

学生によるオンライン授業 サポートチャットの運用

2020年7月31日

第13回 4月からの大学等遠隔授業に関する取組状況共有サイバーシンポジウム

コモンサポーター業務統括チーム

中條麟太郎（教養学部2年・大学院情報学環教育部研究生）

金子 亮大（大学院総合文化研究科修士1年）

小松 寛弥（法学部4年・大学院情報学環教育部研究生）

竹内 朗（工学部3年）

山田 和佳（大学院工学系研究科修士1年）

チャットサポートとは

東京大学のオンライン授業支援体制

- ポータルサイトで情報集約して**全学に提供**
 - 情報基盤センターと大学総合教育研究センターをはじめとして複数の部局から教職員が参画
- 技術的なトラブルへの全学的なサポートの一つとして**チャットサポート**を導入
 - 学生チーム「コモンサポーター」がオペレータを担当
 - 様々な学部・研究科から集まった計52名の学生

The screenshot shows a web browser displaying a university portal. The page title is "オンライン授業・Web会議 ポータルサイト @ 東京大学". A chat support window is open on the right side, titled "チャットサポートで質問できます". The chat messages are:

- こんにちは！問題解決のお手伝いをします！
Hello! We will help you in chat!
- このサポートチャットのご利用にあたって、以下の本サイトのサポートページの情報もご覧ください。
<https://utelecon.github.io/supports>
- 利用するメニューを選んでください。
 - 授業に入れなくて困っている
 - 現在行われている試験について聞く
 - FAQ（よくある質問）を確認する
 - 当てはまる状況をチャット形式で探す
 - 今見ているページに書かれた操作方法について聞く

On the left side of the page, there is a "Table of Contents" section with a list of links. A blue arrow points from the first item in the list to the chat window. The footer of the page includes "ウェブ接客コード：8426" and "Powered by [sinclo](#)".

チャットサポートで質問できます

Zoomの何についてお困りですか？

- Zoomのアカウントについて
- Zoomへの参加について
- ミーティングの開催について
- ウェビナーの開催について
- あてはまるものがない

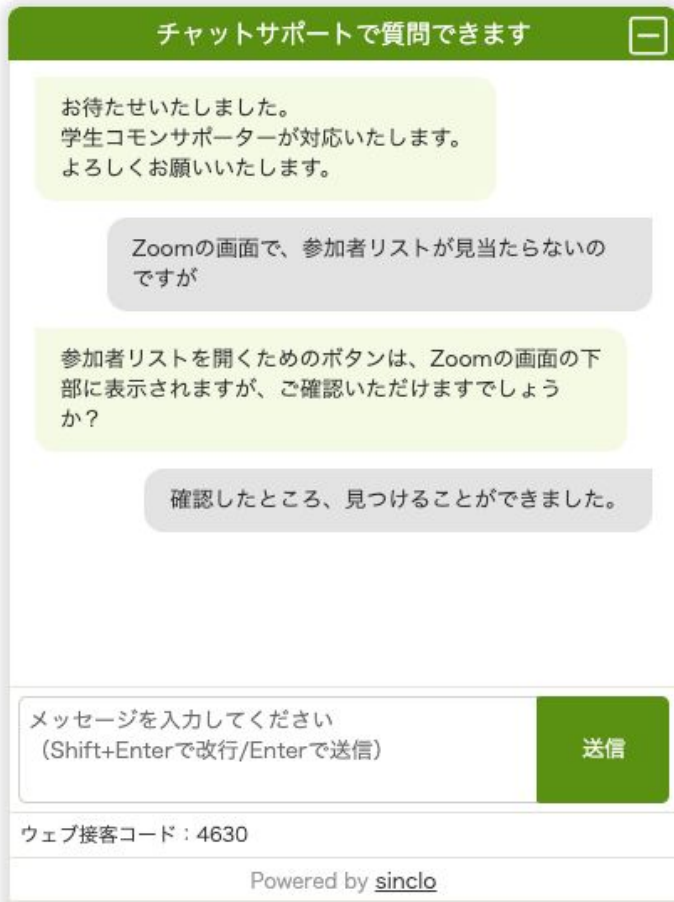
ミーティングの開催について

以下に当てはまる状況はありますか？

- 学生が100人までしか入れない
- 学生の音声をミュートしたい / 設定したい
- どれにも当てはまらない

ウェブ接客コード：4630

まずは
24時間対応の自動応答



まずは

24時間対応の自動応答

解決しない場合は

有人チャットで対応

(平日の授業時間中)

チャットサポート導入の経緯

- 当初は**教職員によるメールサポート**を中心に運用
- 件数が多く、継続的に運用できる体制ではなかった
 - “「やってみたら動かない」というメールの嵐への対応”
第1回・2020年3月26日，田浦健次郎 東京大学情報基盤センター長・教授 ([URL](#))
 - (多い日で) “1日で120通以上のメールのやりとり”
UmeeT「【ドキュメンタリー】東大オンライン授業化はなぜ成功したのか」 ([URL](#))
- **学生によるチャットサポート**の運用へ
 - 教職員にしかできないことと、学生でもできることがある
 - 大学運営の手伝いをしたい学生はたくさんいる

チャットサポートの実際

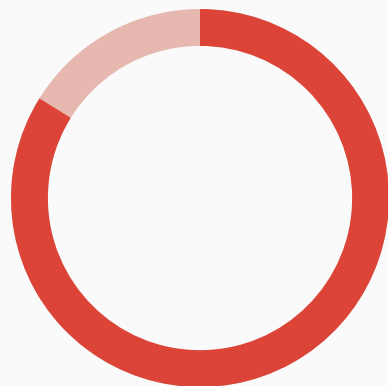
利用の傾向

■ 自動応答

85%

■ 有人チャット

15%



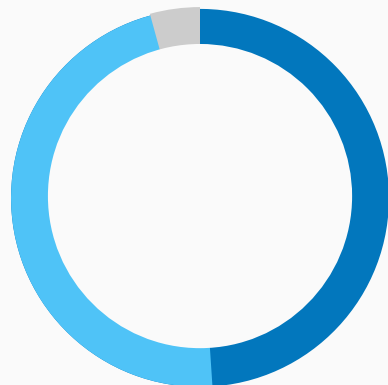
利用者の大部分は
自動応答でカバー

■ 教職員

49%

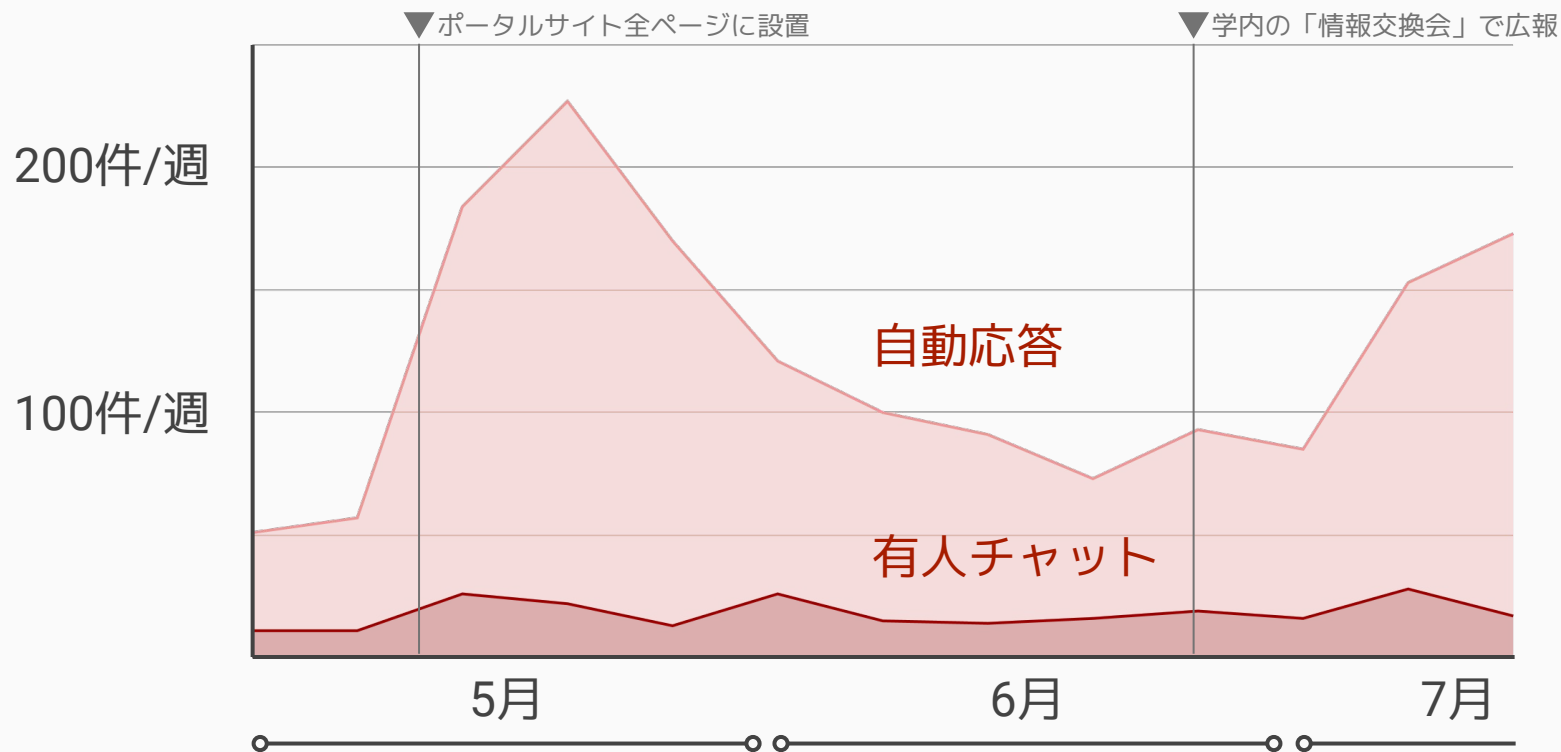
■ 学生・TA

46%



学生だけではなく
教職員からの利用も多い

1週間ごとの利用件数の推移



学期後半にかけても減少することなく， 継続して一定の利用がある

- 初期設定やアカウント作成
 - 例：Web会議の大学アカウントを作成したい
- トラブル・不具合
 - 例：授業が行われるWeb会議の会議室に入れない
- システムの設定や機能の詳細
 - 例：Web会議でホスト以外が録画を操作・閲覧したい
 - 例：履修登録せず聴講する科目のLMSを閲覧したい
- 授業以外の利用についての相談
 - 例：オンラインで学会を開きたい
- 事務的なこと
 - 例：大学のWeb会議ライセンスのルールについて

有人チャットの裏側

- 有人チャットでは、オペレータが
その場で公式ヘルプなどを調査し回答することが多い
 - 質問が非常に多岐にわたり、しかも個々の機能の仕様が複雑なため、あらかじめマニュアルを用意するには限界がある
- 負担を軽減するため、複数人で協力して対応
Slackを利用して**リアルタイムに情報交換**

有人チャットの裏側

時にはこんなことも



A screenshot of a Slack chat interface. At the top left is a blue profile icon. Below it is a video player with a blurred video frame. A blue dashed box highlights the text "59件の返信" (59 replies) in the top right corner of the video player. Below the video player is the text "動画にはアクセスできるけれども、再生をすることができないということだそうです" (You can access the video, but it seems you can't play it). At the bottom of the chat is a row of icons: a green profile icon, a grey profile icon, a blue profile icon, an orange profile icon, and a dark red icon with a white plus sign. A blue dashed box highlights the text "59件の返信" (59 replies) next to the plus icon.

有人チャットの裏側

- **毎週のミーティング**でメンバー間の**情報共有**
 - Web会議システムや学内システムの最新情報など
 - メンバー全員がある程度の知識を持っておく必要がある
- **対応事例も共有**し、その後の対応につなげる
 - 解決の難しい質問も、過去の事例から検討することができる

チャットサポートの特長と課題

チャット形式のサポートの特長

- **その場ですぐに対応できる**
 - メールと違って返信を待たなくてよい
- リアルタイムのやり取りで**きめ細やかな対応が可能**
 - 相談者の状況を確認しながらサポートできる
- 24時間対応の**自動応答で頻出の質問を解決**
 - 複雑な質問への対応にリソースを集中させられる
 - ナビゲーションとしてポータルサイトを補完する役割も

チャット形式のサポートの難しさ

- **その場で対応しなければならない**
 - 「担当部署に確認して返答があってから対応」ができない
 - Slackで相談しながらの回答やミーティングでの情報共有で補完
- **リアルタイムのやり取りの難しさ**
 - テキストチャットだけで詳細な状況を確認するのは意外と難しい
 - **案内する内容が複雑**であることが多く、**正確かつ丁寧な対応**が必要
- **有人チャットには難しい質問が来るのでなおさら大変**
 - 自動応答では解決できない質問だけを対応することになるため

今後の課題

- チャットサポートの**認知度向上**
 - サポートから取り残されている学生がいるのではないかと心配
- **非日本語話者への対応**
 - 現在はすべてメールサポートで対応
 - 今後、チャットサポートでも英語対応を行う予定

知っておくべき知識を どう共有するか？

- リアルタイム対応のため、メンバー全員が事前にある程度知識を持っておく必要
- ミーティングなどで共有しているが限界がある（大学のICTシステムの複雑さ）

そもそも情報を どうやって得るか？

- リアルタイム対応のためには、先回りして情報を収集しておく必要
- 東京大学では、ポータルサイト構築時に**関係する教員の協力体制**ができており、必要に応じて**担当教員から情報を共有**

複雑な相談にどこまで・どのように 対応するか？

- 「オンラインで学会を開きたい」など
- 背景に**教職員の相談できる窓口が不足？**
- 東京大学では知見の共有のためのQAフォーラムが十分に機能せず

その場で解決できない場合に どうするか？

- 特に環境固有の要因と思われる不具合などは解決できないことが多い
- 教職員によるメールサポートに適宜案内しているが、それでも解決しないと
思われる事例も

まとめ

まとめ

- オンライン授業の**チャットサポート**を学生が運用
 - 学生が参加することにより持続可能な体制を実現
- **自動応答と有人対応を組み合わせる**ことで迅速かつ綿密なサポートを実現
 - 自動応答は24時間対応が可能
 - オペレータはその場のやり取りで状況を確認し、きめ細やかに対応
- サポート手段として有用だが、**課題も残されている**
 - チャット形式特有の課題とサポート体制自体の課題

関連記事など

チャットサポートについて

- 第12回[オンライン授業情報交換会「コモンサポーターの活動紹介」](#)（2020年6月29日）
 - 学内の「オンライン授業情報交換会」での発表
- UmeeT「[オンライン授業のチャットサポートを知っていますか？【学生メンバーにインタビュー】](#)」（2020年7月23日）
 - 東大生によるオンラインメディア“UmeeT”の記事
- [コモンサポーターのミーティング資料](#)

関連記事など

東京大学の授業オンライン化の経緯など

- 第1回 [4月からの大学等遠隔授業に関する取組状況サイバーシンポジウム](#)「オンライン授業開始にあたっての東京大学のこれまでの取り組み・現状・ドタバタ大学間連携の提案」（田浦健次郎 東京大学情報基盤センター長・教授, 2020年3月26日）[映像](#)・[資料](#)
- 日本経済新聞「[東大、講義4000超オンラインに「授業の工夫一段と」田浦健次郎・東大情報基盤センター長インタビュー](#)」（2020年4月17日）
- BUSSINESS INSIDER「[なぜ、東大はどこよりも早くオンライン化できたのか？ ウィズ・コロナ時代に淘汰されない組織の形](#)」（2020年6月1日）
- 日経XTECH「[各校つまづくコロナ禍でのオンライン授業、東大が「異例の速さ」で始められたわけ](#)」（2020年6月4日）
- 「[新年度から全学展開したオンライン講義の利点と課題 いち早く実施した東京大学の取り組み](#)」（NII Today 第88号, 2020年7月）
- UmeeT「[【ドキュメンタリー】東大オンライン授業化はなぜ成功したのか](#)」（2020年7月8日）
- “[How UTokyo moved 5,000 classes online in a month](#)”（東京大学, 2020年7月20日）

ご清聴ありがとうございました

コモンサポーター担当教員

栗田佳代子（東京大学大学総合教育研究センター高等教育推進部門 准教授）

坂口 菊恵（東京大学教養学部附属教養教育高度化機構初年次教育部門 特任准教授）

椿本 弥生（東京大学教養学部附属教養教育高度化機構初年次教育部門 特任准教授）

吉田 壘（東京大学大学総合教育研究センター高等教育推進部門 特任講師）