

ヘルプデスク運用状況

1. 概要

メディアセンターでは2011年度より、定時以降の電話やメールでの問合せ窓口へヘルプデスクを設置し、メディアセンター管轄のシステムやPC教室に関する問合せを受け付けている。受付窓口を業者に委託することで、定時後のメディアセンター職員の業務負担を減らしながら、ユーザーの満足度を高めることを目的としている。

2. 利用状況

ヘルプデスクへの問合せ状況を以下にまとめた（集計期間：2013年4月1日～2014年3月31日、平日17:00～22:00、土曜12:30～22:00、日曜祭日と業者休業日を除く）。

<区分>	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
メール	3	6	4	9	1	3	1	1	0	1	1	3	3	36
電話	12	25	8	16	19	8	19	7	11	9	6	8	4	152
学生	6	11	8	8	10	4	9	3	2	3	5	2	3	74
教職員	4	14	3	15	6	5	6	2	6	7	2	7	4	81
その他	5	6	1	2	4	2	5	3	3	0	0	2	0	33

表1：2013年度 月別問合せ状況

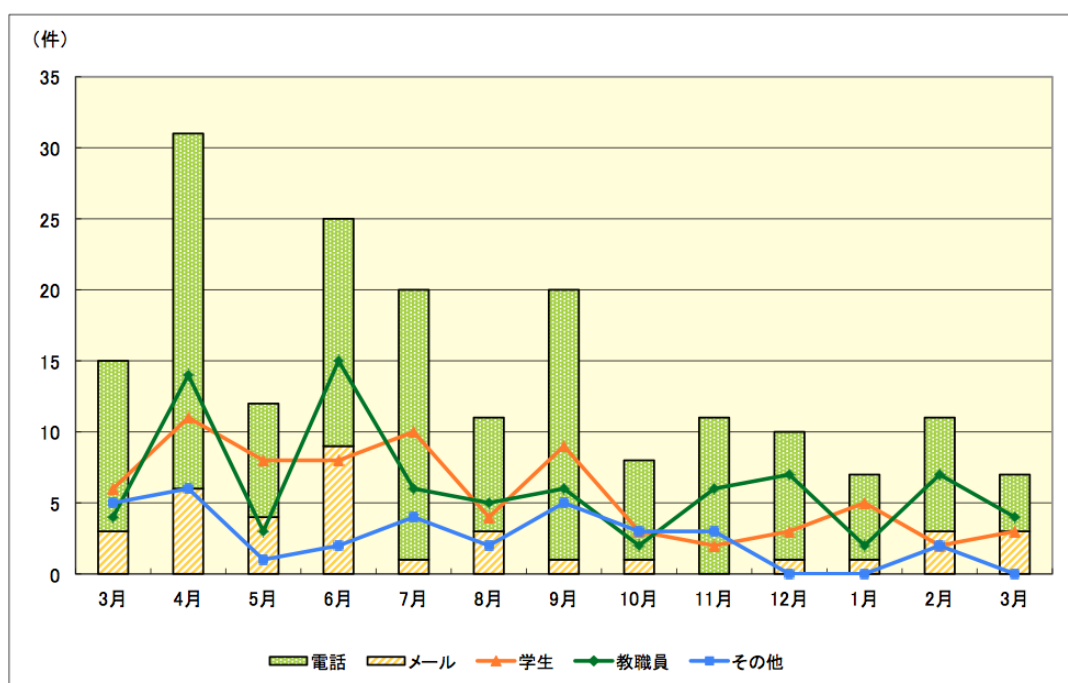


図1：2013年度 月別問合せ状況

問合せ件数は全体で 188 件であり、2012 年度と比べ 3 割弱減少した。(2012 年度実績：メール 68 件、電話 175 件、合計 243 件) 学生からの問合せ数は昨年度とほぼ変わらなかったが、教職員からの問合せが昨年度よりも減少している。また、集計結果から 2013 年度は前期の方が後期よりも比較的問合せが多く、メールより電話での問合せが 4 倍近く多いことが分かる。主な問合せは 2012 年度同様、SPIRIT Gmail 関係が最も多く、次いで V-Campus 各サービスへのログイン ID 関係であった。前期は 2013 年 3 月からサービスを開始したマイクロソフト社との統合ライセンス (EES) プログラムによるソフトウェアダウンロードに関する問合せが数件発生していた。

3. 2013 年度のまとめ

毎月平均 16 件程度という少ない問合せ件数であり、外部に設置したヘルプデスクであることから、問合せ対応にメディアセンター職員との認識のずれや対応の遅れが発生していた。

2014 年度からはメディアセンター内にヘルプデスクを設置して運用時間を早める (平日・土曜 9:00～を予定) とともに、対応ノウハウを蓄積することで迅速な対応がとれるようにする。