

# ユーザサポート業務における対人サポートに関する研究

寺田祥子  
園田学園女子大学

## <要旨>

著者がユーザサポートに初めて接したのは、中学生の時に自宅で利用した、テレフォンサポートサービスであった。昨年には、本学からインターンシップ制度を通して、インストラクター補助業務を体験することができ、また現在では、本学のSAを通して、本学で基礎的情報処理を中心とした学習の支援を行うことで、実際に自分自身がユーザサポートに携わっている。

そのため、ユーザサポートを行う側に求められている様々な能力について興味を持ち、今回の研究に至った。

本研究では、ユーザサポートにおける対人サポートについて、その対人サポートを行うためには、どのような要素のどのような力が必要であるのかについて、アンケート調査を実施した。

現在では、様々な形態のユーザサポートが行われており、それらユーザサポートの形態によっても、ユーザサポートを行う側に求められる能力は異なるのではないかと考えたため、直接的なサポート形態であるインストラクター、間接的なサポート形態であるコールセンター、そして本学のTAとSAとに分けて、情報を収集した。

今回、実施したアンケート調査から、ユーザサポート業務における対人サポートについて、その対人サポートを行うためには、コミュニケーション能力・問題解決力・状況把握力・話術力など、様々な能力が求められていることを明らかにすることができた。また、それらユーザサポートの形態によっても、ユーザサポートを行う側に求められる能力は異なることを明らかにすることができた。

キーワード：

ユーザサポート，対人サポート，インストラクター，コールセンター，基礎能力

## 1. 背景

### 1.1 ユーザサポートとは

#### (1) ユーザサポートの定義

「IT用語辞典 e-Words」によると、ユーザサポートとは、「メーカーが、自社の製品を購入した顧客に対し、不具合の対応や使い方のアドバイスなどを行うこと。」と定義されている。一方、「Microsoft 誰でもわかる！パソコン用語」においては、「使用しているパソコン製品で発生した、トラブルの対処方法やわからない操作方法を、電話やメールなどで問い合わせることができるサービスのこと。エンジニアが、トラブルの起きている現場に、直接訪問することもある。サービス内容も、無料のものや有料のもの、あらかじめ契約が必要なものなどがあり、提供されるサービスによっても様々である。」と説明されている。

これらの定義から、ユーザサポートには、使用しているパソコン製品で発生した、トラブルから操作方法まで、幅広くサポートすることが求められているということが出来る。そのため、ユーザサポートを行う側には、どこか一つの分野において長けていることが求められている訳ではなく、幅広い範囲の事柄を、全体的に網羅しておくことが求められていることを理解できる。これらのことからわかるように、ユーザサポートを行う側には、幅広い範囲の知識が求められているが、それだけではなく、様々な能力も求められているのではないかと考える。

#### (2) ユーザサポートについての調査

前述の、ユーザサポートの定義からもわかるように、ユーザサポートの中には、エンジニアが、トラブルの起きている現場に訪問するなどの直接的なものから、電話やメールなどの媒体を通して問い合わせに応じる間接的なものまで、その形態は様々である。

それらユーザサポートの形態によっても、ユーザサポートを行う側に求められる能力は異なるのではないかと考える。そのため、まず、ユーザサ

ポートとはどのような形態で行われているのか、ユーザサポートの形態の一部について、「IT用語辞典 e-Words」を利用して調査し、以下のように分類する。

#### (a) 直接的なサポート形態

##### ・インストラクター

講習会・パソコン教室・研修会・授業など、様々な場所に直接訪問して製品説明を行う。ソフトの操作方法を説明することや、ユーザからのハードやソフト等に関する問い合わせに直接応じることもある。

##### ・オンサイトサポート

使用しているパソコン製品にトラブルが発生し、通常の使用ができなくなった場合に、技術者が設置先に直接訪問し、修理をするサポート形態のことである。メーカー製パソコンの一部には、標準サービスとして、1年間程度の無償オンサイトサポートが付いていることも増えている。

#### (b) 間接的なサポート形態

##### ・コールセンター

ユーザへの電話対応を行う。電話をコンピュータシステムに統合することによって、詳細な顧客情報を参照にしながら、顧客のニーズに最大限応じることができ、それによって、ユーザの利便性と満足度を高め、的確なサポートを提供している。

##### ・e コールセンター

伝統的な問い合わせ手段である電話に加えて、IP電話・チャット・電子メールなどの電子メディアを活用し、インターネット経由で問い合わせに対応するコールセンターのことである。複数の問い合わせ手段をユーザに提供することによって、ユーザの利便性をさらに高めることができる。また、電話回線の混雑を緩和することや、通信コストを削減することにもつながる。

##### ・ヘルプデスク

顧客や社員を問わず、使用者が日々の操作で

遭遇する，トラブルの対処方法やわからない操作方法を，一括してサポートしている。また，苦情や操作上の疑問への対応など，様々な問い合わせにも応じる。

### (3) ユーザサポートの実施例

次に，ユーザサポートにおいて，どのような内容のサポートが行われているのかについて調査する。

実施例として代表的なものを，Web ページより調査し，その内容を報告する。

Web ページという限定された範囲ではあるが，どのような内容のサポートが行われているのかについて調査することとする。

#### - 調査目的 -

Web ページで情報を発信しているユーザサポート情報について，その調査結果を以下に示す。調査した内容をまとめ，今後の研究に反映させることを目的とする。

#### - 調査内容 -

ユーザサポート情報を発信している，エプソン (<http://www.epson.co.jp/>) の Web ページから ユーザサポートにおいて，どのような内容のサポートが行われているのかについて調査する。

#### - 調査結果 -

Web ページで発信されている，エプソンのユーザサポートを受けるまでの手順の流れについて，以下に示すこととする (図1)。

#### a. マニュアル (取扱説明書) 確認

それぞれの製品に同梱されているマニュアル (取扱説明書) には，その製品のセッティング方法・使用方法・様々なトラブルシューティングが掲載されている。

#### b. 製品カテゴリー別検索 (図2)

同じ性質の製品が属するカテゴリーを選択し，

その中から使用している製品に絞って検索することができる。

#### c. よくある質問 / FAQ 検索 (図2)

インフォメーションセンターに届く質問の中で，多くある問い合わせの質問内容と，その解決方法についてまとめられている。製品カテゴリー・シリーズ・型番などを順に選択していくと，それらの質問内容を知ることができ，そこからよく似た解決方法を探すことができる。

#### d. インフォメーションセンター問い合わせ (図3)

「使用している製品についてもっと深く知りたい」「操作方法がわからない」「うまく動作しない」など，それぞれの製品に関する問い合わせを，電話で受け付けている。型番・コンピュータの OS 名・トラブルが発生した状況など，様々な事項をあらかじめ確認しておくこと，よりの確なアドバイスを受けることができる。

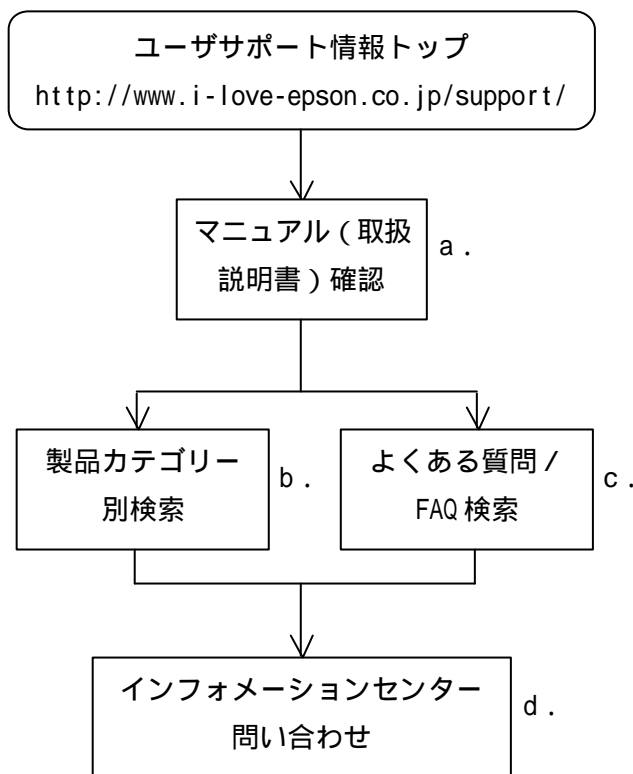


図1. ユーザサポートを受けるまでの手順の流れ



- b. 製品カテゴリー別検索
- c. よくある質問 / FAQ 検索

図2. 検索画面

お問い合わせ先のご案内

●カラリオプリンタに関するお問い合わせは、

**カラリオインフォメーションセンター**  
 (ナビダイヤル※)  
**0570(00)4116**  
 受付時間：9:00～20:00 月曜日～金曜日  
 10:00～17:00 土曜日、日曜日、祝日  
 (1月1日および弊社指定休日を除く)

- ※1: ナビダイヤルはNTTコミュニケーションズ(株)のサービス名称です。
- ※2: 新電電各社をご利用なさっている場合、「0570」をナビダイヤルとして正しく認識しない場合があります。  
 (「現在、この電話番号は使われておりません」などのメッセージが流れます)このような場合は、ご契約の新電電各社へ、ナビダイヤルを伝えるようにご依頼ください。
- ※3: 携帯電話/FHS端末/OATVからはナビダイヤルをご利用いただけません。
- ※2、※3のようにナビダイヤルをご利用いただけない場合、下記のエプソンインフォメーションセンター、最寄りの窓口にてお問い合わせを承ります。

●その他のインクジェットプリンタに関するお問い合わせは、

**エプソンインフォメーションセンター**  
 最寄りの窓口をご利用ください

札幌: <b>011(222)7931</b>	仙台: <b>022(214)7624</b>
東京: <b>042(585)8555</b>	名古屋: <b>052(202)9531</b>
大阪: <b>06(6399)1115</b>	広島: <b>082(240)0430</b>
福岡: <b>092(452)3942</b>	

受付時間：9:00～20:00 月曜日～金曜日  
 10:00～17:00 土曜日、日曜日、祝日  
 (1月1日および弊社指定休日を除く)

図3. インフォメーションセンター問い合わせ案内画面

ユーザサポートを受けるまでの手順の流れ(図1)からもわかるように、エプソンでは、マニュアル(取扱説明書)確認・製品カテゴリー別検索・よくある質問/FAQ検索・インフォメーションセンター問い合わせなど、ユーザサポートが様々な

形態で行われている。そのため、ユーザにより的確なアドバイスを与えることができ、幅広いサポートが可能になっているのではないかと考える。

エプソンでは、ユーザサポートが様々な形態で行われていることを知ることができたが、それらユーザサポートの形態によっても、ユーザサポートを行う側に求められる能力は異なるのではないかと考える。それは、いくつかあるユーザサポートの形態において、それぞれ担っている役割は異なるため、ユーザが期待しているサポート内容も異なるのではないかと考えるためである。

## 2. 研究目的

前述のように、ユーザサポートの中には、エンジニアが、トラブルの起こっている現場に訪問するなどの直接的なものから、電話やメールなどの媒体を通して問い合わせに応じる間接的なものまで、その形態は様々である。

それらユーザサポートの形態によっても、ユーザサポートを行う側に求められる能力は異なるのではないかと考える。

そこで、本研究では、ユーザサポート業務における対人サポートについて、その対人サポートを行うためには、どのような要素のどのような力が必要であるのかについて調査することを目的とする。

## 3. アンケート調査

### 3.1 アンケート概要

ユーザサポート業務における対人サポートについて、その対人サポートを行うためには、どのような要素のどのような力が必要であるのかについて、アンケート調査を実施した。

#### <方法>

ユーザサポート業務における対人サポートを行っておられる方に、アンケート用紙(資料参照)

を配布し、回収した。

- ・問1の5問については、「はい」「いいえ」の二者択一形式とした。

「はい」「いいえ」と回答した方の、それぞれの割合を求めて考察する。

- ・問2の6問については、自由記述形式とした。

設問に対する記述回答を、カテゴリーごとに分類し、それぞれの割合を求めて考察する。

カテゴリーごとに分類する中で、コミュニケーション能力・問題解決力・状況把握力・話術力の4つの用語を使用した。使用する用語については、「大辞林 第二版(三省堂)」にある説明を参考にする。

#### ・コミュニケーション能力

人が、思考などを伝達し合う時に、表情や声などの手段を用いて、その奥にある意思や感情を解釈することのできる力のこと

#### ・問題解決力

解決を要する事項に対して、その問題に結論を出すことのできる力のこと

#### ・状況把握力

時とともに変化する人の様子を、理解することのできる力のこと

#### ・話術力

話の仕方や、話し方の技術のこと

「大辞林 第二版(三省堂)」から得られた上記の説明を参考にし、最後に、今回のアンケート調査で得られた、それぞれの能力について、著者の考えることを明らかにすることとする。

#### <対象>

- ・ユーザサポート業務における対人サポートを行っておられる方  
インストラクター  
コールセンター
- ・本学の情報コミュニケーション学科/専攻で、TA・SAを行っておられる方

#### <実施期間>

2003年11月～12月

### 3.2 アンケート結果

回収したアンケート用紙のデータを、単純集計した。質問ごとに集計した結果を、資料として添付する。ここでは、そのアンケート結果のうち、特に注目した点について、グラフや表を用いて述べる。

#### (1)インストラクター

<有効回答数> 12

##### [1-1]元々コンピュータが好きであったのか。

設問：学生の頃からコンピュータを操作することが好きで、対人サポートに興味を持っていた。

回答：学生の頃からの対人サポートへの興味については、「はい」と回答した割合が約2割であり、「いいえ」と回答した割合は7割を超えていた。

##### [1-2]資格取得に対する見方はどうか。

設問：コンピュータに関連する資格(インストラクター資格など)を取得している。

回答：コンピュータの関連資格取得(図4)については、「はい」と回答した割合が8割を超えており、ほとんどの人が、コンピュータに関連する資格(インストラクター資格など)を取得していることがわかる。

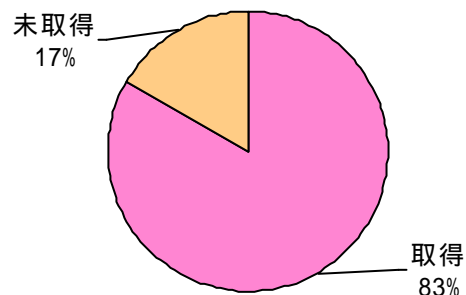


図4. コンピュータの関連資格取得

##### [1-3]コンピュータの操作を、知っているのか、それとも理解しているのか。

設問：コンピュータで、自分がしたい操作については、問題なく行うことができる。

回答：コンピュータの操作状況(図5)について

は、「はい」と回答した割合が約6割であり、「いいえ」と回答した割合は約4割であった。

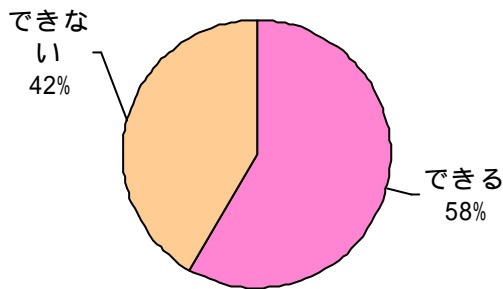


図5. コンピュータの操作状況

**[1 - 4] コミュニケーション能力は求められているのか。**

設問：サポートや講習会を行う時には、ユーザとコミュニケーションを図るよう努力している。

回答：はい...12人(100%)

12人中12人が「はい」と回答しており、サポートや講習会を行う時には、ユーザとコミュニケーションを図るよう努力していると回答した人の割合は100%であった。

**[1 - 5] 状況把握力は求められているのか。**

設問：サポートや講習会を行う時には、ユーザの状況をいつでも把握できるよう気を配っている。

回答：はい...12人(100%)

12人中12人が「はい」と回答しており、サポートや講習会を行う時には、ユーザの状況をいつでも把握できるよう気を配っていると回答した人の割合は100%であった。

**[2 - 1] 対人サポートを行う動機は何か。**

設問：対人サポートを行いたいと思ったのはなぜですか？

自由記述形式としたため、下記の categorie で分類し、その割合を述べる。

表1. 対人サポートを行う動機

コミュニケーション能力	6人	50.0%
自分自身のスキル向上	4人	33.3%
その他 ・説明するのが好きだから ・教えるのが楽しいと思えるから	2人	16.7%

**[2 - 2] 対人サポートの魅力は何か。**

設問：どのような時に、対人サポートとしての仕事に魅力を感じますか？

自由記述形式としたため、下記の categorie で分類し、その割合を述べる。

表2. 対人サポートとしての仕事の魅力

問題解決力	6人	50.0%
自分自身のスキル向上	3人	25.0%
その他 ・理解した時の笑顔を見ることができた時 ・感謝の言葉を言われた時	3人	25.0%

**[2 - 3] 対人サポートの難しさは何か。**

設問：どのような時に、対人サポートとしての仕事を大変だと感じますか？

自由記述形式としたため、下記の categorie で分類し、その割合を述べる。

表3. 対人サポートとしての仕事の大変さ

問題解決力	8人	66.7%
コミュニケーション能力	3人	25.0%
その他 ・クレームのある時	1人	8.3%

**[2 - 4] 欠かすことのできない能力は何か。**

設問：現在、既に持っておられる力には、どのようなものがありますか？

自由記述形式としたため、下記の categorie で分類し、その割合を述べる。

表4. 既に持っている力

状況把握力	9人	75.0%
コミュニケーション能力	2人	16.7%
問題解決力	1人	8.3%

[2-5] 求められている能力は何か。

設問：これから、さらに身に付けていきたい力には、どのようなものがありますか？  
自由記述形式としたため、下記のカテゴリーで分類し、その割合を述べる。

表5. さらに身に付けていきたい力

問題解決力	7人	58.4%
状況把握力	4人	33.3%
話術力	1人	8.3%

[2-6] どのようなスキルアップを目指しているのか。

設問：現在、どのような目標を持っておられますか？

- ・一緒に成長していけるよう努力すること
- ・やる気を継続してもらえよう接すること
- ・さらに技術的なスキルアップを目指すこと
- ・コンピュータに関連する資格を取得すること
- ・諦めないこと

(2) コールセンター

<有効回答数> 12

[1-1] 元々コンピュータが好きであったのか。

設問：学生の頃からコンピュータを操作することが好きで、対人サポートに興味を持っていた。

回答：学生の頃からの対人サポートへの興味については、「はい」と回答した割合が約2割であり、「いいえ」と回答した割合は7割を超えていた。

[1-2] 資格取得に対する見方はどうか。

設問：コンピュータに関連する資格（インストラ

クター資格など）を取得している。

回答：コンピュータの関連資格取得（図6）については、「はい」と回答した割合が5割、「いいえ」と回答した割合も5割であり、どちらも同じ割合であった。

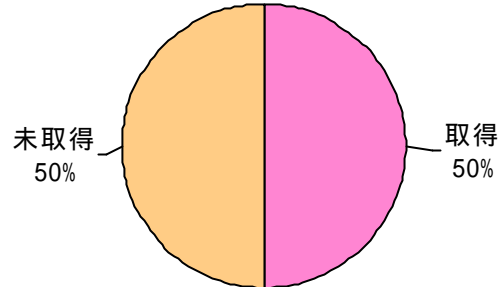


図6. コンピュータの関連資格取得

[1-3] コンピュータの操作を、知っているのか、それとも理解しているのか。

設問：コンピュータで、自分がしたい操作については、問題なく行うことができる。

回答：はい...11人（92%）

コンピュータの操作状況（図7）については、12人中11人が「はい」と回答しており、ほとんどの人が、コンピュータで、自分がしたい操作については、問題なく行うことができると回答している。

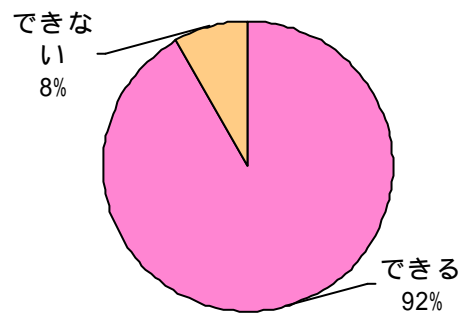


図7. コンピュータの操作状況

[1-4] コミュニケーション能力は求められているのか。

設問：サポートや講習会を行う時には、ユーザとコミュニケーションを図るよう努力している。

回答：はい...11人（92%）

12人中11人が「はい」と回答しており、

ほとんどの人が、サポートや講習会を行う時には、ユーザとコミュニケーションを図るよう努力していると回答している。

**[1 - 5] 状況把握力は求められているのか。**

設問：サポートや講習会を行う時には、ユーザの状況をいつでも把握できるよう気を配っている。

回答：はい...11人（92%）

12人中11人が「はい」と回答しており、ほとんどの人が、サポートや講習会を行う時には、ユーザの状況をいつでも把握できるよう気を配っていると回答している。

**[2 - 1] 対人サポートを行う動機は何か。**

設問：対人サポートを行いたいと思ったのはなぜですか？

自由記述形式としたため、下記のカテゴリーで分類し、その割合を述べる。

表6．対人サポートを行う動機

コミュニケーション能力	9人	75.0%
自分自身のスキル向上	1人	8.3%
その他 ・時給が良かったから ・教えることが楽しいと思えるから	2人	16.7%

**[2 - 2] 対人サポートの魅力は何か。**

設問：どのような時に、対人サポートとしての仕事に魅力を感じますか？

自由記述形式としたため、下記のカテゴリーで分類し、その割合を述べる。

表7．対人サポートとしての仕事の魅力

問題解決力	7人	58.3%
その他 ・感謝してもらえた時 ・意思の疎通ができたと感じる時	5人	41.7%

**[2 - 3] 対人サポートの難しさは何か。**

設問：どのような時に、対人サポートとしての仕事を大変だと感じますか？

自由記述形式としたため、下記のカテゴリーで分類し、その割合を述べる。

表8．対人サポートとしての仕事の大変さ

コミュニケーション能力	9人	75.0%
問題解決力	1人	8.3%
その他 ・自分の思いが伝わらない時 ・会話が繋がらない時	2人	16.7%

**[2 - 4] 欠かすことのできない能力は何か。**

設問：現在、既に持っておられる力には、どのようなものがありますか？

自由記述形式としたため、下記のカテゴリーで分類し、その割合を述べる。

表9．既に持っておられる力

話術力	10人	83.3%
コミュニケーション能力	2人	16.7%

**[2 - 5] 求められている能力は何か。**

設問：これから、さらに身に付けていきたい力には、どのようなものがありますか？

自由記述形式としたため、下記のカテゴリーで分類し、その割合を述べる。

表10．さらに身に付けていきたい力

問題解決力	5人	41.7%
状況把握力	4人	33.3%
話術力	3人	25.0%

**[2 - 6] どのようなスキルアップを目指しているのか。**

設問：現在、どのような目標を持っておられますか？

- ・相手に感謝してもらえるような対応を心がけること
- ・自分の知識を増やしていくこと
- ・経済的に自立をすること

- ・コンピュータに関連する資格を取得すること

### (3) 本学の TA と SA

本学の TA と SA について、その役割を先に述べる。

本学で使用されている「基礎情報処理」の教科書によると、「TA( Teaching Assistant) は、本学の情報教育センターを利用した学習中に発生する様々な問題や疑問に対する解決の方法だけでなく、全学生の学習の相談やユニット学習の方向付けの支援なども行う。また、コンピュータやソフトウェア使用中のトラブルの解決についても支援する。一方、本学の学生が担当している SA(Student Adviser) は、基礎的情報処理を中心とした学習の支援を行っている。」と説明されている。

今回は、本学の情報コミュニケーション学科 / 専攻で、TA・SA を行っておられる方について、その分野からも情報を収集することとする。

< 有効回答数 > 12

#### [1 - 1] 元々コンピュータが好きであったのか。

設問：学生の頃からコンピュータを操作することが好きで、対人サポートに興味を持っていた。

回答：学生の頃からの対人サポートへの興味については、「はい」と回答した割合が約 6 割であり、「いいえ」と回答した割合は約 4 割であった。

#### [1 - 2] 資格取得に対する見方はどうか。

設問：コンピュータに関連する資格（インストラクター資格など）を取得している。

回答：コンピュータの関連資格取得（図 8）については、「はい」と回答した割合が約 3 割であり、「いいえ」と回答した割合は 6 割を超えていた。

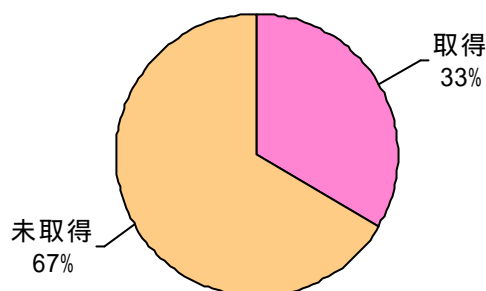


図 8 . コンピュータの関連資格取得

#### [1 - 3] コンピュータの操作を、知っているのか、それとも理解しているのか。

設問：コンピュータで、自分がしたい操作については、問題なく行うことができる。

回答：コンピュータの操作状況（図 9）については、「はい」と回答した割合は 7 割を超えており、「いいえ」と回答した割合は約 2 割であった。

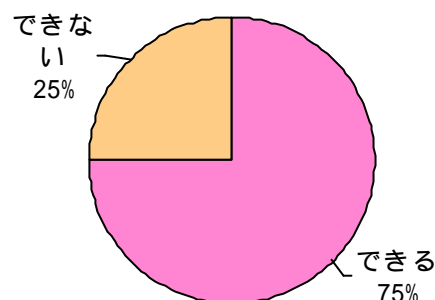


図 9 . コンピュータの操作状況

#### [1 - 4] コミュニケーション能力は求められているのか。

設問：サポートや講習会を行う時には、ユーザとコミュニケーションを図るよう努力している。

回答：はい...11 人（92%）

12 人中 11 人が「はい」と回答しており、ほとんどの人が、サポートや講習会を行う時には、ユーザとコミュニケーションを図るよう努力していると回答している。

#### [1 - 5] 状況把握力は求められているのか。

設問：サポートや講習会を行う時には、ユーザの状況をいつでも把握できるよう気を配って

いる。

回答：はい...11人(92%)

12人中11人が「はい」と回答しており、ほとんどの人が、サポートや講習会を行う時には、ユーザの状況をいつでも把握できるよう気を配っていると回答している。

#### [2-1]対人サポートを行う動機は何か。

設問：対人サポートを行いたいと思ったのはなぜですか？

自由記述形式としたため、下記のカテゴリーで分類し、その割合を述べる。

表11. 対人サポートを行う動機

コミュニケーション能力	6人	50.0%
自分自身のスキル向上	6人	50.0%

#### [2-2]対人サポートの魅力は何か。

設問：どのような時に、対人サポートとしての仕事に魅力を感じますか？

自由記述形式としたため、下記のカテゴリーで分類し、その割合を述べる。

表12. 対人サポートとしての仕事の魅力

問題解決力	8人	66.7%
自分自身のスキル向上	1人	8.3%
その他 ・人の一生懸命な姿を見ることができた時 ・相手に喜んでもらった時	3人	25.0%

#### [2-3]対人サポートの難しさは何か。

設問：どのような時に、対人サポートとしての仕事を大変だと感じますか？

自由記述形式としたため、下記のカテゴリーで分類し、その割合を述べる。

表13. 対人サポートとしての仕事の大変さ

問題解決力	7人	58.4%
コミュニケーション能力	4人	33.3%
その他 ・方法より答えを聞かれる時	1人	8.3%

#### [2-4]欠かすことのできない能力は何か。

設問：現在、既に持っておられる力には、どのようなものがありますか？

自由記述形式としたため、下記のカテゴリーで分類し、その割合を述べる。

表14. 既に持っておられる力

状況把握力	7人	58.4%
コミュニケーション能力	4人	33.3%
問題解決力	1人	8.3%

#### [2-5]求められている能力は何か。

設問：これから、さらに身に付けていきたい力には、どのようなものがありますか？

自由記述形式としたため、下記のカテゴリーで分類し、その割合を述べる。

表15. さらに身に付けていきたい力

問題解決力	5人	41.7%
状況把握力	4人	33.3%
話術力	3人	25.0%

#### [2-6]どのようなスキルアップを目指しているのか。

設問：現在、どのような目標を持っておられますか？

- ・ユーザの要求に100%応じること
- ・経験を活かして教員になること
- ・コンピュータに関連する資格を取得すること
- ・自分のカラーを出すこと
- ・幅広い人たちと話ができるようになること

### 3.3 アンケート考察

ここでは、直接的なサポート形態であるインストラクター、間接的なサポート形態であるコールセンター、本学のTAとSAに絞ってアンケート調査を実施したが、特に注目した結果について考察することとする。

#### [1-1]元々コンピュータが好きであったのか。

設問：学生の頃からコンピュータを操作すること

が好きで、対人サポートに興味を持っていた。

「はい」と回答した割合

インストラクター：25.0%

コールセンター：25.0%

本学の TA と SA：58.3%

ユーザサポートを行うようになると、コンピュータに向かう時間が長くなると考えられるため、コンピュータを操作することが好きであることが大前提になると予想していたが、[1-1]から、コンピュータを操作することが好きであることと、対人サポートに興味を持つことには、何の接点も見られなかった。

#### [1-2] 資格取得に対する見方はどうか。

設問：コンピュータに関連する資格（インストラクター資格など）を取得している。

「はい」と回答した割合

インストラクター：83.3%

コールセンター：50.0%

本学の TA と SA：33.3%

Web ページから調査すると、ユーザサポートを養成する側においては、資格取得者や経験者を高く評価していると考えられるため、ユーザサポートを行う側にとっても、資格取得は必要な段階となっていると予想していたが、[1-2]では、数値にばらつきが見られた。しかし、[2-6]と照らし合わせてみると、直接的なサポート形態や間接的なサポート形態に関わらず、すべてのサポート形態において、資格取得は目標となっているとの回答が見られたため、コンピュータに関連する資格を取得することが、ユーザサポートを行う側にとっても、プラスになる要素であることがわかる。

#### [1-3] コンピュータの操作を、知っているのか、それとも理解しているのか。

設問：コンピュータで、自分がしたい操作については、問題なく行うことができる。

「はい」と回答した割合

インストラクター：58.3%

コールセンター：91.7%

本学の TA と SA：75.0%

コンピュータの世界は、耐えず進歩しているため、日々勉強をすることが必要であり、ユーザサポートを行う側には、コンピュータの操作方法を知っているだけではなく、理解していることが求められていると予想していたが、[1-3]では、直接的なサポート形態や間接的なサポート形態に関わらず、すべてのサポート形態において、高い数値を得ることができたため、ユーザに満足していただくためには、ユーザサポートを行う側が、日々勉強をして、理解を深めておくことが必要であることがわかる。

#### [1-4] コミュニケーション能力は求められているのか。

設問：サポートや講習会を行う時には、ユーザとコミュニケーションを図るよう努力している。

「はい」と回答した割合

インストラクター：100%

コールセンター：92%

本学の TA と SA：92%

#### [1-5] 状況把握力は求められているのか。

設問：サポートや講習会を行う時には、ユーザの状況をいつでも把握できるよう気を配っている。

「はい」と回答した割合

インストラクター：100%

コールセンター：92%

本学の TA と SA：92%

[1-4]と[1-5]の回答について、以下に述べる。

Web ページから調査すると、ユーザサポートは接客業であると述べられていた。そのため、コミュニケーション能力や状況把握力は、ユーザを満足させるために、欠かせないものであると予想していたが、[1-4]と[1-5]の回答では、直接的なサポート形態や間接的なサポート形態に関わらず、すべてのサポート形態において、高い数値を得ることができたため、コミュニケーション能力や状

況把握力は、ユーザを満足させるために、欠かせないものであることがわかる。

#### [2 - 2]対人サポートの魅力は何か。

設問：どのような時に、対人サポートとしての仕事に魅力を感じますか？

一番多く回答があったもの

インストラクター：問題解決力(50.0%)

コールセンター：問題解決力(58.3%)

本学の TA と SA：問題解決力(66.7%)

#### [2 - 3]対人サポートの難しさは何か。

設問：どのような時に、対人サポートとしての仕事を大変だと感じますか？

一番多く回答があったもの

インストラクター：問題解決力(66.7%)

コールセンター：状況把握力(75.0%)

本学の TA と SA：問題解決力(58.4%)

[2 - 2]と[2 - 3]の回答について、以下に述べる。

ユーザが、対人サポートを必要とする時は、トラブルの対処方法やわからない操作方法について、アドバイスを受けたい時であると考えため、対人サポートを行う側には、そのようなユーザを満足させるサポートが必要となる。そのため、問題解決力は最重要視されているものであると予想していたが、[2 - 2]と[2 - 3]の回答では、直接的なサポート形態や間接的なサポート形態に関わらず、すべてのサポート形態において、高い数値を得ることができたため、問題解決力は最重要視されているものであることがわかる。また、[2 - 6]と照らし合わせてみると、直接的なサポート形態であるインストラクターや本学の TA と SA において、スキル向上は目標となっているとの回答が見られたため、問題を解決することは、魅力でもあり、難しい分野でもあることがわかる。

また、間接的なサポート形態であるコールセンターにおいては、電話という媒体を通してでしか情報が得られないため、ユーザが置かれている状況を直接見ることができない。そのため、問題を解決する前に、まず、ユーザの状況を把握する必要があることを知ることができる。

#### [2 - 4]欠かすことのできない能力は何か。

設問：現在、既に持っておられる力には、どのようなものがありますか？

一番多く回答があったもの

インストラクター：状況把握力(50.0%)

コールセンター：話術力(83.3%)

本学の TA と SA：状況把握力(58.4%)

#### [2 - 5]求められている能力は何か。

設問：これから、さらに身に付けていきたい力には、どのようなものがありますか？

一番多く回答があったもの

インストラクター：問題解決力(58.4%)

コールセンター：問題解決力(41.7%)

本学の TA と SA：問題解決力(41.7%)

[2 - 4]と[2 - 5]の回答について、以下に述べる。

Web ページから調査すると、対人サポートを行う側に求められる能力として、コミュニケーション能力・問題解決力・状況把握力・話術力などが挙げられているため、それら様々な能力が求められていると予想していたが、[2 - 4]と[2 - 5]の回答から、同じ結論を導き出すことができた。

## 4. まとめ

ユーザサポートの中には、エンジニアが、トラブルの起こっている現場に訪問するなどの直接的なものから、電話やメールなどの媒体を通して問い合わせに応じる間接的なものまで、その形態は様々である。

ここでは、直接的なサポート形態であるインストラクター、間接的なサポート形態であるコールセンター、本学の TA と SA に絞ってアンケート調査を実施した。

それらユーザサポートの形態によっても、ユーザサポートを行う側に求められる能力は異なると考えたためである。

今回のアンケート調査から、ユーザサポート業務における対人サポートについて、その対人サポートを行うためには、コミュニケーション能力・問題解決力・状況把握力・話術力など、様々な能

力が求められていることを明らかにすることができた。

しかし、必要ではないという能力はないため、さらに多くの能力を、これからも身に付けていくことが求められているのではないかと考える。

最後に、今回のアンケート調査で得られた、それぞれの能力について、著者の考えることを明らかにする。

今回のアンケート調査を通して、ユーザサポートを行う側に求められている様々な能力を明らかにすることができたが、コミュニケーション能力の中に、問題解決力・状況把握力・話術力などが含まれていると感じた。認識の有無や老若男女を問わず、幅広くコミュニケーションを図ることが、問題解決や状況把握につながるという結論を導き出したためである。

## 5. 今後の課題

今回のアンケート調査から、ユーザサポート業務における対人サポートについて、その対人サポートを行うためには、コミュニケーション能力・問題解決力・状況把握力・話術力など、様々な能力が求められていることを明らかにすることができたが、その改善点などについては明らかにすることができなかった。そのため、それら改善点についても、明らかにしていきたいと感じた。

また、それらの能力は、持っているだけでは十分ではなく、ユーザサポートを行う時に発揮することが求められている。そのため、それらの能力を身に付けているのか、まだこれから身に付ける必要があるのかについては、自分自身で判断するのではなく、ユーザから評価してもらうものであると考えるため、ユーザ側にアンケート調査を実施することによって、またさらに求められている能力について明らかにすることができるのではないかと感じた。

## 謝辞

最後になりましたが、本研究を進めるにあたり、丁寧に指導して下さいました伊藤剛和先生に深く感謝致します。また、お忙しい中アンケート調査に快く応じて下さったすべての方に、心より感謝致します。本当にありがとうございました。

## 参考文献

- (1) 長谷川能扶子, 木村千鶴子, 山本麻津子 (2000): “ベテランインストラクターに学ぶパソコンの教え方”, アスキー出版局
- (2) “IT用語辞典 e-Words”:  
(<http://e-words.jp/>)
- (3) “Microsoft 誰でもわかる! パソコン用語”:  
(<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=directory/worldwide/ja/glossary/>)
- (4) “エプソン”:  
(<http://www.epson.co.jp/>)
- (5) 大辞林 第二版(三省堂)