

窓口サービスのワンストップ化

情報化推進室教育研究システム係 富田 洋

1 はじめに

総合メディア基盤センターでは、本誌で紹介の通り、多くのサービスを展開し、その充実を実現させつつあります。そして、そのサービスを利用するユーザのサポート対応についても、その充実が求められていました。しかし、本学の従来のサポート窓口は基本的にサービスごとにバラバラで、ユーザがたらい回しされるケースもあり、サポート面での問題が指摘されていました。また業務面での情報共有においても不十分になることが多く、業務に支障をきたすこともありました。

こうしたサポート窓口の問題を根本的に解決するために、本学ではサポート窓口の包括的な一元化をめざして設立したのが、本記事で紹介する「パソコン相談カウンター」です。本学は、2014年4月(2013年4月から試験運用開始)より「パソコン相談カウンター」を設置し、「窓口サービスのワンストップ化」を図りました。さらに、このプロジェクトを支援するために開発・導入したシステム「パソコン相談カウンター支援システム」についても報告します。

2 パソコン相談カウンター

2.1 背景

システムのサポートで重要なひとつが、そのアカウント(ID)やパスワードのサポートです。本学のシステムについても、アカンサスポータルや教育・業務関連の主要なサービス等で使う「金沢大学ID」(KU-SSO)やメールや無線LAN、VPN等サービスは「ネットワークID」の問合せが大半をしめています。

しかし歴史的な経緯より、金沢大学IDは情報化推進室、ネットワークIDは総合メディア基盤センターが管理し、さらに金沢大学IDの配布やサポートは学生部のFD・ICT教育推進室が分掌し、サポート窓口も統一されていませんでした。

また、本学の各種サービスへのアクセス以外にも、学内のお知らせや学生への連絡等で学内業務の重要なシステムとしてアカンサスポータルは本学に必要な不可欠なシステムとなっていますが、開発については総合メディア基盤センター

の統合認証ポータル整備WGが行い、その窓口サポートは学生部のFD・ICT教育推進室が行ってました。このように部署を超えるため、情報共有が困難でした。さらに、他の学内サービスやシステムも基本的に各部署が窓口サポートを担当し、情報共有されていないのが実情でした。

このようなサポート体制ではユーザがあるサービスにアクセスできない時、たらい回しになるケースが多々あります。統合的なサポート窓口がなければ、窓口がサポートを拒否するため、ユーザが原因を特定しなければならず、窓口サポートを利用すらできないこととなります。

2.2 「パソコン相談カウンター」の新設

このような状況を改善するため、統合的かつ包括的サポート窓口「パソコン相談カウンター」を新設し、本学の主要なサービスの統合を試みました。このパソコン相談カウンターが対応する分掌は次のとおりとなっています。

1. KU-SSO(金沢大学ID)に関する事項
2. ネットワークIDに関する事項
3. アカンサスポータルの機能に関する事項
4. 包括ライセンスに関する事項
5. パソコン相談(利用方法、無線設定、アカンサス印刷サービス設定等)

この窓口の分掌には「5. パソコン相談」があるため、この窓口がサポートする範囲は大変広いものとなっています。学内ICTサービスの「代表電話」に近いものがあり、ユーザはパソコンに関して何かトラブルが起きた場合、とりあえずこのパソコン相談カウンターに相談できます。そしてパソコン相談カウンターは基本的にあらゆる相談についてこの窓口ひとつで解決することとし、窓口の「ワンストップサービス」の実現を目指しました。

2.3 パソコン相談カウンターの体制

パソコン相談カウンターは総合メディア基盤センターの業務支援室に設置しており、8名のスタッフが担当しています。窓口は総合メディア基盤センター2階の事務室にあり、9時から16時30分まで(12時～13時は除く)常時受付を行っています。メールでの受付は終日対応(回答は昼間のみ)しています。

このようにパソコン相談カウンターは2014年4月からスタートしましたが、窓口を統合することによって、以下の大

きなサービスの向上が見られました。

1. ユーザの問い合わせ内容に関して迅速な問題切り分けが可能
2. 開発担当も含めた連携体制のため迅速な対応が可能（ターンアラウンドタイム短縮）
3. 複数名で対応できるため繁忙時にも対応可能
4. 相談者は、ID 関連と共にパソコンの操作や設定に関する問題も抱えており複数の問題解決に対応できる体制へ改善

3 パソコン相談カウンター支援システム

窓口サポートを強化し、効率的に行うため、パソコン相談カウンター支援システムを開発しました。このシステムは問合せフォームと問合せ情報を管理し、サポート窓口を強化に支援するシステムです。特徴としては、以下の通りの機能があります。

- (1) 窓口担当者は過去の問合せを一覧で確認できる。
- (2) KU-SSO に対応しており、問合せユーザは氏名や学籍番号等の入力が省ける。
- (3) マイページ機能があり自分の過去の問合せを確認できる。
- (4) Redmine（トラブルチケット管理システム）に対応。
- (5) 毎月の問合せの統計情報がグラフで見える。
- (6) 問合せ項目別に管理先メールアドレスを設定でき、お問合せフォームにもコメントを表示可能。

ユーザが本センターのメールフォームから問い合わせを行うと、各担当スタッフやチームのメールアドレスやメーリングリストに自動的にメールが送信されるのは当然のこと、その情報の詳細や一覧は別の管理画面から閲覧することができ、統計集計も自動で表示されます。本学の KU-SSO にも対応しており、問い合わせユーザの氏名や個人番号等は自動入力され、またユーザはマイページから過去の問い合わせを確認することが可能になっています。

このパソコン相談カウンター支援システムは、2014年8月からサービスを開始しました。このシステムから集計した統計は図1となります（2014年8月～2015年5月）。問い合わせは金沢大学IDとメールサービスが大きく占めていることがわかります。

4 まとめと今後の課題

パソコン相談カウンターの設置によってユーザへのサポートは大きく改善されましたが、スタッフが直接対応可能なカウンターは本センターしかなく、宝町・鶴間キャンパスについては十分に対応できておりません。年に数回ほど「出張パソコン相談カウンター」を開催しておりますが、他キャンパスのユーザサポートが今後の課題となります。また本学のサービスやその使い方について十分に周知されておらず、講習会や説明会の開催数を増やすなどして、その対応に勤めていくことも今後の課題となります。

「お問合せフォーム」への問合せ内容の分類
(2014年8月～2015年5月)

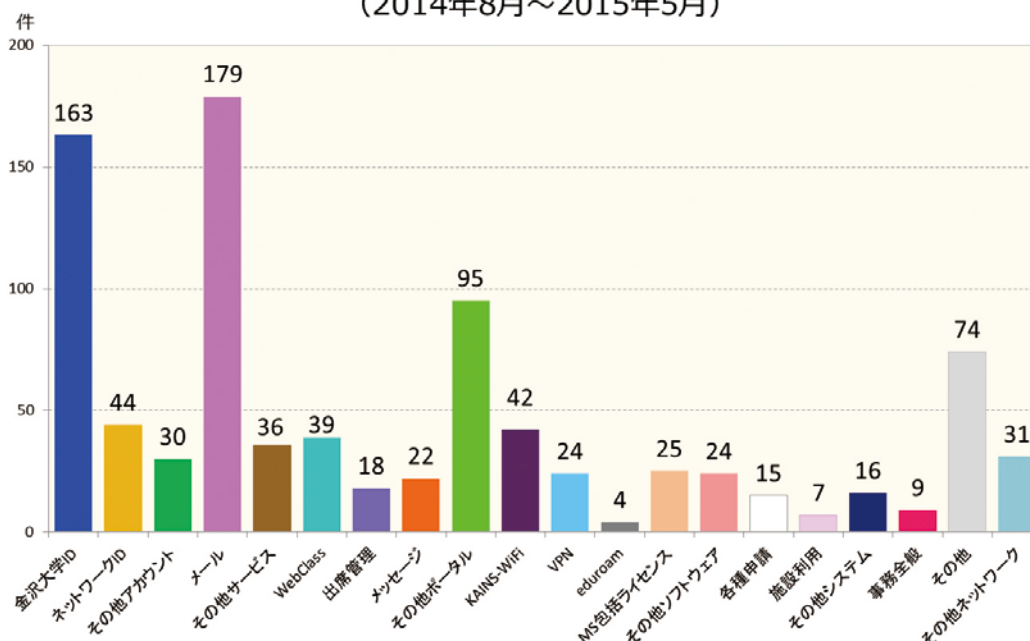


図1 メールフォームからの問い合わせ