

コモンサポーターの活動紹介

第12回 オンライン授業情報交換会 2020年6月29日

コモンサポーター業務統括チーム

中條麟太郎（教養学部2年）

金子 亮大（総合文化研究科修士1年）

小松 寛弥（法学部4年）

竹内 朗（工学部3年）

山田 和佳（工学系研究科修士1年）

オンライン授業・Web会議 ポータルサイト @ 東京大学

[オンライン授業](#)[Web会議](#)[イベント・説明会](#)[各種申請・報告フォーム](#)

Table of Contents

- [What's New](#) (青字は掲載日. 最近のものが上)
- [本サイトについて](#)
- [利用できるWeb会議システム](#)
- [オンライン授業に向けて](#)
- [イベント](#)
- [申し込み・報告フォーム/QAフォーラム/メーリングリストなど](#)
- [各部局のオンライン講義情報など](#)
- [参考情報](#)

[What's New](#) (青字は掲載日. 最近のものが上)

チャットサポートで質問できます

オンライン授業・Web会議 ポータルサイト

@ 東京大学

オンライン授業

Web会議

イベント

Table of Contents

- What's New (青字は掲載日. 最近のものが上)
- 本サイトについて
- 利用できるWeb会議システム
- オンライン授業に向けて
- イベント
- 申し込み・報告フォーム/QAフォーラム/メーリングリス
- 各部局のオンライン講義情報など
- 参考情報

What's New (青字は掲載日. 最近のものが)

チャットサポートで質問できます



こんにちは！問題解決のお手伝いをします！
Hello! We will help you in chat!



このサポートチャットのご利用にあたって、以下の本サイトのサポートページの情報もご覧ください。

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



利用するメニューを選んでください。

授業に入れなくて困っている

現在行われている試験について聞く

FAQ (よくある質問) を確認する

当てはまる状況をチャット形式で探す

今見ているページに書かれた操作方法について聞く

ウェブ接客コード：8426

Powered by [sinclo](#)

コモンサポーター

- **チャットサポート**の運用を行う学生
- 総勢52名
 - 前期課程生から博士学生まで，全学の12部局から集まっています

トラブルを解決するために

- **チャットサポート**

- 自動応答ロボット
- 有人チャット（自動応答で解決できない場合）

- よくある質問 (FAQ) <https://utelecon.github.io/faq/>

- QAフォーラム <https://utelecon.github.io/forums/>

- メールによるサポート

詳細 → <https://utelecon.github.io/supports/>

チャットサポート

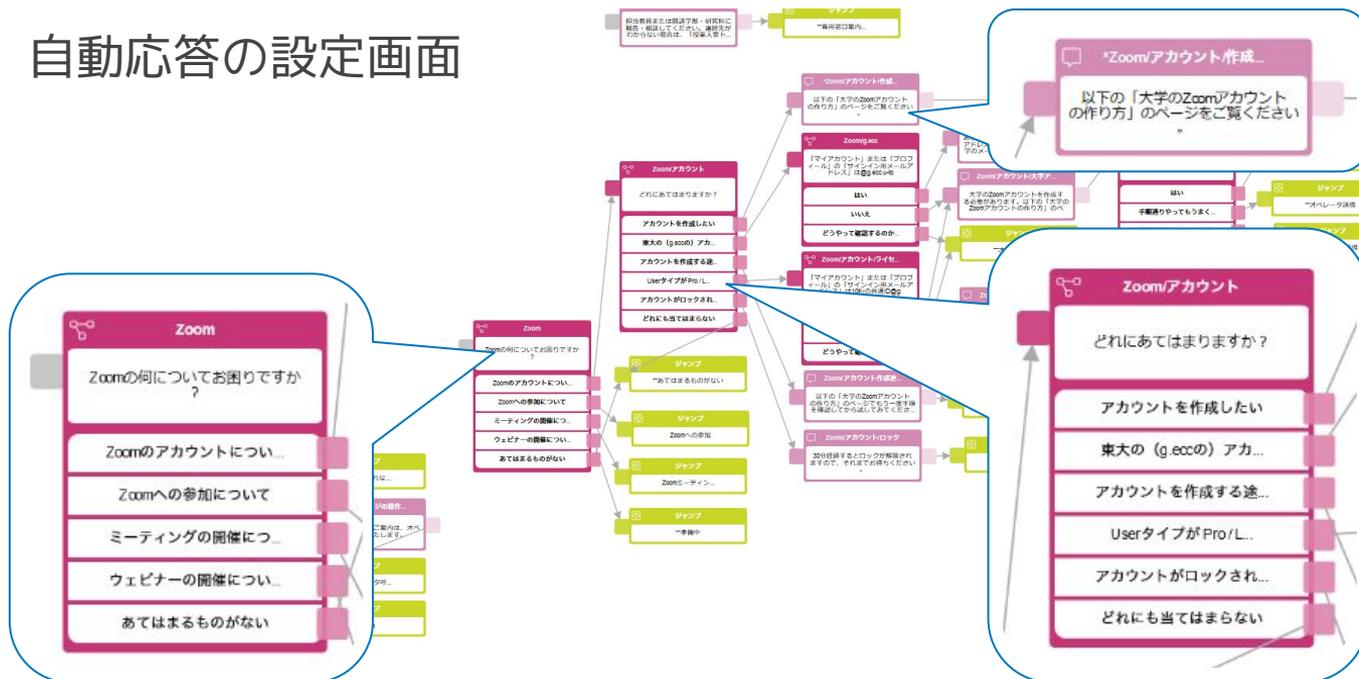
- **自動応答**と**有人チャット**でトラブル解決のお手伝い
 - その場で解決できなければ、メールなどの問い合わせ窓口を紹介
 - 自動応答は24時間、有人チャットは平日8:30～18:35
- 東大構成員なら誰でも使えます
- ポータルサイト全ページの右下に表示

デモンストレーション

チャットサポートの裏側

自動応答の裏側

自動応答の設定画面



Zoomの何についてお困りですか？

Zoomのアカウントについて

Zoomへの参加について

ミーティングの開催について

ウェビナーの開催について

あてはまるものがない

Zoomのアカウントについて



どれにあてはまりますか？

アカウントを作成したい

東大の (g.eccの) アカウントを作成する必要があると言われたが、よくわからない

アカウントを作成する途中だが、うまくいかない

Userタイプが Pro / Licensedではなく Basic になってしまっている

アカウントがロックされた

どれも当てはまらない

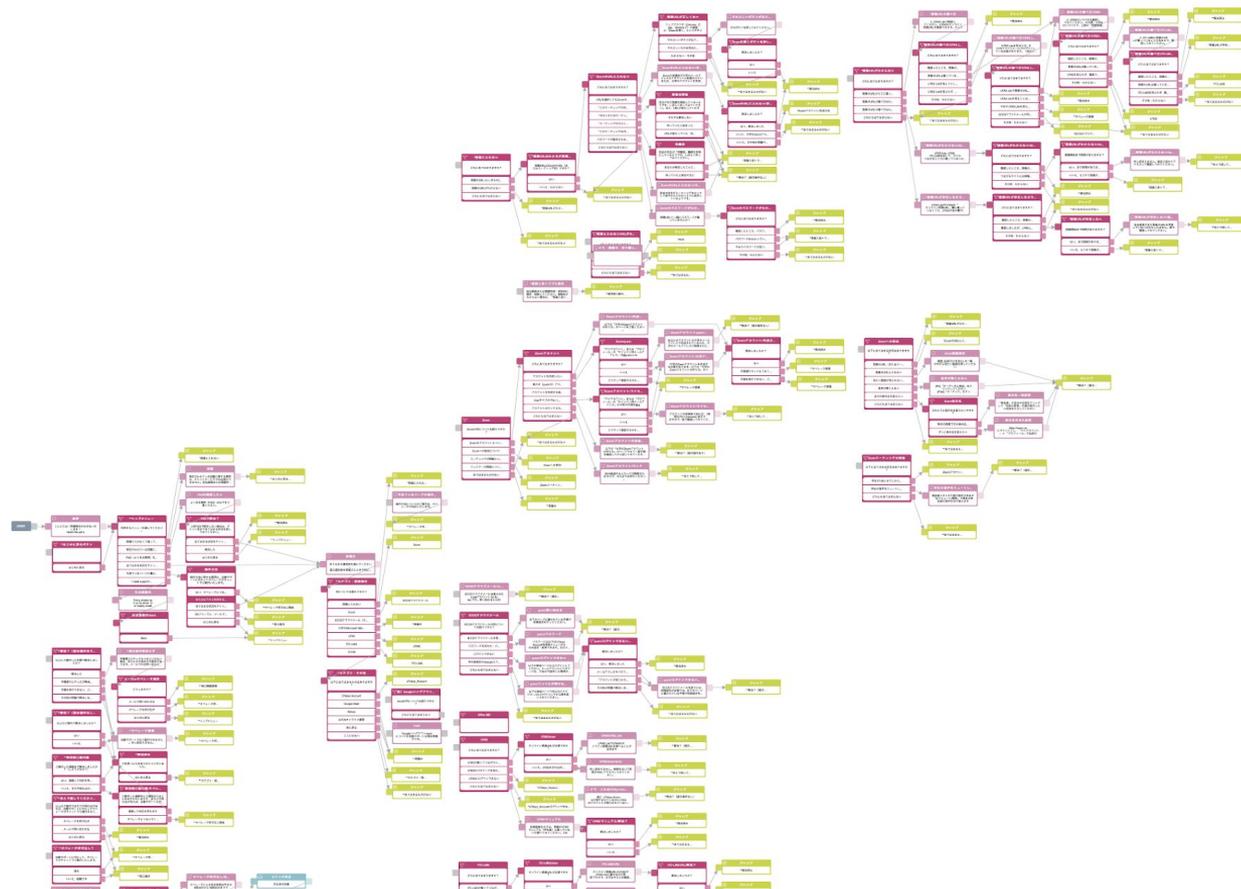
アカウントを作成したい



以下の「大学のZoomアカウントの作り方」のページをご覧ください。



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



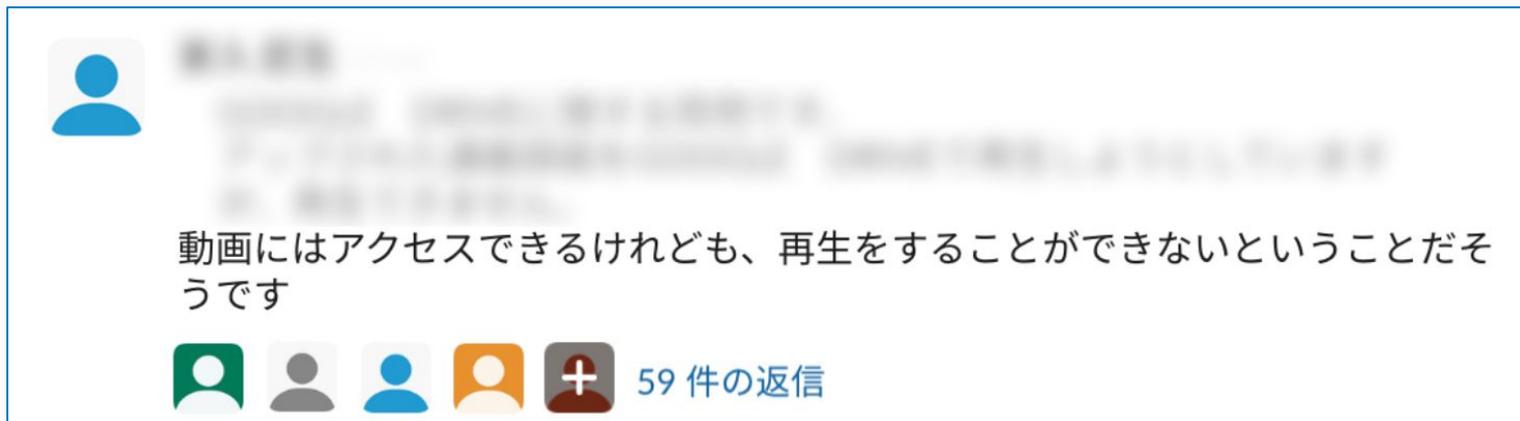
有人チャットの裏側

- 常時3人が待機し，複数人で協力して1つの質問に回答
 - Slackを利用したリアルタイムの情報交換
- 対応事例はコモンサポーター全員に共有
 - 自動応答のアップデート
 - 迅速な対応の実現



有人チャットの裏側

時にはこんなことも



有人チャットの裏側

毎週ミーティングを行い，対応の改善に努めています

これまでの事例から

Zoom

SafariからZoomのURLに入れない

これまでの対応事例

これまでの対応事例

授業中に学生をミュートにしたい（教員）



自動応答

次のような手順で行ってください。

これまでの対応事例

Zoomアカウントの作り方がわからない（学生）



自動応答

ポータルサイトのこのページを
参考にしてください。

これまでの対応事例

Officeのダウンロードの仕方がわからない
(学生)



オペレータにおつなぎします。



Officeの利用には、UTokyo Microsoft License
への登録が必要です。

これまでの対応事例

共同ホストに授業の録画をしてもらいたい
(教員)



オペレータにおつなぎします。



共同ホストはクラウド録画を確認できません。
代わりに次のような方法をご検討ください。

これまでの対応事例

授業のURLにアクセスしているが、
ミーティングが開始されない（学生）



オペレータにおつなぎします。



担当教員に連絡するか、「授業入室トラブル
報告フォーム」から報告してください。

これまでの対応事例

Webexを用いて大規模な研究会を行いたい。
これまでに類似の事例はあるか。（教員）



オペレータにおつなぎします。



いくつかの事例をご紹介します。QAフォーラム
でも相談してみるとよいかもかもしれません。

これまでの対応事例

Zoomのアカウント作成時にエラーが出てしまい
Licensedのアカウントが作れない（学生）



オペレータにおつなぎします。



サポートページのテンプレートに従って、
メールでの問い合わせを行ってください。

ちなみに

- QAフォーラム <https://utelecon.github.io/forums/>
 - 質問や議論のためのフォーラム
- メールでの問い合わせ
 - 個人情報等を含む質問を受け付ける窓口

必要に応じてチャットサポートから案内を行います

情報を
ワンストップで
得られる
ポータルサイト

質問を
ワンストップで
受け付ける
チャットサポート

質問を
ワンストップで
受け付ける
チャットサポート

- なんでも聞いてください！
- 東大構成員なら誰でも使えます

質問を
ワンストップで
受け付ける
チャットサポート

- **なんでも**聞いてください！
 - 「操作方法がわからない」から「こんなことはできる？」まで
 - チャット形式で**迅速にお答え**します
 - すぐにお答えできなくても**可能な限りお調べ**します
 - 必要に応じて**適切な窓口にご案内**します

質問を
ワンストップで
受け付ける
チャットサポート

- 東大構成員なら**誰でも**使えます
 - 学生・教員の方だけでなく
職員や非常勤の方も利用できます
 - 何か困ったことがあったら
気軽にチャットサポートに来てください

質問を
ワンストップで
受け付ける
チャットサポート

- なんでも聞いてください！
- 東大構成員なら誰でも使えます
- まずはポータルサイトの**右下**へ

オンライン授業・Web会議 ポータルサイト @ 東京大学

[オンライン授業](#)[Web会議](#)[イベント・説明会](#)[各種申請・報告フォーム](#)

Table of Contents

- What's New (青字は掲載日. 最近のものが上)
- 本サイトについて
- 利用できるWeb会議システム
- オンライン授業に向けて
- イベント
- 申し込み・報告フォーム/QAフォーラム/メーリングリストなど
- 各部局のオンライン講義情報など
- 参考情報

What's New (青字は掲載日. 最近のものが上)

チャットサポートで質問できます



こんにちは！問題解決のお手伝いをします！
Hello! We will help you in chat!

チャットサポートでお待ちしています！

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