

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～

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

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

t_hirosi@staff.kanazawa-u.ac.jp

概要: 金沢大学は SSO システムやポータルシステムが整備されており、1 回の認証で多数のサービスを受けられる環境が整っている。しかし、昨年度まではサポート窓口がばらばらで、サービス・業務の効率化を妨げていた。今回、サポート窓口をパソコン相談カウンターに一元化し窓口サービスのワンストップサービス化を図った。その際、プロジェクト管理ソフトウェアを活用し、窓口担当者とバックエンドの担当部署間で瞬時の情報共有を図り、窓口業務の効率化と問い合わせ等に対するターンアラウンドタイム短縮を目指している。

1 はじめに

金沢大学（以下、「本学」という。）では ICT サービスや教育の充実に力を入れており、電子メールや無線 LAN 等のインフラ的なサービスはもろんの事、教育・研究、業務向けの様々なサービスの展開も推進(参照 2.2)している。さらに、これらのサービスを円滑にアクセスするための総合的なポータルサイトである「アカンサスポータル [1](図 1)」やシングルサインオン(以下、「SSO」という。)システムの整備も進めている。情報教育についても注力しており、新入生は必須科目「情報処理基礎」を受講し、情報リテラシーの基礎について十分に学べるようになっている。また金沢大学の学生について PC 必携を行っており、学生は日常的にこれら学内 ICT サービスを利用し生活している。

こうした本学の ICT に関する取り組みは、金沢大学情報戦略本部の主導で、総合メディア基盤センターや情報化推進室を中心に、システムの開発やサービスの導入、運用が実現されている。

このように本学では多くのサービスを展開し、その充実を実現させつつあるが、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、

ユーザがたらい回されるケースもあり、問題が指摘されてきた。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った。

このような問題を解決するため、本学ではサポート窓口の包括的な一元化をめざし、「パソコン相談カウンター」を今年度（平成 25 年 4 月）より試験的に設置し、「窓口サービスのワンストップ化」を図った。本稿では、この窓口サービス「パソコン相談カウンター」について報告を行う。またこのサービスを効率的に行うために導入したプロジェクト管理ソフト「Redmine[2][3]」の運用についても報告する。



図 1: アカンサスポータル

2 金沢大学 提供サービス

以下、現在、本学が展開する主なサービスの一覧である。

本学では「金沢大学 ID」というアカウントによって SSO システムが実現されており、ほとんどのサービスについて SSO が可能となっている[4]。

2.1 金沢大学 ID (SSO)

- ・ アカサポータル
- ・ 統合アカウント管理システム
- ・ 学習管理システム(WebClass)
- ・ 出欠管理システム
- ・ 教員シラバス
- ・ 職員シラバス
- ・ 電子職員録
- ・ 教員情報データベース
- ・ 駐車許可証交付システム
- ・ 図書館オンラインサービス
- ・ 留学生ネット
- ・ ALC NetAcademy2
- ・ 単位充足度把握システム
- ・ 教材データベース
- ・ 施設管理システム
- ・ 電子掲示板
- ・ 事務局用サイボウズ
- ・ 給与明細等オンラインシステム
- ・ 予算執行支援システム
- ・ 金沢大学例規ベース
- ・ 教員成績入力
- ・ 教員履修者名簿
- ・ 成績報告票送付の有無の届出
- ・ 連絡先メールアドレス登録
- ・ 事務用アカウント管理システム
- ・ 履修登録

2.2 ネットワーク ID

- ・ 電子メールサービス
- ・ Web メール(Active Mail!)
- ・ KAINS-WiFi(学内無線 LAN)
- ・ KAINS-I(学内有線 LAN)

2.3 その他

- ・ 教務システム
- ・ 事務用システム
- ・ 事務用電子メールサービス

- ・ ファイル送信サービス
- ・ マイクロソフト ソフトウェア配布
- ・ 金沢大学学術情報リポジトリ「KURA」

3 プロジェクト管理ソフトウェアによる窓口業務の効率化

3.1 導入の背景

本学では、アカサポータルや SSO システム等の窓口について、主にメールとエクセルを使用して運用していた。ただ、一般的にプロジェクトを管理するときエクセルやメールでの管理は限界があることが指摘されており[5][6]、近年プロジェクト管理ソフトウェアの導入が進んでいる。

本学のサポート窓口でもエクセルやメールでの管理から卒業を図るため、プロジェクト管理ソフトウェア「Redmine」(図 2)による窓口体制の管理を行った。

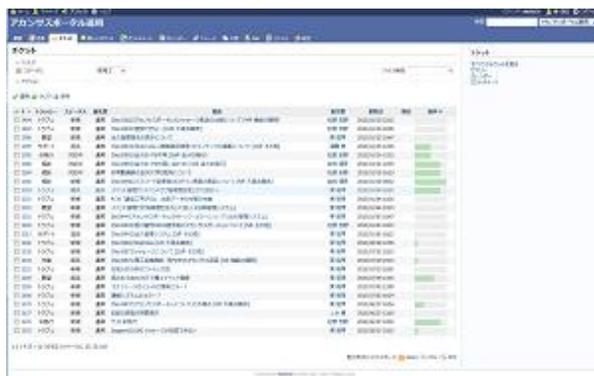


図 2: Redmine

3.2 Redmine について

Redmine とはタスク管理や情報共有機能をもつプロジェクト管理ソフトである。プロジェクト中の各タスクは「チケット」と言う単位で管理され、チケットは担当者・進捗状況の情報を付与できるため、タスク管理が容易になる。チケットには題名や内容はもちろんの事、プロジェクトメンバーのコメントを書き足せるため、情報共有がきわめて容易である。

このような機能を持つ Redmine は窓口業務運用の管理にも適切だと判断でき、本学の窓口業務へ導入を試みた。

3.3 窓口業務の体制

学内のポータルサイトと SSO システム関連のセクションは主に窓口チームと開発チームがあり、

窓口チームには職員3名、開発チームには5名(教員4名、職員1名)のスタッフで運用している。ユーザからのサポート対応はどうしても窓口スタッフだけでは対応できないことが多々あり、開発スタッフの協力が必須となる。しかし、この2つのチームは部署も建屋も違い、少人数にもかかわらず情報共有やタスク管理に様々な問題があった。そこで強力な情報共有機能を有するプロジェクト管理ソフト「Redmine」の導入を試みることにした。

3.4 プロジェクト管理ソフトを活用した窓口体制

プロジェクト管理ソフトを活用した窓口業務のフローは次のとおりである(図3)。利用者のお問

合せは基本的にお問合せ専用のメールフォームからするように一本化する(図3:①)。利用者がお問合せフォームから問合せが来ると、プロジェクト管理ソフトのチケットが自動的に作成されるように連動する(図3:②)。同時に窓口と開発が共有しているメーリングリストへ自動的に配信される(図3:③)。このとき登録されるチケットの題名がメールの件名とし、同時にお問合せユーザのIPアドレスやホスト名、User Agentも取得するように工夫した。情報の流れやタスク管理を確実なものにするため、「一次窓口」の担当者を配置し、この一次窓口が各業務の担当へ振り分けるようにした。もしも窓口チームでは解決できない場合、開発チームにも「一次窓口」の担当を置き、この開発チームの一次窓口の担当へ協力を依頼するようにし

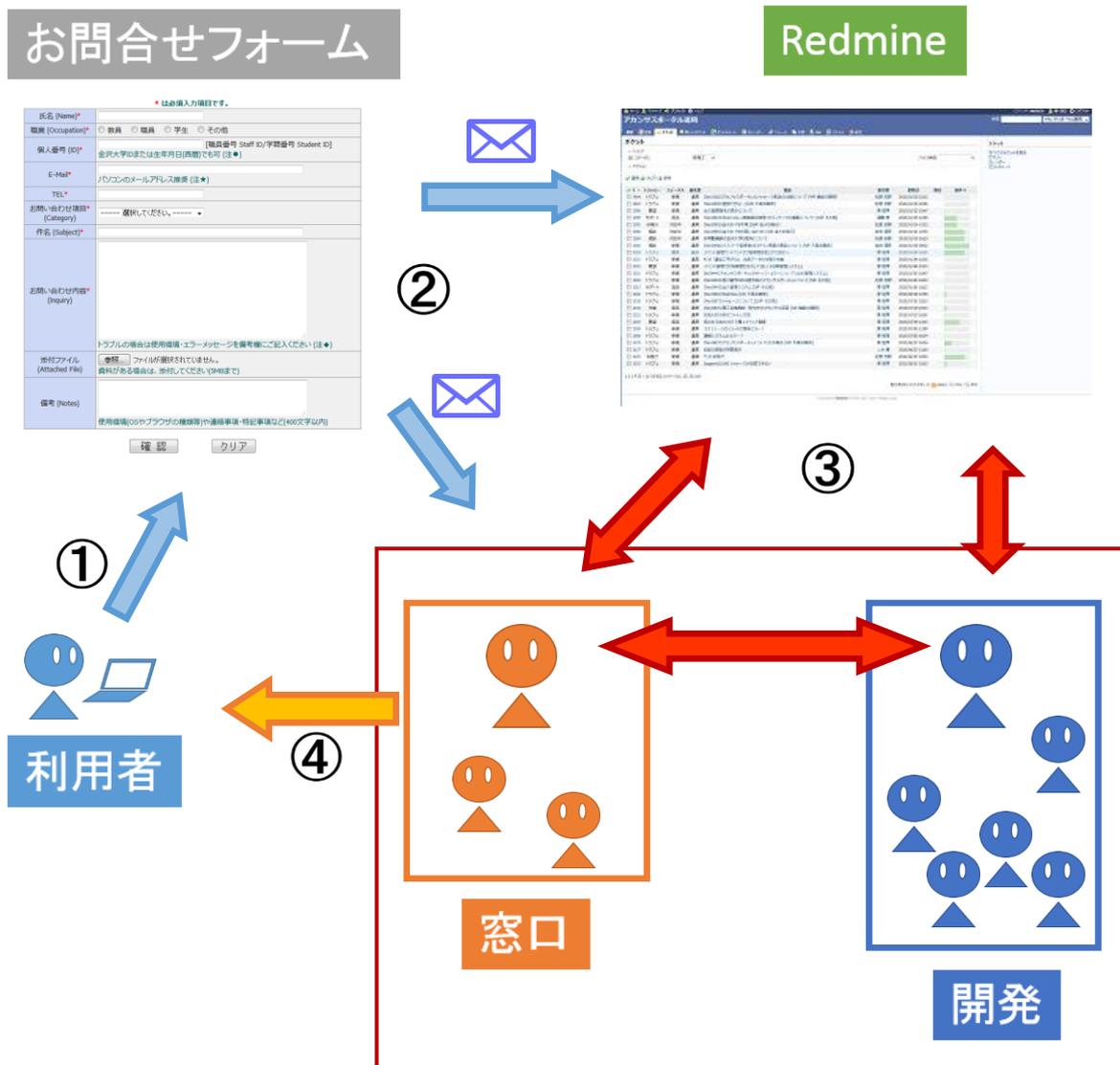


図3: 窓口体制

た。開発チームの一次窓口は適切なスタッフに担当を振り分けるようにした。そしてこのようなやり取りは全てプロジェクト管理ソフト上で行うことにし、タスク管理を明確化し情報共有の強化を図った(図 3:③)。ユーザとの窓口は当然ながら基本的に窓口チームが行い、ユーザが窓口の場所について混乱しないように留意した(図 4:④)。

4 統合窓口「パソコン相談カウンター」

プロジェクト管理ソフトを導入することによって、アカンサスポータルや SSO システムにおける窓口と開発のセクションは連携強化され、窓口業務はかなり効率の良いものになり、改善することに成功した。

しかし、他サービスの窓口は相変わらずバラバラであり、サービスのユーザアビリティの大きな向上にはつながらなかった。また、このサービスにおいても、窓口と開発の所属部署が違うために起こる弊害、いわゆるお役所的な縦割りの壁はシステムの改善だけでは如何ともし難く、体制の抜本的な改正が求められた。

4.1 パソコン相談カウンター

このような状況を改善するため、今年度からサポート窓口「パソコン相談カウンター」を試験的に新設し、本学の主要なサービスの統合を試みた。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、オンデマドプリンター設定等)

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である。学内 ICT サービスの「大代表」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する。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」の実現を目指した。

4.2 パソコン相談カウンターのメリット

このパソコン相談カウンターは今年度 4 月から試験的にスタートしたが、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た。

1. ユーザの問い合わせ内容の問題の切り分けが迅速に可能
2. 開発担当も含めた連携体制のため迅速に対応可能(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

4.3 総括

窓口が統合されたことは、ユーザにとっても、運用側にとっても大きなメリットとなったことは間違いない。ユーザ自身では問題の切り分けが困難なケースも多く、問い合わせ先ですら把握できないこともあった。しかし今回の窓口統合によってサポートのワンストップサービスが具体化され、大きな改善がみられた。

5 まとめ

本学の ICT サービスは近年ますます充実し、またそれらのサービスを容易に受けるための SSO システムやポータルサイトの整備も進んでいる。しかしサポート窓口については十分な体制がなく、業務の効率も低レベルであった。そこで窓口業務を改善するため、プロジェクト管理ソフトウェアを導入し、窓口部門と開発部門の連携は強化され、業務改善に成功した。しかしサービスの窓口は相変わらず個別であり、様々な問題が残っていた。この状況を改善するため、今年度より「パソコン相談カウンター」を試験的に新設し、サポート体制の強化をめざした。この統合窓口によりサポートのワンストップサービスが実現でき、ユーザ・運用側どちらにとっても、大きなメリットを得ることができた。

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] Redmine.JP、<http://redmine.jp/overview/>
- [3] 前田 剛、入門 Redmine 第 2 版、p.5、秀和システム、2010.8.20
- [4] 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.
- [5] 西村 崇、「Redmine や Trac で勘違いや書類探しの手間をなくそう」、日経 SYSTEMS、2012.9.21
- [6] 富田宏昭、「【コラム】"Web 開発ツールを使いこなせ!"クリエイターの工具箱」 「7 Redmine によるプロジェクト管理」、マイナビクリエイター、2013.8.15