2018 年 3 月 18 日
CorePartner リーダー
工学研究科修士 2 回 Y.S.

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
リーダーとして新規事業の立ち上げに携わることで、多様化する社会の中で生き抜くためのバランス感覚を身に着けるためです。新規事業というものは目標は定まっているものの、その目標達成のための具体的な道筋は不明瞭であるのが常であります。また新規事業は可能性を秘めている反面、様々な立場の関係者から矛盾する提案を受けることもあります。私はそのような混沌とした状況をリーダーとしてまとめるために必要な能力は、【多種多様な意見を受け入れつつも正しい信念は貫き通すバランス感覚】だと考えています。そのようなバランス感覚を身に着けるため、今回 CIP に参加いたしました。

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業務フロー改革
・従来まで行われていた業務フローの改善と新規業務フローの提案。
・接客業務にて用いる各種ツールの改善。

2) 新会場設営・運営プロジェクト
・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。CorePartner リーダーとして、CoMPAss（新入生センター、保護者説明会を統括）らと協力して会場設計と運営に着手。

3) CorePartner 組織の統括
・今年度より発足した CorePartner のリーダーとして、組織の土台作りに着手。
・他 CIP チームとの仲立て。

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業務フロー改革

・学生スタッフが関わる業務の分担を行い、スタッフごとの業務の単純化を達成。

・学生スタッフへの新規業務フローの徹底に一部失敗。

・接客にて用いる書類を修正することで、今まで不明であった契約率の算出と会場内におけるお客様の動向を時間ごとに把握することを可能にした。

2) 新会場設営・運営プロジェクト

・お客様数が会場の人数を超え、学生交流棟 1 階では物理的広さが不足していると判明。

・お客様の時間ごとの動向をデータにまとめることで、混雑具合とその原因を取得。

・混雑の根本的原因は「お客様数に対する学生添乗スタッフ数の不足」と「会場内お客様待機場所の狭さ」

3) CorePartner 組織の統括

・組織を業務内容に応じて「人事」「会場」「広報」の 3 部門に分割し、組織の細分化を実行。

・部門ごとに業務量と意識の差が発生。

・同様にメンバーごとに意識の差が発生。

・他 CIP チームとの連携不足。

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業務フロー改革

・今年度新たに作成した各種接客ツールの改良。

・学生スタッフへの業務フローの徹底。

2) 新会場設営・運営プロジェクト

・来年度に利用するお部屋探し会場に求める性能をまとめ、報告。

・契約数と契約率を向上させるための新イベントを発足。

3) CorePartner 組織の統括

・メンバーの意識の統一。

・他 CIP チームとの連携。

・「事業性」の向上を目的とする。

5. 所感

新規事業発足初年度ということもあり、年間事業の振り返りを可能にする定量的指標の導入に尽力した。従来まで定性的にしか分からなかった「来客数」「契約率」「お客様の動向」データを定量的に算出・分析することを可能にしたため、次年度以降新たに行うプロジェクトに関しては定量的指標に基づいて議論することができる。

本年度の CIP 事業全体を CorePartner リーダーの視点で評価するならば、CorePartner・CoMPAss・生協職員の 3 者間の関係性を明確にすべきだと感じた。今年度は CorePartner 発足初年度であり業務内容も近いことから、最初は CorePartner と CoMPAss の 2 チームが協力して生協職員へ企画提案を行う横割り型の関係性をとっていた。しかし実際はそれぞれのチームの生協職員がそれぞれのチームへと直接指示を行う縦割り型の関係性であり、発足当初この関係性の歪さにより不要な議論が生じてしまった。次年度以降の業務の効率のみを考えるならば、縦割り性を維持し CorePartner と CoMPAss の協力体制は最小限のものにすべきだと考える。これらの問題も含め、次年度からは CIPro との協議も行っていきたい。

また、CorePartner 発足時に設定した「合格発表前予約数の前年度プラス 100 件」と「合格発表後契約数の前年度プラス 50 件」という数値目標は達成することが出来なかった。前者の目標が達成できなかった理由は 2/25 日の契約数が伸びなかったことである。今年度の反省を踏まえ、来年度では目標達成のため尽力する。

私は生協組織にて不動産事業に 6 年間携わったが、生協組織の良さは【お客様第一】の考えに集約されると考えている。これは生協自体が非営利の組織であることに起因している。そのような【お客様第一】を真の意味で掲げる団体に 6 年間所属できた経験は、来年度より一般企業に勤務する自分にとって掛け替えのない財産になると考えている。社会に出ても生協組織で学んだ【お客様第一】の視座を忘れずに、一般企業に勤める身としての利潤も追求し、企業と社会に貢献できるように努めたい。

以上