

大学新入生向けのアカウント初期設定ヘルプデスクの運用

長島 和平¹⁾, 根本 貴弘¹⁾, 佐藤 亮介¹⁾

1) 東京農工大学 総合情報メディアセンター

nagashima@go.tuat.ac.jp

Operation of an Account Initialization Help Desk for New Students

Kazuhei Nagashima¹⁾, Takahiro Nemoto¹⁾, Ryosuke Sato¹⁾

1) Information Media Center, Tokyo University of Agriculture and Technology.

概要

大学で提供する様々なサービスを利用するために、大学の構成員にはアカウントを発行・配布する必要がある。新年度になるタイミングでは新入生の入学、教職員の着任が重なるため、アカウントや研究室のセットアップなど様々な問い合わせが集中する可能性が高い。窓口対応を行うにあたって、センター業務に慣れた職員にはアカウント初期設定のような簡単な内容の問い合わせよりも、センターならではの知識を必要とする問い合わせを担当させたい。そこで、新入生のアカウント初期設定に特化した臨時窓口としてアカウント初期設定ヘルプデスクを開設した。ヘルプデスクは、一度アカウントの設定を行ったり、普段からシステムを利用している者であれば対応できる内容を扱うため、臨時の学生アルバイトを雇用した。本稿では、新年度の問い合わせ件数をまとめて報告する。

1 はじめに

大学ではネットワークや教育研究に関するシステムを利用するために、大学アカウントを発行することが一般的である。このアカウントは情報系センターで管理を行っていることが多い。情報系センターでは、アカウント管理の他にもこのアカウントを用いて利用可能な全学のネットワークや教育用システムといった大学全般に関わるシステムの管理を業務としている。日頃より、こうしたシステム全般に対する問い合わせ等が寄せられ、窓口を担当する職員を中心にユーザ対応を行う。

ユーザ対応業務のなかでも、年度の変わり目は繁忙期になりがちである。新年度になったタイミングは、アカウントや大学のシステムに不慣れな新入生や、着任したばかりの教職員が多いこともあり、通常寄せられるものに加えて多くの問い合わせを受け付けることとなる。同時に多くの問い合わせに対応しなければならない状況において、窓口業務を円滑に進めるためにも、センター業務に慣れている職員には、その知識や経験が必要とするような問い合わせへの対応に時間を割いてもらうことが理想的である。

本稿では、問い合わせが集中する新年度に合わせて、新入生向けのヘルプデスクを開設し、窓口への来訪者

の分散を図った取り組みについて報告する。

2 東京農工大学におけるアカウント

2.1 東京農工大学について

筆者らの所属する東京農工大学は、常勤の教職員が約 600 人、学生が約 6000 人という規模の大学である。本部及び農学部は府中キャンパスに、工学部は小金井キャンパスに位置している。本学におけるアカウントとしては、TUAT-ID を発行している。TUAT-ID は本学の情報サービスを利用するうえでのベースとなるアカウントで、統合認証基盤を利用した SSO で用いられるものである。[1]

総合情報メディアセンターは小金井に本部を、府中に分室を設置しており、それぞれにユーザ対応用の窓口がある。原則としてメールでの問い合わせをお願いしているものの、各キャンパスの窓口には 1 名の職員が常駐しており、問い合わせの内容や緊急度によって対面での対応も行っている。

2.2 アカウントの初期設定

TUAT-ID を使って本学のシステムを利用するにあたって、まずはじめに初期設定が必要となる。初期設定は新入生に対しては新年度に合わせて郵送される書類で各自行う。初期設定作業の手順については郵送される資料にも説明が掲載されているが、これに加

えて初期設定に特化したマニュアルを作成して Web ページで提供している。これを読みながら進めることで、多くの学生は自力で初期設定を完了することができる。

新入生は郵送である一方、教職員は対面で初期設定作業を行うこととなっている。センター窓口で予約のうえ来訪してもらい、職員証での本人確認をしてから対面で設定を行ってもらっている*1。このため、新規教職員に関しては必ず窓口対応が発生することになり、新年度は特に多くのユーザが来訪する。教員については、研究室の環境を構築するうえでの疑問なども同時に問い合わせられることが多く、一件ごとに対応時間が必要になる傾向にある。これに加えて、一部の初期設定が上手くいかなかった学生のサポートまで行ってしまうと、窓口への負荷が大きくなってしまう。

3 窓口負担軽減をねらった運用

こうした背景から、窓口職員の負担を分散させる方法が必要である。この時期に問い合わせに来訪する新入生は主に初期設定や、本学で使う各種システムの使い方などのように、比較的な簡単に対応できる内容が大多数を占めることが予想される。そこで、学生アルバイトを短期間のみ雇用し、新入生への対応に特化した窓口を開設することとした。新入生対応に限定する窓口とすることで、初期設定を一度経験しており、普段からシステムを利用している学生でも対応可能であると思われる。

この体制で 2023 年度、2024 年度の 2 年にわたり窓口を運用した [2]。窓口開設日にそれぞれの窓口に来訪した人数とその問い合わせ内容をまとめ、窓口を分割した効果について紹介する。

4 2023 年度の窓口

4.1 開設の概要

2023 年度の窓口は、表 1 の 3 日間に設定した。新入生には資料が 4/1 に発送され、その中に初期設定の方法が書かれているため、多くの学生はそれを見て自力で設定を完了することができる。新入生は多くの学科でオリエンテーションの開催時に Google Classroom を使用することになる。このとき、Google Classroom を利用するためには初期設定を完了している必要がある。そのため、初期設定が未完了の学生は、オリエン

テーションの際に駆け込んでくることを予想した。さらに、授業開始日にも、利用できないといった問い合わせが寄せられるものと予想した。

それを踏まえ、窓口開設日の初日は、両キャンパスでオリエンテーションが開催される 4/5 に、3 日目は授業開始日である 4/7 に設定している。2 日目の 4/6 には学内でのイベント等はないものの、授業前日であることから来訪する可能性を考えて開設することとした。

各キャンパスの体制として、センター教員が常に 1 名は在室しておくこととしたうえで、基本的には学生アルバイトに対応をしてもらう形にした。学生アルバイトでは回答困難な質問があった場合には、その場で教員にエスカレーションしてもらう。学生アルバイトの人数はそれぞれ、小金井キャンパスでは初日から 8 名、7 名、5 名、府中キャンパスでは 3 日間とも 5 名という体制とした。

窓口開設の告知として、4/1 に発送される資料の中に「分からない場合はこちらへ」という紙を同封した。また、オリエンテーションが開催される建屋や、臨時窓口用の部屋の前などに「新入生ヘルプデスク」と記載したポスターの掲示を行った。

表 1 2023 年度の窓口開設日

開設日	小金井	府中
4/5(水)	11:30-15:30	10:30-13:30
4/6(木)	11:30-13:30	11:30-13:30
4/7(金)	11:30-13:30	11:30-13:30

4.2 窓口来訪者

キャンパスごとに通常窓口と新入生臨時窓口に来訪した人数を表 2 に示す。臨時窓口への来訪者数を見ると両キャンパスともに初日のオリエンテーション開催日が多く、特に小金井キャンパスでは計 28 名の学生に対応した。8 名の学生アルバイトが一時全員対応中となる時間もあったが、対応待ちをする新入生はいなかったため、アルバイトの人数としては妥当であったといえる。

初日のピークを過ぎた後は、ヘルプデスクにはほとんど新入生が来訪しなかった。学生アルバイトが対応に追われて対応待ち時間が発生するといったこともなかった。

また、問い合わせ内容についてもアカウント初期設定に関するものと各種システム (Microsoft や Google, 学内ネットワークなど) の利用・ログイン方法に関す

*1 担当課の方針により、教職員に対してはアカウント情報等の郵送は行っていない。

るものばかりであったため、基本的に学生アルバイトだけで対応することができた。

通常窓口への問い合わせ件数はメール、対面、電話のものを合計したものであるが、通常窓口の問い合わせ者についても学生の割合が多くみられる。これらの問い合わせは新入生ヘルプデスクの開設時間外に来た問い合わせであった。なお、用件によっては臨時窓口へと誘導した問い合わせも数件あり、そちらは臨時窓口での対応となったため表2における通常窓口での対応数には計上していない。

表2 2023年度の窓口来訪者数

開設日	小金井		府中	
	通常窓口 (学生/全体)	臨時	通常窓口 (学生/全体)	臨時
4/5(水)	6/8	28	5/11	8
4/6(木)	5/6	6	4/7	4
4/7(金)	7/9	3	7/7	4

4.3 次年度への考察

通常窓口は1名で基本的には対応しており、増やすことができたとしても2名か3名までであった。全体の来訪者数を見ても、たとえば28名の学生が窓口押し寄せることを考えると、その学生を臨時窓口で吸収できたことは大きな意義があったものと考えられる。

臨時窓口の来訪者数を見ると、1日目は小金井で一時アルバイト人員が全員対応する8人の新入生が来ていた時間帯があったものの、2日目にはほとんど来訪者がなかった。2日目には大学としてのイベントがなかったため、研究室配属等もされていない新入生は大学に来ない人が多かったと考えられる。次年度以降については、新入生が大学に来る予定がある日を優先的に開催日の候補として考えていく必要がある。

また、臨時窓口開室時間外にも学生が通常窓口を訪れるケースが多くみられた。この点については、オリエンテーション開催時間が学科ごとに異なっており、臨時窓口が閉まった後に来る学生がいたことが一因となっていた。この点については、各学科のオリエンテーションの予定と連携しながら窓口の開室時間を設定していく必要がある。

想定外のものとして、問い合わせとして集計しなかったものの、履修の相談や体調の相談など、初期設定やセンターのサービスとは全く関係のない用件で来訪した学生が数名いた。これに関しては「新入生ヘルプデスク」という名称を設定したことによる原因があるも

のと考えられる。「初期設定」等の文言を入れなかったために、新入生に関する全般をサポートする窓口と勘違いしてしまったと思われる。これを踏まえて、次年度開設時には「初期設定」等の文言を入れるなどして、窓口開設の意図に沿った学生に来訪してもらうように工夫が必要である。

5 2024年度の窓口

5.1 開設の概要

2023年度の実施結果を踏まえ、開催日程を表3に設定した。学生が大学に来る日に設定するため、4/2は府中で、4/4は小金井でそれぞれ開かれる健康診断と合わせることにした*2。なお、4/5は両キャンパスでのオリエンテーション実施日、4/8は授業開始日である。学生アルバイトは、小金井キャンパスでは1日目から8名、8名、3名、府中キャンパスでは1日目から4名、5名、3名という体制になった。人数の決定においては2023年度実績を踏まえたうえでオリエンテーション実施日に手厚く、また、健康診断に合わせた開設は初となるため念のため多めに確保している。

開設する時間帯についても、健康診断やオリエンテーションの開催されている時間帯をなるべくカバーできるように設定した。終日開設することができれば漏らさずに対応は可能であると思われるが、問い合わせのない時間帯もあることや、学生アルバイトの予算も考慮したうえでの時間設定となっている。

また、名称についても「新入生アカウント初期設定ヘルプデスク」と変更し、初期設定を支援するために開設していることを明確にした。そのうえで、前年度同様にポスターを制作、掲示している。

表3 2024年度の窓口開設日

開設日	小金井	府中
4/2(火)	-	10:15-14:45
4/4(木)	10:15-14:45	-
4/5(金)	12:00-16:30	12:00-16:30
4/8(月)	10:15-14:45	10:15-14:45

5.2 窓口来訪者

各窓口に来訪した人数を表4に示す。2023年度と同様、オリエンテーション開催日である4/5に両キャンパスともに多くの人数が訪れた。前年度と比較すると、特に府中では多くの学生を臨時窓口側で受けるこ

*2 入学式はキャンパスではない会場で行われるため、通学を期待できないと判断した。

とができていた。また、授業初日についても、両キャンパスともに昨年度よりも多くの学生が来訪している。

問い合わせ内容は昨年度同様、初期設定に関するものと、各種システムへのログイン方法や利用方法がほとんどであった。なお、2024 年度には、Zoom のアカウント連携が一部のユーザで失敗するというトラブルが発生した。そのため、この件に関する問い合わせも数件窓口で受け付けた。

表 4 2024 年度の窓口来訪者数

開設日	小金井		府中	
	通常窓口 (学生/全体)	臨時	通常窓口 (学生/全体)	臨時
4/2(火)	-	-	1/10	4
4/4(木)	7/8	14	-	-
4/5(金)	19/22	18	2/7	10
4/8(月)	9/10	12	0/3	9

5.3 考察

窓口負担の分散という観点から見ると、特に府中においては臨時窓口で多くの学生を受け止めることができた。一方で、小金井キャンパスでは特にオリエンテーション開催日である 4/5 に通常窓口に多くの学生が来訪してしまっている。これについて確認したところ、オリエンテーションを担当していた他部門との連携がうまくいっておらず、初期設定などがうまくいかない場合に通常窓口を案内されていたことが判明した。今後の開催時には他部局との連携を行ったうえで、周知をしていくことが重要である。

また、2023 年度に散見された初期設定とは全く異なる種類の質問については、両キャンパスともに来訪されなかった。これは、開設する窓口の名前を変更した効果であるとみられ、前年度の運用をうまく反映することができた。

初期設定をしたもののパスワードを忘れた場合など、再設定を窓口で行うには通常学生証を必要としていた。しかし、今回の臨時窓口は初日をオリエンテーションの前に設定していたため、その際の来訪者に対して学生証を用いた再設定を行うことができなかった。これに関しては、大学からの郵送物など別の手段を用いて本人確認を行ったうえで対応した。

Zoom アカウントの連携エラーに関しては、新入生や新規教職員に対して発生したものであった。原因を特定するうえで、学生アルバイトとして雇用していた修士 1 年の学生にもログインを試みてもらったとこ

ろ、同様の事象が確認できた場面もあった。センターの教職員には同様の現象が発生しなかったため、結果的に、学生アルバイトがいたことはこの問題の原因究明に役立つ形となった。

6 まとめ

新年度の繁忙期に合わせて、新入生の初期設定をサポートする専用窓口の設置を行い、通常窓口の負担軽減を図った。初期設定や、ログイン方法、使い方など、初歩的な質問が多く寄せられたこともあり、センター業務に精通していない学生アルバイトでも順調に対応することができた。時間外であったり、他部局との連携の問題もあり、通常窓口にも学生が問い合わせに来たケースは見られたものの、ほとんどの開催日で臨時窓口の方が学生に多く対応できており、通常窓口の負担を軽減することができたと考えられる。

今後も他部局との連携強化や、開催日程の増設についても検討も行っていく。また、問い合わせ内容の分析を行ったうえで、新入生のよくある質問に対する回答などを整備していくことで、今後の問い合わせ数の削減や対応をスムーズに行うことを目指していく。

参考文献

- [1] 三島 和宏, 根本 貴弘, 青山 茂義, 統合認証基盤としての IDaaS 導入と初期運用, 情報処理学会研究報告インターネットと運用技術 (IOT), 2022-IOT-58(10), 1-6, 2022.
- [2] 根本 貴弘, 三島 和宏, 長島 和平, 青山 茂義, 多要素認証必須化による新年度業務への影響評価, 大学 ICT 推進協議会 2023 年度年次大会 (AX-IES2023), 13PM2P-16, 306-312, 2023.