

サポートデスクのサービス向上に向けた取り組み ー情報共有システムの構築ー

An Attempt to Improve the Support Desk User Service - Construction of the Information Sharing System -

三上 雅人^{*1}, 皆川 雅章^{*2}

Masato MIKAMI^{*1}, Masaaki MINAGAWA^{*2}

^{*1} 札幌学院大学経営学部

^{*1}Department of Commerce, Sapporo Gakuin University

^{*2} 札幌学院大学法学部

^{*2}Department of Law, Sapporo Gakuin University

Email: B181203@e.sgu.ac.jp

あらまし：札幌学院大学電子計算機センターでは、学生のサポートデスクスタッフが ICT の技術を活用した教育支援業務を行っている。この業務は学内就業体験の一環として行われており、円滑な業務遂行も課題として課せられている。約 10 名のスタッフは、講義の合間に就業しているために、業務の引継ぎのための情報共有が必須である。今年度から、導入した Zoho Connect で行っている情報共有について、その実施結果と課題について報告する。

キーワード：情報共有, Zoho Connect, 電子計算機センター, 学生スタッフ

1. はじめに

電子計算機センター⁽¹⁾では、センター利用者向けのサービスを行うサポートデスク⁽²⁾が設置されている。そこには、学内就業体験の一環として、学生スタッフが勤務しており、学生や教職員に対し、PC 利活用支援、Wi-Fi 利用などの各種申請受付をはじめ、情報リテラシー科目の時間外質問対応、聴覚障がい学生用ビデオ教材の字幕入れ、講義の収録と教員発話のテキスト化などの業務を行っている。学生スタッフは、専任職員や専門職員(システムエンジニア)と連携を取りながら業務にあたっており、電子計算機センターの受付窓口の役割も果たしている。

以上のような業務を遂行する学生スタッフは、講義の空き時間を使って就業しているため、履修状況によって、勤務可能なスケジュールが異なる。そのような状況において、窓口の対応履歴や、継続性のある作業の進捗状況について、情報共有や引継ぎを行うことが、業務の遂行上必須となる。

従来は、メモリングリストや Word 文書に記載した業務日誌などを採用していたが、業務遂行上、情報更新の即時性、スタッフ間での情報共有の限界などの問題が生じていた。

メモリングリストにおいては、電子メールという性質上、形式張った表現などが多くなってしまい、円滑なコミュニケーションを図ることが難しかった。また、一方的なコミュニケーションに偏る傾向があった。

Word 文書を利用した業務日誌においては、「情報検索性の低さ」という課題があった。業務日誌は、総合的な業務情報が記載されているため、必要な情報だけを参照するには効率が悪い。また、業務進捗度の管理が困難という課題もある。業務単位ではな

く 1 日単位での記入となるため、1 日 1 日で遡って参照する必要があり、業務進捗度の確認が難しい。さらに、リアルタイムの情報共有が困難という課題もある。Word 文書を使用している性質上、パソコンを使用し文書を開かなければ情報の確認ができず、共有事項の見逃し等にも繋がる。

その問題点を解決するために、今年度から「Zoho Connect⁽³⁾」というグループウェアを導入した。今回は、Zoho Connect の導入によって、効率化した情報共有方法と、導入したことによって見えてきた課題について報告する。

2. サポートデスクにおける業務

サポートデスクにおける業務は次の通りである。

①PC 利活用支援・各種申請受付

学内 PC・個人所有 PC にかかわらず、学生や教職員に対し、プリンターでの印刷・PC トラブル・学内インターネット接続などの相談受付・支援を行なっている。また、ICT による講義支援の一環として、講義用 PC・iPad の貸出や管理業務も行なっている。

②情報リテラシー科目の時間外質問対応

本学の履修必修情報リテラシー科目である「コンピュータ基礎 A・B」の履修者を対象に活動を行なう。主な業務内容は、講義時間外での質問対応である。質問が多数寄せられた点は、担当教員にフィードバックを行なうことで、講義改善につなげる。

③聴覚障がい学生用ビデオ教材の字幕入れ

聴覚障がい学生に対する音声情報保障として、教員からの受託により、講義で使用される映像教材に字幕入れを行なう。

④講義の収録と教員発話のテキスト化

本学の講義をストリーミングで公衆配信するため

に講義の収録を行なう。また、聴覚障がい学生に対する音声情報保障として、教員の講義内容をテキスト化し、必要な学生に配布している。

3. 業務の引継ぎ情報

上記の業務のなかで、今回は「講義撮影業務」を例に挙げる。講義撮影業務では、教育支援の一環として、本学の講義をストリーミングで公衆配信するために講義の収録を行なう。講義撮影業務だけでも以下のような作業に細分化される。

- ①ビデオカメラ・音響機材等の準備
- ②ビデオカメラを使用した講義の撮影
- ③ビデオカメラ等の撤収
- ④収録した映像のパソコンへの取り込み
- ⑤収録した映像の不要な部分のカットとタイトル付け（映像編集）

- ⑥編集した映像のデータ化（書き出し）
- ⑦映像をストリーミング配信の形式に変換
- ⑧変換したデータの送信

サポートデスクにおいて、このような作業を複数のスタッフで行なう場合の、情報の引継ぎ方法を以下で説明する。

4. 業務の引継ぎ方法

最初に、従来の引継ぎ方法の内容と問題点を説明する。冒頭で記したような課題を改善するため、「Zoho Connect」というグループウェアを導入した。導入にあたり、検討した条件は次の通りである。

- ①無料プランでの機能制限が少ないこと
- ②タスク管理ができること
- ③スケジュール管理ができること
- ④情報の蓄積ができること
- ⑤コミュニケーションツールとして使用できること
- ⑥将来有料プランを使用する際、維持可能な金額であること

- ⑦スタッフが直感的に使用できること

加えて、Zoho Connect は Facebook などの SNS サービスに類似するインターフェイスを持ち、操作・利用への敷居が低いと判断した。

Zoho Connect の導入によって解決された問題は次の4点である。

- ①円滑なコミュニケーション

Zoho Connect は SNS に類似した投稿が可能である。SNS では「お疲れ様です」「各位」「よろしくお願いします」などの形式張った表現を行なう必要がないため、気軽に投稿できる。このことから、スタッフ間のコミュニケーションの増加につながった。

- ②情報検索性の向上

Zoho Connect は、投稿・予定・タスクなど、すべての項目をまとめて検索できる。時系列での検索、特定のフレーズ、投稿者で検索も可能である。情報が埋もれてしまうことなく、さまざまな情報の参照が容易になった。

- ③業務進捗管理の容易さ

タスク機能を使うことで、ToDo(やること)リストを作成し、その項目内にサブタスクを作成することができる。例えば、前述の講義撮影業務は、毎週数コマ行っており、同時進行でそれぞれの作業をする必要がある。タスク機能を活用することにより、各講義の作業進捗度をひと目で確認することができる。

- ④リアルタイム情報共有

Zoho Connect のスマートフォンアプリをインストールすることによって、スマートフォンに通知を送信することが可能になる。以前は勤務時間に Word 文書を開かないと確認できなかった引継ぎ情報が、リアルタイムで確認・返信ができるようになった。

5. 現在の方法による到達点と課題

以上、Zoho Connect の導入による到達点を示した。さらなる Zoho Connect の活用を目指し「独自アプリ」というフォーム作成、データ入力・集計できる機能を使用し、休暇・時間外出勤情報のデータ化を行なった。さらに、その情報が勤怠管理をしている職員に伝わるようにしたことで、職員の業務負担軽減にもつながった。

今回の取り組みで抽出された課題は、個人個人でグループウェアに対する活用具合が異なる点である。SNS に類似しているインターフェイスとはいえ、このようなツールの使用に慣れていないスタッフもいる。そのため、運用を個人の裁量にまかせるのではなく、マニュアルの整備やガイドラインの作成、研修などを行なっていく必要がある。

さらに、今後も持続的に Zoho Connect を使用し続けるためには、システムの管理方法などを検討していく必要がある。

6. まとめ

電子計算機センターサポートデスクの業務を円滑に遂行するための取り組みについて説明した。Zoho Connect を導入・運用することで、従来は困難であった ①円滑なコミュニケーション、②情報検索性の向上、③業務進捗管理の容易さ、④リアルタイム情報共有 の問題を解決した。システムの運用、スタッフのシステム利用上の習熟度向上については今後の課題としたい。

参考文献

- (1) 札幌学院大学 電子計算機センター,
<https://densan.sgu.ac.jp/>, (参照 2020-02-05)
- (2) 札幌学院大学電子計算機センターサポートデスク,
<http://supportdesk.sgu.ac.jp/>, (参照 2020-02-05)
- (3) ゴーホージャパン株式会社: “Zoho Connect | 機能”,
<https://www.zoho.com/jp/connect/features.html>, (参照 2020-02-05)