

大分大学生協ヘルプデスクの運営と今後の展開

後藤虎*1・田代雅*1・木下ちひろ*1
Email: oita-shop8@kyushu.seikyoku.ne.jp

*1: 大分大学生協同組合

◎Key Words 生協, 教材・ツール開発

1. はじめに

大分大学生協同組合(以降、大分大学生協)では 2017 年よりヘルプデスクという事業を立ち上げた。ヘルプデスクは生協で新学期にパソコンを購入した学生がパソコンに関連したことの相談を受け付ける窓口として運営を行っている。

本稿では、現在のヘルプデスクの運営の報告と今後の課題や展開について述べる。

2. 大分大学生協のヘルプデスク

2.1 ヘルプデスクの目的

ヘルプデスクの目的は生協でのパソコン購入者が 4 年間もしくは 6 年間の大学生活の中で、パソコンの使用に困らない、4 年間安心して使用することができるようにサポートを行うこととなっている。

2.2 ヘルプデスクの成り立ち

ヘルプデスクが立ち上がる以前は、パソコンの相談や修理に受付などのサポートは機器販売の担当職員が行っていた。この方法ではどうしてもパソコン購入後のサポートが片手間になってしまう点、また担当者が不在の場合はその場での対応ができなくなってしまう点が問題となっていた。

また、パソコンのスキルに関して大分大学生協では新入生向けにパソコン講習会を行っていた。しかし、パソコン講習会は 1 年生前期で終了してしまう為、上級生になって初めて使うパソコンスキルについて学べる環境が提供できていない点、1 年生前期以降のスキルサポートができていない点についても憂慮していた。

そこで、今まで無料で行ってきたサポートを明確にし、よりよいサポートを提供できるように事業として確立させるためヘルプデスクの立ち上げとなった。

2.3 ヘルプデスクのサービス内容

ヘルプデスクでは、主に下記のようなサービスを行っている。

- ・パソコン修理受付対応
- ・修理時代替機貸出
- ・パソコン預かり充電
- ・各種周辺機器貸出
- ・各種トラブル対応
- ・office を中心としたソフトウェアサポート
- ・LINE 公式アカウント⁽¹⁾を利用したヘルプ SNS

- ・各種ワークショップ

3. 現在のヘルプデスク運営

3.1 ヘルプデスク加入者数

大分大学生協のヘルプデスクは新入生向けパソコンとセットで提案を行っている。

表 1 ヘルプデスク加入者数

年数	加入者数
2017 年	386 名
2018 年	476 名
2019 年	490 名
2020 年	495 名
合計	1847 名

3.2 ヘルプデスク利用者数

過去 3 年間のヘルプデスク利用者数は表 2 の通り。

総利用者数には修理受付も含むため、店舗内で解決を行っているものは店舗内対応数にあたる。

表 2 ヘルプデスク利用者数

年	総利用者数	店舗内対応数
2017 年	83 件	29 件
2018 年	100 件	39 件
2019 年	122 件	65 件
合計	305 件	133 件

店舗内での対応で多いものは下記の通り。

- ・office インストール
- ・office ライセンス認証
- ・リカバリ
- ・マルウェア除去
- ・office の使用方法の各種サポート
- ・Wi-Fi のつなぎ方
- ・アプリのインストール

3.3 2020 年ヘルプデスクの状況

2020 年コロナ禍の影響により、大分大学生協店舗への来店が難しい状態となった。そのため、下記のような対応を行った。

・LINE 公式アカウントによるサポート

LINE 公式アカウントによるメッセージのやり取りで質問事項への対応を行った。

2020年6月12日時点でのサポート対応数は62件となっている。

LINE 公式アカウントを利用している理由としては、多くの学生が LINE を利用していること。また、パソコンの画面を写真で送ってもらうことができるため、今日の画面で何をしているかがわかるため電話での対応よりしやすいことが上げられる。

質問内容としては office の使い方、ZOOM の使い方、メールアドレスの登録、Moodle の使い方が主であった。

問合せが多かった要因として、1年生が情報共有できる友人を作る機会がまだなく他に聞く相手がなかったこと、また LINE の手軽さが考えられる。強調になるが、新入生にとって不明点の質問を電話で行うという事は思いのほかハードルの高い行動であり、LINE というツールを利用する事によって不明点が明確でなくても、一旦質問してみるとという問い合わせに関するハードルを大きく下げられたのでは無いかと考える。

課題としては、対面で対応するのは違いメッセージでのやり取りのみでは伝えることの難しさも多々ある。質問者がエラー部分を正確に理解できていない、自分自身の行った作業の説明ができない等も多発した。今後噛み砕いたわかりやすい表現や参考動画の作成などの蓄積が必要である。

・来場予約サイト Coubic⁽²⁾の活用

LINE 公式アカウントでの対応が難しい場合で希望があった場合は対面での対応を行った。しかしながら全てを自由なタイミングでの来店にしてしまうと、3密を招いてしまう可能性があった。そのため、来店を希望される方は完全予約制として対応を行った。

Coubic を利用した理由としてはお客様側で来店キャンセルができるため、こちらでの管理が少なくなることがあげられる。さらに事前に質問内容等を前日に、質問希望者にヒアリングをすることによって対応時間のおおよその目途が事前に分かるようになった。

4. 今後の課題と展開

4.1 スタッフスキルの育成

ヘルプデスクでの対応を行うスタッフのスキルを育成することは必須事項と考える。担当職員のスキルは当然のことだが、ともに対応を行っていている学生スタッフのスキルも同様である。質問内容等様々ではあるが、まずは店舗対応頻度の高い内容から順番に対応可能な範囲を拡げていくという流れになると考える。更に担当職員、学生スタッフともに継続的なスキル向上への環境整備、方法の確立も重ねて重要な事だと考えている。

担当職員、学生スタッフ等が店舗内で対応できる作業を増やすことにより、より早く学生への疑問に応える事、預かっているパソコンをより早く返却ができるようになるとも考えている。

4.2 サポートの蓄積と共有

現在サポート実績や、対応方法など数名の職員がノウハウとして持っている状況で、その知識やスキルの共有化や蓄積は出来ていない。今後はサポートの手法や知識を蓄積する媒体の作成と、職員とスタッフ間での共有方法の構築も必要だと考えている。

この事は複数的人数で対応を行っていく際に、安定したサービスの提供ができる環境作りに必須であり、対応に慣れていないスタッフでも蓄積されたデータを共有することで、対応できる幅を増やすことが可能になる。

これらの事から、行ってきたサポートの蓄積と共有は必要不可欠である事は間違いないが、その媒体や知識の共有化の方法、更にはその蓄積させた情報のアップデートのサイクルなど、まだまだ深めていかなくてはいけない部分が過分にあるとも考えている。

4.3 ワークショップコンテンツの開発

現在、提供できるコンテンツが少ないため今後は学年や学部によってコンテンツの開発が必要となる。また、計画では対面式のワークショップが中心となっていたが、コロナ禍によりそもそも対面式で行うことが難しくなった。これらを解消するためには動画だけで完結できるものや ZOOM⁽³⁾での配信なども考慮にいれる必要がある。

4.4 ワークショップコンテンツのパッケージ化

コンテンツの開発とともにパッケージ化を図る必要がある。これはスタッフ育成にも関りがあるが、スタッフが入れ替わったとしても同様のコンテンツを提供できる必要がある。そのためにもスライドや動画・マニュアル等を一つのパッケージとして固めて誰もが行える状態にしておく。

5. おわりに

本稿では、大分大学生協のヘルプデスクと現在と今後について報告を行った。現在行っているサービスやサポート面の課題も情報の共有、知識の一定化など複数名でのサポートに耐えうる形への発展の必要性を感じている。しかしこのことは喜ばしい事であり、一定量のサポートの実績が発生した事による課題点に過ぎず、ヘルプデスクの存在が学生生活での重要な役割になりつつあるという事も確信している。

今後もスキルサポートという役割の改善を継続して行いながら、更なる学生達への新しい学びの場、発見の場、挑戦の場としての一端を担える存在でありたいと考えている。各コンテンツの制作を行っていくと共にトライ&エラーを繰り返して進めていく予定である。

参考文献

- (1) LINE 公式アカウント, <https://www.linebiz.com/lp/line-official-account/>, 2020年6月12日アクセス
- (2) Coubic, <https://coubic.com/>, 2020年6月12日アクセス
- (3) ZOOM, <https://zoom.us/>, 2020年6月12日アクセス