

2017 年 S セメスター

新規相談員ガイダンス

総合文化研究科 修士 3 年

後藤 洋輔

こんにちは

みなさん

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

- 毎週 集まって情報を共有しています
- 毎週 **金曜日 / 12:25 - 12:50**
- 食べ物 飲み物 持ち込み自由
- この部屋 (E33) は 一定の条件のもとで

相談員が使って OK E33 の詳細は [👉 相談員向け内部文書のページ](#) で

ECCS 相談員の仕事とは？

ECCS に関する **色々な質問** に答える

たとえば.....

- 印刷がしたい
- Wi-fi につなぎたい
- 情報の課題を解いて(?)
- ホチキスを貸して！(??)
- シャーペンを貸して！(?????)

相談員の仕事ってむずかしい？


・むずかしくない

- ・最低限の ECCS 知識があれば大丈夫
- ・相談員勤務で一番大切なことは？
一番やってほしいことをひとつ挙げると？

いちばん大切なこと

メモリスを
読む

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
- 勤務報告を読んだベテラン勢が**いろいろアドバイス**
- 他の勤務報告を読んでおくと**解決できるトラブルが多数**
- メール量は多いので  **Gmailで効率的に管理**しよう

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)**

- 振替後の勤務時間の上限や出勤表についてなど 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
- Tutor's page の  [相談員業務の詳しい説明](#) に 書ききれなかったことも

- **よくある質問集  ([sodan Web 上の FAQ](#))**

- 遭遇するトラブルのほとんどがこれで解決

相談員のページ について

ECCS Tutor's page



ECCS システム相談員のページへようこそ！

ここでは東京大学情報基盤センター 教育用計算機システム (東大 ECCS) のシステム相談員が運営する、ECCS に関する情報を発信するためのウェブサイトです。上のメニューから必要な情報を選んでください。

お知らせ

- 新しい無線 LAN サービス、[UTokyo WiFi](#) が正式稼働しました。[utroam](#) のサービスは終了しました。
 - [公式ページ](#)と当サイト内の[ヘルプページ](#)を参照して、新しく UTokyo WiFi アカウントを作成してください。

公開日：2013年9月18日
最終更新日：2017年4月4日

サイト内検索

管理用

- 登録
- ログイン
- 投稿の RSS
- コメントの RSS
- WordPress.org

相談員ミーティングまとめ

- 2017年1月 (2)
- 2016年12月 (3)


・豊富な FAQ 集

- ・ 研修ページは

 [新人相談員の方へ](#)

・相談員は自由に編集可

- ・ 積極的な参加をお願いします

- ・  [編集ガイドライン](#) を
ご一読ください

相談員業務システム (gm)

業務連絡フォーム(駒場図書館)

[情報棟](#) [駒図](#) [総図](#) [情セ](#) [福武](#) [巡回](#)

アカウント	(送信者と同じ) ▾
報告内容	勤務報告 ▾
送信先	<input checked="" type="radio"/> 駒場地区のみ <input type="radio"/> 全体 (tutors) にも送る
質問・異常等なし	<input type="checkbox"/> ヘルプ
日時・場所	2017 ▾年 04 ▾月 1 2 昼 3 4 5 6 7 勤務: 6日(木) ▾駒図 <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
本文	<p>相談員の後藤洋輔です。 上記の通り勤務しました。</p> <p>利用率: 2割くらい 複合機: 異常なし</p> <p>質問等は特にありませんでした。</p>

登録

- **勤務報告 欠勤報告** は
必ずここから
(メールで直接出さない)
- **webcal link**
iCal などのカレンダーと連携
- **使い方は 相談員勤務概要**で

情報基盤センターのページ



利用者へ	広報	システム	FAQ
Top			

[ECCS クラウドメール](#)
ECCS クラウドメール用のログインページ (通常の Gmail からログイン可能)

東京大学情報基盤センター 教育用計算機システム

日本国外のネットワークからメール(SMTP, POP, IMAP) で ECCS教職員メールを利用するには「[こちら](#)」をご覧ください。

2017 年度も継続して ECCS のご利用を希望する教職員の方々は、**2017 年 3 月 1 日 - 3 月 31 日**

[ECCS 教職員メール](#)
ECCS 教職員メール用の MailSuite

[セキュアWWWサーバ](#)
パスワードの変更など

ECCS2016

- システム全般: [システム](#)のページをご覧ください。
- メールシステム関連: [ECCSクラウドメールサービスのご案内](#), [ECCS2016 への移行に伴うメ](#)
- [UTokyo Account \(東京大学アカウント\)](#): 教職員向け(学内ネットワークからのみアクセス可), UTokyo Account の通知書に記載されたパスワードの変更には ECCS の端末も利用可能です。
- [障害情報](#), [よくある質問](#): システムの利用に当たって何か問題があれば、ご覧ください。

[講義用WWWサーバ](#)
講義に関するWWWページ

[利用の手引き](#)
教育用計算機システムの使い方

[はいばーワークブック](#)
情報処理システムのオンライン自習教材

システム停止等

- [\(3/27\)システム更新に伴うユーザ情報発信用WWWサーバの停止【終了】](#), 更新:2017年03月27日
- [メール送信サーバの更新作業について](#), 更新:2017年03月24日

•ECCS 公式ページ

•公式 FAQ あり

•最新の 広報 や **障害情報**

•勤務開始時に
必ずチェック

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)

→ 広報を読んでいないと **変な対応をしてしまう** かも

はいぱーワークブック

HYPERWORKBOOK	
はじめての方へ 読み書きとコミュニケーション 情報の理解と活用 応用ソフトウェアの使い方 プログラミング体験	
はいぱーワークブック	
はじめての方へ	
1. HWBの概要	はいぱーワークブックの概要を簡単に説明します。
2. ECCS (教育用計算機システム)	教育用計算機システムの利用のマナーとルールを学びます。
3. ログイン・ログアウト	利用開始と利用終了の手順について学びます。
4. ウィンドウ操作の基本	Mac OS におけるウィンドウ操作の基本とアプリケーションの起動法を学びます。
5. マウスとキーボード	ここでは、マウスとキーボードの操作方法について学びます。
6. はいぱーワークブックの歩き方	はいぱーワークブックの見方を覚えましょう。
読み書きとコミュニケーション	
7. 日本語の扱い	本章では、日本語のキーボードからの入力方法と、コンピュータで日本語を扱う際の注意点について学びます。
8. テキストエディタ	テキスト文書の作成の仕方について学びます。
9. 入出力装置	光学ドライブ (CD・DVD)、USB メモリーやプリンタをはじめとする iMac 端末の入出力環境について説明します。
10. ウェブブラウザ	ウェブに関する基礎知識とウェブブラウザの使い方を説明します。
11. 電子メール	電子メールの送受信の仕方と、メールが届く仕組みについて学びます。
12. セキュリティ	インターネット上でセキュリティを確保するための方法を述べます。
情報の理解と活用	
13. 情報検索	検索エンジンの使い方や文献検索の方法を学びます。
14. ファイルシステム	マウスおよびキーボードを用いてファイルを操作する方法や、Mac OS X のファイル管理の仕組みを学びます。
15. コマンド	キーボードによるコマンド入力を通じて Mac OS を操作する方法を学びます。
16. ネットワークの利用	ネットワークを使って、大学の外から大学中の様々なサービスを利用する便利な方法を紹介します。
17. ウェブサイトを作る技術	HTML / CSS を用いたウェブページの作り方を説明します。
18. 情報の符号化と暗号化	数や文字といった情報がコンピュータ内でどのように扱われているかを説明します。
19. ハードウェアと周辺機器	コンピュータの物理的な構成や、プリンタ・スキャナなどの周辺機器の使い方を解説します。
20. 情報技術と社会	情報技術が社会にどのように影響するかを考えてみましょう。

・超すごい 自習資料集

ECCS 関連はもちろん、

- ・ シェルの活用法
- ・ LaTeX
- ・ プログラミング入門記事
- ・ **いいプレゼンをするには**
- ・ **Excel 方眼紙はなぜ邪悪なのか**

なんてことも学べる



・相談員もぜひ活用を！

よくある質問

困った質問

いろんなシチュエーション集

Office 包括ライセンス の開始

- **この 4 月** から始まった新しいサービス
- **個人私有の端末** で **Office365** が使える
- 利用申請から使用可能になるまで **最大 12 時間**
-  [Microsoft Office 包括ライセンスについて – FAQ](#)
-  [UTokyo Microsoft License \(公式\)](#)

Suica, Pasma が取り出せない！

非常によくある シチュエーション

- IC カードリーダーにプリンタカードを挿れた
- 取り出しかたわからず 無理やりに 引っ張り出そうとした
- 印刷が異常終了して そのあと IC カードが出てこなくなった

ピープ音が鳴り止まない うるさい (こともある)

交通系 IC カード の取り出し対応

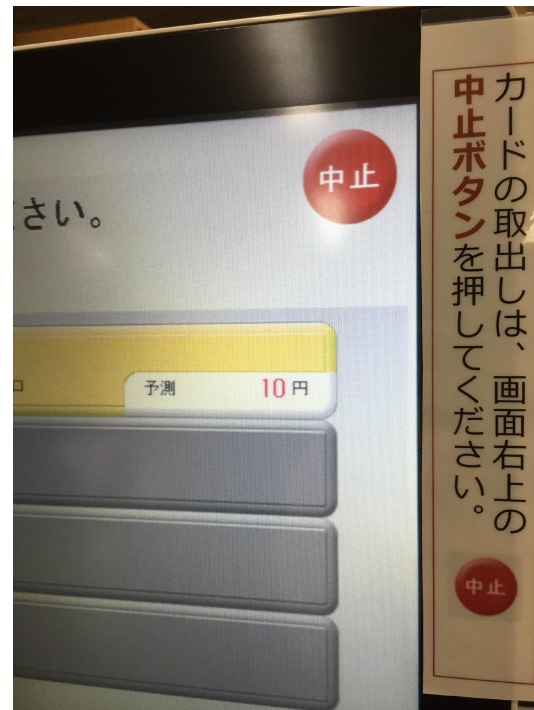
- **相談員が対処可能** なことも

- **中止ボタン** (右図)

(操作端末タッチパネル)

- **ジョブの削除** (次スライド)

(複合機本体タッチパネル)





印刷エラー

プリンタにエラーが発生しています。
<プリンタ：prn190001>
状態：オフライン

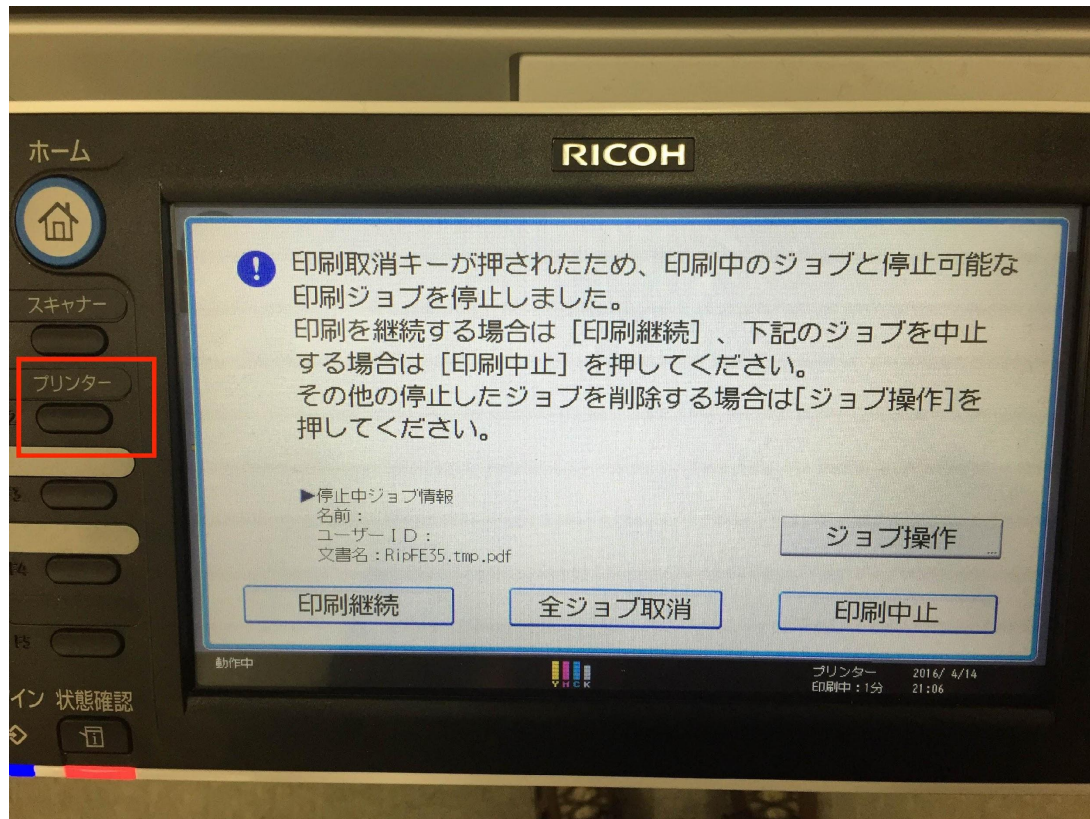
エラーを復旧するか、ジョブを
リセットしてください。
ジョブのリセットはプリンターの
指示に従ってください。



カードの取出しは、画面右上の
中止ボタンを押してください。

中止

IC カードが取り出せなくなった典型的な利用者



「プリンター」ボタン -> 全ジョブ取消

交通系 IC カードの取り出し対応

- それでもダメなら **生協スタッフ** を呼ぶ
 - 情報教育棟**: 相談員室に内線電話あり
 - 駒場図書館**: カウンターで電話を借りる (or 走る)
 - 生協がやっていないときも..... (日曜 夜間 休暇中)

生協がダメそうな場合の対応

・操作端末の再起動でなんとかなるかも？

- ・明らかに表示が変な場合 (Win デスクトップが出てるなど)

・それでもダメなときは……

1. 警報音が鳴っている場合 **ケーブルを抜く** (☞ [詳細なやりかたについて](#))
2. すぐに解決できないことを相談者に伝える
3. カード所有者の連絡先(など)を施設管理者に伝える
4. 取り出せたカードは **施設管理者** に

それでもわからないことがある

センターに連絡したほうがいい場合も

- パスワード忘れ(☞ [Utask にアドレス登録している](#) 場合は自力で再発行可能)
- なんだかわからないけどログインできない！
ホーム環境がおかしい！
- キーボードがついてない端末がある！！！！

→ **情報教育棟 1 階 システム受付** に案内(駒場)

利用者 ID だけ控えて対応を投げない かならず システム受付 に行くよう伝える

まとめ

- 今日紹介できた事例は ほんの一部
- あとは  [相談員のページ](#) で確認

- 勤務中解決できないことがあったら

tutors **にも送る** にチェックを入れ **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適切に共有することが大切

質問コーナー

- 聞きたいことなどがあったらどうぞ
- 言っておきたいことがある人もどうぞ
- 来週もこの時間にミーティングをします