JAIST Repository
https://dspace.jaist.ac.jp/

Title	情報社会基盤研究センター受付業務の自己解析
Author(s)	須藤，千恵
Citation	国立大学法人北陸先端科学技術大学院大学技術サービス部業務報告集 ： 平成22年度: 27-32
Issue Date	2011-08
Type	Presentation
Text version	publisher
URL	http://hdl.handle.net/10119/10029
Rights	
Description	

JAIST
JAPAN
ADVANCED INSTITUTE OF
SCIENCE AND TECHNOLOGY

Japan Advanced Institute of Science and Technology

情報社会基盤研究センター受付業務の自己解析

須藤 千恵

情報社会基盤研究センター

概要

情報社会基盤研究センター（以下、センター）のサービス業務全般に対する電話、電子メールおよびセンターへ来室による問い合わせの対応（受付業務）を毎日行っており、現在は主にセンターの技術職員が 3 日に 1 度の割合で担当している。時期や問い合わせの内容によっては、受付業務のみで 1 日が経過してしまうことや内容によっては翌日以降も引き続き対応する場合もある。センターのサービス業務が年々増えていく中で、受付業務の効率化は重要であると思われる。ここ数年の受付業務の取り扱い内容について自己解析し、改善できるポイントについて検討した。

1　受付業務

1.1　はじめに

センターのサービス業務全般に対する電話、電子メールおよびセンター来室による問い合わせの対応（受付業務）は、センターおよび利用者にとって重要なサービスである。

現在は、主に技術職員が 3 日に 1 度の割合で担当している。

1.2　受付業務の体制

現在の受付業務の体制は以下のとおりである。

1. センター受付スペース（日頃の技術職員の座席とは別のスペース）で対応する
2. センターサービスを担当している 2 つのグループ（1 グループ 3 人）から職員 1 人ずつ計 2 人が受付業務を日替わりで行い、この 2 人でできる限りの対応をする
3. センター職員向け FAQ（センターサービス運用情報も掲載している）を参考にしながら、対応をする
4. 対応漏れの防止、進捗状況の確認、対応履歴を残すために Web グループメールシステム「サイボウズメールワイズ」を用いた管理を行う

   (ア) 対応管理：電話およびセンター来室での対応履歴、進捗状況の管理

   (イ) メール管理：電子メールでの問い合わせ、申請などの対応履歴、進捗状況の管理

図 1. サイボウズ　メールワイズ（対応管理）

図 2. サイボウズ　メールワイズ（メール管理）

図 3．センター職員向け FAQ

2　集計結果および考察

2.1　集計結果（全体）

「サイボウズ　メールワイズ」に入力された対応内容を基に改善ポイントを検討することにした。

平成 20 年度から平成 22 年度までの 3 年間の対応件数の集計結果は以下のとおりである。

表 1．対応管理（電話およびセンター来室）

期　間	件　数
平成 20 年度（2008.4-2009.3）	1,340
平成 21 年度（2009.4-2010.3）	1,327
平成 22 年度（2010.4-2011.3）	1,507

表 2．メール管理

期　間	件　数
平成 20 年度（2008.4-2009.3）	1,580※
平成 21 年度（2009.4-2010.3）	1,627※
平成 22 年度（2010.4-2011.3）	1,420※

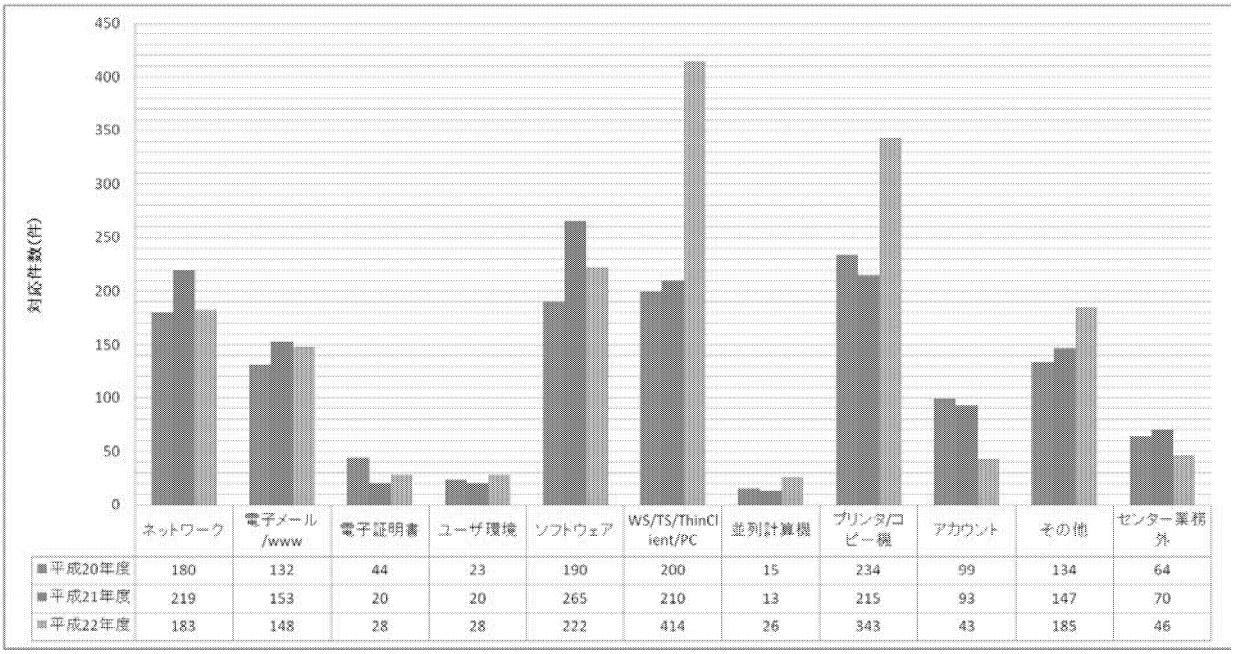
※同一案件も含む

どの年度においても対応管理、メール管理を含めて約 3,000 件程度（一日あたり平均十数件の対応を行っていると推測）対応していることがわかる。

2.2　集計結果（カテゴリ別、対応管理）

対応管理のみ（電話およびセンターへ来室）に入力された内容について、以下の 11 種類のカテゴリに分類し、対応件数の集計を行った。

1　ネットワーク
2　電子メール/www
3　電子証明書
4　ユーザ環境
5　ソフトウェア
6　WorkstationSystem(WS)/TerminalServer(TS)/Thinclient/PC
7　並列計算機
8　プリンタ/コピー機
9　アカウント
10　その他
11　センター業務外



	ネットワーク	電子メール/www	電子証明書	ユーザ環境	ソフトウェア	WS/TS/ThinClient/PC	並列計算機	プリンタ/コピー機	アカウント	その他	センター業務外
■平成20年度	180	132	44	23	190	200	15	234	99	134	64
■平成21年度	219	153	20	20	265	210	13	215	93	147	70
■平成22年度	183	148	28	28	222	414	26	343	43	185	46

図 4. カテゴリ別集計結果（対応管理）

2.3 カテゴリ別の集計結果（対応管理）からの考察

WS/TS/Thinclient/PC とプリンタ/コピー機の取り扱い件数が平成 22 年度に顕著に増えていることがわかる。

WS/TS/Thinclient/PC が平成 22 年度にほぼ倍増（210→414）している点は、平成 22 年 3 月に WindowsTS を更新し、サーバトラブル、使用方法がわからないという問い合わせ（225 件）が増えたことが原因と推測される。

プリンタ/コピー機が平成 22 年度に増加（215 件→343 件）している点は、平成 22 年 3 月に複合機を更新し、コピーカードを貸し出す業務が追加された（52 件）こと、製本サービスを開始し、補助業務、トラブルが多かったこと、また、同じくモノクロプリンタをカラープリンタに更新したことで、トナーおよび感光体交換依頼の対応件数（97 件）が増えたことが原因と推測される。

システムを更新した直後は対応件数が増える傾向があることは推測される（＝効率化を図る上では注目すべきポイント）。ただし、ひたすら件数が多い部分に着目し、件数を減らす努力をするということで効率化につながるということではない。例えば、コピーカードの貸出業務やプリンタトナー/感光体交換依頼は必要な業務であり、この業務に関する効率化は難しい。

そこで、さらに具体的にどういう内容での対応が多かったか、カテゴリ内の内訳について解析した。

今回は、日頃の担当業務であるカテゴリ（プリンタ/コピー機、電子メール/www、ネットワーク）について解析してみた。

プリンタ/コピー機のカテゴリ内で効率化できる点を検討してみると、複合機の製本補助、大判プリンタの印刷補助が挙げられる。既に利用者向けのマニュアルは整備されてはいるが、利用者からの問い合わせがあるため、マニュアルの定期的な見直し、配置場所の再検討が必要であると思われる。

電子メール/www のカテゴリ内では、平成 22 年 3 月に WindowsTS の更新に伴い、電子メール（ソフトウェア）の問い合わせが増えた。主にソフトウェア(Thunderbird)が正常に起動しない、設定ファイルが何らかのトラブルで参照できなくなり、設定ウィザードが起動してしまうなどのトラブルに関する問い合わせが多かった。トラブルの内容に応じて、対応方法は確立されてきたので、利用者に向けて「●●の症状が出たら、××のように対応する」という内容の FAQ やトラブル解決チャートを提供することで効率が高まるのではないかと思われる。

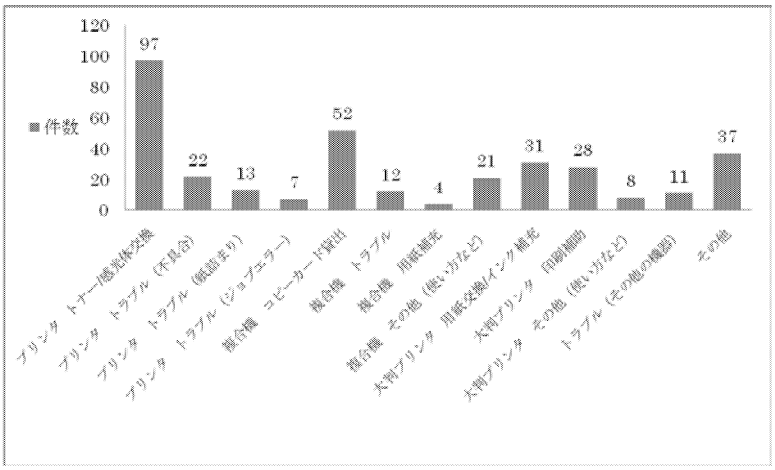


図 5. プリンタ/コピー機の内容別内訳

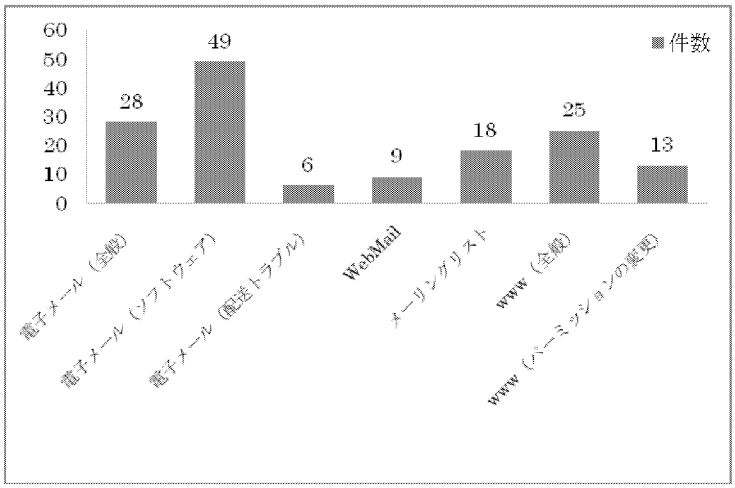


図 6. 電子メール/www の内容別内訳

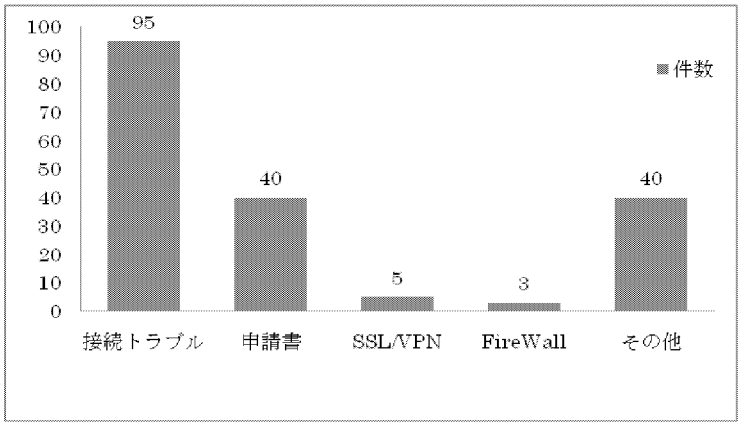


図 7. ネットワークの内容別内訳

表 3. ネットワーク接続トラブルの主な原因

主な原因	件　数
DHCP サーバ	22
ケーブル	13
機器の故障	11
設定ミス（端末/MAC アドレス）	16
Proxy サーバ	8
その他	25

ネットワークのカテゴリでは、接続トラブルが一番多い。主な原因についても分類してみたところ、DHCP サーバに原因があるケースが一番多く、不正な DHCP サーバが存在していた、DHCP 用の IP アドレスが枯渇

していた、特定の MAC アドレスの機器について使用不可状態になっていたということが挙げられる。その他、LAN ケーブルが利用できる状態ではなかった（経路の途中で接続が切れていた）、ネットワーク機器の故障、利用者の端末の設定ミスなどがあった。ネットワークの接続トラブルは、よく「インターネットにつながらない」という内容のみで問い合わせてくるケースが多く、その場合、原因特定までに時間がかかる。トラブル解決チャートを利用者に提供することで、自己解決できたり、問い合わせる際には必要な情報を付加してもらうことで原因究明が容易になり、対応時間が短縮されると思われる。

また、その他のカテゴリでは、以下のような問い合わせが多く、FAQ を充実させることで、利用者自身である程度は自己解決できると思われる。

1. 電子証明書
   (ア) 取得後の設定方法（Web ブラウザへのインポート）がわからない
   (イ) 有効期限切れに気づかす、電子証明書が必要なサービスが利用できなくなった
2. WindowsTS
   (ア) ソフトウェアが起動しない
   (イ) フリーズしてしまった
3. ソフトウェア
   (ア) Microsoft キャンパスアグリーメントソフトのライセンス認証に失敗

これらの結果から、改善できるポイントは以下のとおりである。

1. 利用者向けマニュアルの整備
   (ア) 特にシステム更新後、間もないサービスは重点的に
   (イ) 定期的な内容の見直し
   (ウ) 配置場所の見直し
2. FAQ やトラブル解決チャートの充実
   (ア) 定期的に対応履歴を確認しながら充実させる
   (イ) 利用者自身での自己解決を促す
3. 問い合わせに必要な情報の掲載

これらの改善を行うことで、センター受付業務の効率が高まる一方で、ユーザ自身の日常業務の不要な中断を減少させることにもつながると思われる。

3　まとめ

センターサービス業務が年々増えていく中で、受付業務の効率化は重要である。今回、受付業務のここ数年の集計、自己解析を行い、改善できるポイントについて検討した。その結果から今後は以下の点を改善することで、受付業務の効率化をもたらすと思われる。

1. 更新したシステムの利用マニュアルの充実
2. ユーザ自身で自己解決できるための FAQ やトラブル解決チャートの充実
3. 問い合わせ時に内容に応じたユーザに提供して欲しい必要な情報の掲載

また、個人的な課題としては、

1. 利用者へのわかりやすい説明スキルの向上
2. 留学生向けの英語表現スキルの向上

について努力していきたいと思う。

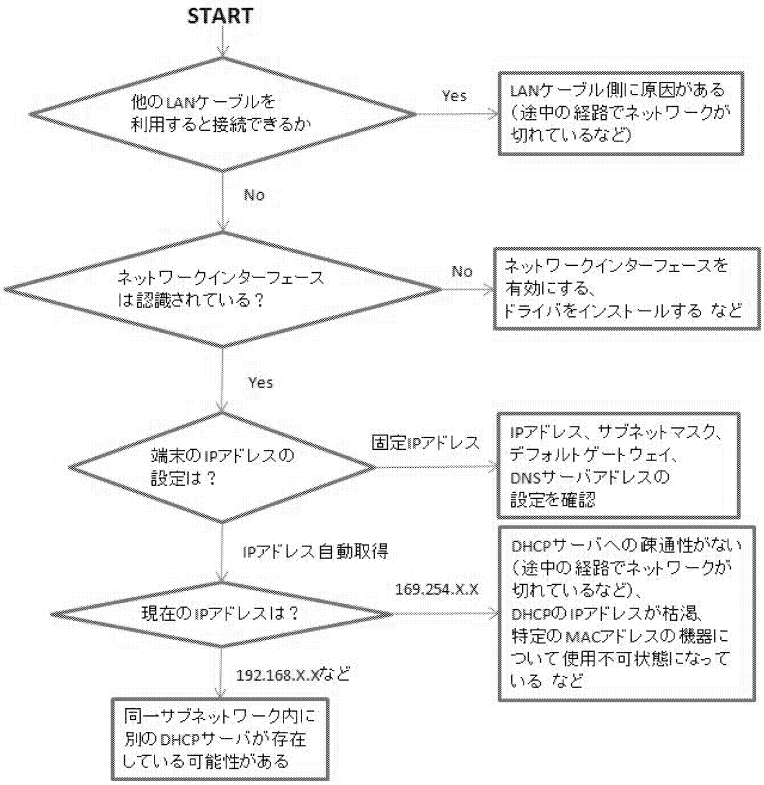


図 8. トラブル解決チャートの例

（Windows 端末がネットワーク接続できない場合）