

Temple University, Japan Campus

www.tuj.ac.jp



概要

- **名称:** テンプル大学ジャパン キャンパス
(Temple University, Japan Campus; TUJ)
www.tuj.ac.jp
- **所在地:** 東京都
- **業種:** 教育
- **課題:**
 - 日本の文部科学省による認定後に増え続ける入学希望者に対応し、内外の学生に対して TUJ の魅力を広める。
 - 最初の問い合わせから各コースへの登録に至るまで入学希望者を追跡、管理する。
 - サービスの一貫性を確保する
- **以前のソフトウェア:**
Microsoft Access と Excel
(特注システム)
- **検討した他のソフトウェア:**
Salesforce.com と SAP
- **NetSuite の導入効果:**
 - 成長を支援するプラットフォームを提供 (現在の年間成長率 20%)
 - 対応およびフォローアップの速度の向上
 - リクルーティング チームでのデータ共有の実現により、業務の効率が向上
 - CRM データの信頼性の向上
 - 報告体制の向上

「教育分野、とりわけ入学希望者に的を絞ったソリューションは、NetSuite 以外にもありましたが、柔軟性、プラットフォーム指向、拡張性、カスタマイズ性においては NetSuite が最も優れ、ホスティング機能も完備していました」

— Paul Raudkepp 氏
(TUJ の CIO)

効果:

入学希望者の手続き管理を NetSuite で自動化することにより、大学側の管理業務と入学希望者側の手続きが格段に簡単かつスムーズになりました。

TUJ は NetSuite を使用して、世界約 40 か国からの学部入学希望者 (年率 20% で増加) を管理しています。この数字は、海外からの入学希望者に対して TUJ がビザ発給することを、文部科学省から特別に許可されて以来、急激に増加しました。TUJ は、NetSuite を介して 1 日平均 10 ~ 30 件の問い合わせを受けていますが、NetSuite のシステムは一度に約 2 万人分の処理を行います。

「当校では、カスタマー リレーションシップ マネージメントも重視しています。NetSuite を利用すれば、入学希望者に対して、質の高いサービスを一貫して提供することが可能になり、迅速な対応とタイムリーなフォローアップを行えます」と、チームインフォメーションオフィサーの Paul Raudkepp 氏は述べています。

課題:

TUJ は 1982 年に設立され、外国の大学の日本校としては古い歴史と規模を持ちます。学部、大学院、社会人および企業向けに教育プログラムを提供し、学生数は総勢 2,830 人で、その数は現在も増え続けています。

入学希望者の願書の管理は膨大な作業となります。新しいシステムを導入した主な目的は、入学希望者の手続き (最初の問い合わせから登録に至るまで) の流れを管理することにあります。

「以前は、このプロセスを適切に監視したり、追跡したりすることが一切ありませんでした」と、Paul Raudkepp 氏は言います。「最初の願書データは、Microsoft Access データベースまたは Microsoft Excel スプレッドシートに手作業で入力し、リクルーティング チームのスタッフは各自でファイルを作って、使用していました。管理方法には一貫性がなく、全体的な流れも不透明だったので、業務がタイムリーに行われているのかどうか、あるいは一貫したサービスを提供できているのかどうかを把握することは不可能でした。状況が変わって当校でビザを発給できるようになり、入学希望者が急激に増えると、それは深刻な問題になってきました」

「当校にとって NetSuite の最大の魅力は、成長に応じてプラットフォームを利用できる点です。クレジットカードによる授業料の支払い処理、入学希望者が願書の追跡やコースの授業料の確認ができるセルフサービス型ポータルなどを実現することができました」

— Paul Raudkepp 氏

「ホスティングされたソリューションを導入することが急務になりました。リクルーティングチームは8人構成ですが、これ以上スタッフの数を増やしたくなかったし、ソフトウェアの保守も行いたくはありませんでした。そのため、ホスティングが重要な課題となりました。また、システムには ERP 機能も必要で、それにはまさに NetSuite がうってつけだったのです。さらに、財務、支出報告、予算編成などの業務全体もまとめて新しいプラットフォームで運営できればと思いました。当校にとって、NetSuite が長期的にも短期的にも最も適したソリューションであることがすぐにわかりました。

非ホスティング タイプを含め、TUJ ではこれまでに数多くのソリューションを検討してきました。Salesforce.com と SAP によるデモには説得力がなく、CRM 機能は優れていましたが、必要な ERP 機能は備えていませんでした。「教育分野、とりわけ入学希望者に的を絞ったソリューションは、NetSuite 以外にもありましたが、柔軟性、プラットフォーム指向、拡張性、カスタマイズ性においては NetSuite が最も優れ、ホスティング機能も完備していました」

ソリューション

入学希望者の最初の問い合わせはオンライン フォームで行われ、その 80 ~ 90% は TUJ の Web サイトから直接 NetSuite に送られます。「カスタマー リレーションシップの管理は、登録までを NetSuite で行っており、登録の段階からは別のシステムで行っています。ただし、登録システムおよび一部のプログラムを NetSuite に移すことを現在、検討中です」と、Paul Raudkepp 氏は語ります。

「電話といった、インターネット以外の方法で送られてくる応募もあり、そのようなデータは直接 NetSuite に入力します。入学希望者は関心のあるプログラムや住所などの要因に応じて、リクルーティング チームの各担当者に割り当てられます。入学希望者は、自動送信される電子メールを受け取ったあと、個別にメールをやり取りして、必要な情報を入手します。願書の受理からプログラムへの登録までの段階で、要件が満たされるたびに、ステータス変化していきます」

リクルーティング チームからの初回のフィードバックは好評です。「NetSuite システムによって、以前よりも業務の進め方が大幅に向上し、誰もが満足しているようです」と、Paul Raudkepp 氏は言います。「リクルーティング チームは簡単にデータを共有でき、各自の進み具合がすぐにわかります。導入してからまだ日が浅いのですが、ルールを簡単に適用できるおかげで、データの信頼性ははるかに向上しました。時間もずいぶん節約できました」

Nicole Despres 氏 (TUJ のアドミッションズ カウンセリングのシニア カウンセラー) によれば、大学のエンド ユーザーは「検索が簡単になり、必要な情報は何でも見つけられる」点で意見が一致しているとのこと。「どの部門でも業務に使用できるし、アドミッション業務全体のプロセスを1つに統合できるシステムを導入できて、本当に助かっています」