

2018年度Aセメスター
新規相談員ガイダンス

相談員ミーティングの紹介

- 毎週集まって情報を共有
- 今学期は**火曜日の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
 - 詳細は[相談員向け内部文書ページ](#)へ

そもそもECCCSとは？

教育用計算機システムについて

ECCCS相談員の仕事とは？

ECCCSに関する様々な質問に答える

例えば

- 印刷をしたい
- Wi-Fiに繋がりたい
- ログインできない
 - 情報の課題を解いて(?)
 - ホチキスを貸して(??)

相談員の仕事って難しい？

- 難しくない！
 - ECCSに関する最低限の知識があればOK

例えば

- 情報基盤センターのWebサイト
- はいぱーワークブック
- よくある質問集(相談員Webサイト)

これらについては後述します

相談員勤務で大切なこと

メーリングリストのチェック！

- ECCSクラウドメールを利用
- ほぼすべての連絡・勤務報告がML
- 勤務報告を読んだベテラン勢が必要に応じてアドバイス
- 他の勤務報告を読めば解決する事案も

大切な3つのテキスト

- **相談員の勤務方法**
 - センター側が作成した資料
 - 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**
 - 相談員による相談員のための資料
 - 相談員業務の詳しい説明に書ききれない事
- **よくある質問集(相談員Webサイト)**
 - 遭遇するトラブルの大半がこれで解決

ECCS Tutor's page

相談員Webサイト

- 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！
 - 編集ガイドラインをこー読ください

情報基盤センターWebサイト

ECCS公式Webサイト

- 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！**

はいぱーワークブック

超すごい自習用資料集

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

相談員勤務にぜひ活用を！

実際の勤務にあたって

相談員業務システム (gm)

- **勤務報告**や欠勤・振替申請を行う
- カレンダー機能などもあり
 - webcal link: iCalなどと連携可
- 使い方は**相談員勤務概要**を参照

よくある質問
困った質問

カードが取り出せない！

印刷に関連する質問

非常によくあるシチュエーション

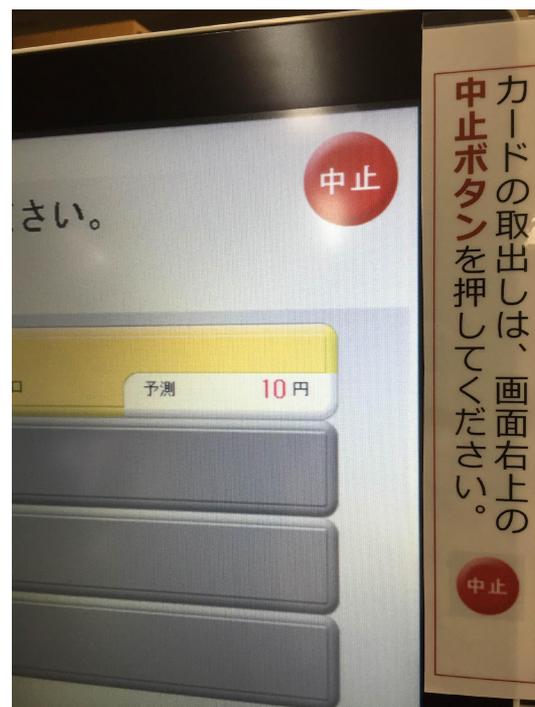
- ICカードリーダーにプリンタカード
- 取り出し方がわからず無理に取り出す
- 印刷が異常終了し取り出せなくなった

ピープ音が鳴り止まないこともある

交通系ICカードの取り出し

相談員が対処可能な場合も！

- **中止ボタン**(右図)
 - 操作端末のタッチパネル



交通系ICカードの取り出し

相談員が対処可能な場合も！

- ジョブの削除

- 複合機本体のタッチパネル



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

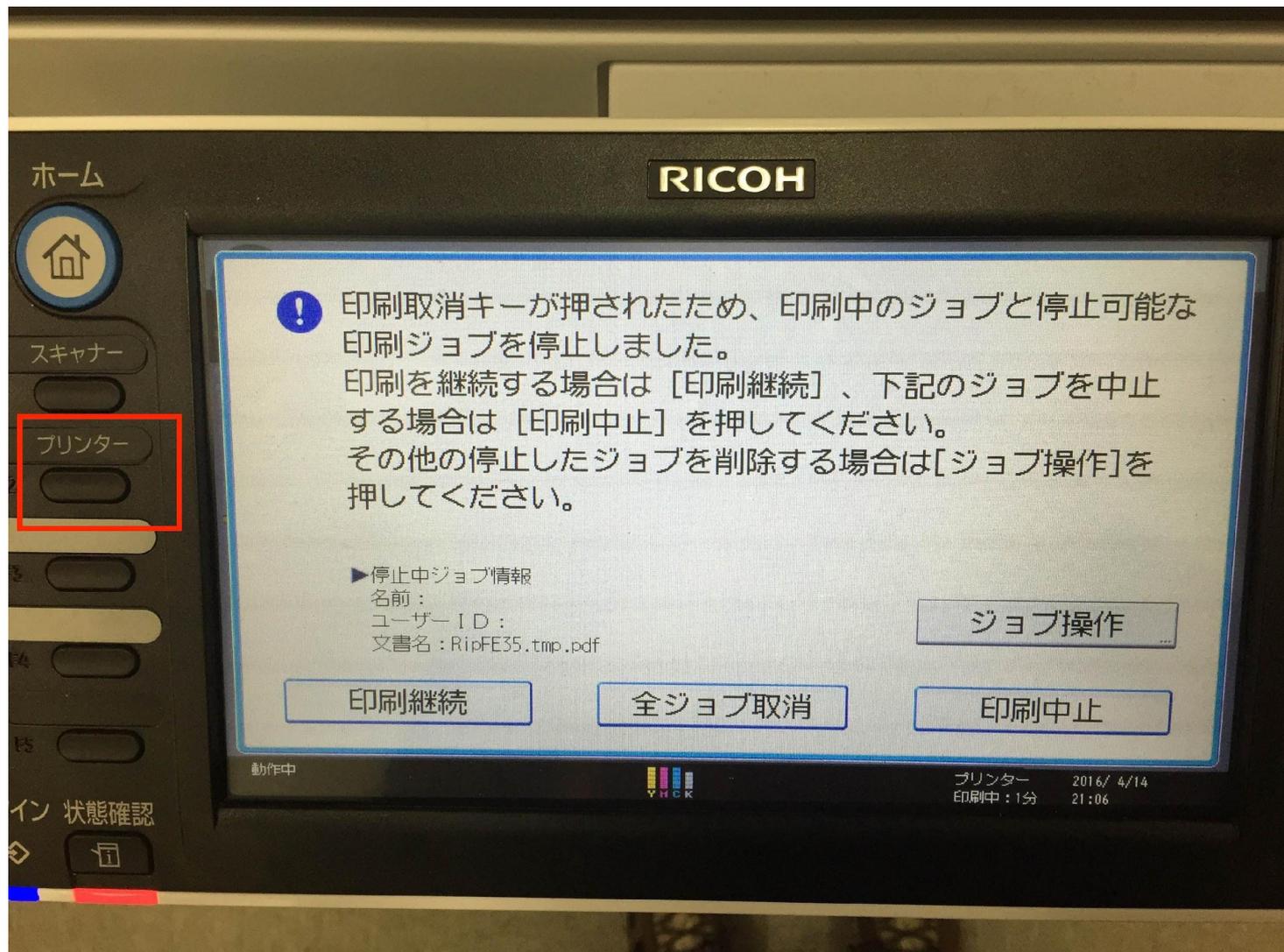
エラーを復旧するか、ジョブを
リセットしてください。
ジョブのリセットはプリンターの
指示に従ってください。



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い...助けて...



「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

それでもダメな場合は...

生協購買部に連絡しスタッフを呼ぶ

- **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)

夜間や休日、休暇中などは開いていない

交通系ICカードの取り出し

生協購買部でもダメな場合...

1. 警報音が鳴っている場合ケーブルを抜く([詳しい説明](#))
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渡す

操作端末の再起動で何とかかなるかも？

- 明らかに表示がおかしな場合
 - Windowsのデスクトップ画面など

わからないことは起こりうる

センターに連絡したほうが良い場合も

- パスワード忘れ([UTASにメールアドレス登録してあれば](#)自力で再発行可)
- 何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！
- キーボードが付いていない端末がある！！

→ 情報教育棟1階システム受付へ案内

- 利用者IDだけ控えて対応を投げない
- 必ずシステム受付へ行くよう伝える

最後に

- 今日紹介できた事例はほんの一部
- あとは[相談員Webサイト](#)で確認
- 勤務中に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る
 - 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