については、以下の点について整理した。

- アウトソーシングを活用する理由
- アウトソーシングを活用する組織の特徴
- アウトソーシングを活用する業務
- 時間経過にあわせたアウトソーシングの活用
- 関連会社の活用

## 5. アウトソーシングを活用しない理由

インハウスで業務を行っている東北大学と熊本大学に加え、業務の一部を当初はアウトソーシングしていたが、現在は内製化に移行している八洲学園大学も含め、これら3大学のアウトソーシングを活用しない理由を整理したところ、以下の7つの理由であることが明らかになった。

- 大学設置基準等との調整が必要である。
- 契約条件に拘束されるため、委託スタッフだと業務に融通がきかない。
- 大学特有の文化を理解してもらう必要がある。
- 学内にノウハウが蓄積されない。
- コストがかかる。
- 国立大学で業務委託をする場合、入札制度がある。
- 現状のスタッフで足りている。

## 6. アウトソーシングを活用する理由

eラーニング業務のアウトソーシングを活用している早稲田大学、日本福祉大学及び八洲学園大学において、アウトソーシングを活用する理由を整理したところ、以下のとおりであることが明らかになった。

- スピードアップ
- 専門スキルの導入
- コストダウン
- きめ細かなサービス
- 教員の負荷の軽減
- スタッフの補填

## 7. アウトソーシングを活用した支援体制

調査結果から、どのような大学がどのような業務でアウトソーシングを活用しているのか、また、アウトソーシングを活用したeラーニング業務の支援体制について、整理したところ、以下のとおりであることが明らかになった。

- 国立大学の伝統校は、インハウスで行っている。
- 支援スタッフが不足している私立大学では、アウトソーシングを活用している。
- システム管理、教員支援、コンテンツ作成の業務に関して、特にアウトソーシングを活用している。
- 初期の開発段階では、アウトソーシングを活用し、業務が安定してきたら、インハウスへ移行するケースがある。
- アウトソーシングの問題点は、関連会社にアウトソーシングすることで解決できる場合がある。

## 8. 本研究の限界と残された課題

今回、調査した事例は、2大学がインハウス、3大学がアウトソーシングの事例で、後者は、たまたま、関連会社にアウトソーシングしている事例であったが、今回の結果を普遍的な結論に結び付けてしまうには、事例が少なすぎる。大学の関連会社だけではなく、一般企業にアウトソーシングしている事例等、さらに多くの事例を調査し、検証することが望ましい。

大学の業務の中で、図書館業務については、アウトソーシングされる事例が多いときく。それはなぜなのだろうか。このように大学の業務の中で、eラーニング業務以外でアウトソーシングされている事例についても、比較検討することで、別の視点から、eラーニング業務が、他の特定の業務に比べ、アウトソーシングされにくい理由が、明らかになるのではないだろうか。

一般企業におけるアウトソーシングの事例についても、今後さらに調査し、比較検討する必要性を感じた。一般企業の事例と大学の事例とを比較検討することで、大学特有の問題というもの、さらに浮き彫りになるはずである。

### 参考文献

- 吉田文/田口真奈編著 『模索されるeラーニング』東信堂 2005年
- 吉田文/田口真奈/中原淳編著 『大学eラーニングの経営戦略 成功の条件』東京電機大学出版局 2005年
- WISDOM@早稲田 『大学は「プロジェクト」でこんなに変わる アカデミック・アドミニストレーターの作法』東洋経済新報社 2008年
- 宮原俊之 修士論文『高等教育機関におけるeラーニングを活用した教育活動の効果的な組織体制とマネジメントに関する研究』熊本大学 2008年