

コミュニケーション改善 のためのサービス導入

京都大学 情報環境機構 情報環境支援センター
センター長／准教授 森村吉貴

KYOTO UNIVERSITY

京都大学



はじめに

- 大学のICTセンターの業務は
他のセクションと同様、内部とのコミュニケーション・
外部とのコミュニケーションが重要となる
- 大学全体のDXを推進するのに先立ち、
自らの内部・外部コミュニケーションを
高度化・効率化することで将来への見通しがよくなる
- 古典的な電話・メールから一歩進んだ
コミュニケーションの定着を促すサービスを導入したい

本講演の概要

- 京都大学のICTセンター（情報環境機構）において
コミュニケーション改善を目的として導入した
クラウドサービスについて、導入事例を紹介する
 - 内部でのコミュニケーション
→ ビジネスチャットツール(Slack)の導入
 - 外部とのコミュニケーション (Q&A)
→ クラウドヘルプデスクツール (Zendesk) の導入

自己紹介（森村吉貴）

- 京都大学情報環境機構 情報環境支援センター所属
 - 情報環境支援センターはICTセンター（情報環境機構）のヘルプデスク／サービスデスクを担当
 - 情報環境機構の全学向けの情報発信、問い合わせ対応に携わる
→ 自組織と外部のコミュニケーションに関して責任を持つ
 - Slack管理などで組織内部のコミュニケーションも推進

京都大学情報環境機構 におけるSlack導入事例

背景：京都大学情報環境機構の組織内コミュニケーション問題

- 京都大学のITサービスに係る企画・設計・運用を行う組織



オフィスが
3箇所に
分散！

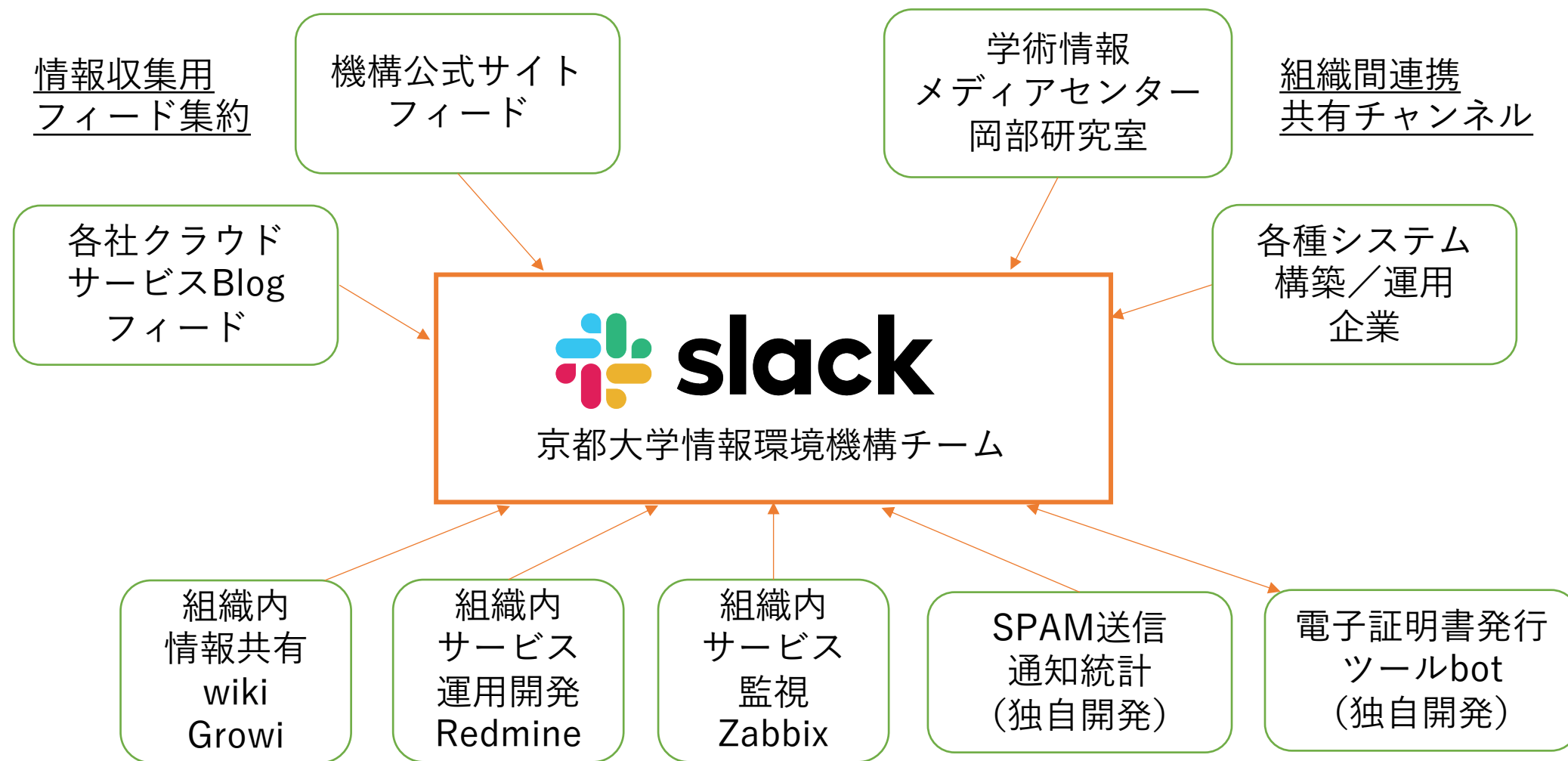
	教員	技術職員	事務職員
電子事務局部門	...	...	...
教育支援部門	...	...	...
研究支援部門	...	...	...
情報基盤部門	...	...	...
システム デザイン部門	...	...	...
情報環境 支援センター	...	...	...

職種と部門が相互に横断的！

ビジネスチャットサービス(Slack)採用によるコミュニケーション改善試行

- ビジネスチャットサービスの利点
 - グループ・タスクベースの会話（チャンネル単位）
 - 話題が細切れにならずリアルタイムなやりとり
 - 1on1にならず常に話題が共有／可視化
 - チャンネル単位で購読が可能、未読管理が可視化
 - 通知機能により必読と任意を分けて閲覧
- カジュアルな会話も含めた「場」を設計（水飲み場効果）
 - オフィスの場所を超える
 - 職種の多様性を吸収

多様なツール・組織との連携



学内システムAPI連携

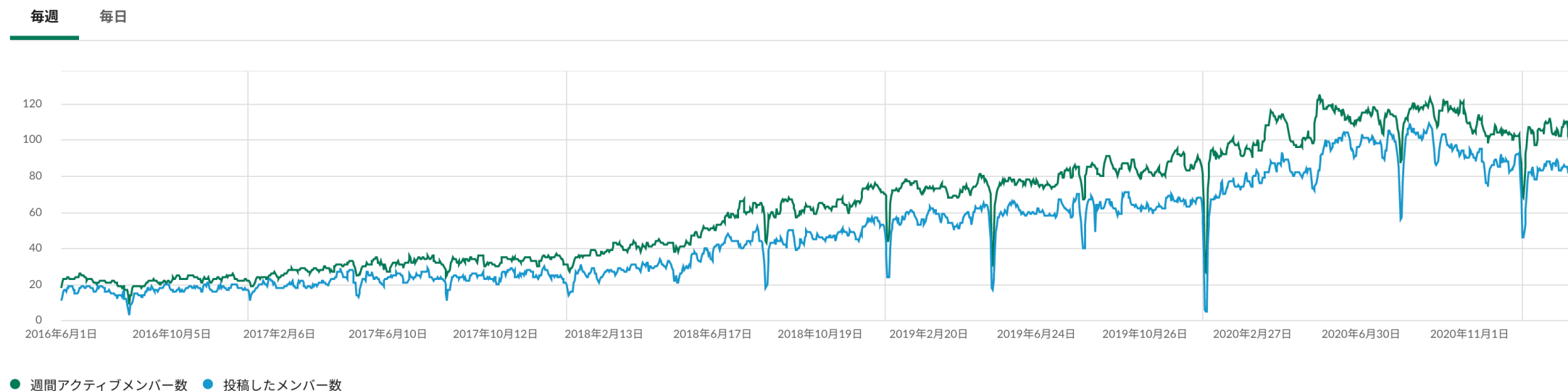
(小ネタ) アカウントをSSOにするか？

- 有料WSであれば s 技術的にはSAMLによる連携が可能
- しかし、大学の統合認証アカウントとは連携させていない
 - 大学側のシステムトラブルの
トラブルシュートができるようにするため
敢えて連携しない (メールとは別システムの連絡手段を確保する)

構成員の利用状況

- 2016年4月に導入、2018年7月に有料化
- 過去一ヶ月のアクティブユーザ数：109人
- 過去一ヶ月の投稿数：約1.5万件(1日約500件)

導入後の推移：アクティブユーザ数

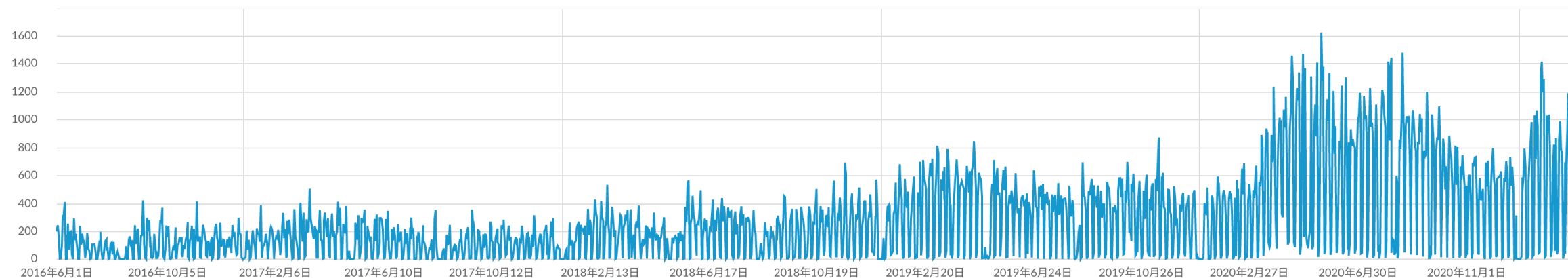


- ・ 導入以来順調に増加
- ・ 在宅勤務が奨励された昨年の春～夏にピーク

導入後の推移：投稿数

投稿メッセージ数

アップロードファイル数



● メンバーからのメッセージ数

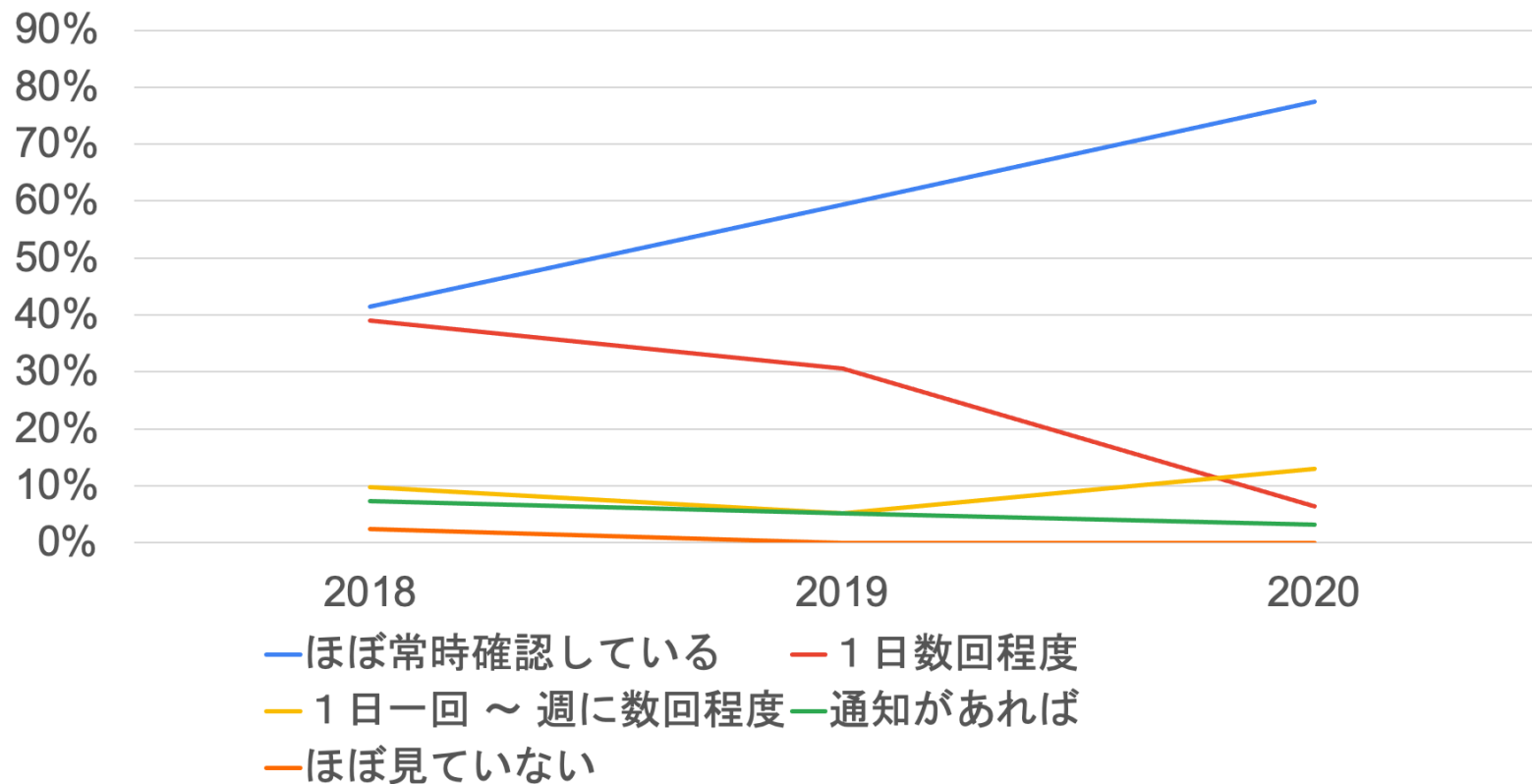
- アクティブユーザ数と同じく昨年春一夏にピーク
- インシデント対応中は投稿数が伸びる傾向

継続的な利用状況調査のためのアンケートの実施

- 概要
 - Slack内で呼びかけ、記名式（属性分類のため）
 - 2018: 教員6名、技術職員21名、事務職員14名、計41名
 - 2019: 教員8名、技術職員31名、事務職員20名、計59名
 - 2020: 教員7名、技術職員34名、事務職員21名、計62名
- 質問内容
 - Slackの確認頻度、端末
 - コミュニケーションの改善状況
 - Slack導入のメリット、デメリット
 - 在宅勤務での利用（2020年のみ）
- 注：当該Slack上で参加案内をしているため
まったく利用していない構成員は回答していない

アンケート結果：利用状況（確認頻度）

Slackをチェックする頻度を
回答してください



- 回答人数が年ごとに異なるため%で表示

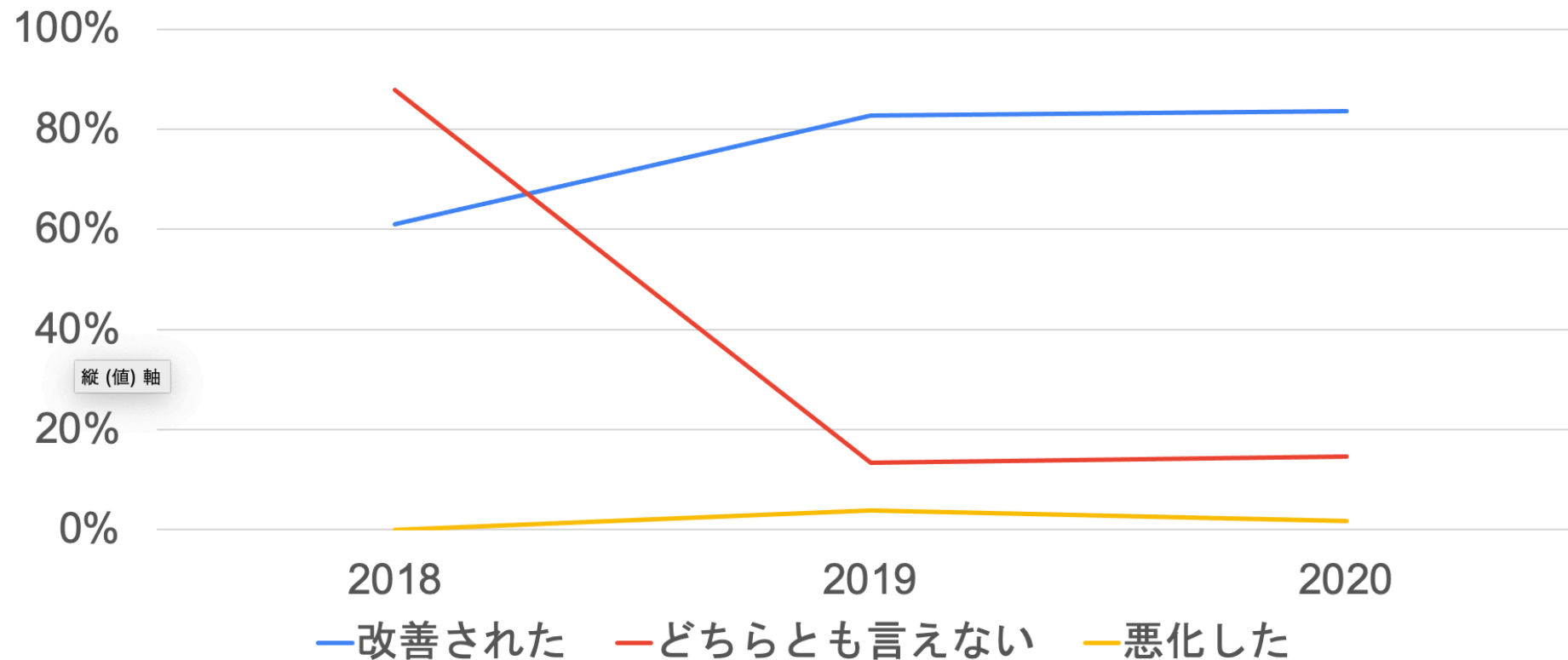
アンケート結果：利用状況（確認頻度）

Slackをチェックする頻度を回答してください(属性別、2020年)

	ほぼ常時確認 している	1 日数回程度	1 日一回 ～ 週に数回程度	通知があれば	ほぼ見ていな い
教員	100%	0%	0%	0%	0%
技術職員	74%	9%	15%	3%	0%
事務職員	76%	5%	14%	5%	0%
総計	77%	6%	13%	3%	0%

アンケート結果：評価

Slackの導入により、導入以前よりコミュニケーションが改善されましたか？



アンケート結果：評価

Slackの導入により、
導入以前よりコミュニケーションが改善されましたか？
(属性別、2020年)

	改善された	どちらとも言えない	悪化した
技術職員	87%	10%	3%
教員	86%	14%	0%
事務職員	76%	24%	0%

アンケート結果：個別意見(2018)

- 肯定的意見
 - メールとちがって気軽に相談できる
 - 災害時・障害時の対応に役に立った
- 否定的意見
 - セキュリティインシデントが怖い
 - チャンネルが多くどのチャンネルに書き込むか迷う
- どちらでもない
 - 使う人と使わない人のスピード感の違い・情報格差

在宅勤務を行う上で、Slackを確認する頻度はどれぐらいでしたか？ (2020年のみ)

	ほぼ常時	数時間に 一回程度	必要時 のみ	在宅勤務を 行っていない	総計
教員	6			1	7
技術職員	22	5	5	2	34
事務職員	13	1	4	3	21
総計	41	6	9	6	62

在宅勤務を行う上で、Slackのようなビジネスチャットツールが役立ったと思いますか？ (2020年のみ)

	非常に そう思う	そう 思う	どちら ともい えない	そう 思わ ない	全く そう は思 わな い	在宅 勤務 を行 って いな い	総計
教員	7	0	0	0	0	0	7
技術職員	23	7	3	0	0	1	34
事務職員	9	8	1	0	0	3	21
総計	39	15	4	0	0	4	62

アンケート結果：在宅勤務を行う上で、Slackのようなビジネスチャットツールを利用することに関する意見・感想をご自由にお書き下さい

「大学が、今後も継続的に在宅勤務を行うのであれば、全学的な導入は必須と考えられる。」

「遠隔での勤務でもリアルタイムで相談でき、コミュニケーションがスムーズなことが便利。逆に出勤時は報告事項等、その日の出来事のなにもかもを書き込まなければならないような気持ちにさせられて負担」

「この組織ではSlackを使える人が多く、普段から利用している方が多かったため、在宅勤務で対面や電話の会話の代替として使うことに、シームレスに移行したと思います。避難訓練でもないですが、日頃から使えるツールを増やしておくのは重要だと思いました。」

京都大学情報環境機構 におけるZendesk導入事例

背景

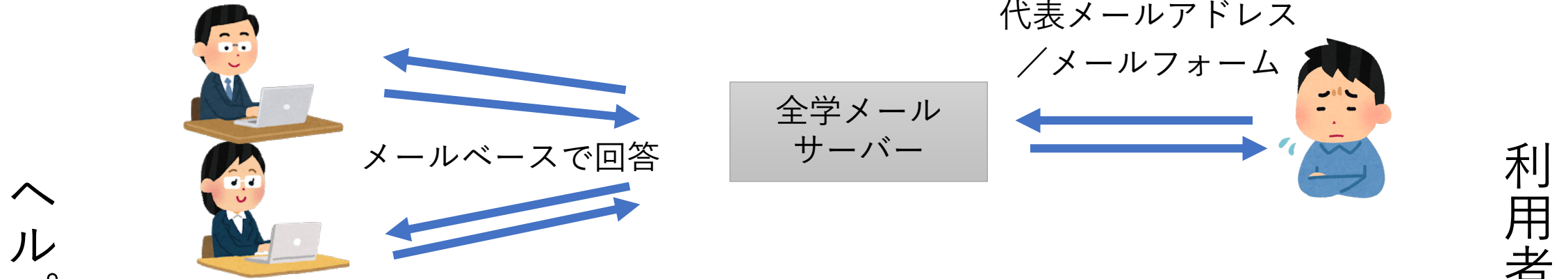
- オンライン授業の導入によりICT関係のヘルプデスクの需要激増
- 教員・学生を取り残さないためのサポートの重要性
- スタッフの増員が容易でない中、
どのようにサポート能力を強化するかが課題

クラウド型ヘルプデスクツール (Zendesk)の活用

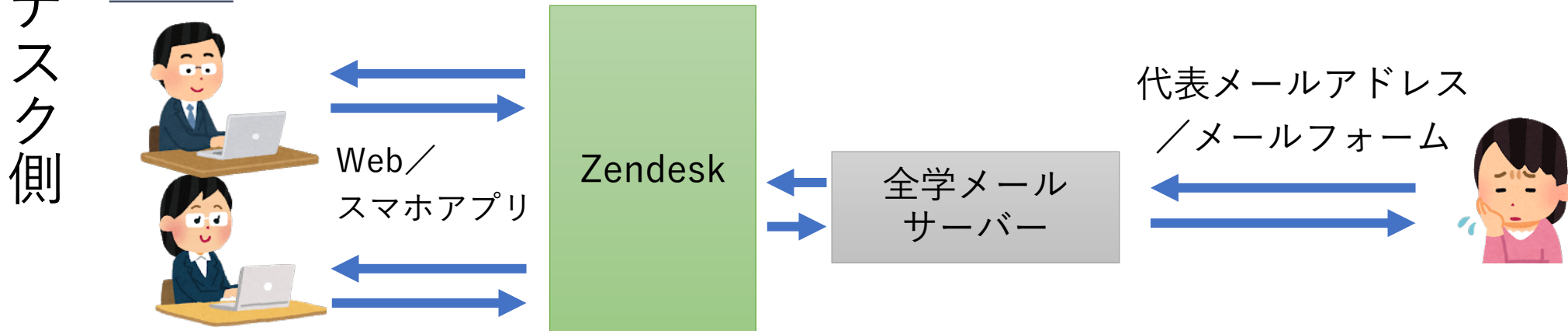
- 以前から一般的なICTに関するヘルプデスクのために導入を試行していたZendeskをオンライン授業の問い合わせ対応に導入（但し、本運用時はZoom関係に限定）
- Zendeskのメリット
 - 問い合わせメールを取り込んで案件管理ができる
 - 一つの案件をグループで共有した上で担当者を動的に割り振れる
 - 新規・対応中・保留等・解決済みのステータス管理が容易にできる
 - クラウド型のため導入・環境構築が劇的に速い
 - オンライン授業のためのセットアップは一週間程度で完了
 - モダンなUIで直感的な操作が可能で、担当者の学習コストが少ない
 - Webアプリやスマホアプリが利用でき利用環境も選ばない
 - 民間企業や海外大学での豊富な利用実績

Zendeskの利用イメージ

導入前



導入後



案件管理についての利用イメージ

+ 追加

ダッシュボード

はじめましょう

チケットの更新

が "zoomのトラブル" にコメントしました。

ありがとうございます。 18:00からよろしくお願ひします。

1/8/21 Fri, 17:41

金曜日 17:43

が "zoomのトラブル" にコメントしました。

前のメールにあった「設定」を一箇所変えたところ、今日のセミナーでもちいたzoomでは、私の画面共有は学生に見えたということです。が、それはPandAを通して...

金曜日 17:18

が "研究科・依頼 Zoom Webinarライセンス付与について" にコメントしました。

情報環境支援センター森村 様お世話になっております。

です。Zoom Webinarライセンスにつきまして、別添のとおり2件申...

金曜日 16:41

が "QA ご質問回答:104949" のためのアカウント "Program" にコメントしました。

2021/3/5

オープンチケット (現在)

1
エージェント

1
グループ

チケットの統計情報 (今週)

0
満足

0
不満

0
解決済み

注意すべきチケット (3) [説明](#)

Play

	ID	件名	リクエスト	更新日	グループ	担当者
優先度: -						
☐	オ #998	【研究科・依頼】Zoom Webinarライセンス付与につ...		1月5日	情報環境機構	森村吉貴 / Yoshitaka Morimura
☐	オ #1000	研究科 Zoom Webinar ライセンスの利用申請につきま...		1月6日	-	-
☐	新 #1008	Pre-approval request notification for Spark		今日06:57	-	-

クラウドサービス利用シンポジウム2021

26

問い合わせ者が 受け取るメールの イメージ



Yoshitaka MORIMURA

To 情報環境支援センター/ICT

返信への返信テストです。 森村

2020年6月5日(金) 17:21 情報環境支援センター/ICT Support Center <[redacted]@kyoto-u.ac.jp>:

##- 返信の際は、この行より上にご記入ください -##

こちらは京都大学 情報環境機構 情報環境支援センターです。
このメールは、問い合わせ案件（418）への回答です。更にご質問・ご意見がある場合、このメールに返信してください。

森村吉貴 / Yoshitaka Morimura (情報環境支援センター / ICT Support Center)

2020/06/05 17:21:50 JST

わかりました。（森村の返信テストです）

Y Morimura

2020/06/05 17:20:09 JST

森村です。

これまでの

[redacted]@mail2 から

・各担当者

・ [redacted]@mail2 (Zendeskが送信に使用するアドレス)

にメールを送っていましたが、[redacted]に返信されるメールの
転送がめんどくさいという問題がありました。そこで、

[redacted]mail2 からは

[redacted]@mail2

のみにメールをして、

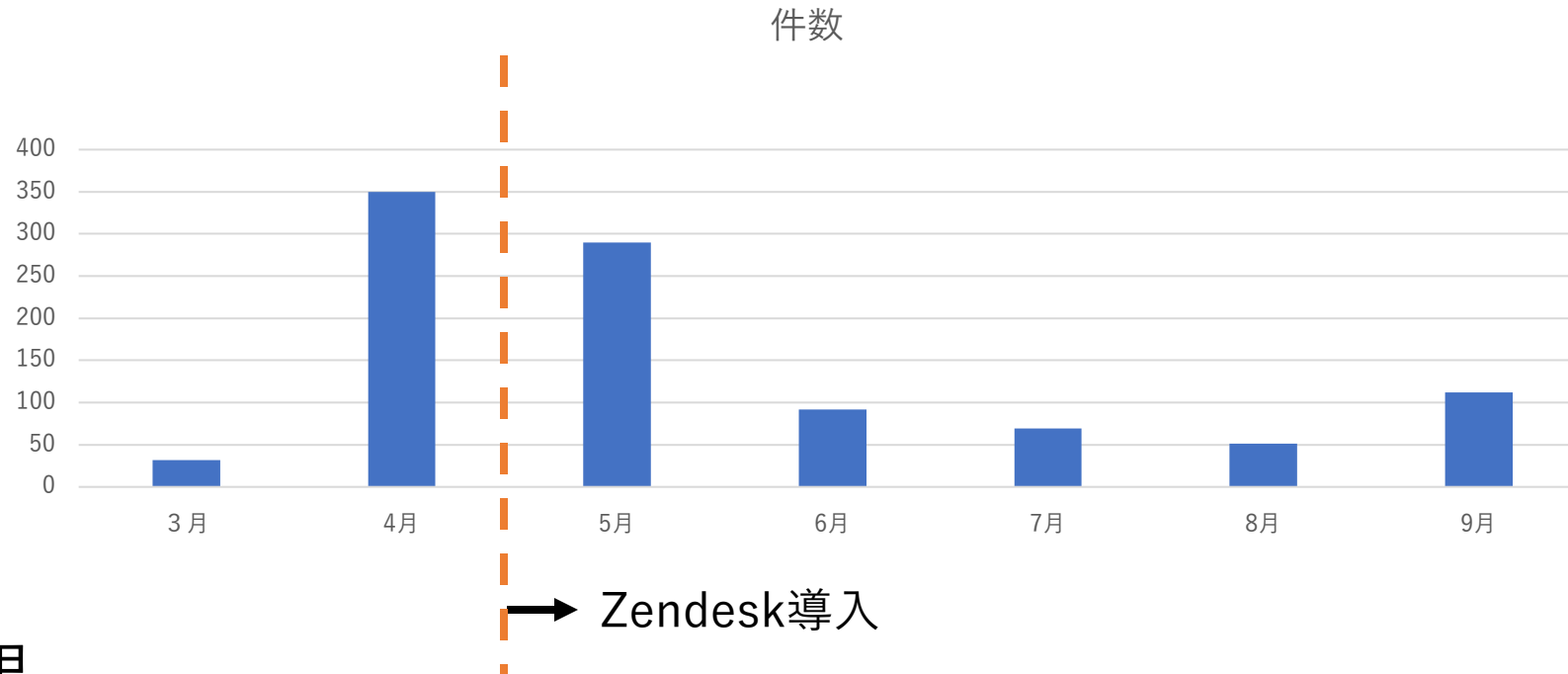
[redacted]@から改めて各担当者に自動メール転送する、

というように転送関係を組み直しました。

このメールは、そのメール設定変更のテストです。

よろしくお願いいたします。

オンライン授業（Zoom窓口） に関するZendeskの利用件数



• 結果

- ほぼ一人での対応時であっても漏れのない質問対応を実現
- 集団での対応体制への以降もスムーズ

宣伝：大学ICT推進協議会(AXIES) ユーザーコミュニケーション部会について

- 大学内でICTサービスを提供するにあたって生じる
ユーザーとのコミュニケーションについて情報交換や
将来像の提言を行う部会
 - ヘルプデスク／ユーザーサポートを中心に議論
 - 「FAQの作り方」等の定期的な勉強会を開催
 - ヘルプデスク用クラウドサービスの比較検討等も
 - ご興味ある方は情報提供用メーリングリストにご参加ください
→ sig-uc-join@axies.jp まで空メールでご登録ください

まとめ

- 京都大学情報環境機構においてコミュニケーション改善を目的として導入したクラウドサービスの導入事例を紹介した
 - 内部向けのビジネスチャットツール(Slack)の導入
 - 多数の構成員がコミュニケーション改善を実感
 - 在宅勤務へのスムーズな移行を実現
 - 外部向けのクラウドヘルプデスクツール (Zendesk) の導入
 - システムティックで効率の良い案件管理を実現
 - AXIESユーザーコミュニケーション部会で継続的な情報交換