2018 年 3 月 24 日
CorePartner リーダー
工学研究科修士 2 年 S.R

平成 29 年度 CIP 業務報告

表題の件につき、下記の通りご報告いたします。

記

1. CIP 参加動機
組織のリーダーとしてチームをまとめていく能力を身に着けるために参加しました。事業を担う組織の立ち上げから運営に携わることは、部活やサークルとは異質でより社会的な経験を得ることができる貴重な機会です。経験したことのないことも多く、集まった人々も様々な背景を持ち異なる価値観を持っているため、運営を行っていくうえで困難な状況も多々存在すると考えました。しかし、そのような厳しい状況でこそ自分の考える【個を尊重したチームワークを行うリーダー】とはどのようにあるべきかを学ぶことができると考え、CIP に参加しました。

2. CIP 業務概要
1) お部屋仲介事業における学生スタッフの雇用システム改革
・CoMPAss（新入生センター、保護者説明会を統括）が手掛ける事業における学生スタッフとの合同雇用窓口の提案。
・紙媒体を用いた情報提供による従来の雇用システムに対する、一部 WEB ブラウザを用いた高効率化雇用システムの提案。

2) お部屋仲介事業における学生スタッフの研修改革
・従来まで行われていた研修の改善と新規研修の提案。
・2018 年 2 月 24 日、25 日のみ新入生センター、保護者説明会、お部屋探し会場の 3 者が学生交流棟 1 階を共同で利用することとなった。一貫した接客を目標に、CoMPAss と協力して学生スタッフのより幅広い業務知識獲得を画策。

3. CIP 業務報告

1) お部屋仲介事業における学生スタッフの雇用システムの改革

・合同雇用窓口の導入により、例年不足しがちなお部屋仲介事業における学生スタッフを効果的に獲得することを可能にした。

・合同雇用窓口の導入に伴い、学生スタッフの中で雇用先（学生サポート、マイルームハウジング）が異なることと他 CIP との連携不足が相まって、学生スタッフに混乱を与えた。

・WEB ブラウザの利用により学生スタッフ情報の管理が容易となった。

2) お部屋仲介事業における学生スタッフの研修改革

・学生スタッフに対してより実務に近い研修を行い、繁忙期における接客トラブルを減らすことができた。

・一貫した接客のために学生スタッフの業務や必要な知識が多くなりすぎ、混乱を与えた。「役割分担」の重要性を再確認。

4. 今後の予定

1) お部屋仲介事業における学生スタッフの雇用システムの改革

・お部屋仲介事業における学生スタッフ単独の募集窓口を用いた大規模募集システムの構築。

・応募者にとって明解な雇用システムおよび WEB サービスの提供。

2) お部屋仲介事業における学生スタッフの研修改革

・繁忙期に向けた実践研修の実施。

・他部署学生スタッフとの業務分担。

5. 所感

お部屋仲介事業の CIP（CorePartner）立ち上げということで、既に立ち上がっていた他 CIP、特に CoMPAss と協力し一貫した接客のための改革に尽力した。CoMPAss、CorePartner それぞれが所属する部署で雇用する学生スタッフの区分や研修内容を見直し、学生スタッフ一人ひとりの知識・業務の幅を広げることで柔軟な対応を可能とすることを目標とした。しかし、実際に行ってみて感じたことは、「煩雑である」ということである。

まず、CoMPAss と CorePartner の間で連携がうまくとることができなかった。というのも、CIP 間での横のつながりより事業部間での縦のつながりを強く感じ、CorePartner からすると仕事を行いにくく感じた。結果として、CoMPAss 側と CorePartner 側の兼任スタッフとして雇われた学生にとって、2 つの CIP が存在しており状況に応じて別々に連絡が来るという状況は非常に煩雑であり、混乱を与えてしまった。

また、一貫した接客のために行ったお部屋仲介事業学生スタッフへの商品紹介の研修について、実際に効果を得ることができたかは定量的には測ることはできないが、自身の経験から考えると効果はないと考えられる。つまり結果として、学生スタッフの知識・業務の幅をいたずらに広げ様々な意味でのコストを増大させただけと言える。

以上のことから、来年度以降も一貫した接客を掲げるのであれば、CoMPAss と CorePartner を完全に統合した新たな CIP をつくる、もしくは、業務分担を明確にしたうえで CIP 間の協力は行わない方がよいと考える。

生協の不動産事業に 6 年間携わり、「お客様の視点で考える」ということの重要性を学んだ。就職活動を終えてふりかえると、利益を追求することに躍起になりお客様のことを考えられていないと感じる企業を多く思い出すことができる。できているようでよくよく考えるとできていないこの「お客様の視点で考える」という意識は、企業に勤めることとなる自身にとって非常に重要な財産になると考えている。このことを活かし、社会に貢献できるようになりたいと思う。

以上