

現場の声 Vol. 7 ～ ソフトウェアの質問対応 | Skype の活用 ～

皆さんは、ウイルス対策ソフトウェアや、統計解析ソフトやCADソフトなどの研究用ソフトウェアをお使いでしょうか。

私は学内向けにこれらのソフトウェアを配布する部署にいます。担当部署では、申請書の受付、質問の対応、ダウンロードサイトの運用のほか、新バージョンの配布に向けた準備などを行っています。

この場では利用者の皆様からいただく質問への対応について、書きたいと思います。

利用者の皆様からは、様々な質問をいただきます。主には申請に関する質問と、ソフトウェアを利用できるようになるまでの操作手順に関する質問になりますが、お答えするのに苦労しているのが後者の質問になります。

ソフトウェアを利用できるようになるまでの操作手順はソフトウェアによって違います。マニュアルを揃えています、マニュアルどおりに行かない場合もあります。ソフトウェアによっては、ものすごく複雑で時間のかかるものもあります。

質問の大概は、どこかで手順を飛ばしていることが原因です。手順を飛ばしてしまうと、途中で行き詰まったり、最後まで手順を踏めたとしても、ソフトウェアの動作に問題が出てきたりします。質問者は手順を飛ばしたことに気がついていません。

このため、どの手順を飛ばしたかを、エラーメッセージや症状から見つけることが解決の糸口となります。すぐにピンとくるものから、質問者と一緒に最初から一つ一つの手順を踏んでいかないと、分からないものもあります。

手順を飛ばしたことが原因でない場合は、エラーメッセージや状況から、メーカーのWebページなどでじっくりと原因を調べます。質問者に、追加の情報をいただいたり、状況を細かく説明してもらわなければいけないこともあります。同じ画面を見ていれば、すぐに状況がわかりますが、電話越しに、説明していただくのはとても大変なことです。

稀にですが、情報基盤センターにお越しいただくこともあります。4月からこの4ヶ月間で、3名の方にノートPC持参でお越しいただきました。たまたま持ち運びの出来るノートPCだったから良かったです。

このようにして、利用者の皆様からの質問に対応しています。

これからも一つ一つの質問に分かりやすくお答えし、ソフトウェアを提供していきたいと思っています。どうぞよろしくお願ひします。

ところで、私が所属する情報システム部情報基盤課ネットワークチームでは、Skype（音声通話ではなくチャットの方）が使われています。私はこの4月からこのチームに仲間入りしたのですが、メンバーは同じフロアーの同じ島に座っているのに何故 Skype が必要なのか最初は不思議に思いました。ところが使ってみると、業務に上手に取り入れられていて、更にはコミュニケーションにも非常に役立っていることが分かりました。例えば…

Skype は朝の出勤時から会話が開始されることもあります。

「電車遅延」「出勤が遅れます」

すると、

「どこどこで事故」「〇〇線が止まってる」

とほかの人がメッセージを流して役に立ちそうな情報を教えてあげます。出勤が遅れる連絡を Skype で行います。

問い合わせの電話を受けると、電話を片手にキーボードで質問のキーワードを Skype に打ち込みます。すると、電話中でもメンバー内で内容が共有され、それを見た他の人が、必要そうな情報を調べて即座に Skype で返してあげます。

デスクでネットワーク機器の状態をリモートから調べているときには、調査中の状況が Skype 上にも飛び交います。設定や判断を間違えないように確認し合いながら作業を行うことができます。

これ以外にも、会議や作業でデスクを離れている仲間との、ちょっとした連絡にも Skype が使われます。忘れていた大事な事務連絡を誰かがタイミングよく流してくれることもあります。堅苦しい言葉はありません。疑問に思ったことや感じたことを気軽に発信します。メールでは一方通行で終わってしまうことでも、Skype では会話形式で仕事を進められます。

このように Skype はチーム内でうまく活用されています。皆さんの職場でもいかがですか。

（ネットワークチーム 坂井朱美）