

パソコン相談カウンターによるワンストップサービスとサポート窓口支援システムの開発

富田 洋^{*1}, 岩佐 靖彦^{*2}, 松原 志野^{*2}, 東 昭孝^{*2},
二木 恵^{*2}, 松平 拓也^{*2}, 高田 良宏^{*2}, 笠原 禎也^{*2}, 堀井 祐介^{*3}
Email: t_hiroshi@staff.kanazawa-u.ac.jp

*1: 金沢大学 FD・ICT 教育推進室
*2: 金沢大学 総合メディア基盤センター
*3: 金沢大学 大学教育開発・支援センター

◎Key Words ワンストップサービス, 窓口サービス

1. はじめに

金沢大学(以下、「本学」という。)では教育や研究の支援のため、ICTによる様々なサービスやインフラを展開しており、これらのサービスへ円滑にアクセスするため総合ポータルサイト「アカンサスポータル」やシングルサインオン(SSO)システムの整備を進めている([1][2])。このような本学の ICT に関する取り組みは本学情報戦略本部の下、総合メディア基盤センターや情報化推進室が中心となってシステムやサービスの開発・導入・運用が実現されている。

このような本学の ICT への取り組みは着実に成果を挙げており、本学の教職員や学生は日常的にこれらの ICT サービスを利用し生活している。こうしたサービスは教育・研究だけではなく本学の業務にとっても必須のものとなっている。

このような ICT サービスの整備と拡充への取り組みは、実質ユーザの増加へつながり、そのサポート体制についても充実しなければならないのは当然である。しかしながら本学のサービスの窓口は基本的にそのサービスごとに担当部署がバラバラであり、ユーザがたらい回しにあるケースもあり問題が指摘されてきた。この問題は当然ながら、サービスの増加や拡充に比例して大きな問題となっておりその解決が強く求められるようになっていた。

こうした問題を解決するため、本学では ICT の主要サービスのサポート窓口を「パソコン相談カウンター」として一元化することを目指し、平成 25 年度より試験的に設置し([3])、平成 26 年度から正式にサービスが開始された。

本稿ではこの統合窓口サービス「パソコン相談カウンター」について報告を行い、またこのサービスを効率的に行うため開発した「パソコン相談カウンター支援システム」についても報告する。

2. パソコン相談カウンター

2.1 「パソコン相談カウンター」の背景

学内の ICT サービスが整備され拡充するにつれ、実質的なユーザも増加し、それに比例してトラブルや混乱も増加することは必然である。このような問題を解決するひとつのソリューションはポータル(入り口)サ

イトや SSO の整備であるが、本学も学内ポータルサイト「アカンサスポータル」や SSO システム「KU-SSO」を導入・運用して大きな成果を挙げている([1][2])。

しかし窓口については基本的にそのサービスを運用している部署が担当しており、サービスの数だけ無数に存在している。現在のサービスは他のシステムやサービスに大きく関連しているため、トラブルが起きたユーザが窓口のサポートを利用するためには原因を特定しなければたらい回しされることが多くある。例えばあるネットワーク越しにあるサービスが利用できない場合、ユーザはどこに問題があるのか、サービスかネットワークなのか、それとも自分の端末の設定ミスなのかを特定しなければ、そのサービス担当部署間でたらい回しあってしまう事がある。本学はお役所的な縦割り分掌が根強くあり、ユーザが原因を特定しなければそれを理由としてサポートを受け付けなかったりすることもあり、問題が指摘されていた。このような状況を改善するため、本学は「パソコン相談カウンター」を設定し、抜本的な解決を目指した。

2.2 パソコン相談カウンター

本学は平成 25 年より「パソコン相談カウンター」を試験的に設定し、今年度より正式に運用が開始された。この分掌は次のとおりである。

1. 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、オンデマンドプリンター設定等)

ここで注目すべきことは、「5. パソコン相談」があることである。この考えは組織の「大代表」に近いものがある。何らかのトラブルが発生した場合、とりあえずこのパソコン相談カウンターへ相談でき、ほとんどこの窓口ひとつで解決できる。パソコン相談カウンターは窓口の「ワンストップサービス」とあると言える。

この「パソコン相談カウンター」がユーザの抱えるトラブルについて問題を切り分けるようになり、窓口をたらい回しすることがなくなった。また開発担当を

含めた窓口の連携強化のためターンアラウンドタイム短縮につながり、業務の効率化につながった。総合的にこの設置により目指していた問題を解決することができた。

3. パソコン相談カウンター支援システム

窓口業務を効率化するため、プロジェクト管理ソフト「Redmine」(4)[5])を利用している。窓口のメールフォームからの問合せを Redmine のチケットに自動的に登録し、管理・処理している。このシステムの導入で窓口側と開発側のスタッフの情報共有やタスク管理が容易になり、業務の改善の効果があつた(3)。さらに問合せするユーザと運用スタッフ間の円滑なトラブル処理を目指すべく、「パソコン相談カウンター支援システム」を開発した。

3.1 KUSSO 対応とユーザの「マイページ」機能

本学は金沢大学 ID による SSO システム(KUSSO)が整備されている。このシステムも KUSSO に対応しており、ユーザは独自アカウントを使用することができる。KUSSO にログインすると、お問合せフォームに入力しなければならない情報、氏名や職種などが省略できる。また各ユーザに独自の「マイページ」が存在し、お問合せした内容やその進行状況が確認できるようになっている。

3.2 Redmine との連携

以前の問い合わせフォームシステムも Redmine と連携し問い合わせ内容が自動的にチケットとして登録していた(3)。このシステムにも導入し、タスク管理やスタッフ間の情報共有が容易になっている。

3.3 管理者機能(図 1)

問い合わせフォームは、メールアドレスを送信できるようになっているが、問い合わせ項目別にメールアドレスを変更できるようになっている。つまり問い合わせのサービスの担当するグループ(メール)が違っていても対応できる仕組みにした。そして自動応答する内容も動的に変更できるようになっている。これらの設定を管理者画面で設定できる仕様である。

さらにこの管理者画面で過去の問い合わせ内容や一覧、問い合わせ項目別の統計情報も取得できるようになっている。

3.4 今後の課題

管理者画面はメールフォームの設定や過去の問い合わせ内容を確認できることが中心で、メールの返信等はあくまで担当者の PC のメーラで行っている。担当者との問い合わせユーザとのメールの内容について確認するのは Redmine へメールを手動で転載するようにしているが、この管理者画面で行う方が効率的である。また KUSSO に対応しログインして問い合わせた場合、自動的に名前や職種を省略できてい

るが、メールアドレスや電話番号までは自動入力されない。ユーザ利便性の向上のため、これらの点を改善するのが今後の課題である。



図 1 「パソコン相談カウンター支援システム」
管理者画面

4. まとめ

近年における本学の ICT サービスやインフラはますます充実しているが、それに比例して窓口サービスなどのサポートについても重要性が高まってきている。サービスが増えるごとにその担当窓口も増え、ユーザが迅速に窓口のサポートサービスを受けることができない状況となり、その改善が求められていた。そこで本学は「パソコン相談カウンター」を設置しその状況を改善することができた。またこのパソコン相談カウンターを支援するため、「パソコン相談カウンター支援システム」を開発し、より効率的な業務を運用できるようになった。

参考文献

- (1) 東 昭孝, 笠原 禎也, 高田 良宏, 二木 恵, 松平 拓也, 森 祥寛, 「金沢大学全学ポータルシステム (アカンサスポータル) の開発思想と運用状況」, 大学情報システム環境研究 vol.16 pp23-34, 2013
- (2) 松平 拓也, 笠原 禎也, 高田 良宏, 東 昭孝, 二木 恵, 森 祥寛, 大学における Shibboleth を利用した統合認証基盤の構築, 情報処理学会論文誌, 52(2), 703-713, 2011.
- (3) 富田 洋, 岩佐 靖彦, 松原 志野, 東 昭孝, 松平 拓也, 二木 恵, 高田 良宏, 笠原 禎也, 堀井 祐介, パソコン相談カウンターによるワンストップサービスの実現 ~プロジェクト管理ソフトウェアを活用した窓口業務の効率化~, 大学 ICT 推進協議会 2013 年度年次大会 (AXIES2013) 論文集, T1A-14(CD-ROM), 18-20 December, 2013.
- (4) Redmine.JP, <http://redmine.jp/overview/>
- (5) 前田 剛, 入門 Redmine 第 2 版, p.5、秀和システム、2010.8.20