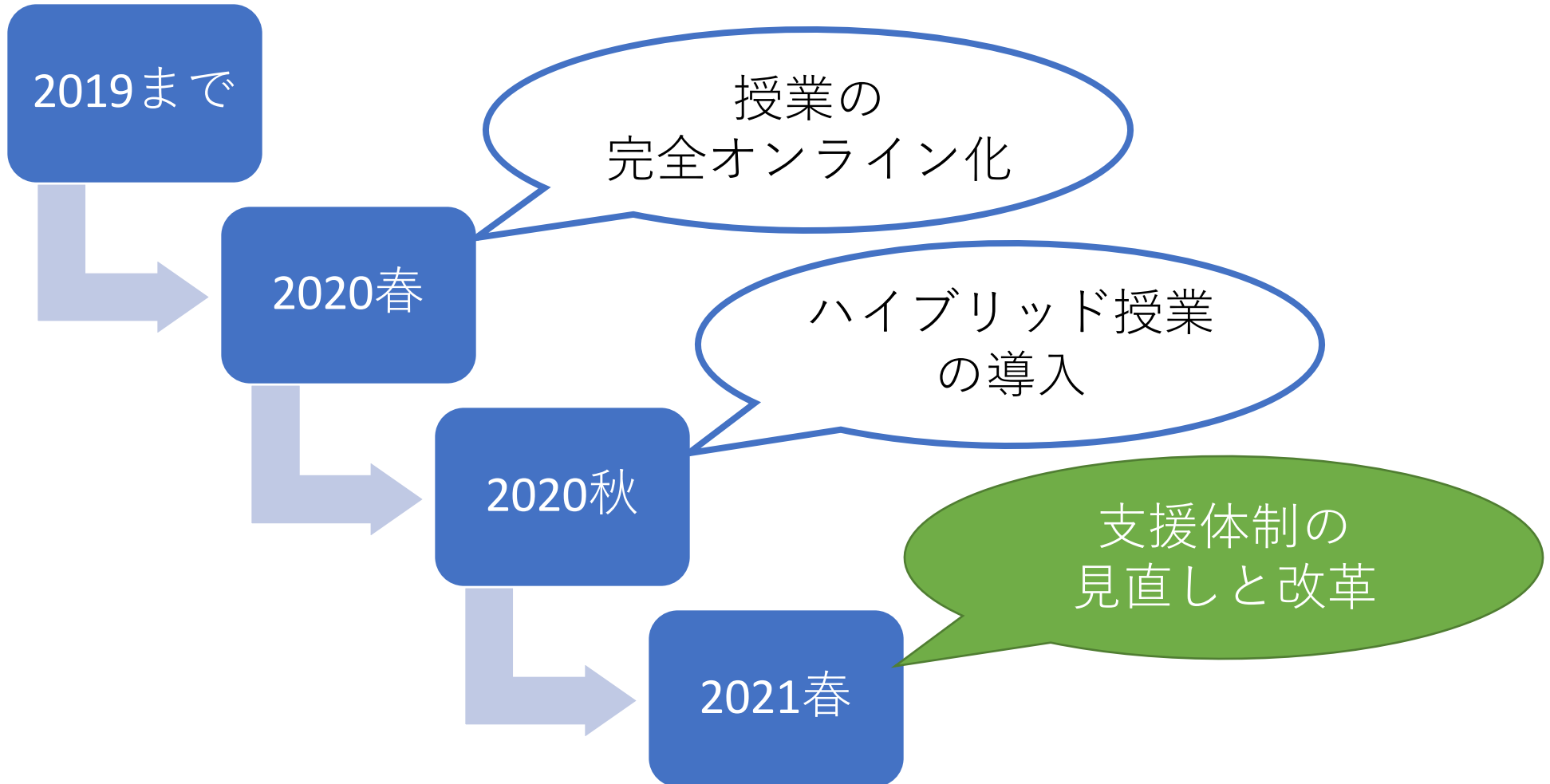


# 東京大学における オンライン授業支援の トランスフォーメーション

東京大学情報基盤センター 柴山悦哉

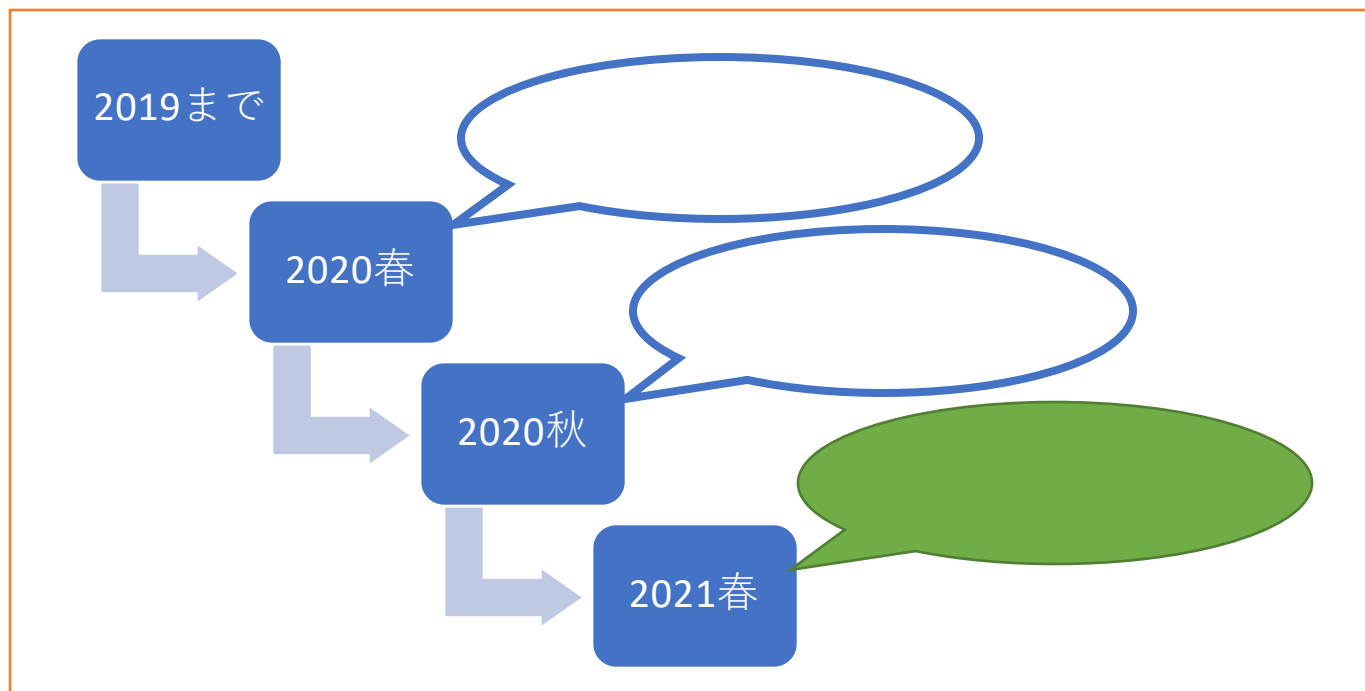
# 背景



# 本日の話題 (1/2)

DX の視点から、このプロセスはどう見えるか？

(注) 大学としての見解ではなく、柴山個人の見解です



# 本日の話題 (2/2)

2021年度の授業開始までに何を行なったか？

2021春

支援体制の  
見直しと改革

# 2020年に起こった変化

## コロナ禍対応の価値観の確立

- 生命・健康を守りつつ、学習の機会を提供し続ける

顧客価値を重視

ロジスティクスの改善

部分最適化から  
全体最適化へ

## デジタル技術の活用

- Web会議, LMS, クラウドサービス etc. の活用

## 脱タコソボ

- 組織の枠を超えた連携と情報の共有

# 2021年度の支援体制

## 学生参加型の設計と運営

- 学生にとってのわかりやすさが大事

顧客価値の向上

ロジスティクスの改善

部分最適化から  
全体最適化へ

## デジタル技術の活用

- ヘルプデスク管理システムの利用

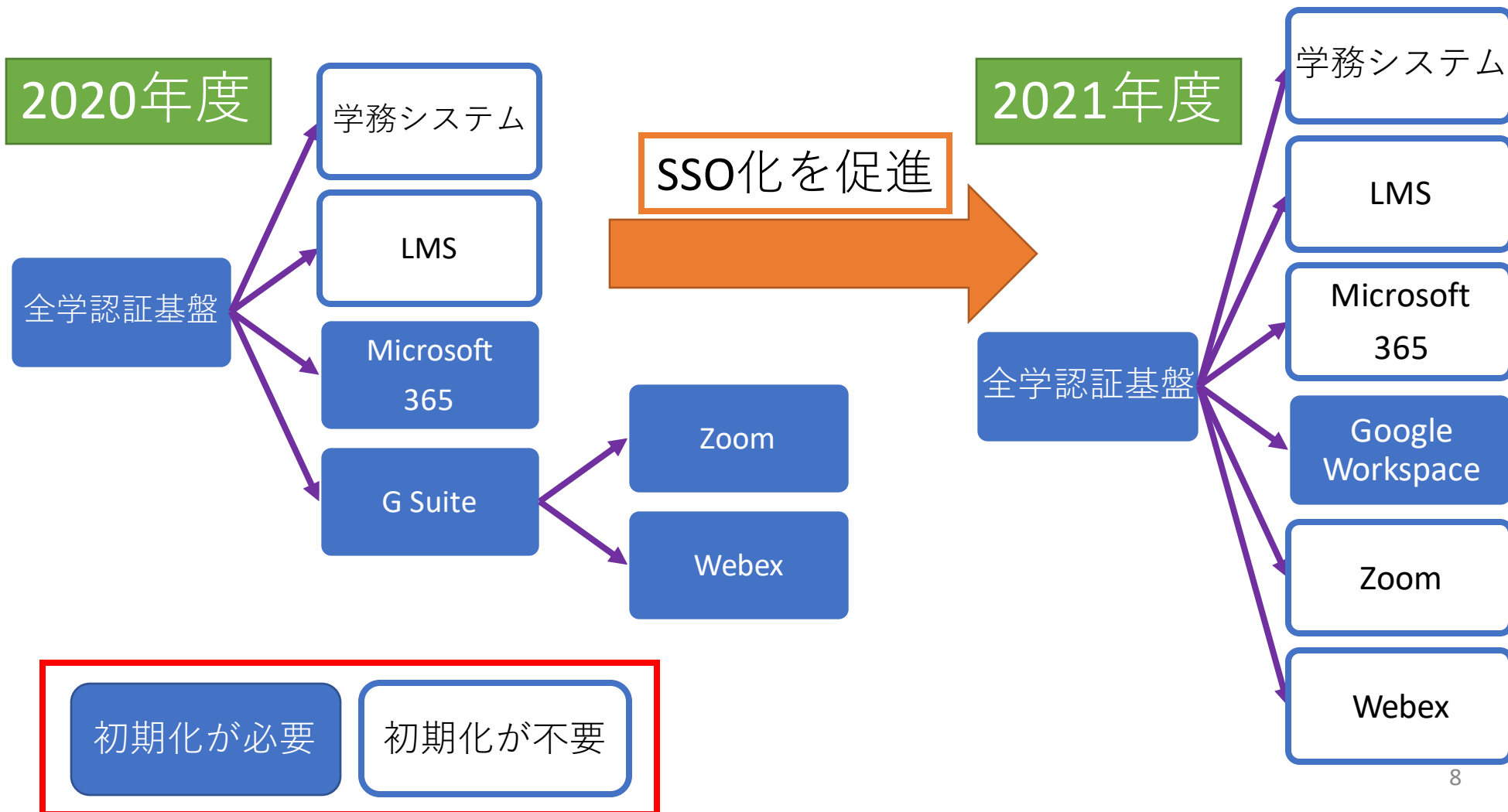
## 脱タコツボ

- 連携の強化と情報提供の促進

# 支援体制の見直しと改革

- 顧客価値（学生にとってのわかりやすさ）の向上
  - システム間の依存関係の整理
  - ポータル(utelecon)の模様替え
  - 授業URL提供方法の改善
  - ヘルプデスクの一元化
- オンライン授業支援のロジスティクスの改善
  - ヘルプデスク管理システム
- 脱タコツボ
  - ヘルプデスクの部局連携ワークフロー
  - ポータルでの情報共有

# システム間の依存関係の整理





# ポータル(utelecon)の様様替え

2020年度

The screenshot shows the 2020 version of the Utelecon portal. The header is dark blue with a white navigation bar containing 'Menu', 'Home', and search icons. The main content area has a green background with the title 'オンライン授業・Web会議 ポータルサイト @ 東京大学'. Below the title are navigation links for 'オンライン授業', 'Web会議', 'イベント・説明会', and '各種申請・報告'. A 'Table of Contents' section lists various topics like 'What's New', '本サイトについて', and '利用できるWeb会議システム'.

学生主導  
で再構成

<https://utelecon.github.io/>

2021年度

The screenshot shows the 2021 version of the Utelecon portal. The header is dark blue with the 'utelecon' logo and navigation links. A red-bordered box highlights a notice: '3月中旬からZoomとWebexのサインイン方法がUTokyo Accountを使う方法に変わりました。詳細はZoomの新しいサインイン方法のページや変更についての案内ページをご確認ください。'. Below this is a 'まずはここから' section with buttons for 'オンライン授業を受けるために (学生向け)', 'オンライン授業を始めるために (教員向け)', and 'よりよいオンライン授業をするために'. A 'ピックアップ' section features buttons for '2021/03/17 説明会:2021年度のオンライン授業に向けて (教員向け)', '2021/03/25 オンライン講座「オンライン授業におけるZoomの使い方」 (教員向け)', and 'グッドプラクティス'. A footer note says '困ったときはサポート窓口へ (別ページが開きます)'.

<https://utelecon.adm.u-tokyo.ac.jp/>

# 授業URL提供方法の改善

2020年度

推奨は学務システムの  
のシラバスへの記載



実態は教員によって  
バラバラ



学生からは不満の声

2021年度

推奨はLMSへの記載

LMSで  
一覧表示

オンライン授業情報

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
<b>オンライン授業情報一覧</b>					
時限	コース名	オンライン授業情報	更新日時		
2限	情報科学 (テスト用サンプル)	オンライン授業はZoomを用いて行います。 以下のURLにアクセスしてください。 <a href="https://u-tokyo-ac-jp.zoom.us/xxxxxxxxxx">https://u-tokyo-ac-jp.zoom.us/xxxxxxxxxx</a>	2021/03/16 11:43		
4限	英語 I (テスト用サンプル)	この授業は対面とオンラインのハイブリッドで行います。 オンラインでの参加は以下のURLから行ってください。 <a href="https://u-tokyo-ac-jp.zoom.us/yyyyyyyyyy">https://u-tokyo-ac-jp.zoom.us/yyyyyyyyyy</a>	2021/03/16 12:14		
集中	センターテスト 2020	Zoomミーティングに参加する <a href="https://zoom.us/j/XXXXXXXXXX">https://zoom.us/j/XXXXXXXXXX</a> ミーティングID: XXX XXX XXXX パスコード: *****	2021/03/09 15:30		

# ヘルプデスクの一元化 (1/3)

## utelecon サポート窓口・メール相談フォーム / Consultation Form of utelecon Support Desk

迅速に回答を行うため、質問への対応は原則として、学生スタッフ「コモンサポーター」と教職員が共同で行っています。このことをご理解の上、問い合わせ時に表示する情報を適切にご判断くださるようお願いいたします。成績に関する内容などの学生の目に触れることが適当でない質問については、本フォーム中の質問項目「教職員による対応を希望」にチェックを入れてお問い合わせください（教職員が直接対応します）。  
その他、本サポート窓口に関する注意事項は <https://utelecon.adm.u-tokyo.ac.jp/supports/> をご覧ください。

/ To ensure prompt response, the support desk is generally staffed by students, as well as faculty staff. Please keep this in mind and \*\*DO NOT include any information which is inappropriate to share with students. If your question contains such information, please check the "I would like to receive support from faculty members" box in this form. A faculty member will respond directly. Please refer to <https://utelecon.adm.u-tokyo.ac.jp/supports/> for notes on the support desk.

\*必須

問い合わせ  
フォーム

ポータル

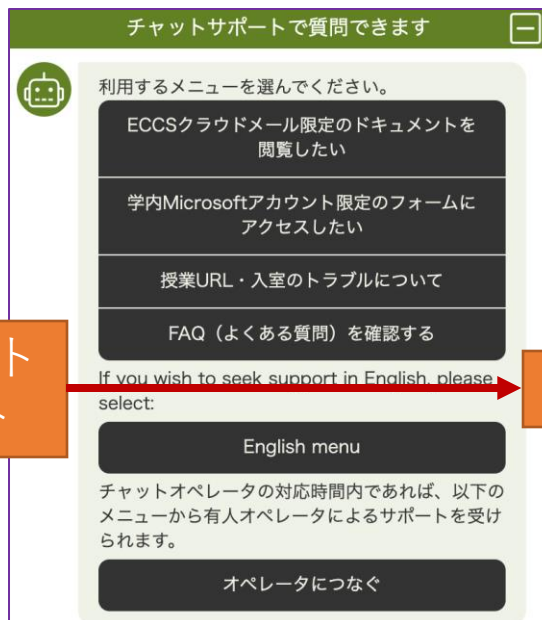


google TOP | English

サポート

- サポート窓口
- よくある質問 (FAQ)
- 授業入室トラブル報告
- ネットワーク環境支援
- クラスサポーター

チャット  
ボット



チャットサポートで質問できます

利用するメニューを選んでください。

- ECCSクラウドメール限定のドキュメントを閲覧したい
- 学内Microsoftアカウント限定のフォームにアクセスしたい
- 授業URL・入室のトラブルについて
- FAQ (よくある質問)を確認する

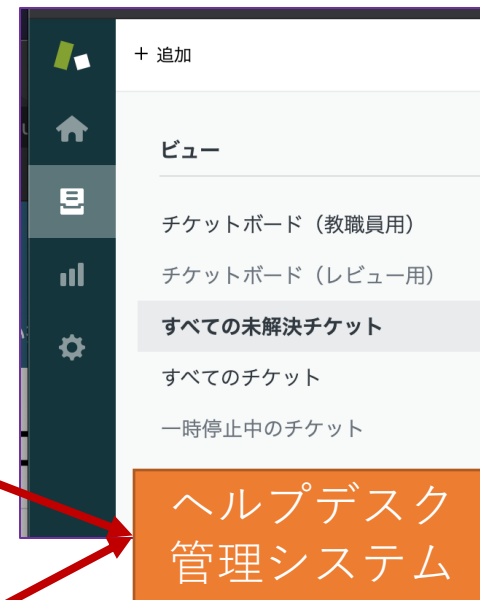
If you wish to seek support in English, please select:

- English menu

チャットオペレータの対応時間内であれば、以下のメニューから有人オペレータによるサポートを受けられます。

- オペレータにつなぐ

中の人



+ 追加

ビュー

- チケットボード (教職員用)
- チケットボード (レビュー用)
- すべての未解決チケット
- すべてのチケット
- 一時停止中のチケット

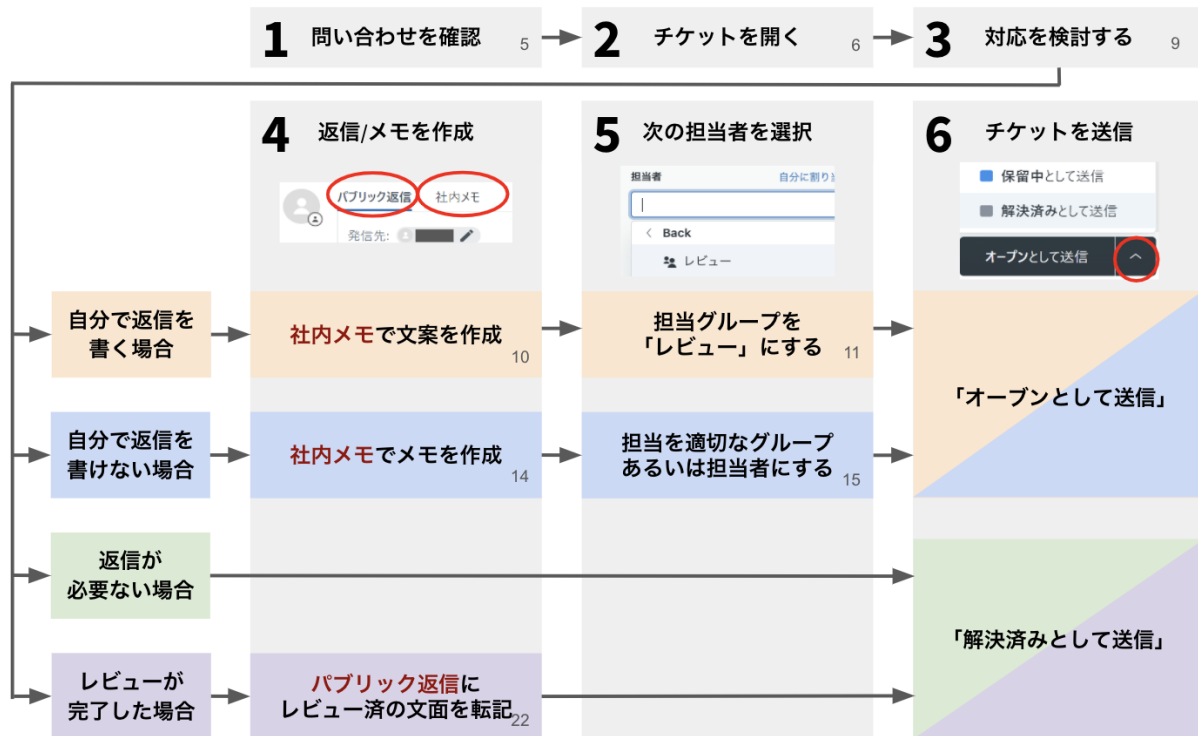
ヘルプデスク  
管理システム

# ヘルプデスクの一元化 (2/3)

学生達がワークフローのデザインからマニュアルの作成まで担当してくれた

## Zendesk対応 教職員用マニュアル 2021.03

それぞれの項目についての詳細はマニュアル内の各ページで説明します



学生の他に、情報基盤センター、情報システム本部、情報システム部、大学総合教育研究センター、総合文化研究科・教養学部、理学系研究科などの教職員が運用に参画

# ヘルプデスクの一元化 (3/3)

## チケットの統計情報

608

新規チケット  
(合計)

580

解決済みチケット  
(合計)

29

未解決のチケット  
(現在値)

4,227

エージェントの更新回数  
(合計)

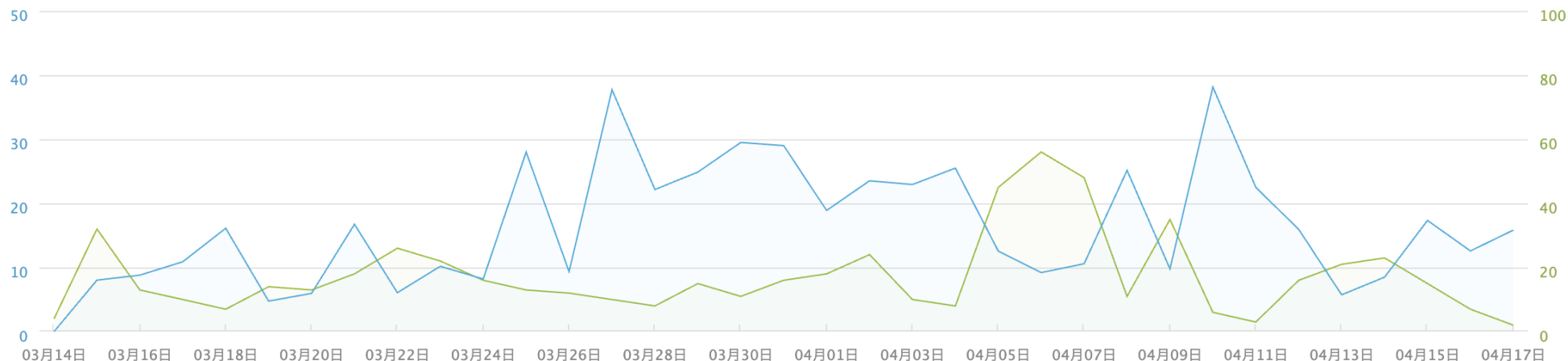
0%

満足度の評価  
(平均値)

15.31時間

初回返信時間  
(平均値)

Zendeskの主要メトリックの比較



管理システムの導入によりデータの取得と可視化も進んだ

# ポータルでの情報公開

utelecon

オンライン授業・Web会議ポータルサイト @ 東京大学

ENHANCED BY Google



TOP | English

まずはここから ▾

よりよい授業のために ▾

授業で使うシステム ▾

お知らせ・イベント ▾

サポート ▾

## 2021/03/17 説明会:2021年度のオンライン授業に向けて – 2020年の経験をふまえて

<https://utelecon.adm.u-tokyo.ac.jp/events/2021-03-17/>

1. 授業に使うICT概要 (20分 田浦;資料動画)
2. 2020年度の振り返り (15分 田浦;資料動画)
3. ITC-LMSの活用 (20分 柴山;資料動画)
4. よりよいオンライン授業に向けて (25分 吉田;資料動画)
5. 学生サポーター (5分 吉田;資料動画)
6. ハイブリッド授業の実施 (20分 角野;資料動画)

なぜか資料や動画を  
学外の方にも公開

# まとめ

2020年

コロナ禍でXが不可避



揺るぎない価値観, 風通しの良い組織, ロジスティクスの改善



落ち着いたところで振り返り

2021年

企画段階から学生参加で支援体制のXを実施

## 教訓

- 学生視点の価値向上のためには, 学生参加型が有効かもしれない
- 脱タコツボのためには, 信頼関係が大事 (秘密主義だと信用されない)
- 腹を括る人が必要 (責任回避→前例踏襲&丸投げ)
- ロジスティクスの役割は大きい