大学 SNS @活用の現場 No.4

放送大学

Twitter ほか

学生を勇気づけ、特色を発信する学長のSNS活用術

放送大学の岡部洋一学長は、ツイッターとフェイスブックを駆使してステークホルダーと積極的に交流している。学生の悩みの解決、大学の特色発信などに取り組んでいる。

取材協力：放送大学　岡部洋一学長

※画像はフェイスブックグループ「放送大学」、岡部学長ツイッター、放送大学 WEB 学位記授与式（http://ouj0326.web.fc2.com/）から転載

PROFILE

岡部洋一学長　Twitter

ユーザー名	@__obake
開設時期	2011年1月
総ツイート数	13,357
フォロー数	3,065
フォロワー数	14,116

（2015年1月22日現在）

大学の姿を多くの人に伝える広報ツール

── 学長自らがSNSを使って学内外とコミュニケーションを取るケースは少ないと思います。きっかけを教えてください。

岡部　私は学内の情報基盤の整備と、教育の情報化を推進する役割を期待されて、2006年に放送大学に採用されました。着任当初からバーチャルキャンパスのようなしくみをつくれないものかと考えており、その下準備のつもりで2011年にツイッターとフェイスブック（以下FB）を始めました。

利用するうちに、ツイッターは情報収集と広報に向いており、FBはグループでのコミュニケーションに適していると感じました。広報といっても告知や宣伝ではなく、「放送大学とはこんな大学です」と多くの人に伝える目的で活用しています。

放送大学関係者であれば誰でも参加できる FB グループ。「おばけ」は岡部学長をキャラクター化したもの。

※カバー画像は現在別のものが使われている

画／たかはしみっちっち

目安箱として毎日ツイートをチェック

── 具体的にどのような使い方をしていらっしゃるのでしょうか。

岡部　ツイッターでは「放送大学」でキーワード検索をして、表示されたつぶやきを全て読みます。

── 全てですか！？

岡部　ええ。量が多くて大変ですが、放送大学に対する学生や一般の人の意識を知るために毎日チェックしています。例えば、「放送大学の事務はけしからん」というつぶやきから、窓口の対応が見えてきます。もちろん1件だけで判断するわけではありませんが、立て続けに似た内容の投稿があれば、担当部署の様子を確認し、改善を命じます。言うなれば目安箱です。ツイッターでアイデアをもらうこともあります。学長という立場上、放送大学に対するさまざまな声を把握することは、大切な仕事の一つだと思っています。

また、ツイッターで自分の考えをそれとなく発信することにより、学生や教職員に大学の方針を徐々に浸透させることができます。

── FBについてはいかがでしょう。

岡部　自ら放送大学のグループをつくり、積極的に運営に関わっています。本学は通信制のため、孤独を感じながら勉強している学生が多数います。志を同じくする仲間との交流は学習へのモチベーションを高めますし、対面コミュニケーションが苦手な学生が、SNS上に自分の居場所を見いだすこともあるようです。

入学時や試験前、課題提出の時期になると書き込みが活発ですね。学生同士の勉強会や地方の学習センターがつくったものなど、20～30のグループが存在し、そこでのコミュニケーションも活発です。

── 特に印象に残っているSNS上の出来事はありますか。

岡部　2011年3月の「バーチャル学位記授与式」ですね。東日本大震災の影響で学位記授与式が中止になり、学生から「インターネット上でやろう」とアイデアが出ました。発起人が、ツイートを1つの画面に表示するシステムをつくり、参加を呼び掛けました。当時副学長だった私も参加して、学長から預かった祝辞を公開しました。このイベントがきっかけとなってオフ会が開催されるなど、リアルな交流も生まれました。

── ご自身が投稿する際に心掛けていることはありますか。

岡部　ツイッターは即時性と拡散力が高いSNSですから、断定的な書き方は避けますし、必ず内容を読み直してから投稿します。本当にこの文章を投稿していいのかな、と常に考えます。SNSでも現実社会でも、コミュニケーションの作法は同じです。相手の様子を観察しながら話し方を変えるようにしています。

普通のやり取りでは絵文字も使い、親しみやすさを心掛けています。自分からの発信よりも、ほかの人への返信が多いのですが、学長から突然、返事が来るのはインパクトがあるようです。

交流の場を広げて疑似キャンパスをつくる

── ツイッター、FB以外にもSNSを活用していますか。

2011 年のバーチャル学位記授与式の様子。テキストによる学歌の斉唱もあり、100人以上の参加があった。

岡部　全員がFBを使うわけではありませんので、2014年10月から学内ネットワーク上で「談話室」という学内SNSをスタートさせました。授業に関する質問や意見を書き込んで、教員や仲間とコミュニケーションを取るものです。本学には15歳から90歳代までの約10万人の学生が在籍しています。交流に積極的なユーザーが1000人以上いたら、本物のキャンパスの様相を呈するでしょう。

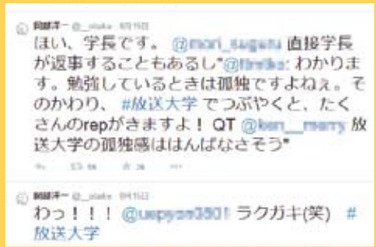
今後もSNSの特性を見極めながら、目的に合ったものがあれば取り入れたいと考えています。デジタル、ネットワークの情報をどんどんキャッチアップして自ら使ってみたうえで、バーチャルキャンパスづくりを推進したいと思います。

プロの眼

（株）リピート代表取締役 **前澤太郎**

SNS上のコミュニケーションについて、最近気づいたことがある。大勢ではなく、特定の1人を対象とするメッセージこそが、多くの人に共感をもたらすということだ。岡部学長は、SNS上で放送大学に関心を寄せる一人ひとりに対して、メッセージを送り続けている。投稿者を励まし、大学の特色を伝え、誤解を解く。そのやり取りは、多くの閲覧者（ステークホルダー）に共感をもたらしている。

SNSを活用している企業は、製品や自社に対する投稿を組織的にウォッチし、顧客サポートなどに生かしているが、岡部学長はそれを個人で行っている。驚くべきコミュニケーション力である。簡単ではないが、多くの大学関係者に実践してもらいたい。



学長の返事を通して放送大学で学ぶ楽しさが伝わる。