

デジタルネイティブ世代の学生が 大学のオンライン授業をサポートする ～九州大学と東京大学の事例から～

2020年10月23日

第19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

野口 岳 (九州大学21世紀プログラム4年)
中條麟太郎 (東京大学教養学部2年・情報学環教育部研究生)

富田 里奈 (九州大学共創学部2年)
新堂 風 (九州大学システム情報科学府1年)
徳永 紗英 (東京大学教養学部2年)





オンライン授業をサポートする学生同士で情報交換会

1. それぞれの事例から見えた、**サポートの多様性**
2. その中で浮かび上がる、**共通する方向性**

⇒ コロナから「復旧」ではなく「復興」

東京大学

チャットサポート

全学の情報が集約されているポータルサイト上に設置

自動応答+有人対応

対応内容に応じて、同じ画面上で有人対応に移行可能

The screenshot shows the 'Online Lecture · Web Conference Portal Site' for the University of Tokyo. The page features a navigation menu with 'Online Lecture', 'Web Conference', and 'Event'. A 'Table of Contents' section lists various topics, with an orange arrow pointing to the first item. A chat support window is overlaid on the right, displaying a welcome message and a list of menu options for user assistance.

Menu: Home | ENHANCED BY Google | Sitemap | English

オンライン授業・Web会議 ポータルサイト

@ 東京大学

オンライン授業 | Web会議 | イベント

チャットサポートで質問できます

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

ウェブ接客コード: 8426

Powered by [sinclo](#)

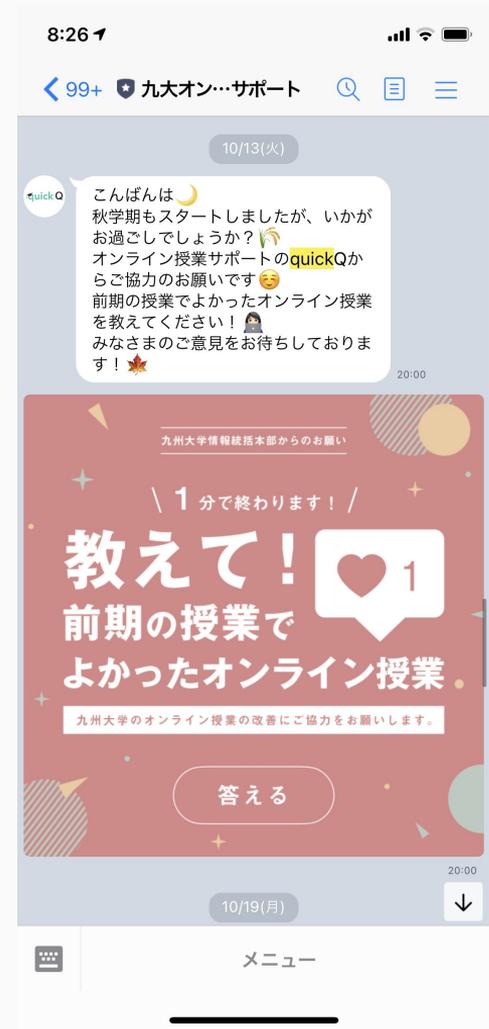
九州大学

LINE Bot

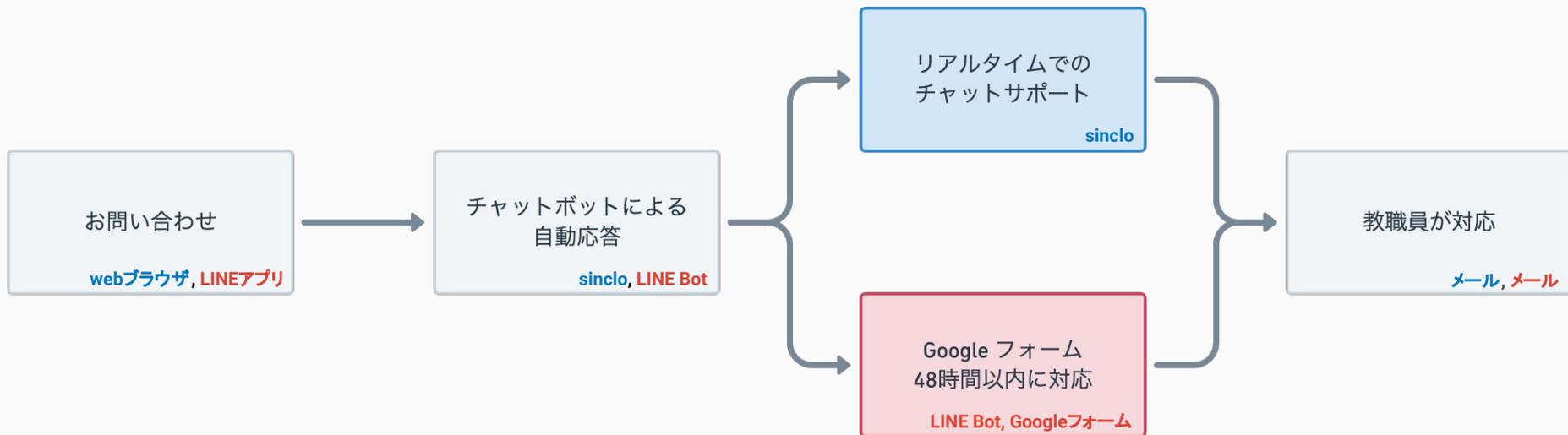
これまでの問い合わせデータベースをもとに作成

配信機能

アンケート等の配信が可能



両大学が導入したシステムの違い



bot対応

1次対応

2次対応

青字: 東京大学

赤字: 九州大学



× sinclo

対応方法：自動応答+リアルタイム

- 自動応答で解決できない問題は、リアルタイムにチャットで対応
- 常に3人のオペレータが時給制で待機
- 総勢49名のチーム

主な利用方法：webブラウザ

- チャットウィジェットをポータルサイト上に埋め込む

システムの特徴：

- 複雑な自動応答もグラフィカルに設定
- 有料



× LINE Bot

対応方法：自動応答+フォーム

- 自動応答で解決できない問題は、フォームで受付をして、48時間以内に対応
- 現在は2人で全ての問い合わせに対応
- 対応件数に応じた報酬

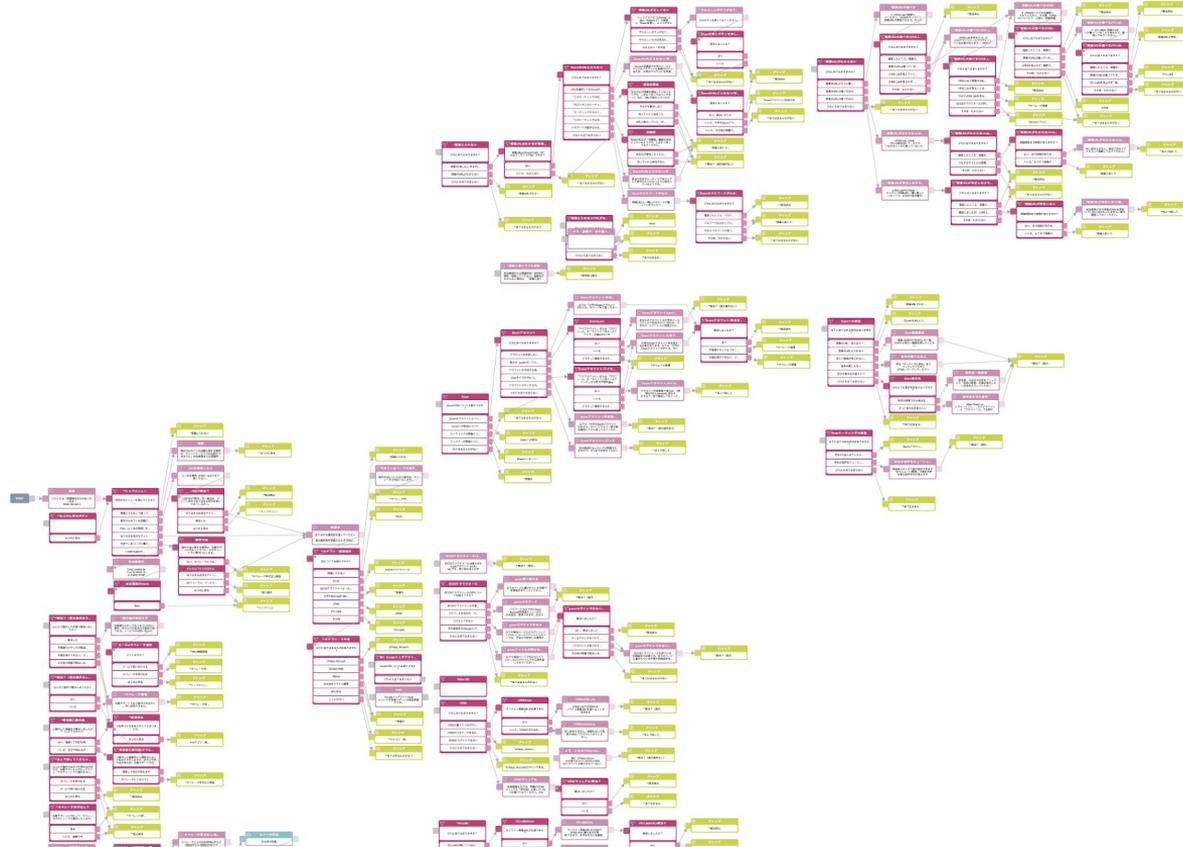
主な利用方法：スマートフォン

- 多くの学生が慣れているLINEで動作
- 学習管理システムから誘導

システムの特徴：

- テンプレートに沿った簡単な開発が可能
- 全ての機能が無料

sincloでの自動応答の作成画面



LINE Botの作成画面

The screenshot displays the LINE Bot creation interface, divided into three main sections:

- Left Panel (Chat Preview):** Shows a chat window titled "トーク" (Talk) with a green header "新しいトーク 1" (New Talk 1). Below the chat area is a "リッチメニュー" (Rich Menu) section with the text "なし" (None) and a green checkmark.
- Center Panel (Bot Message Preview):** Shows a smartphone screen displaying a chat conversation with a bot named "quickQ". The chat history includes two messages: "音声がかええない" (Voice can't be heard) and "接続不良" (Connection error), both with timestamps of 8:14 PM. Below these is a large green bubble containing a white speech bubble icon. Underneath the icon is a white box with the following text:
 - skypeに関するお問い合わせ
 - ②講義中のトラブル
 - 音声がかええない
 - 接続不良
 - カメラが映らない
 - macのマイク設定The timestamp 8:14 PM is visible at the bottom right of the message box.
- Right Panel (Bot Message List):** Shows a list of bot messages under the heading "Botメッセージ". The list includes:
 - A. skypeについてのお問い合わせ
 - ①授業前の準備
 - ①a-インストール
 - ①a-1
 - ①a-1-win
 - ①a-1-mac
 - ①a-2
 - ①a-3
 - ①b-サインインBelow this list is a "Flex Message" section with two items:
 - Bubble Message
 - Carousel Message
 - 授業前の準備
 - カルーセルメッセージ 2

LINE Botの作成画面

Bot

メッセージ

- A. skypeについてのお問い...
- ①授業前の準備
- ①a-インストール
- ①a-1
- ①a-1-win
- ①a-1-mac
- ①a-2
- ①a-3
- ①b-サインイン
- ①b-1
- ①b-1-win
- ①b-1-mac
- ①b-2
- ①b-3
- ①b-4
- ①b-5
- ①b-6
- ①b-7
- ②講義中のトラブル

プロパティ

画像の形
デフォルト

画像のサイズ
デフォルト

元画像URL
タイプ 画像なし
URL URL

背景色

タイトル
skypeについてのお問い合わせ

テキスト
以下よりお選びください。

アクション数
2

アクション 1
タイプ メッセージアクション
ラベル ①授業前の準備
テキスト 授業前の準備

アクション 2
タイプ メッセージアクション
ラベル ②講義中のトラブル

プレビュー



skypeについてのお問い合わせ

以下よりお選びください。

①授業前の準備

②講義中のトラブル

JSON

```
{
  "type": "template",
  "altText": "this is a buttons template",
  "template": {
    "type": "buttons",
    "title": "skypeについてのお問い合わせ",
    "text": "以下よりお選びください。",
    "actions": [
      {
        "type": "message",
        "label": "①授業前の準備",
        "text": "授業前の準備"
      },
      {
        "type": "message",
        "label": "②講義中のトラブル",
        "text": "講義中のトラブル"
      }
    ]
  }
}
```



対応範囲：

- オンライン授業・web会議に関連した全て内容についての最初のサポート窓口

知識の共有：ミーティング + Slack

- 対応内容は全て報告し、週に1度共有
- 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

その場で解決できない場合：

- 教職員によるメールサポートに適宜案内
- 学生チームでの知見の蓄積により、対応範囲は拡大



対応範囲：

- 学部ごとのサービスなどは、サポート対象外として、適切な窓口に分け

知識の共有：Slack

- 対応に比較的時間をかけられるため、Slack上で相談した上で回答
- 2次対応者に回す判断がなされることも

その場で解決できない場合：

- 誰も回答出来ない場合、2次対応者へ
- 徐々に対応範囲を拡大し、2次対応者の負担を軽減する動きも



共通する方向性：

- 教員だからこそ知っていること、教えられることもあるが
デジタルネイティブ世代の学生だからこそできる、技術的な支援もある

多様なサポートの方法：

- 「コロナであっても学びを止めない」という共通した想いのもと、
教員と学生が議論をしながら、それぞれの大学が持つ資源・状況を生かしてスタート。
今後もこの枠組みを元に、大学をより良い学びの場にしていきたい

東大学生チームの活動から

- チャットサポート以外でも、コロナ禍において様々な点で学生が大学の学びをサポートしている
 - 授業アンケートを元に、学生がインタビューをして記事を執筆した「**グッドプラクティスの共有**」(<https://utelecon.github.io/good-practice/>)
 - オンライン授業の進行や準備をサポートする学生と教員のマッチングシステム「**クラスサポーター制度**」
- 教職員と学生の両輪で、より良い大学を考えていく

九大quickQの活動から

- 復旧ではなく復興を
 - quickQは今後も積極的な学生参加による大学DXを実行していきたい
 - DXを実行する上で、デジタルネイティブ世代の学生が貢献できる！
という可能性を示せた
- 私たち学生も自分自身のキャンパスをより良くしたい
 - 大学のDXには、年齢や立場を超えて未来を見据えた熟議が必要
 - キャンパスには、才能を持て余している学生が多いはず

参考資料

- 九州大学の事例
 - 第9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](#)「学生主体のオンライン授業サポート体制構築と他機関への展開の可能性」（島田 敬士, 野口 岳, 2020年5月29日）[映像](#)・[資料](#)
- 東京大学の事例
 - 第13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](#)「学生によるオンライン授業サポートチャットの運用」（中條 麟太郎, 金子 亮大, 小松 寛弥, 竹内 朗, 山田 和佳, 2020年7月31日）[映像](#)・[資料](#)
 - [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）



野口 岳 (九州大学21世紀プログラム4年)
中條麟太郎 (東京大学教養学部2年・情報学環教育部研究生)
富田 里奈 (九州大学共創学部2年)
新堂 風 (九州大学システム情報科学府1年)
徳永 紗英 (東京大学教養学部2年)