

オンライン授業の問い合わせ 対応におけるクラウド型 ヘルプデスクツールの活用

京都大学 情報環境機構 准教授 森村吉貴

大阪大学 サイバーメディアセンター 教授 竹村 治雄

背景と本講演の概要

- 背景
 - オンライン授業の導入によりICT関係のヘルプデスクの需要激増
 - 教員・学生を取り残さないためのサポートの重要性
 - スタッフの増員が容易でない中、
どのようにサポート能力を強化するかが課題
- 本講演では京都大学と大阪大学のヘルプデスクツールの導入事例について紹介

京都大学におけるオンライン授業準備時 (3月～5月)の講演者(森村)の役割

- 京都大学情報環境機構 (いわゆる学内ICTセンター) の
情報環境支援センター (ICTに関するヘルプデスク部門) の
センター長
 - 大学ICT推進協議会 (AXIES) ユーザーコミュニケーション部会 主査
- オンライン授業に関して情報環境機構と
他の支援組織 (高等教育センター等) 及び学部・研究科との
連絡調整担当
(後にZoom全学ライセンスの導入担当に限定)



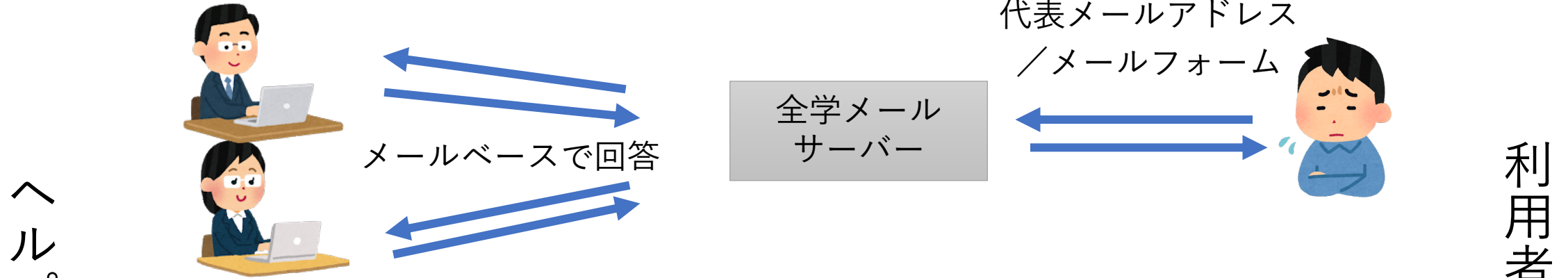
必然的にオンライン授業の問い合わせ対応の
手段を考えざるを得ない状況

クラウド型ヘルプデスクツール (Zendesk)の活用

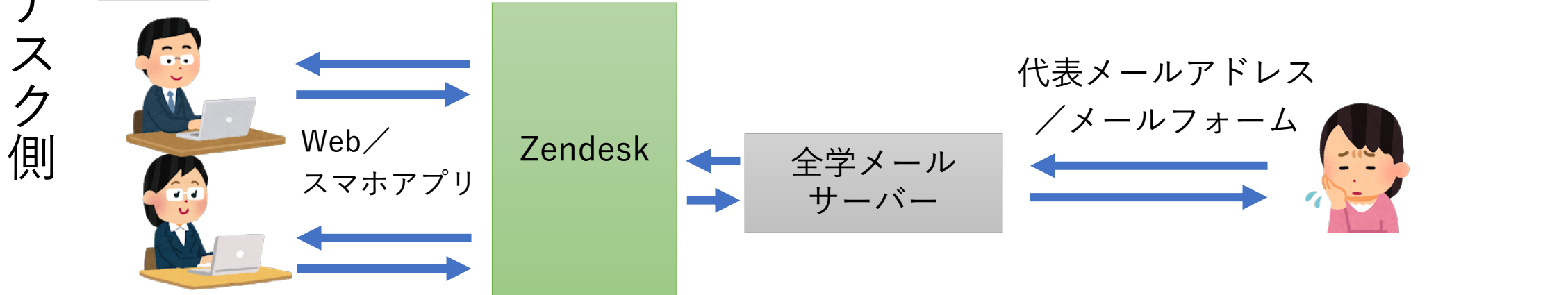
- 以前から一般的なICTに関するヘルプデスクのために導入を試行していたZendeskをオンライン授業の問い合わせ対応に導入（但し、本運用時はZoom関係に限定）
- Zendeskのメリット
 - 問い合わせメールを取り込んで案件管理ができる
 - 一つの案件をグループで共有した上で担当者を動的に割り振れる
 - 新規・対応中・保留等・解決済みのステータス管理が容易にできる
 - クラウド型のため導入・環境構築が劇的に速い
 - オンライン授業のためのセットアップは**一週間程度**で完了
 - モダンなUIで直感的な操作が可能で、担当者の学習コストが少ない
 - Webアプリやスマホアプリが利用でき利用環境も選ばない
 - 民間企業や海外大学での豊富な利用実績

Zendeskの利用イメージ

導入前



導入後



案件管理についての利用イメージ



+ 追加



ダッシュボード [はじめましょう](#)

チケットの更新

[Redacted] が "zoomのトラブル" にコメントしました。
ありがとうございます。18:00からよろしく願います。
1/8/21 Fri, 17:41 [Redacted]
金曜日 17:43

[Redacted] が "zoomのトラブル" にコメントしました。
前のメールにあった「設定」を一箇所変えたところ、今日のセミナーでもちいたzoomでは、私の画面共有は学生に見えたということです。が、それはPandAを通して...
金曜日 17:18

[Redacted] " [Redacted] 研究科・依頼】Zoom Webinarライセンス付与について" にコメントしました。
情報環境支援センター森村 様お世話になっております。[Redacted] です。Zoom Webinarライセンスにつきまして、別添のとおり2件申...
金曜日 16:41

[Redacted] が "[QA ご質問回答:10494 [Redacted] のためのアカウント [Redacted] Program" にコメントしました。

オープンチケット (現在)

1 エージェント 1 グループ

チケットの統計情報 (今週)

0 満足 0 不満 0 解決済み

注意すべきチケット (3) [説明](#)

Play

<input type="checkbox"/>	ID	件名	リクエスタ	更新日	グループ	担当者
優先度: -						
<input type="checkbox"/>	#998	【 [Redacted] 研究科・依頼】Zoom Webinarライセンス付与につ...	[Redacted]	1月5日	情報環境機構	森村吉貴 / Yoshitaka Morimura
<input type="checkbox"/>	#1000	[Redacted] 研究科 Zoom Webinar ライセンスの利用申請につきま...	[Redacted]	1月6日	-	-
<input type="checkbox"/>	#1008	Pre-approval request notification for Spark	[Redacted]	今日06:57	-	-

ヘルプ

問い合わせ者が 受け取るメールの イメージ

KYOTO UNIVERSITY



Yoshitaka MORIMURA

To 情報環境支援センター/ICT

返信への返信テストです。 森村

2020年6月5日(金) 17:21 情報環境支援センター/ICT Support Center <[redacted]@kyoto-u.ac.jp>:

##- 返信の際は、この行より上にご記入ください -##

こちらは京都大学 情報環境機構 情報環境支援センターです。
このメールは、問い合わせ案件（418）への回答です。更にご質問・ご意見がある場合、このメールに返信してください。

森村吉貴 / Yoshitaka Morimura (情報環境支援センター / ICT Support Center)

2020/06/05 17:21:50 JST

わかりました。（森村の返信テストです）

Y Morimura

2020/06/05 17:20:09 JST

森村です。

これまでは

[redacted]@mail2 から

・各担当者

・ [redacted]@mail2 (Zendeskが送信に使用するアドレス)

にメールを送っていましたが、[redacted]に返信されるメールの
転送がめんどくさいという問題がありました。そこで、

[redacted]mail2 からは

[redacted]@mail2

のみにメールをして、

[redacted]@から改めて各担当者に自動メール転送する、

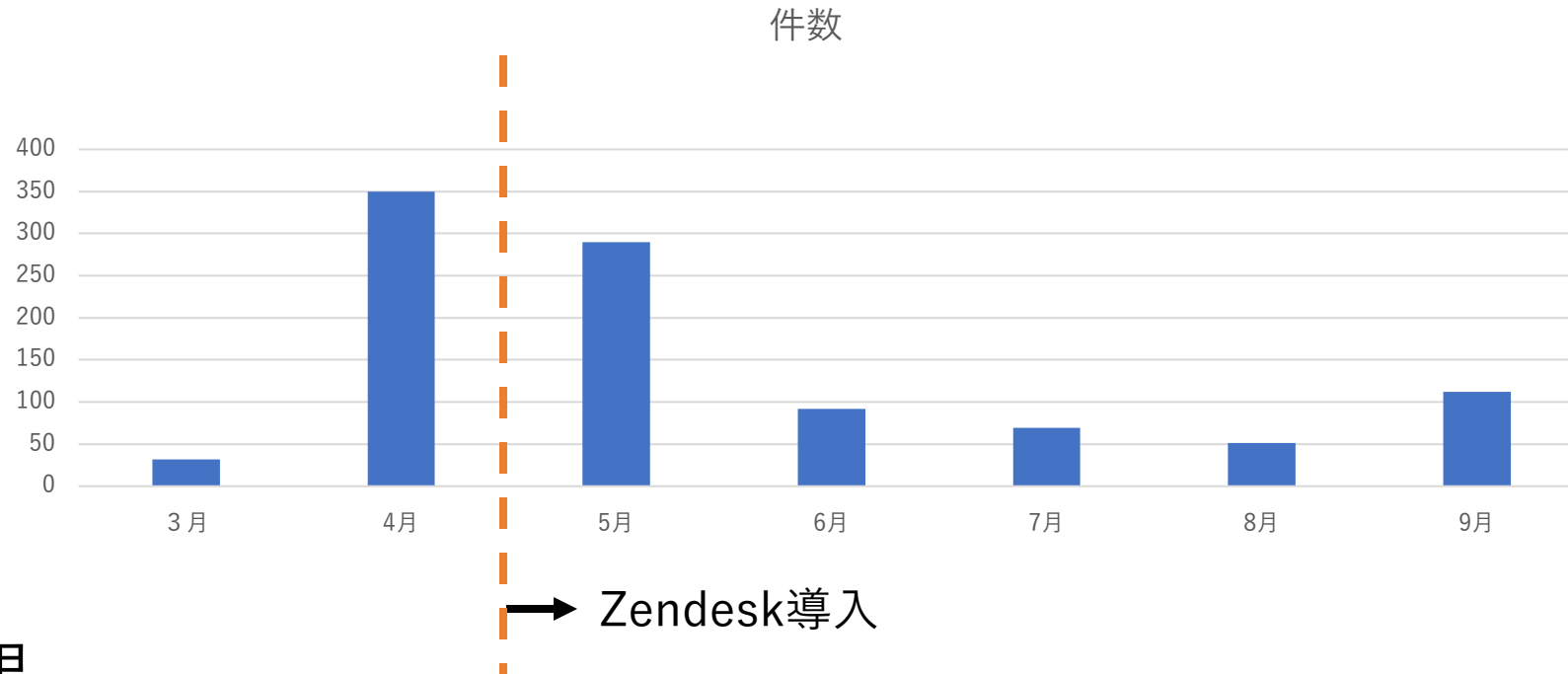
というように転送関係を組み直しました。

このメールは、そのメール設定変更のテストです。

よろしくお願いたします。

本メールは情報環境支援センター / ICT Support Centerから送信されています。 配信元: [Zendesk](#) | [プライバシーポリシー](#)

オンライン授業（Zoom窓口） に関するZendeskの利用件数



• 結果

- ほぼ一人での対応時であっても漏れのない質問対応を実現
- 集団での対応体制への以降もスムーズ

今後の展開：他大学とヘルプデスクツールに関する情報共有

- ヘルプデスクツールに関する継続的な比較検討が必要
 - **AXIESユーザーコミュニケーション部会**で情報交換
 - 各種クラウドサービスに関する事例共有を予定
 - 一般的なワークフロー管理ツールも合わせて比較検討
 - ヘルプデスクのスマート化は大学DXの接点として働く
 - 「FAQの作り方」等ヘルプデスクに関する定期的な勉強会を開催予定
 - ご興味ある方は情報提供用メーリングリストにご参加ください
 - sig-uc-join@axies.jp まで空メールでご登録ください



大阪大学
OSAKA UNIVERSITY



OPEN 2021

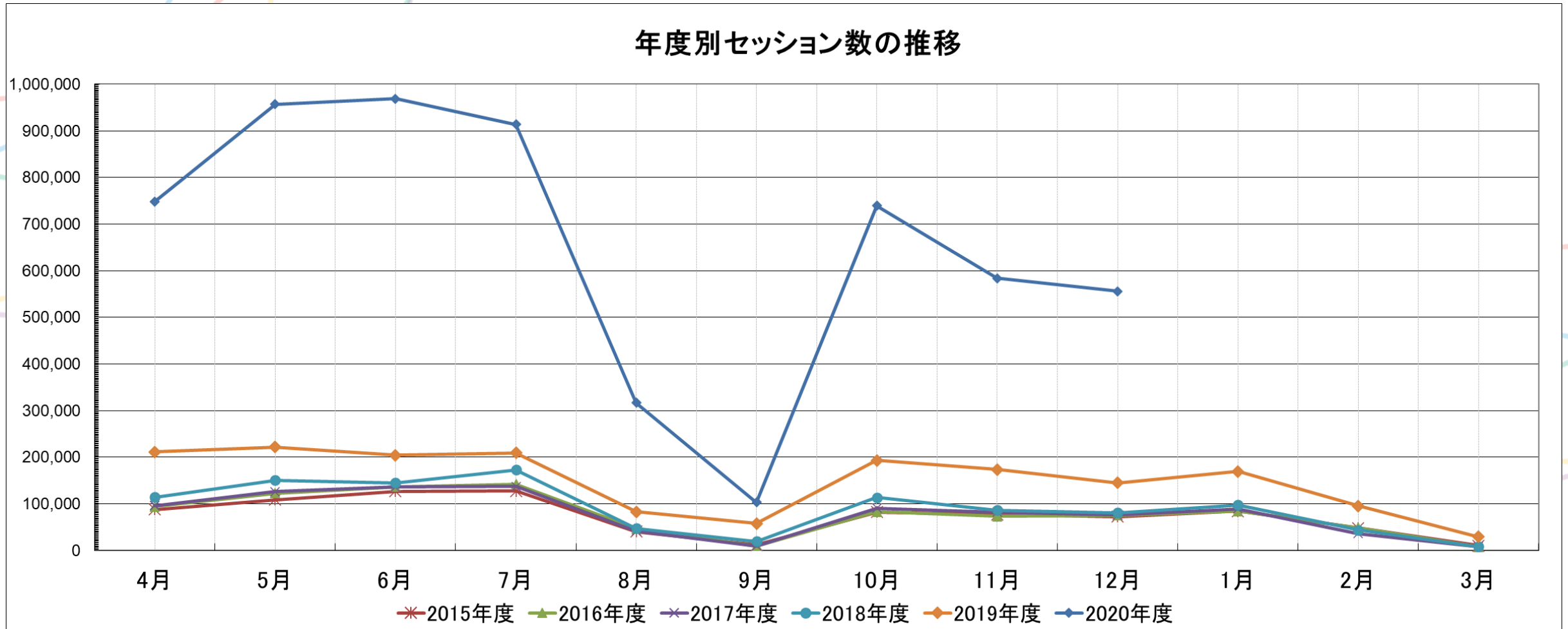
大阪大学での導入事例

Zendesk 導入前のサポート体制



- ◆ 学務情報システムKOANに関する問い合わせは部局教務担当窓口が対応、窓口対応およびメール対応
- ◆ それ以外の大学が公式に提供しているサービスはサイバーメディアセンターが中心に一部全学教育推進機構・教育学習支援部がヘルプデスクを開設して対応。(メール対応が中心、電話対応はリクエストベース)
今年度は、サポートの一部を外注し、外注サポート担当者への問い合わせメールを転送
- ◆ ヘルプデスク対応時間
 - ◆ 平日 午前9時から午後9時
 - ◆ 上記時間帯以外、CMC教員が適宜対応(メールを見て、緊急案件には返信)

年度別LMS利用セッション数 (2015/4-2021/3)



セッション数≒ログイン回数

大阪大学での導入のねらい

- サポート対応状況を把握したい
- サポート対応事例を蓄積することで、FAQやサポート対応のテンプレートを構築したい
- メール以外の対応（Webフォーム、チャット対応等）を導入したい
- サポート対応でのトラブルを防ぎたい
- 全体としてのサポート体制の質の向上を図りたい【オンライン事業システム利用者へのCRMとしての利用】

大阪大学における利用者支援サービス

ヘルプデスク対応件数（2020年度はサポートを学内担当者と外注サポート担当者で実施）

2019年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
学内対応	158	65	45	37	16	35	83	37	28	24	24	65	617
内ベンダー対応	38	14	15	7	6	4	14	7	5	5	5	29	149

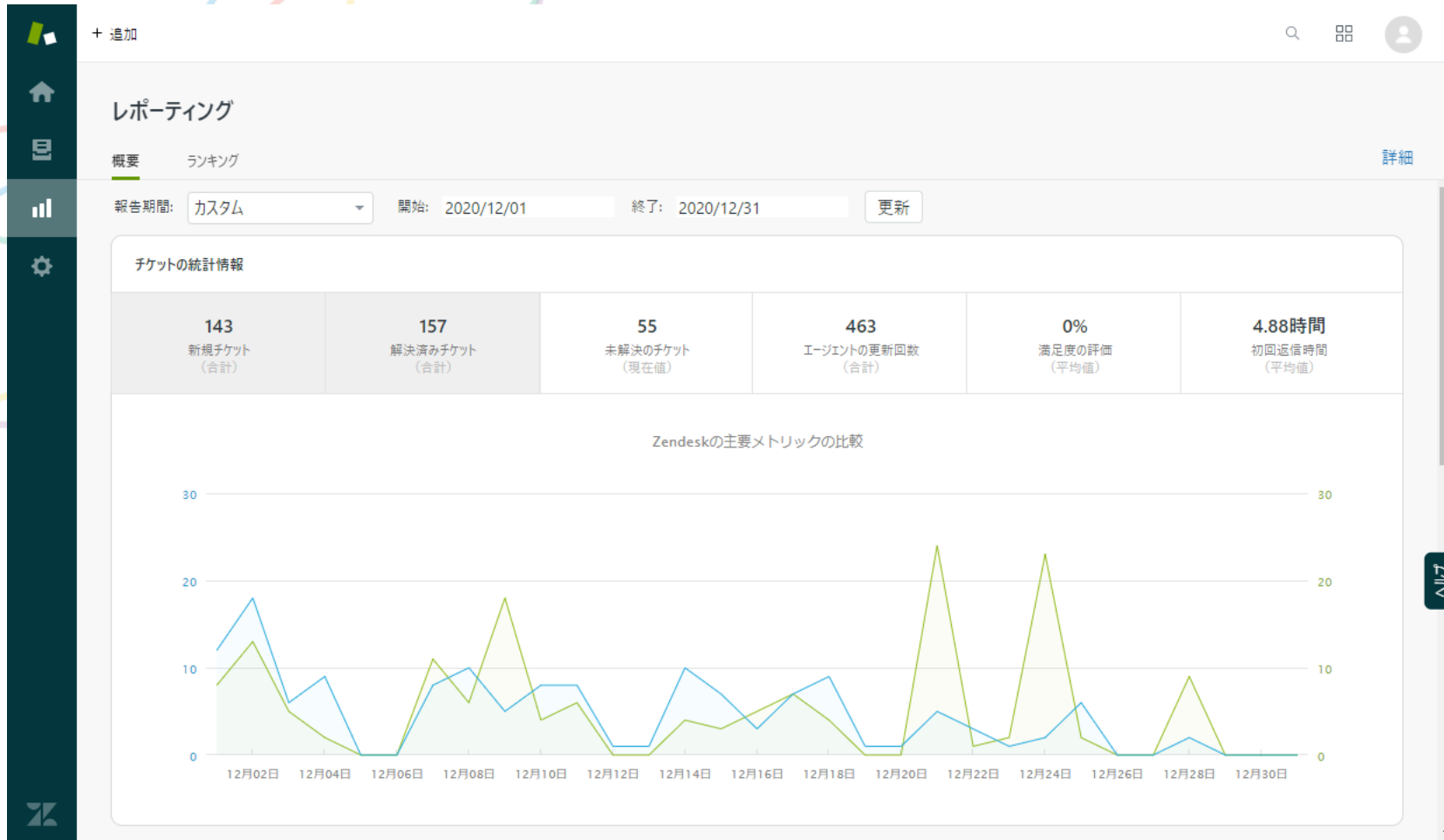
2020年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
ヘルプデスク (外注含む)	873	601	596	459	263	299	537	--	--				3,628
学内対応	--	--	--	--	--	--	--	135	xx				135
Zendesk 1-3	--	--	--	--	--	--	--	189	202				391
ベンダーサポート	--	--	--	--	25	44	9	1	0				79

(2020年度分の凡例)

- ヘルプデスク : 学内および外注担当者の対応件数の合算
- ヘルプデスク(大学) : 学内担当者の対応件数
- Zendesk 1-3 : 外注サポート担当者がZendeskにおいてチケットを更新した回数
- ベンダーサポート : ベンダーサポートアドレスへの問い合わせの件数（主に、学内担当者が利用）

Zendesk 導入

レポート機能の例



このほか、

- 問い合わせ経路
- 初回返答までの時間
- 担当者（エージェント）ごとの
 - チケット解決数
 - 更新回数
 - ユーザー評価値

などの可視化が可能

まとめ

- 導入に関して
 - 設定は簡単、主に大阪大学ドメインでのメールをZendeskから送信するための仕組みの設定（DNSレコードの追加など）
 - SaaSなので、学内での利用承認プロセスが必要（阪大では、準拠法、所轄裁判所の関係で例外処置申請を実施）
- 今後の取り組み
 - 利用者満足度の調査
 - 現在は教員向けのサービスだが学生向けのサービスへの拡大検討
 - サポート業務の省力化の効果検証