

名古屋大学における情報サポート体制強化を目的とした Q&A DB SYSTEM の構築

毛利 晃大, 田上 奈緒, 田島 尚徳

名古屋大学 情報連携統括本部情報推進部情報基盤課

mouri@nagoya-u.jp

概要：名古屋大学情報連携統括本部は、情報サービスの企画立案から運用までを一元的に統括する組織である。本稿では、名古屋大学情報連携統括本部における学内の情報サービスの利用者サポートに対する取り組みと今後の展望について報告する。

1 はじめに

名古屋大学情報連携統括本部は、情報サービスの企画立案から運用までを一元的に統括する組織として平成 18 年度に発足した。平成 21 年度には、情報連携基盤センターと情報メディア教育センターの統廃合を経て、現在に至っている。情報連携統括本部は情報サービス体制の一元化、効率化を図ることを目的としており、そのためには利用者への情報サポートが必須である。これらのサポートは、情報連携統括本部内に設置されている IT ヘルプデスクが窓口となり各サービス担当者と連携してサポートを行っている。しかしながら、サービスの拡大に伴って利用者からの質問も多種多様化しており、サービス担当者間だけの情報共有では対応ができなくなってきた。そこで、全てのサービス運用関係職員での情報共有、さらには今後のサポート改善を目的として、Q&A DB SYSTEM を整備し、利用者からの質問回答の一元管理を行うこととした。これにより、蓄積されたデータを通してサポートの対応状況や質問の傾向を的確に把握し、利用者サポートに生かしている。以降、Q&A DB SYSTEM を使用した利用者サポート体制の紹介、データ活用について報告する。

2 質問・解答のデータベース化

多様な質問のやり取りを管理するために、質問の対応等を Q&A DB SYSTEM のデータベースで管理することとした。Q&A DB SYSTEM を使用した対応方法を以下で詳しく述べる。

2.1 質問の登録

WEB ブラウザを用いてフォームから質問を登録する。入力画面を図 1 に示す。

2.2 データベースへの登録と担当への連絡

入力された質問は Q&A DB SYSTEM のデータベースに登録される。同時にサービス担当者に質問内容がメールで送信される。サービス担当者に送信されるメールを図 2 に示す。

2.3 回答の送信

サービス担当者は送信されてきたメールに記載されている URL にアクセスして Q&A DB SYSTEM に登録してある専用の質問回答ページに WEB から回答する。送信した回答は Q&A DB SYSTEM のデータベースに登録される。回答画面を図 3 に示す。

2.3 再質問

送信された回答に対して、さらに質問がある場合は回答メール記載の URL にアクセスすることで再度の質問が可能である。また過去のやり取りもすべて閲覧することができる。

名古屋大学情報連携統括本部 Q&A SYSTEM

質問入力フォーム

以下のフォームから質問の相談内容を入力します。
質問の種別ごとにタブメニューから質問の種別を選択してください。

名古屋大学ID・学卒IDは
全国共同利用システム登録番号

氏名

メールアドレス(必須)
※携帯電話の場合、@nagoya-u.ac.jpのドメインのメールアドレスを登録してください。

相談分野(必須)
件名

質問内容(必須)

利用環境
添付ファイル

内容に誤りがないことを確認し、以下の個人情報取得の取り扱いについて同意のうえ送信ボタンをクリックして下さい。

送信

※個人情報取得の取扱いについて
お問い合わせフォームから入力された、氏名、メールアドレス、全国共同利用システム登録番号、名古屋大学ID・学卒IDなどの個人情報は、回答を作成するために必ずしも必要となるものではありません。お問い合わせ内容が解決した時点で自動的に削除させていただきます。お問い合わせ内容が解決しない場合は、お問い合わせ内容が解決するまでお問い合わせ内容が削除されません。お問い合わせ内容が解決しない場合は、お問い合わせ内容が解決するまでお問い合わせ内容が削除されません。

図1 質問入力画面

2015/10/02 (金) 10:53

nagoya-u.ac.jp

[質問登録] [ID:00016129] (デモ用) 使用しているIPアドレスを知りたい

宛先

名古屋大学情報連携統括本部 Q&A DB システム 自動送信メールです

以下の内容で質問がありました。

ID : 00016129
送信者 : 名古屋 太郎 nagoya-u.ac.jp
相談分野 : その他情報に関する相談 -> デモ用

ルータに接続してパソコンを使用しているが
自分が使用している IP アドレスを知りたい。
コマンドプロンプトから ipconfig で表示させた IP アドレスでいいのか?

下記 URL の Web フォームから回答して下さい。
<https://>

図2 質問登録通知メール

Q&A DB

[ID:00016129] (デモ用) 使用しているIPアドレスを知りたい

下に示すと願います。
▼最新の記事へ

質問一覧
質問回答登録
FAQ管理
FAQ記事管理機能
詳細検索

質問回答登録
相談分野編集
ユーザ管理
ログ管理
ログ削除
システム設定
パスワード変更

回答の手引き

ボタン

© 2009-2015
名古屋大学
情報連携統括本部

送信者 名古屋 太郎 <nagoya-u.ac.jp>
相談分野 その他情報に関する相談 -> デモ用
日時 2015/10/02(金) 10:52
件名 使用しているIPアドレスを知りたい

ルータに接続してパソコンを使用しているが
自分が使用している IP アドレスを知りたい。
コマンドプロンプトから ipconfig で表示させた IP アドレスでいいのか?

回答内容(必須)

宛先

件名

回答内容(必須)

添付ファイル

質問者へのメール送信
回答者へのメール送信

完了フラグ

備考

送信

図3 回答入力画面

相談分野	質問件数
PCトラブル	41
UPKI電子証明書発行サービス	3
Webホスティングサービス	18
eラーニングシステム(NUCT)	95
その他情報に関する相談	385
キャンパスポータル	147
サイトライセンスダウンロードサービス	469
セキュリティ自己点検・セキュリティ研修	0
ソフトウェア資産管理(SAM)	11
ネットワーク	884
メールエイリアスサービス	25
仮想専用サーバホスティングサービス	12
全国共同利用システム(スーパーコンピュータ)	231
全学メール	231
名大ID・全学ID	410
情報セキュリティについて	34
情報連携統括本部・統合サーバ	54
教育研究ファイルサービスシステム(NUSS)	12

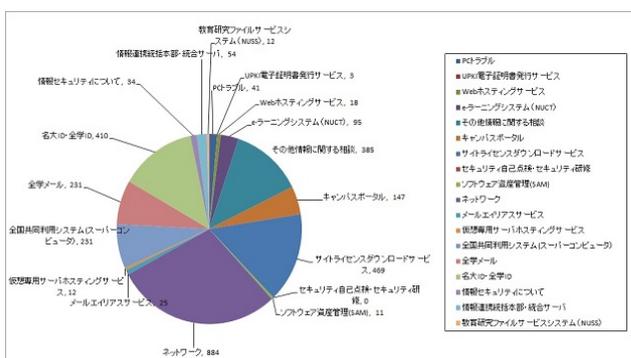


図4 平成26年度サービス別の問い合わせ数

サービス別の問い合わせ数

図4 は平成26年度の当合わせ件数だが全部で3062件の質問があった。件数が多い物をサービス別に見ると、ネットワーク関係が884件、サイトライセンスダウンロードサービス関係が469件、名古屋大学ID関係が410件、その他で385件であった。ネットワーク関係の質問の多くは通信障害である。その他サービスにおいては、選択する相談分野のどれにも当てはまらないもので、パソコンが故障した場合の相談が多い。

解決に要した日数

質問からの解決までに要した日数をサービス別に集計したグラフを図5に示す。大半の質問が発生した当日もしくは翌日までに解決している。

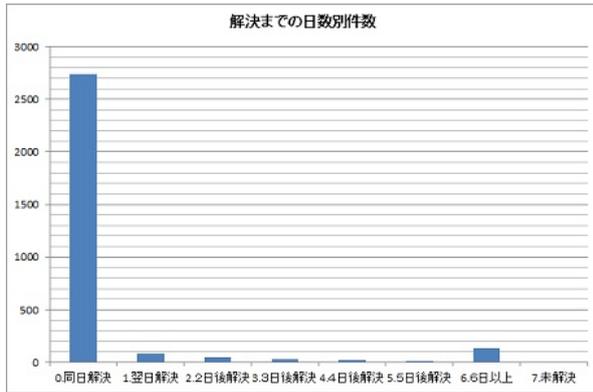


図5 解決に要した日数

3 サービス利用者へ周知

質問頻度が高い質問、短時間で解決する質問の多くは利用者への情報提供不足が原因だと考えられるので、情報発信の一環として Q&A DB SYSTEM に登録された質問・解答を WEB ページで公開する機能をもたせた。以下で詳しく述べる。

3.1 公開する質問の選択

WEB ページに表示する質問を Q&A DB SYSTEM に登録された質問・解答から選択する。実際の画面を図6に示す。

3.2 表示する内容の編集

Q&A DB SYSTEM に登録された質問・解答をそのまま掲載すると個人が特定される情報が含まれていることや、第三者が見たときに分かりにくい表現もあるため修正を行う。また本文中には出てこない用語でも検索できるようにするためのキーワード登録や IP アドレスで閲覧できる範囲を制限する設定を行うことができる。実際の編集画面を図7、WEB に表示された画面を図8に示す。

図6 質問選択画面

検索用キーワード	IPアドレス	検索	追加	削除	
◎ 範囲指定	例)192.168.1.1	例)192.168.1.255	検索	追加	削除
○ 前方一致	例)192.168.		検索	追加	削除
2	全てのIPアドレス(デフォルト:禁止)		検索		

図7 編集画面

名古屋大学情報連携統括本部 FAQ集

キーワードで調べる (例: 名大ID, 無線, ライセンス登録)

カテゴリで調べる

- 名古屋大学ID (名大ID)
- ネットワーク
 - 無線LAN (NUWNET)
- サイトライセンスダウンロードサービス
 - Symantec Endpoint Protection
 - Mathmatica
 - サイトライセンス全般
- 全国共同利用システム
- 旧FAQ集

名古屋大学情報連携統括本部 FAQ集

FAQ集トップページ -> サイトライセンスダウンロードサービス -> サイトライセンス全般

ISOイメージの展開について

質問

ダウンロードしたファイルの拡張子がisoになっていて実行してもインストールできない。

回答

拡張子isoのファイルは光ディスク向けファイルシステムのディスクイメージです。isoイメージを展開してDVD等に焼くか仮想ドライブで読み込んで展開する必要があります。

windows7以降
isoファイルを右クリックして「ディスクイメージの書き込み」を選択。
※他にisoイメージを書き込み（展開）するソフトが入っている場合表示されないことがあります。

Mac
「ディスクユーティリティ」でisoファイルを登録・選択して「ディスクを作成」を押して作成。

Linux
コマンドを使用。例「# growisofs -dvd-compat -Z /dev/dvd=image.iso」

仮想ドライブ
Macは標準で仮想ドライブ機能を搭載しています。(DiskImageMounter)
Linuxはコマンドでマウント可能です。(mountコマンド)
Windowsは専用ソフトを使用する必要があります。

※一部解凍ソフトでもisoイメージの展開はできますが、正しく展開が行えない場合がございます。

最終更新日:2015/09/08

図 8 表示画面

4 今後の展望

情報連携統括本部に寄せられる質問は年々増加の傾向にある。このまま増加し続けると迅速な対応ができなくなるため、サポート要員を増やす必要があるが、人件費等のコストを考えると容易に行うことはできない。今後も利用者に迅速なサポートを行うには、過去に寄せられた同じ質問に対して、サービス担当者でなくても回答できるような体制作りと、積極的な情報発信が必要と考える。前者は Q&A DB SYSTEM で集

めた回答を検索することでサービス担当者でなくても回答することは可能となる。後者に関しては、Q&A DB SYSTEM で集めた質問の傾向を分析すると、時期によって問い合わせ内容が変わるのがわかるので、年間を通して同じ情報を案内するのではなく時期によって変えるなどの工夫に活用する。例えば 4 月であればメールの設定方法やネットワークへの接続方法、8 月であれば情報セキュリティに関する質問が多い傾向にある。またここ数年の問い合わせの傾向として、質問者が使用している情報端末がパソコンからスマート端末に変わってきているので、今回紹介した Q&A DB SYSTEM も今後はスマート端末に対応したシステムに変更していくことが必要であると考えます。

5 まとめ

本報告では、情報サポートをする上で欠かせない質問と回答記録を関係者間で共有するシステムを構築し、それを活かした運用について報告した。今後は、これまでに対応した質問のデータベースを活用した情報発信を行うことで、質問者が問い合わせをしなくても欲しい情報に辿りつける様な案内を今まで以上に行えるようにしたい。