SURE 静岡大学学術リポジトリ
Shizuoka University REpository

ユーザサービスの質向上のための取り組み

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 公開日: 2015-11-16 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 安原, 裕子 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.14945/00009235

ユーザサービスの質向上のための取り組み

安原　裕子（静岡大学技術部　情報支援部門）

１．はじめに

平成 26 年 3 月に情報学部 情報基盤システムの更新が行われた。情報学部のシステムは、全学の情報基盤システムとは別に構築されており、独自のユーザ管理のもとで、メールはじめ各種システムサービスを提供している。前回のシステム更新時に、システム状況や問題、ユーザ利用状況、またユーザの要望等の把握を充分に行うことができなかった反省を踏まえ、今回は旧システム運用段階からこれらを継続して確認し、ユーザが利用しやすいシステムとなるよう心がけて構築、運用している。それと同時に、ユーザがより利用しやすく、わかりやすく、きめ細かいサービスを提供できるよう心がけている。

本稿では、筆者の主業務である情報学部情報基盤システム運用管理およびユーザ支援におけるサービスの質向上のための取り組みについて報告するとともに、本年度 7 月より開始した情報基盤センター業務を通じて得た全学視点と部局視点に立ってユーザサービスについて考察する。

２．取り組み

2.1　Web サイトによる情報発信

アナウンスを行う際、メールだけではなく Web サイトを構築し、広く周知するようにしている。情報学部用ではあるが、ユーザの中には IT に精通していない学生や教職員もいるため、専門用語は少なめに、また複雑な説明にならないよう、簡潔さ、わかりやすさを心がけている。マニュアルには図を多用し、間違えやすいところは特に色づけで囲む、吹き出しをつける等配慮している。

全ユーザ向けサイト、通称 tech は、長年情報学部ユーザ向けの情報発信に利用しているサイトである。情報学部 情報基盤システム（以下、本システムとする）に関する基本的な情報が網羅されており、まずはこのサイトを確認するようユーザへアナウンスを行っている。メニューカラムは､ユーザが辿り着きやすいよう整理し、学生が利用する項目は上部に設置する等工夫している。

図 1.全利用者向けサイトトップページイメージ

サービス範囲が学生とは異なる教職員へは、tech とは別に専用の Web サイトを設け、情報提供を行っている。学生に閲覧されたくない情報掲載を行うにあたり、1 つの PukiWiki では閲覧制限をうまく制御できなかったため、別途新たに PukiWiki を構築した。情報学部 LDAP サーバと連携させ、情報学部ユーザ ID／パスワードで制御を行うことで教職員ユーザしか閲覧できないように設定している。

メール発信や Web での情報発信等、システムに関する情報は随時行っているが、見てほしいユーザほど見てくれないのが悩みである。後述する PC 相談時にアピールしたり、筆者の居室前に掲示

したり、アナウンスメールのフッター部で紹介したりと、Web サイト周知への取り組みを行っている。教職員に対しては採用時に本システム利用案内のパンフレットを配布しており、その中で tech および教職員向けサイトの紹介を行い、閲覧を促すような説明の仕方になるよう工夫している。立ち上げた当初は閲覧者が少なかったが、地道なアピールの成果か、利用方法や申請等に関する問い合わせ件数は減少傾向にある。

2.2　PC 相談、トラブル対応

情報学部技術室では、学生、教職員の PC や本システム利用に関する相談、トラブル対応、研究室ネットワークの相談等に応じている。これら以外の質問、例えば学務情報システムや学生証に関するもの、をするユーザもいるが、“たらい回しにしない”をモットーに、所掌外であってもできる限りフォローできるよう努めている。これは元学部長から、我々技術室のスタンスとして当時強く求められたことであるが、現在の技術部にも共通して求められることであろうと思う。

我々は専門外、所掌外の事柄に関して、つい「ここではありません（対応できません）」と一言で対応を終えてしまいがちである。多くの業務を抱えているとはいえ、そのような対応は果たして適切だろうか。情報学部技術室に訪れるユーザの中には、すでに複数個所を回り、どこでも所掌外だと言われ、疲れ果ててくる人がいる。そこでまた別部署に回すべきなのだろうか。可能な限り手を尽くして調べてみる等できないだろうか。これはサービス、というより気持ちの問題かもしれないが、筆者個人的にはこの点をいつも念頭に置き、対応するようにしている。

質問や相談を受けることで、情報提供不足やマニュアルの不備等が判明することが多々ある。サービスを提供する側と受ける側の目線の違いに気づけるのも、このような質問相談対応を受けているからこそである。ユーザがどこで躓いているのかを知りそれを改善することで、次のサービス向上へとサイクルが回っていく。また、研究室ネットワークのトラブル対応では、学生が自身の知識不足に気づき、次からの向上が見られるケースが非常に多い。我々が困っているユーザの身になり真摯に対応することで、ユーザも自らの問題に真面目に向き合うようになる。またそのことでユーザからの信頼を得ることができる。冷たい対応や、型にはまったような対応をしていては、ユーザ心理としては萎縮してしまい、何かあっても来ようとは思わないだろう。“困ったことがあればこの人に聞こう”と思ってもらえるよう、暖かい対応をすることが理想である。

2.3　記録の蓄積

PC 相談記録、および本システムトラブル対応記録を過去 6 年分以上蓄積しており、過去にあった同様の問題に対し極力時間をかけず解決できるようにしている。電子的にも一部保存しているが、紙媒体のほうが、自分が記入した記憶等、視覚的に探しやすいため、図 3、図 4 のようにファイリングして保管している。

図 3.PC 相談記録

PC 相談記録が役に立つケースは非常に多くあり、過去の同事例を技術室の他のメンバーが対応する際等にも有効である。立て続けに同事例が続いたことでシステム的なトラブルを発見できたこともある。また、システム更新時には、ユーザの理解力を測る一助にもなる。

PC 相談記録は現在、カテゴリで分類できておらず時系列で綴じており、類似の事例等を探しにくい面があるため、今後見直していきたいと考えている。

図 4 は旧システムのトラブル記録ファイルだが、4 年間でこのボリュームとなった。単にトラブル内容を記すだけでなく、ベンダーとやりとりしたメールやサーバログ、トラブル状態の機器写真等も可能な範囲で綴じている。ファイル先頭にトラブル内容や対処を簡単に記した経緯のページを用意することで容易に辿れるようにしている。このようにすることで同様のトラブルが間隔をあけて発生している場合でも発見しやすく、また過去の記録から自身が忘れていたことも思い出すことができ、非常に有効な手段だと考えている。

図 4.システムトラブル記録

特に情報基盤システムの場合、防げるはずのトラブルを見過ごすことはサービス低下と同意である。トラブルを未然に防ぐ、あるいは発生したとしても早急に対処できれば、システム運用効率は上がり、サービス向上に繋がっていく。

３．全学サービスと部局サービス

筆者は、本年度 7 月から情報基盤センターでの業務を開始している。情報基盤センターは全学に対するサービスを行い、大学としての将来も見据えたシステム構築・運用を求められ、部局の 10 倍程度のユーザを対象にしていることから、情報基盤システムに対する考え方やシステムに対する視点は部局とはかなり異なる部分がある。

全学および情報学部の IT サービスメニューを表 1.に示す。情報学部のサービスには全学システムのサポートも含まれているが、そのようなものについては△印で示している。全体的なサービスメニュー自体にはあまり大差がないことがわかる。

	基幹ネットワーク	静大ＩＤ統合認証	静大テレビジョン	アカウント	オフィス 365 学生	パスワード再発行	パスワード変更	メール	Web メール	Web サイト	情報コンセント	無線 LAN ゲスト	無線 LAN	教育用情報端末	シンクライアント	パソコン接続(PIP)	サーバ接続(GIP)	サーバ証明書	DNS サーバ	DNS 登録	クラウドサーバ	クラウドストレージ	ソフトウェア貸出	遠隔講義システム	TV 会議システム	京都大学スパコン	ＭＳソフト教職員	全学電子掲示板	スカイプＴＶ会議	入退室管理	メーリングリスト	ファイルサーバ	授業支援サーバ	アンチウイルスソフト	VPN	Web 会議	印刷システム	物品貸出	DreamSpark	サービス窓口
全学	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○							△			○
情報	○			○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○		○	○	△		○					△		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

表 1. IT サービスメニュー

現在、全学システムに携わっている技術職員は 4 名（筆者を除く）であり、当然他のサポートメンバーはいるものの、システムを利用するユーザ数に比較すると非常に少ない人員構成である。細かな質問やトラブルに対するサービスという面においては、対応したくともできず、できることは自分たちで解決願わなくてはならないのは致し方ない現状である。情報学部はユーザ数に対する技術職員数が全学と比較すると多く、手厚い対応を行うことができていると感じる。

情報基盤センターでの業務を行うようになり、情報学部ユーザ以外のユーザとも接するようになったことで感じることは、画一的、一方的な対応をするのではなく、学生／教職員、全学／部局、それぞれに適した対応を工夫するべきだ。「手順は Web サイトに掲載しています」というだけの対応で、できるユーザもいれば全く理解できないユーザもいる。理解できないユーザに対するサポートが、全学では手厚くできていないように感じる。また、問題は、そのようなユーザほど声を上げることなく一人長く悩んでいたりするケースが多いことである。今後技術部が全学的な支援を強化していくうえで、ユーザの軽微な IT サポートを技術職員が担えるようになれば、全学担当者は全学システム運用に専念でき、ユーザにとっては身近に相談できる窓口ができるようになる。これはユーザ、ひいては大学にとって大きなメリットではないかと考えている。

４．ユーザレベル向上のために

PC 相談やトラブル対応に対し、筆者自身は何でも聞いて構わないというスタンスを取っているが、反面、ユーザ自身の質も向上できるようにしたいと考えている。例えば、どの程度 FAQ を充実させればよいか？「ウィンドウを開く」とき、画面キャプチャし「ダブルクリック」等と図示することもできるが、そこまでするのか。手取り足取り、1 から 10 まで手順を示すことがユーザのためになるだろうか。研究室のトラブル対応時、居室内のハブ 1 つ 1 つ、配線の 1 つ 1 つをこちらがチェックするべきだろうか。筆者は情報学部を主に対応していることもあり、ユーザ自身ができるところまでやってみるのが一番だと考えている。相談に来たものの、対応をこちらに任せきりにするユーザも中にはいる。ユーザが対応するには難しいレベルの案件であっても自分自身の問題なので、こちらが何を行っているか意識してもらえるよう、声がけ等を行うよう努めている。また、軽微な範囲の内容であれば、手順等を示し自身で実行してもらい、適宜様子を見て手助けする等の工夫を行っている。

全学レベルで考えると、情報学部ユーザより IT スキルの低い方も多いと予想される。Web サイトに掲載するマニュアル等においては tech サイトより一段と専門用語を用いず簡潔な説明が必要だと考えられるが、これも用語集を用意する、目的のコンテンツをすばやく検索できる等の工夫を凝らすことで、ユーザ自身が対応できる範囲を広げることが可能である。また前述のように、技術職員が第 1 段階の窓口となれば、サポート可能なユーザ数が広がり、ユーザレベルを底上げしていくことも無理な話ではないと考える。

５．まとめ

情報インフラは、今やあって当たり前のものであり、利用できて当然のものである。その状態を継続するために我々システム運用管理者がいる。ユーザサービスと一口に言っても、その切り口は様々である。ユーザに相対するものもあれば、ユーザには見えない部分のサービスもある。サービス向上のためには常に利用状況、システム状態を把握することが必要であると同時に、ユーザのために 1 つでも利便性をよくしたいという意識を我々自身が持つことが特に重要である。機械では代えることのできない重要性がここにあると考えている。

静岡大学にいるからこそ利用できる情報基盤システムなので、どんどん利用していただきたい。そのためには窓口の敷居を下げ、より気安く相談してもらえる体制作りも欠かせない。

ユーザのためによりよいサービスを安定して提供できるよう、今後も多様な取り組みを行っていきたい。