

## センターのIT相談とQ&A SYSTEMについて

吉川 正俊

### はじめに

情報連携基盤センターは、ユーザに対する支援を強化するために、従来のメール相談にかわる相談システムとしてQ&A SYSTEMの運用を開始しました。ここでは、Q&A SYSTEMを含むセンターのIT相談について紹介します。

The screenshot shows a web-based form for submitting questions. The header is green with white text. The form itself has a light green background. On the left side, there are several green buttons for selecting consultation categories. The main area contains text input fields and a large text area for the question content. At the bottom, there are buttons for submitting the form and canceling.

図1 Q&A SYSTEM入力画面

### Q&A SYSTEMの使い方

Q&A SYSTEMのURLは、<https://qa.itc.nagoya-u.ac.jp/> です。センターのホームページの右下にショートカットがあります。Q&A SYSTEMのトップページは図1のようになっており、入力必須項目は、メールアドレス、相談分野、質問・相談内容の三つです。メールアドレスは回答がメールで送付されるため必要です。また、相談分野はメニューから大分類と小分類を階層的に選択するようになっています。質問・相談内容はテキストで書きますが、関連ファイルの送付も必

要な場合は、添付ファイルのアップロードもできます。なお、質問入力フォームから入力された個人情報の使用目的は、このトップページに明記されているとおりです。

質問を送付すると、受領メールが届き、その後、回答メールが届きます。回答に対してさらに質問を行いたい場合は、回答メール中に記載されているURLから質問を入力します。その後は、最初の質問送付後と同じ流れになります。

## ．Q&A SYSTEM導入とIT相談

ここでは、従来のIT相談とQ&A SYSTEM導入後のIT相談を対比することにより、Q&A SYSTEM導入の背景を説明します。

### 1．従来のIT相談体制

これまで、基盤センターのIT相談には、つぎの三つがありました。

- (1) メール相談
- (2) 面談相談
- (3) 電話相談

これまでのIT相談体制にはつぎのような二つの問題がありました。

一つ目は、メール相談の問題です。従来のメール相談では、ユーザは質問を専門分野ごとに決まったメールアドレスに送付し、回答者は回答をメールで送付していました。このように、利用者からの相談受付としてメールという通信手段を用いると、スパムメールの問題があります。また、最初の回答が回答者から質問者に返ると、その後の質問は、質問受付メールアドレス宛ではなく、回答者個人のメールアドレスに送られる場合があり、メール相談がセンターの組織としての対応ではなく、質問者と回答者の個人間のやりとりになってしまいます。

二つ目は、メール、面談、電話という三つのチャネルを用いて行われた質問や回答の記録が統合されていないことです。そのため、回答者間で回答を共有することや、過去の質問の統計を取ることなどが困難でした。

### 2．Q&A SYSTEM導入後のIT相談体制

今回運用を開始したQ&A SYSTEMは、従来のメール相談を置き換えたものとみなすことができます。したがって、新しいIT相談体制は、つぎの三つから成ります。

- (1) Q&A SYSTEM
- (2) 面談相談
- (3) 電話相談

新しいIT相談体制の詳細については、以下のページに説明があります。

<http://www2.itc.nagoya-u.ac.jp/service/it.html>

ユーザから見た場合は、メール相談がQ&A SYSTEMに変わったことになり、これによる直接的な変化は、質問の送付をメールではなくWeb経由で行うことです。これにより、受領メール、

回答メールが個人ベースではなく、Q&A SYSTEMからセンターとして送付され、また、再質問も最初のどの質問に対するものかを明確にすることができるなどの利点が生じます。

さらに、ユーザの直接目に触れないところでは大きな変化があり、それが最終的にはユーザに利益をもたらすことが期待できます。この変化とは、1. で述べた従来のIT相談体制の問題点の解決です。すなわち、まず、質問メールアドレス向けのスパムメールの問題がなくなります。また、質問は、分野ごとの回答者に自動転送されると同時に、質問と回答はすべてデータベースに格納されます。さらに、面談相談や電話相談によってやりとりされた質問と回答もデータベースに格納することにしました（質問者が直接目にすることはありませんが、参考のため、図2に回答者が回答を入力するための画面を示します）すなわち、異なる通信媒体を介したユーザからの質問及び回答の内容を一元的にデータベースで管理することが可能となりました（概念図は図3を参照）。これにより、従来に比べると、回答者やセンター教職員による、質問の確実な受領、質問及び回答の状況把握や検索、質問回答内容の共有、質問の分析、回答やFAQ作成の効率化が可能となり、ユーザへのサービス向上につながります。



図2 回答入力画面

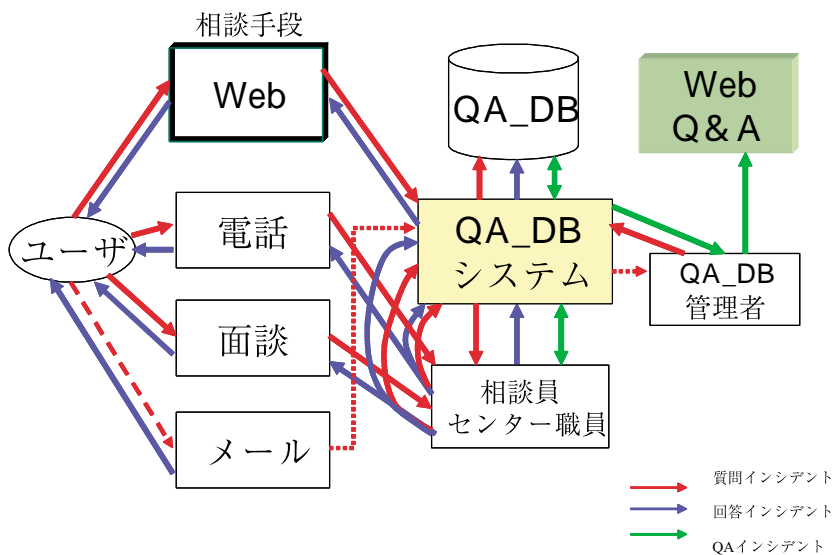


図3 Q&Aデータベースシステム概念図

. おわりに

以上、新しいQ&A SYSTEMの説明と、それを含むIT相談の新体制を紹介しました。センターに対する質問・相談がある方は、是非、Q&A SYSTEMをご活用ください。なお、本システムに関するご質問、ご意見等は、qadb@itc.nagoya-u.ac.jp宛にお寄せください。

(よしかわ まさとし：名古屋大学情報連携基盤センター学術情報開発研究部門)