

購入者の利用スキルアップにつながるサポート

埼玉大学生生活協同組合 石原 裕

埼玉大学教育学部 野村 泰朗 埼玉大学教養学部 内木 哲也

ishihara@coop.saitama-u.ac.jp

1 はじめに

埼玉大学生協では、毎年新学期に新入生を中心にパソコンの提案を行っている。「埼玉大生がパソコンを使いこなせるようになる」ことを目標として、サポートの充実を特色としてうちだしている。

2004年は、昨年までの反省と今後の学内でのパソコン活用の利便性をふまえ、インテルCentrinoモバイルテクノロジー搭載のノートパソコン1機種にしぼり提案した。早期宣伝等の効果もあり、大幅に供給台数が伸びた。

本報告では、埼玉大でのパソコンの保有状況の変化、埼玉大生協でのパソコン販売台数の変化をまとめるとともに、購入者の利用スキルアップにつながるサポートの方向性についてまとめる。

2 埼玉大でのパソコン保有状況の推移

卒業生のパソコン購入時期

卒業時のパソコン保有率は、年々上昇し、2004年には9割に達している。

購入時期も年々早まっているが、2002年度卒(1998年入学者が中心)からは1年次の購入が増えている。これは、1998年から埼玉大学生協が新入生向けパソコンの提案台数を伸ばしてきたこととも一致している。

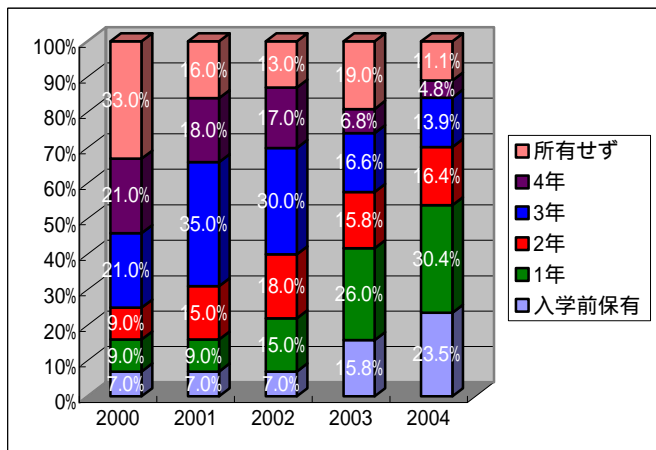


図1 埼玉大卒業生のパソコン購入時期
(埼玉大学生協 卒業生アンケートより)

新入生のパソコン保有と、購入検討状況

新入生のパソコン保有率は年々上昇してきた。2003年には新入生の半数近くが入学時にパソコンを保有している。一方、入学時での購入検討者も増加し、2000年からは半数程度が入学時の購入を検討していたが、保有率の上昇に伴い2003年より減少している。

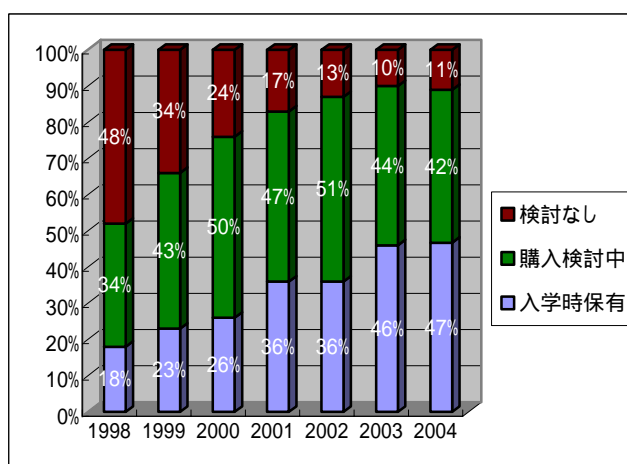


図2 埼玉大生の入学時のパソコン保有と購入検討状況
(埼玉大学生協調べ)

2003年までの生協でのパソコン購入者数の推移

埼玉大学生協では、「生協学習用パソコン」を、上級生や教員から推薦をいただきながら提案してきた。購入者数の推移は、図3のようになっている。

2000年より、建設工学科マルチメディア委員会より軽量モデルの推薦をいただき、メインの3kgモデルと1kg~2kgの軽量モデルの2機種提案とした。また、2003年は、前年に3kgモデルを購入した学生から、「もう少し軽いパソコンがよかった」との意見を踏まえて、2kgモデルを中心に3機種提案をおこなったが、提案趣旨がわかりづらいこと、前述のとおり購入検討者層が前年より減少したこともあり、台数を減らす結果となった。

表1は入学時点での購入検討者のうち、生協購入者のシェアの推移である。購入検討者の増加に伴い、購入者数が増えてもシェアは1999年の39.1%を上回ることはなかった。

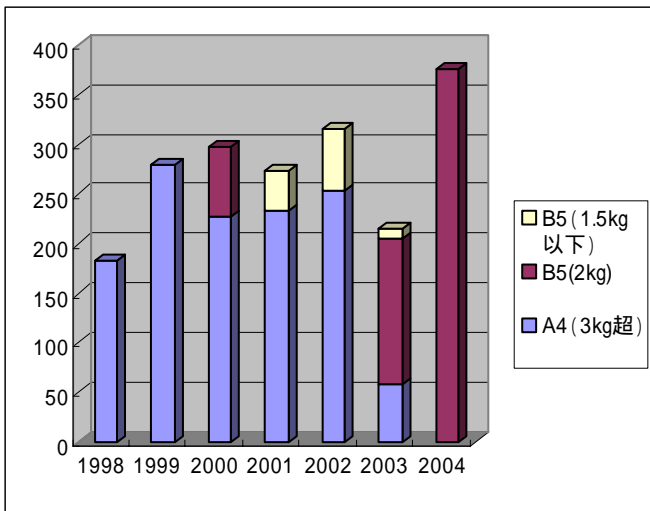


図3 埼玉大生協でのパソコン購入者数の推移

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
新生人数(a)	1700	1658	1686	1714	1697	1733	1739
購入検討層割合	34%	43%	50%	47%	51%	44%	42%
購入検討者数(b)	578	713	843	806	865	763	730
供給数(c)	183	279	298	274	316	216	374
シェア(c/b)	31.7%	39.1%	35.3%	34.0%	36.5%	28.3%	51.2%
購入率(c/a)	10.8%	16.8%	17.7%	16.0%	18.6%	12.5%	21.5%

表1 新生生のパソコン購入検討層と、生協シェアの推移

2004年度の提案

昨年の総括では、購入検討者層の減少対策として、以下の2点を検討した。[1]

- (1) これまで対象の1台目購入者のシェアアップ
- (2) 入学前に保有している層への買換え提案

2004年度は、このうち(1)を重視し、提案内容を1台目購入者の中心である初心者対象に絞り、宣伝や引渡の時期を早期化した。

機種選定については、昨年2kgモデルが好評だったこと、学内で無線LANが整備されはじめていることを踏まえ、インテル Centrino テクノロジー搭載の2kgノートパソコン1機種に絞った。

また名称も、これまでの「生協学習用パソコン」から、「埼玉大生向けマイパソコン」と改めた。

その結果、前年を大きく上回り、これまでで過去最高の374台を供給することが出来た。また購入検討者層の50%以上のシェアを占めることができた。

サポートへの期待の高さ

入学手続き時にパソコンの展示と説明を行ったが、このとき保護者から寄せられた声でもっとも多かったものが、サポートへの期待であった。とりわけ一人暮らしの学生の保護者は、パソコンにトラブルがあっても自分自身が

身近で教えてあげることが出来ないため、学内で生協からサポートを受けられることに対する期待が大きかった。

また埼玉大生協の「サポート会員」への入会率は購入者の96.5%となっている。入会すると4年間の有償サポート半額、ウイルス除去無料などのサポートを提供しており、ここ数年も80%以上の購入者が加入している。



図4 2004年埼玉大生協「マイパソコン」

TOSHIBA dynabook CX1(インテル Centrino テクノロジー搭載)



図5 「マイパソコン」 展示会場

(前期入学手続き日)

埼玉大生協では、パソコン引渡し時にセットアップ講習会を無償で行なっている。その際にヒアリングしたところ、自分のパソコンを持つのは今回が初めての人が大半であった。

本報告では、特に「初めて自分のパソコンを購入する」購入者のスキルアップにつながるサポートについて、トラブルサポートの事例分析を通じて考察する。

3 トラブルサポートの事例

初心者が最も苦手とするのが「トラブルへの対処」である。実際に、パソコンの動作が不安定になったが、原因もわからないのでそのままほうっておき、レポート作成時期の直前になって生協のカウンターに持ち込んで修理を依頼する、というような事例も数多くある。このように、パソコンについての技術的な知識も経験も乏しい購入者は、トラブルに遭遇しても「見て見ぬフリ」をしてしまう傾向にある。

埼玉大生協では書籍購買部の店舗カウンターでサポートを日常的に行なっている。また、パソコン相談会「PCクリニック」を年に1～2回開催している。



図6 パソコン相談会「PCクリニック」

「生協にすればトラブル時も安心」ということは重要だが、それと同時に購入者自身がトラブルに対処できるスキルをつけていくことが重要である。大学生の間は学内の生協に来ればよいが、卒業して社会人となれば、どのような業界でもパソコンを利用することになるし、若手社員として「パソコンに詳しい」という目で見られ、管理をまかされることもある。学生時代にトラブル対処のスキルをつけることは重要である。

表2は、最近埼玉大生協で受け付けたサポート事例である。埼玉大生協でも、ウイルス関連のトラブルの相談件数が最も多くなっている。

また、インテル Centrino テクノロジー搭載のノートパソコンは、無線 LAN の装備、バッテリーでの長時間駆動など、外出先でインターネットに接続する、という利用に適している。大学内でも情報コンセントや研究室での利用が予想され、ウイルス対策がもっとも重要な課題といえる。

2004年6月 ウイルスに感染したパソコンの事例
(2004年4月、生協で購入の「マイパソコン」、サポート会員)

- (1) 購入者(学生)がカウンターに動作が不具合のPC(以下感染PC)を持って来店。
症状:感染PCが勝手にシャットダウンされる。
- (2) カウンターで生協のサポート担当者(以下担当)が、これまでの受付経験から、ウイルス「Blaster」感染と判断。
- (3) ウイルスソフトメーカーが無償配布した対策CD-ROMから、Blaster 駆除ツールを感染PCにコピーし、実行したが、Blaster は発見されず。
- (4) 担当が、生協サポートカウンターのパソコン(生協PC)から、インターネット(WWW)の検索エンジンを使用して、同様の症状を探し、ウイルス「Sasser」で類似の症状が出ることを確認。
- (4) ウイルスソフトメーカーのホームページより、Sasser 駆除ツールをダウンロード。
- (5) 駆除ツールを生協PCでCD-Rにコピー。
- (6) CD-Rから感染PCに駆除ツールをコピー。
- (7) 駆除ツールを実行。Sasserを発見、駆除。

表2 トラブルサポートの事例

4 スキルアップに向けたサポート

表2のサポート過程を分析した結果、「初めて自分のパソコンを購入する」購入者のスキルアップにつながる具体的なポイントとして、以下が挙げられる。

- 1 ウイルスに感染しないように、事前に対策を講じることが必要。

ウイルス対策ソフトの導入は必須であるし、初心者にも広く知られるようになってきたが、最近のウイルスはWindowsのセキュリティホールを利用して感染するウイルスが多いため、WindowsUpdate 作業を行い、常に最新の状態にすることが必要である。

埼玉大学生協でも、セットアップ講習会でウイルス対策ソフトのセットアップのほか、テキストをもとに Windows Update の説明をおこなった[2]。

ただし、講習時のネットワーク環境が不安定で、説明のみで実施は出来なかった。これが今回の感染の一因と思われる。

2 パソコンの動作不具合時に、要因を切り分けることが困難。

最近ではコンピュータウイルスに対する認知度も上がっており、パソコンの動作が不具合になると「ウイルスではないか」と疑う人も多くなった。

ただし、今回のサポートの事例でも、購入者は原因がウイルスであることを特定できていなかった。また、生協のサポート担当も、感染ウイルスを当初間違えていた。

動作不具合時の要因の切り分けができる利用者は非常に少ない。逆に、生協がパソコンのサポートしていく上で重要なのは、こうした症状の切り分けが出来るスキルを持った人材を育成することである。

3 トラブル対処には、インターネットを介しての情報検索や対策ツールのダウンロードが必要。

コンピュータウイルスに感染した場合、もっとも有用な情報が得られるのは、ウイルスソフトメーカーのホームページや、パソコン使用上のトラブルに関するホームページの情報である。こういった情報は、検索エンジンを利用することで簡単に得られる。[3]

例えば、検索エンジンの「google」を利用して、「ウイルス シャットダウン」として検索したところ、以下の通りであった。

第1位 Windows.FAQ - Windows が強制シャットダウンされる (Blaster 対策ページ)

<http://homepage2.nifty.com/winfaq/blaster.html>

第2位 フリーソフトの紹介ページ

(URL 省略)

第3位 [教えて！goo]システムのシャットダウン

<http://oshiete1.goo.ne.jp/kotaeru.php3?q=847192>

(Sasser ウイルスについての解説。)

つまり、検索エンジンを利用することにより、生協のサポート担当が処置したものと同じふたつのウイルスにたどりつけることがわかる。また、上記の検索で見つかったホームページは、それぞれパソコン使用上のトラブルに関して、FAQ を調べたり質問したりできるホームページであり、トラブル時に非常に有用なページである。

そして、ウイルス対策ツールは、ウイルスソフトメーカーのホームページから無償でダウンロードできることが多い。ホームページ上からウイルススキャンが出来るメーカーもある。

ただし、パソコンがウイルスに感染した、もしくはしたと考えられる場合は、他のパソコンへの感染や迷惑メールの発信などを防ぐため、インターネットに接続してはいけない。またインターネットに接続できなくなる場合も多い。このため、今回対象としている購入者は自分のパソコンを1台しか持っていないため、ウイルスに感染した場合は自力で検索し、対策出来ない場合もある。

生協店舗では、学生が利用できる情報検索用のパソコンを設置する、駆除ツールを常備するなどのサービスが必要である。

5 今後に向けて

本報告では、大学生協が学内で学生のスキルアップにつながるサポートを行なうためには、まず、トラブルの切り分けを行なうスキルを培う支援が必要であることを、具体的な事例をもとに示した。特に初心者には共通したトラブルの経験が存在し、典型的なトラブルの事例を、日々のサポートの中で蓄積し、FAQ の整備や講習会の内容に盛り込むなどをすることが効果的である。このような情報の蓄積の仕組み作りは、組合員の意見を元に運営している生協にとって得意とするところである。これにより、「初めて自分のパソコンを購入する」購入者が、トラブルに会うことを事前に防いだり、トラブルにあった時に冷静に対処できるスキルの向上につながるサポートを充実させることができると考える。

大学の情報リテラシ教育は、「情報を活用できる力 = 情報活用能力」の育成を目指す方向性を明確にしてきつつある[3]。埼玉大学生協が目指す「パソコンを自由に使いこなせるようになる」ためのサポート体制の充実、大学教育がより情報活用能力の育成に重点化した情報リテラシ教育を実施する下支えとなることは間違いない。さらなる情報リテラシ教育の推進のためにも、きめ細かなサポートの充実を図る必要がある。

参考文献

[1] 石原、野村、内木「パソコン購入者の利用スキルアップにつながるサポート」,2003PC カンファレンス予稿集 pp.295-296

[2] 石原、相沢、中山『パソコンはじめての一步 XP 版 Office2003 対応』、カットシステム、2004

[3] 内木、野村『情報の基礎・基本と情報活用の実践力』、共立出版、2004