

教育用計算機システム（ECCS）相談員の声

本郷地区、主に総合図書館メディアプラザでECCS相談員をつとめています出川と申します。この度は『Digital Life』への寄稿という貴重な機会をいただき、大変ありがとうございます。この記事では今まで相談員として勤務をしてきた中で私個人が感じたことを書き連ねてみようと思います。

相談員とはどのような仕事か

相談員は、総合図書館メディアプラザなど、ECCS端末が設置された場所に勤務し、ユーザから寄せられる質問に対応する仕事です。このほか、分散配置端末を巡回し端末のチェックを行う巡回連絡員の仕事もあります。相談員は情報基盤センターのもとで日々このような仕事をしていますが、実際には情報基盤センター以外の学内の様々な組織の方々やサービスと関わりながら勤務しています。

例えばユーザから相談員に届けられた忘れ物は、建物の受付の方に引き継いでいます。ECCSの複合機の用紙が切れたり、複合機に付属しているカードリーダーに交通系ICカードが詰まったりした場合には、東大生協に連絡を入れて対応に当たっていただいています。UTokyo WiFiは情報システム本部のサービスですが、相談員はUTokyo WiFiに関する質問にも対応することになっています。図書館が勤務地の場合、図書館資料をECCSの複合機でスキャンしているユーザがいた場合、図書館資料をECCSの複合機でスキャンすることは著作権法の関係でできないことを説明し、代わりに図書館のコピーコーナーを案内しています。

このような例からわかるように、相談員は情報基盤センターの方々やサービスだけでなく、学内の様々な組織の方々やサービスと関わりながら勤務をしています。ECCSに関するユーザの疑問を解消しつつ、ときにはECCS以外のサービスとユーザとの架け橋となるのが相談員であると思います。

相談員に求められていること

相談員に求められていることというと、コンピュータ一般に関する高度な知識であると思われるかもしれませんが、もちろんそのような知識が多いことにこしたことはありません。相談員の中には高度な知識を兼ね備えている方が少なくなく、そうした方々が書かれた勤務報告を読んで勉強させてもらったことは何度もあります。ただ、相談員に求められていることは、コンピュータ一般に関する高度な知識だけではなく、ECCSや東京大学に固有の事項に精通していること、そして円滑なコミュニケーションをとることではないかというのが、私が勤務を通して感じていることです。

ECCSや東京大学に固有の事項の例としては、ECCSの複合機の利用方法、ECCSクラウドメールの利用登録、UTokyo WiFiの利用申請といったことが挙げられます。その中には、「複合機の操作端末の『印刷エラー プリンタがオフラインです』』という表示は、複合機にセットされている用紙のサイズと、印刷しようとしている用紙

のサイズが一致しないことを示している」といった、一種のバッドノウハウ——本当はこのようなノウハウが必要とされないのが一番なのですが——のようなものも含まれています。そして相談員に寄せられる質問の中にはこういったECCSや東京大学固有の事項に関するものが少なくありませんから、相談員はそのような質問に答えられるようにしておかなければなりません。質問に答えるときに参考になるのが、情報基盤センターのWebサイト (<https://www.ecc.u-tokyo.ac.jp/>)、相談員Webサイト (<https://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/>) など、Web上に蓄積された各種の情報です。意外なことかもしれませんが、相談員に寄せられる質問のうちの大部分は、情報基盤センターのWebサイトと相談員Webサイト、そしてそれらからのリンク先に掲載されている情報を参照することで解決します。これらの情報源の存在がより多くのユーザに認知されるようになると嬉しいのですが……。

コミュニケーションについては、会話と文章の2つの面があります。

会話の面では、ユーザが何を求めているかを的確に判断し、そのユーザにとって最も適切と思われる解決策を提供することが求められていると感じています。同じ質問でもユーザによって適切な回答が変わる場合があります、そのための情報をユーザから引き出す会話力が求められるのかなと思います。私は以前、「持ち込んだパソコンから複合機に印刷のジョブを送れるか」という質問を受けたことがあります。この質問を額面取りに受け取れば、IPP印刷の設定、具体的には持ち込まれたパソコンにドライバをインストールしたうえでIPP印刷専用のパスワードの設定を行うこととなります。IPP印刷自体は便利な機能であり、今後何度もIPP印刷を行うのであればIPP印刷の設定をするのはメリットのあることです。ただ、IPP印刷の設定にはやや手間がかかるため、1度だけの印刷であれば、ECCS端末にデータを移し、そこから印刷のジョブをECCSの複合機に送るほうが簡単です。そこでこのことをユーザに説明したところ、ECCS端末から印刷のジョブを複合機に送ってもらうことになりました。

文章の面では、わかりやすい勤務報告を作成することが挙げられます。相談員は顔を合わせて連絡をとる機会が少ないため、勤務報告が重要なコミュニケーションの手段となっています。このためユーザから受けた質問や発生した問題が頻出のものとは異なる場合は、伝達不足や誤解のないように文章を作成することが必要になります。場合によってはユーザからの質問をよりわかりやすい言葉、より正確な言葉に直すことが必要になります。

以上、3年あまりの相談員の勤務を通じて私が感じたことを書き連ねてみました。至らないところもまだ多い私ですが、より多くのユーザのお役に立てるよう、日々つとめて参りたいと思います。最後になりましたが、普段からお世話になっている情報基盤センターの職員の方々、他の相談員の方々をはじめ、相談員業務に関わっていただいているすべての方々に感謝の意を表しまして、この文章の結びとさせていただきます。

(本郷地区システム相談員 出川 祐也)

駒場地区でのシステム相談員を2017年11月以来勤めさせていただいております、遠藤と申します。

さて、せっかくいただいた機会、ECCSについて何か有用な提案などができればと試してみたものの、いかんせん私自身がコンピュータやシステムについてまだまだ学ぶべき所が多く、割いていただいた紙面を徒に費やしてしまうのではないかと恐縮しておりますが、ここでは一利用者、一相談員として、ECCSについての所感を綴らせていただきました。

ECCSとの出会い

今でこそ毎日のようにECCSの恩恵に浴しておりますが、入学当初はやはり大学の計算機システムに四苦八苦したことを思い出されます。以下の内容には多分に個人的な話が含まれますが、ECCSとのファースト・コンタクトの一例として読んでいただければ幸いです。

例えば、UTokyo Account とECCS利用権の関係について。高校時代までは、学校から賦与されるシステムのアカウントはほとんど、コンピュータ室にある計算機システムの利用アカウントと同義でした。そのため、「UTokyo Account = ECCSの計算機システムの利用権」という思い違いをしており、認識を改めるのにかなり時間がかかってしまいました。私以外にもUTokyo Account のECCS利用権がないばかりにECCSが使えず、相談される方が一定数いらっしゃることを考えると、当時の私の誤解もあながち特殊ではないのかもしれませんが。

ほかに、Web DAVの存在を知らないがためにECCSに保存したままの課題に家で取り組めずヤキモキしたり、ECCSクラウドメールとUTokyo Microsoft Licenseのアカウントが別であることがわからず、いつまでもOfficeが使えずにLibre Officeを使って文章作成を試みたもののレイアウトがずれて途方にくれたり、私とECCSの出会いは決して順調なものではありませんでした。

いざ自分が相談員になって、各種ドキュメントを読み込んでみると上記のことはどれも当たり前で解決できるようになりました。しかしながら、入学当時の自分はいくつも相談員の方々の存在自体も利用者講習で一度話を聞いたきりであまりよくわからず、自分で何とかしようとしてずいぶんと徒労を重ねてしまいました。相談員として上記のトラブルを手助けする立場になってみると、随分と遠くまで来たものだといながら感心する一方、「そんなに悩まなくても、相談員に相談すればいいじゃないか」、と当時の自分に声をかけたくなることもあります。

一相談員として

相談員になって一番良かったことの一つを上げるとすれば、上述の様々なドキュメントの存在を知り、自分自身もともすれば陥りそうな様々なトラブルへの対処を身に付けてたり、ECCSの裏技的な活用方法を知ったりすることができた、ということでしょうか。もちろん利用者の方々がそれを知っていることに越したことはありませんが、私としては相談員をそういった知識へのポータルとして使っていただきたいと思っておりますので、活用していただけたら幸いです。

また、もう10年ほど前に提唱されたBYODという言葉が象徴するように、現在では大学生ともなればパソコンをはじめとしたIT機器を個人で所有することは当たり前となっています。例えば、2018年の10月末までで行われていたECCSの利用者アンケートによれば、8割程度の利用者がノートパソコンを大学に持ち込んだことがある、と回答しています。そんな中当然相談員に質問に来られる方の中にも、ECCS端末自体に関するトラブルだけではなく、自身のデバイスについてのトラブルや、自身のデバイスから東京大学のネットワークを利用しようとする中でのトラブルについての質問も多く寄せられます。UTokyo WiFiに関連する質問や、自身のデバイス中のファイルを印刷したい、という質問はその代表例といえるでしょう。そのような中で、ECCSだけではなく、学内でIT機器を使う際のトラブルを解決するための糸口として、相談員の役割が期待されていると感じております。

まだまだ勉強していくことは多々ございますが、こうして相談員の一人として寄稿の機会をいただけたことを、あらためて感謝申し上げます。これからもシステムと利用者の方々との懸け橋として、利用者の方々に寄り添えればと考えております。

(駒場地区相談員 遠藤 達朗)