

教育用計算機システム（ECCS）相談員の声

本郷地区で相談員をしております、加茂と申します。この度は、Digital Lifeに寄稿するという貴重な機会をいただき、ありがとうございます。相談員をしている中で私が感じていることを2つほど、皆様と共有したく思います。

外国人留学生への対応

ご承知の通り、外国人留学生の数が近年増加しています。相談員の業務報告などを読むと、外国人留学生からの質問と思われる内容もしばしば見受けられます。私は昼休みの時間帯に福武ホールで勤務していることが多く、ECCS新規利用者講習会のお手伝いをすることもあります。特に冬学期開始直後の講習会は、秋入学の外国人留学生で一杯となります。私は、外国人留学生への対応が重要性を増しているのを感じます。関係各位のご尽力のおかげで、英語での案内が拡充されてきました。講習会で流れるビデオには英語字幕がついていますし、Web等での広報はほぼ英語に翻訳されています。しかし、私自身も含め、口頭での対応がどうしても手薄になってしまっていると感じます。それは語学力の問題もありますが、同時に「外国人留学生が困ること」が日本人には理解し難いことにあると思います。私も昨年留学を経験しましたが、異国での慣れない手続きを行うことは、想像以上に困難であることを知りました。「日本の手続き」というものや、東大の仕組みについてよく知らないであろう留学生が、困っていることを懸命に説明しようとする姿を見るたびに、例えば相談員に外国人学生が加わってくれたら、と考えます。彼らであれば、「外国人留学生から見た東大」というものを知っていますし、外国人留学生が戸惑いやすい点も分かっているはずで

「他人のコンピュータを操作する」ということ

相談員は、相談者さんのECCSアカウントでログインした端末や、相談者さん所有のPCを操作する機会も多いかと思います。例えばutroam-1xの設定などをコンピュータに不慣れな方から依頼された場合、相談者さんの代わりに相談員が設定するでしょうし、ECCS端末からエラーメッセージが出たから見てほしいという相談もよくあります。しかしながら私は、このような際、相談員の操作の仕方によっては、相談者さんとのトラブルに発展する危険性があるのではないかと考えています。私自身、相談者さんのPCにおいて、相談とは関係ないフォルダを間違えて削除しかけたり、「他人には見せてはいけない文書（相談者さん談）」を誤って開きかけたりして、冷や汗をかいたことがあります。もちろん相談者さんは、そのような文書に対してはパスワードをつけたりして保護する必要がありますが、個人用の環境やPCでは必ずしもそうしていない方が多いことも事実です。上の例は極端なものですが、例えば「他人に見られたくないフォルダを見られた」、「勝手に私のPCを操作された」という類のトラブルは、ある程度起こり得そうな気がします。最悪の場合、「代わりに操作してもらったらPCが動かなくなった」ということがないとも言えません。一方で相談員は、不具合に関する相談者さんからの十分な説明もないまま、「とにかくうまくいかない」と言われることも多く、相談者さんの代わりに操作して

原因を探ったりすることはやむを得ないと思います。その際、原因究明に没頭してしまいがちですが、他人のコンピュータであることを今一度念頭に置き、慎重に操作することが求められると思います。また、やはり相談者さんは、何をしているか分からないのに自分のコンピュータを相談員に長く操作されることに、不安を感じるようです。我々相談員も学生ですから、余計にそう感じるのかもしれませんが。早く解決したいと焦る気持ちもありますが、「今は〇〇を調べています。」、「このフォルダを開いても良いですか?」、「不具合の原因は〇〇でした。解決するために〇〇をしました。この後の操作に支障はありません。」など適宜相談者さんと言葉を交わすことで、トラブルを未然に防げるだけでなく、お互いに気持ち良く解決への道を探ることができると思います。

以上、私が感じていることを書かせていただきました。相談員になったことで、ECCSとそれに関連するシステムについて、非常に詳しくなることができました。情報基盤センターの皆様、生協の皆様をはじめ、お世話になりました関係各位に御礼申し上げます。私は今年度で卒業いたしますが、私のこの文章が少しでも皆様のお役に立つことができれば、幸甚です。

(本郷地区相談員 加茂 舜平)

初めまして、駒場地区システム相談員の濱田と申します。2016年度のSセメスターから相談員として勤務しています。「システム相談員の視点からECCS環境やキャンパスライフでのITC環境への想いなどを自由を書いてほしい」とのご依頼を受け、筆を執らせていただくことになりました。何を書こうかいろいろと思案しましたが、相談員の紹介も兼ねて、これまでの相談員勤務を通じて思ったこと、相談員としてよりよいECCS環境を目指すことについて、述べてみたいと思います。

システム相談員として

まずはシステム相談員の業務について簡単に説明します。システム相談員の仕事は、ECCSユーザからの質問に答え、情報基盤センターとユーザ間の連絡の引き継ぎを行うことです。私は駒場地区（情報教育棟と駒場図書館）で相談員として勤務しており、主に学生からの質問への対応をしています。いちばんよく受けるのは、ECCSの複合機（プリンタ）を用いた印刷の方法についての質問です。

これまでの相談員業務を通じていちばん思うのは、いろいろな学生がECCSを利用しているのだということです。すなわち、私たち相談員に聞かずとも軽々とECCSを使いこなす学生もいれば、複合機の基本的な使い方を聞きにくる学生もいる、ということです。これは当たり前のことなのですが、システム相談員として改めてそのことを実感しています。

よりよいECCS環境に向けて

ECCSが学生をはじめ様々な人に利用されるものである以上、誰にとっても使いやすいものであるに越したことはありません。私たち相談員は、週に一度有志が集まって相談員ミーティングを開催し、多発しているユーザからの質問やトラブルについて解決策等を話し合っています。ECCS2016が稼働を始めて既に1年経ちますが、考えていかなければならない問題はこれからも出てくるでしょう。私も相談員業務を通して、一相談員としてよりよいECCS環境の構築に努めていきたいと思っています。

最後に、システム相談員が運営しているWebサイトを紹介しておこうと思います。ここに載せられている情報は、相談員による様々な蓄積の集大成となっており、また常に改訂が行われています。上で触れた相談員ミーティングの議事録があるのもこのWebサイトです。多くの相談員が、ユーザへの対応の際等にこのWebサイトの情報を参照しています。

ECCS Tutor's Page

<http://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/>

(駒場地区相談員 濱田 昌隆)