

2023年度：学生の声を活かした改善状況一覧

No.	年度	種別	学生からの意見	改善状況
1	2023年度	修学支援 生活支援 キャリア支援	【要約】 問い合わせ先や質問の程度が分かりづらく、メールでの問い合わせを行うこと自体抵抗を感じるため、多様な問い合わせ方法を整備してほしい。 【学生からの意見】 - こんなことを聞いても良いのかなという不安があった。 - メールのみでなく、ラインなどで簡単に相談に乗って頂ける仕組みがあるととても便利かと思います。メールだとしてもメールアプリを開いて宛名選んで件名入力して…と少し面倒で、相談すること事態が億劫になってしまい、色々相談したいことがありますが、後回しになっているのが現状です。もし、すでにチャットが出来る若しくはチャットボットのような機能があるのでしたら教えて頂きたいです。 - 私は特に抵抗がないのですが、「質問したくてもこの質問は学サボでいいのか迷う」や「メールは若干ハードルが高い」そういった意見を耳にしました。そこで、これは一案ではありますが、Googleフォームの活用でアンケートのようにメールよりも入力するだけで気軽に聞ける、そんな環境を作ってみてはいかがでしょうか？また、確かに、クラウドキャンパスなどのシステム以外の質問は確かにどこに質問していいのかわかりにくい時があります。ぜひとももっと分かりやすいQ&Aなどを設けてみてはいかがでしょうか？ - 問い合わせ先を探すのに最初苦労した。メールではなく、チャットやLINEのようなメッセージでやりとりできるとありがたい。	【回答・改善状況】 - GoogleフォームやLINE公式アカウント等を活用した問い合わせ窓口（連絡先）の一本化を行い、問い合わせ内容に応じて対応部署を割り振るなど、学生の利便性向上方策を検討している。 - 学生が24時間リアルタイムで各種相談に関する回答を得られるように、チャットボットを2022年度から全学的に導入し、学修支援の効率化を図っている。実運用の状況を踏まえ、チャットボットのシステム改修および掲載内容について改善を実施した結果、2023年度のチャットボットの利用件数が4,236件（2022年度3,551件、前年度比119%）となった。問い合わせ履歴の多い内容については、継続的にFAQへの反映を行っており、学生が自分自身で疑問点・不明点を解決できる環境を構築し、進化を続けている。
2	2023年度	修学支援 生活支援	【要約】 問い合わせ応対品質を向上してほしい。 【学生からの意見】 - 丁寧に対応してくれる方もいらっしゃいますが、サイバー大学のカリキュラムや内容を理解していられないかたもいて、質問をしてもわかりかねますと言われたことがあるので、どの質問にも対応していただけると嬉しいです。特に実際に学校に通って勉強するわけではなく、すべてオンラインですので、質問するのはどうしても電話することが一番早く、便利なので、こちらが納得できるように説明してほしいです。 - 返信などが遅くタイムラグを感じるのが今までに何度かありました。ある程度はしかたのないことかもしれませんが、相談や質問、要望などに対しては柔軟性がないと感じています。緊急時や一般的でない問い合わせには特に時間がかかる印象です。通信制だからこその大学にないケースの相談や質問などがあるかと思いますがそういった対応をあまりできていないと思ってしまいました。通信制や全日制に関係なく他大学にあって本学にはない生徒に対するサポートや対応などがありとても残念です。 - 講義が受けられないシステム障害があり、夜中にメールで問い合わせを行った。翌日の昼過ぎ時点で返信がなく、電話で改めて問い合わせを行った。できれば、現在原因検索中とだけでも返信を頂けると不安解消になります。 - CU EnglishやCloud campusでの授業の進捗で少しわからないことや不明な点がありました時にご相談させていただきましたが、コースの顧問に聞いてくださいと、システムサポートセンター様に質問するか、コースのTAにお尋ねするか区別がつきにくいご回答がありました。	【回答・改善状況】 - 電話・メールの問い合わせ応対品質の均一化を目指し、応対品質向上のための研修を実施するとともに、毎月電話・メールのモニタリングを実施し、問題点の分析及び改善を行っている。 - メールでの問い合わせには原則24時間以内には一次返信を行っているが、システム障害など、全学生に影響のあるものについては、SNS等での発信やメールでの周知を行う。
3	2023年度	修学支援 生活支援	【要約】 学生サポートページを改善してほしい。 【学生からの意見】 - 学生サポートのイントラの内容と見やすさを改善して欲しい。 - 説明は文書だけではなくて、 探す方法（ページのどこにある、どの部分）、流れ、動画付きの説明がありましたら、より分かりやすくなると思います。 - FAQにビデオと一緒に記載して欲しい。	【回答・改善状況】 学生サポートページが見やすくなるよう、改修する。
4	2023年度	修学支援	【要約】 オフィスアワーを一覧化してほしい。 【学生からの意見】 オフィスアワーの日程表があれば、空き時間の予約がしやすいと思いました。各講義（担当教授）での対応がバラバラで、TAの対応もバラバラなので、なにか統一されたシステムがあればよいのではないのでしょうか。	【回答・改善状況】 オフィスアワーの日程表は「学生サポート」ページ内に教員ごとのオフィスアワー一覧を掲載しているが、認知度が低い可能性があるため、半期ごとにCloudCampusのお知らせに掲載して周知を行う。
5	2023年度	修学支援	【要約】 資格取得が可能な授業科目について、発信してほしい。 【学生からの意見】 例えば、リスク管理と監査を履修し、一定の条件をクリアすれば、情報セキュリティ監査アソシエイト（CAIS）の資格を取得できる等、学生に対して資格取得に必要な情報を、積極的にアピールできると良いと考えます。	【回答・改善状況】 「学生サポート」ページ内に資格取得に関するページを設置し、資格取得に活かせる科目を掲載しているが、認知度が低い可能性があるため、半期ごとの履修登録のタイミングでCloudCampusのお知らせに掲載して周知を行う。
6	2023年度	修学支援	【要約】 学生の目標に応じた個別具体の履修計画を提示してほしい。 【学生からの意見】 自分自身、LAの活用の仕方が十分に理解できていないからだと思うが、できればAIなどを活用して、より個別にそれぞれの学生に合わせた履修科目のレコメンドやゴールを見据えての履修計画の積極的なご提案をいただきたい。	【回答・改善状況】 2024年度から、新しい履修上の区分としてマイクロクレデンシャル制のカリキュラムへと移行した。マイクロクレデンシャル制のカリキュラムは、開講科目を分野別かつ階層別にクラスター化した科目体系を構築しており、全学生が IT とビジネスの基礎を身に付けたうえで、幅広い分野にわたる複眼的な視野を身に付けたい学生や、特定分野の専門性をより深く極めたい学生が、自らの目的に沿って科目を履修できるようにしているため、より容易に履修計画を作成することが可能となった。 - 履修計画の相談に対応するLA（ラーニングアドバイザー）を配置しており、メールや電話、Zoomでの履修科目選択のアドバイスや学年進行時のカリキュラム選択の相談対応、卒業研究科目エントリー時の進路指導などを主に行っているため、LAを活用いただくことで学生の目標に応じた履修計画の作成が可能であるものの、活用方法の周知不足が考えられることから、LAの活用方法についても案内する。

No.	年度	種別	学生からの意見	改善状況
7	2023年度	生活支援	【要約】 学生間交流の機会を充実してほしい。 【学生からの意見】 ・学生間でのコミュニティが少ない。一度イベントに参加したことがあるが、人も少なく、あまり盛り上がっていなかった。もっと交流があった方が大学生活を満喫できます。 ・IT業界の転職組の交流会があると良い。 ・KaggleやSIGNATEのコンペにチームで挑戦したい。せっかくAIのコースがあるのだからないのはおかしいと思う。自分はサークル管理するほどの時間的余裕はないため主催できない。	【回答・改善状況】 ・大学公式コミュニティサイトの利用状況を半年ごとに振り返り、分析を行っており、2023年3月には、総登録者数が3,000人を超過し、このうち73.7%が在学生、残り26.3%が卒業生という割合となっている。毎月250件前後の投稿があり、月間の平均で、コメント数は636件（前年対比：1.28倍）、「いいね」のリアクション数は4,174件（前年対比：1.78倍）に達しており、2024年度春学期は、新入生に対するコミュニティ登録促進を強化したことにより、新規登録者の増加に繋がっている。 ・様々なつながりを求める学生の意見があることを考慮し、2024年度からは月に1回程度の頻度でテーマを設定して、大学公式コミュニティサイトにおいて学生参加型の投稿企画を実施している。在学生だけでなく、卒業生や教職員も参加して、多数のコメントやリアクションが得られており、多様なニーズに応えるコミュニティの醸成を図っている。 ・大学公式コミュニティサイト内に、「グループ活動」を独立させ、グループごとにカテゴリ分けを行うことで、各自興味のあるグループでの交流をしやすくした。 ・「先輩や社会人学生の話を知りたい」という声が目立ったため、全学生を対象に、「サイバー大学で広がる私の“ワークライフキャリア”」と題したイベントを開催し、卒業後に個人事業主として活躍している先輩に登壇してもらうなどの交流の機会を設けている。
8	2023年度	生活支援	【要約】 学生間の交流の場としてバーチャル環境を整備してほしい。 【学生からの意見】 ・個別にzoomなどを設定する必要がなく、好きなときにオンラインで会話できる場があるとよいと思います。 ・バーチャルな交流のできる場所の設置。heere.chatのような交流スペースを利用してはどうか。黙々と勉強していても、同じようにがんばっている人がいると分かるとモチベーションUPにつながる。授業で分からないことがあった時、コミュニティで助けを求めて、時間を合わせてその時間にheereで口頭で説明を受けることも可能。英語の音読会等もzoomよりも気軽に覗くことができるのではないかと思います。 ・大学のバーチャル空間があると交流しやすいと思いました。Gatherのようなバーチャル空間の常設などはいかがでしょうか？	【回答・改善状況】 バーチャル環境の構築について検討している。
9	2023年度	生活支援	【要約】 証明書発行手数料をクレジットカードで払えるようにしてほしい。 【学生からの意見】 証明書発行手数料をクレジットカードで払えるようにしてほしい。	【回答・改善状況】 ・証明書発行手数料のクレジットカード払いについて対応を検討している。 ・証明書の支払い方法を、2024年4月から郵便小為替から銀行振り込みへと変更しており、学生の利便性向上に努めている。 https://www.cyber-u.ac.jp/graduates/certificates.html
10	2023年度	キャリア支援	【要約】 キャリア相談の予約方法のシステム化をしてほしい。 【学生からの意見】 Zoomのご予約の際に、Googleフォーム等でご予約するシステムになったら、可用性があって良いなと思いました。	【回答・改善状況】 フォームを活用した予約方法への変更を検討している。
11	2023年度	キャリア支援	【要約】 幅広い年齢層向けの情報提供、幅広い就職地域の情報提供など、キャリア支援内容を充実させ、個別具体の支援を行ってほしい。 【学生からの意見】 ・エージェントサービスの紹介で話が終わっていたので、次からは具体的にやるべきことを提案してほしい。 ・社会人学生の割合が多い大学である中、社会人対象、高年齢対象のキャリア支援が少ないように感じる。これは企業内の人事に関わる身でもあるので難しさは重々承知しているが、サイバー大学にはその土壌があることから、他の大学との差別化という意味でも力を入れてはいいのでは無いかと感じる。キャリアチェンジであったり、企業内新規事業、DX事業関連ネタなど。 ・地方の情報が少なく、就職活動においては欲しい情報をあまり貰えませんでした。限度はあると思いますが、地方の生徒向けのサービスを強化してほしいです。	【回答・改善状況】 ・就職希望者のうち個別支援を希望する学生には、Zoomを利用して個別面談を実施しており、自己分析や企業研究の支援、応募書類の添削や模擬面接などの支援を行っている。 ・社会人学生向けのキャリア形成支援の一環として「卒業生が語るサイバー大学で広がる私の“ワークライフキャリア”」という学内イベントを開催している。2023年度は働きながら学んできた卒業生が登壇し、入学に至った経緯や在学中の苦悩や悩み、本学での学びが卒業後のキャリア形成にどのように活かしているかを話していただいた。 ・キャリア相談のフォーム化を進めており、予め相談内容を確認することで適切な対応者の配置や情報の事前準備を行い、より良い支援となるよう改善に向けて動いている。
12	2023年度	修学環境	【要約】 図書館の利用手順を示してほしい。 【学生からの意見】 利用方法を記載したしっかりとした手順書があると良い。ログイン方法も含む。	【回答・改善状況】 図書館ページ内に利用案内ページを設置しており、オンラインで利用可能なサービスごとに利用マニュアルを作成し、動画でも説明を行っているものの、認知度が低い可能性があるため、周知を行う。
13	2023年度	修学環境	【要約】 PCトラブル等での対面サポートを行ってほしい。 【学生からの意見】 PCトラブルなど東京で対面対応が必要。	【回答・改善状況】 本学は通学を一切必要としない完全インターネット（フルオンライン）の大学であり、対面でのサポート対応は困難であるものの、代わりにZoom等のオンラインでのサポート対応を可能とする。
14	2023年度	修学環境	【要約】 休日のサポート体制を整備ほしい。 【学生からの意見】 社会人向けに土日に対応してほしい。	【回答・改善状況】 システムサポートセンターは土曜日や祝日（日曜日を除く）に対応しているため、分かりやすく掲載する。
15	2023年度	修学環境	【要約】 システム障害発生時の連絡手段の多様化を行ってほしい。 【学生からの意見】 障害発生時に学生に通知する手段がないこと（問い合わせして確認する以外に、障害を知るすべがない）	【回答・改善状況】 Cloud Campusの障害発生時にはお知らせ画面や、サインイン画面にて情報を発信しているが、その他、システム障害発生時には、公式SNS等で情報を投稿するなど、サイバー大学の学生の連絡手段を複数確保するよう検討している。