

# 2015年 Aセメスター 新規相談員ガイダンス

発表者: 後藤 洋輔

総合文化研究科 修士1年

# こんにちは

まずはじめに、先生方から順に  
ひとつとずつ自己紹介をお願いします

# 相談員ミーティングの紹介

- 相談員は毎週集まって情報を共有しています
- 今学期は月曜日開催 (初回は 9/28 12:25 – 12:50)
- 食事の持ち込み等は自由
- この部屋 (E33) は一定の条件のもとで、相談員の使用が許されています
  - 詳細は [相談員向け内部文書のページ](#) で

# ECCS 相談員の仕事とは

- 説明会の翌日から勤務が始まる！
- が、心配することはありません  
最低限の ECCS の知識があれば大丈夫
- では、相談員勤務で一番大切なことは？

私たちからたったひとつのお願い

私たちからたったひとつのお願い

勤務開始時に

メールを読んで

# メーリングリストはだいじ

- ほとんどすべての連絡が ML からくる
- みなさんの勤務報告をみて、  
いろいろアドバイスができます
- 他の相談員の勤務報告は  
トラブル解決手段の宝庫

# MLはだいじ、だが.....

すごい数のメールが届きます

- 週に 50 ~ 100 通ほど？
- 振替の報告など、あまり重要でないものも
- デフォルトの MailSuite では検索性が悪い、そこで

→ Gmail でメール管理する相談員が多い

- [MailSuite](#) から転送する
- 詳細は [FAQ 内の該当ページ](#)



## オプション



### 個人環境の設定

メール使用のための基本環境設定及び署名設定、挨拶文の設定、自動応答メッセージの設定などを行います。



### 個人情報の変更

メール送信時の送信者のアドレス変更、パスワード変更などの設定を行います。



### 受信拒否

受信を拒否するメールアドレスを登録して管理することができます。



### 自動振り分けの設定

新規メールに対して送信者、件名を指定し、自動的に指定したフォルダへ移動するように設定します。



### メール転送

受信した新規メールを他のアカウントへ期間を設定して転送するように登録します。



### エクスポート/インポート

オプションの設定内容や住所録など、メールデータ以外の個人データをエクスポート、またはインポートします。

# 大切な3つのテキスト

- **相談員の勤務方法** (センター側の資料)
  - 週ごとの時間の上限など、重要な事務規定あり
- **相談員勤務概要** (相談員が作ったマニュアル)
  - いちばんはじめに読む文書です
  - Tutor's page の [相談員業務の詳しい説明](#) も読んでください
- **よくある質問集** ([Web上のFAQ](#))
  - 持ち込まれるトラブルのだいたいはこれで解決します

# 相談員のページ について

- 豊富なコンテンツ
  - [新人相談員の方へ](#) が研修ページになってます
- 相談員なら誰でも編集可能
  - 積極的に参加してください
  - [編集ガイドライン](#) をご一読願います

# 情報基盤センターのページ

- <http://www.ecc.u-tokyo.ac.jp/>
- 広報や最新の障害情報などが出る
- 勤務開始時に必ずチェック
- 広報を読んでいないと  
ずれた対応をしてしまうことも

# 例: 過去の ECCS 広報から

## 【印刷】 駒場地区、印刷できない。【復旧】 広報

作成: 2014年10月14日

---

14:50に障害が復旧しました。利用者の皆様にはご迷惑をお掛けしました。

---

現在、システム障害のため、駒場地区では印刷ができません。

- 範囲：駒場地区
- 影響：印刷できない。
- 内容：プリンタ本体モニタに  
「内部エラーが発生しました」  
と表示される。

ご利用の皆さまにはご迷惑をお掛けし申し訳ありませんが、ご理解の上、ご協力いただけますようお願いいたします。

---

[東京大学情報基盤センター/情報メディア教育部門/教育用計算機システム](#)  
[ecc-support \[at\] ecc.u-tokyo.ac.jp](mailto:ecc-support[at]ecc.u-tokyo.ac.jp)

# 相談員業務システム (gm)

- 勤務や欠勤の報告は必ずここから  
(メールで直接出さない)
- 詳しい使い方は紙の勤務概要で確認
- gmの機能はいろいろ

The screenshot displays the 'sodan-gm' web application interface. On the left is a navigation menu with items: ホーム, 標準勤務表(駒場), 標準勤務表(本郷), 勤務スケジュール(駒場), 勤務スケジュール(本郷), 勤務報告 (highlighted with a blue bar), リンク集, 相談員Webサイト, お知らせ送信, and 管理インターフェース. The main content area is titled '業務連絡フォーム(駒場図書館)'. It includes a header with navigation links: 情報棟 駒図 総図 情セ 福武 巡回. Below this are dropdown menus for 'アカウント' (set to '(送信者と同じ)'), '報告内容' (set to '勤務報告'), and a checkbox for 'tutorsにも送る' (unchecked). There is a link for '質問・異常等なし ヘルプ'. The '日時・場所' section shows the date '2015年09月' and a calendar for the month of September with the 15th (Tuesday) selected. The '本文' section contains a text area with the following message: '相談員の後藤洋輔です。本日、上記の通り勤務しました。利用率は3割程度、複合機の異常はありません。質問等は特にありませんでした。' At the bottom right, there is a '登録' button.

# 例: gm のカレンダー出力機能

- スケジュール管理には  
カレンダーのエクスポート機能が便利
- Google カレンダー等と連携できる
- 詳細は [FAQ](#) を参照

今月の勤務 [webcal link](#) [iCal link](#) [usage](#)

標準シフト
05(日) 駒図 4限
06(月) 情報棟 6限
06(月) 駒図 7限
07(火) 駒図 6限
08(水) 情報棟 6限

新しいタブで開く(T)  
新しいウィンドウで開く(W)  
シークレット ウィンドウで開く(G)  
名前を付けてリンク先を保存(K)...  
リンク アドレスをコピー(E)  
要素を検証(N) Ctrl+Shift+I

次に、FAQの中から  
特に気をつけたい質問を  
抜粋して紹介します



# 印刷の質問

相談員が受ける質問で一番多いのは？

→ **印刷関連**

まずは複合機の基本的な使いかたを把握

- [はいぱーワークブック 9.4 プリンタ](#) (基本)
- [複合機不具合対処マニュアル](#) (困ったときに)

その中で特に気をつけるべきトラブルは？

# 印刷関連で気をつけたい例

印刷の不具合のうちごく一部を紹介します

- 印刷が途中で終わってしまう
- 正しくない料金が請求される
- 印刷ミスの際の返金について

# 印刷が途中で終わってしまおう

Q. USBメモリから論文を印刷していたら途中まで出力されて止まってしまった残金は足りているはずなのに……

A. 操作端末の **プリント設定** から  
**カラーモードを「白黒」に変更**

# 印刷が途中で終わってしまう (原理)

カラーモードを「自動判別」にしていると  
たとえデータが白黒でも、  
1ページあたり50円として見積もられてしまう  
(実際には正しい額で精算される)

参照：[USBメモリプリントの出力が途中で終わってしまった  
り、最初から出力できない。](#) (公式FAQ)

# 正しくない料金が請求される

Q. 白黒の英文履歴書を印刷しようとしたら  
10円ではなく50円と画面に出ている  
このまま印刷してもいいのか？

A. 印刷してもエラーになる可能性大

用紙サイズが間違っている かも

# 正しくない料金が請求される (続)

- 先ほどの例に似ているが、別の問題
- ECCSでは A4, A3 以外の用紙は使えない
- レターサイズの Word ファイルなどが多い
- なぜ料金請求に影響するかはわかっていない (?)

参照:[白黒印刷なのにカラー代金を請求される](#) (FAQ)

# 印刷ミスの際の返金について

Q. 複合機の不具合でミスプリが出た  
間違った分の料金は返金できるか

A. 生協のカウンターで  
返金に応じてもらえることもある

※ 失敗した印刷用紙を生協に持っていく

ただし、返金できるかどうかはあくまで生協の判断

「返金してもらえることがある」というような表現にとどめる

# 印刷以外の質問

こちらもごく一部のみ紹介します

- Word が文字化けした
- キーチェーン問題
- Over Quota (容量オーバー) の対処
- utroam (無線LAN) 関連の不具合



# Word が文字化けした

Q. Word 文書が全面「□」 (通称トーフ) で埋めつくされてしまうという症状

A. Word を再起動する ([FAQ](#))

フォントキャッシュの破損が原因らしい

よくない対応 : Ctrl+Aなどで全体選択してフォントを変更する元のフォント情報が失われてしまうので、不適切

# キーチェーン問題

Q. こんなダイアログが出て困っている



# キーチェーン問題 (続)

- A. このダイアログは、  
変更前のパスワードを入力すると消える  
その後、「キーチェーンアクセス」から  
マスターキーチェーンを変更後のパスワードに

具体的な手順は [FAQ のキーチェーン問題](#) を参照

pass 変更後のログイン時に Create New Keychain を選択すれば

回避可能 しかし一般ユーザーはなかなか気づかない

相談員はキーチェーン変更の手続きを手伝うことが多い

# Over Quota の対処

## Over Quota (容量オーバー) の症状は様々

- ログインできないまたはログインが重い
- アプリケーションが起動しないまたは変なエラーを吐く
- アプリケーションが異常終了する
- ファイル保存時にエラーメッセージが出て失敗する
- 保存したファイルが開けない (= 正しく保存できてない)

→ 見たこともない症状に出会ったら  
Over Quota を疑う

# Over Quota の対処 (続)

- セキュアWWWサーバから [ディスク使用量を確認](#)
- ファイル削除の方法はいろいろあるので  
→ [Over Quotaの対処法](#) (FAQ) を見る
- ログインすらできなくなった場合は [WebDAV 環境](#)

余談: WebDAV は便利 使い方もいろいろあります

- 持ち込みのラップトップから ECCS 環境へ印刷ファイルを移動
- Win 環境から Mac 環境へファイル移動

# utroam 関連の不具合

Q. utroam (utroam-1x) につながらない！

A. 設定をていねいに確認していく

まずは [不具合対処マニュアル](#) を頼る

各 OS 別の設定方法は utroam 公式に詳しい

「手動でひとつひとつ設定する」「それを 3～4 回試す」など  
民間療法的な解決策も多い

それでもダメなら勤務報告にできるだけ詳しく情報を書く

# FAQ まとめ

- 今日紹介できたのは、ほんの一部です
- あとは相談員ページを見て確認
- 勤務中解決できないことがあったら、gmで「tutorsにも送る」にチェックを入れて送信

最初は適切な対応ができなくても大丈夫  
解決できなかった問題をしっかり共有することが  
スキルアップへの近道です

# いい勤務報告を書くには

- 基本は他の人のいいメールを真似ること
- [\[相談員向け\]上手な勤務報告の書き方](#)には具体的な話がいろいろ乗っています

たとえば.....

- 操作の手順やエラーメッセージなどできるだけ詳細に書く
- 環境やアプリケーションの名前を明記
- 端末番号を明記
- 利用者 ID だけを控えて対応を投げない
- 不明な印刷の不具合などでは、印刷ファイルをもらって添付など



# 質疑応答

- 質問などがあったらどうぞ
- この場で言っておきたいことがある方も