

社外秘

東京 IT スクール サポートセンター利用ガイド

東京 IT スクール)
サポートセンター利用者向け

東京 IT スクール
小川 拓郎
穴戸 成二

東京 IT スクール

サポートセンター利用ガイド

第 1.2 版 2016/03/17

目 次

1 サポートセンターとは.....	3
2 本書で使用する用語.....	3
3 利用手順.....	4
4 ヘッドセット等の装着.....	6
5 インストール（事前準備）.....	7
6 TV 接続.....	9
ヘッドセット接続.....	9
（1）正常に接続.....	9
（2）サポートセンターへの接続待ち.....	10
（3）サポートセンターがサービス不可.....	11
（4）ハードウェア接続・認識のトラブル.....	11
7 コールバック.....	13
（1）掲示板システムの利用.....	13
（1－1） グループとユーザーアカウントの構成.....	13
（1－2） Chatter へのログイン.....	14
（1－3） メッセージのチェック.....	15
（1－4） メッセージの返答.....	16
（1－5） ファイルの送信.....	16
（2）コールバック接続.....	18
添付 問合せ内容の整理シート （本表の記入は必須ではありません）.....	19

1 サポートセンターとは

当スクールでは、受講生の方からの技術的な問合せに応えるために、サポートセンターを開設します。サポートセンターは各会場からの問合せを集中して受けるセンターであり、技術的な分類に応じて開発経験者を配置しております。

会場とサポートセンター間ではテレビ会議システム（※）を構築して音声と動画による会話を実現します。

受講生は、質問やエラー等のトラブルに対して講師に意見を伺うことが出来ますが、講師が多忙でなかなか自分の番が廻ってこない場合は、サポートセンターにテレビ接続を行って、問合せができます。積極的に活用されることを期待しています。

◇ サポートセンターの開設日時

授業が開催されている営業日

時間：13:00 - 17:00

◇ 問合せの内容

技術的な問合せ

（運営に関する質問は、各会場の講師にお願いします）

※

テレビ会議システムとして、ジャパンメディアシステム株式会社（Japan Media Systems Corporation）が提供する「Live On」サービスを使用します。

<http://www.liveon.ne.jp/>

「Live On」は、リモートコンソール機能がありますので、受講生のパソコンを操作する事もできます。

2 本書で使用する用語

- ・TV : テレビ会議システム「LiveOn」をいいます。
- ・カスタマー : 離れた会場（教室）にいる受講生を指します。TV を発信するユーザーです。
- ・オペレーター : サポートセンターに常駐するオペレーターのことです。TV を着信するユーザーです。

3 利用手順

サポートセンターへの問合せ手順は以下の通りです。

TV 接続するためのヘッドセット等（ヘッドセット、カメラ、USB ハブ）は全員分用意しておりませんので、貸出ルールも定めました。

No.	内容	備考
N1	<p>問合せ内容を簡単に整理してください。</p> <p><1> 伝えたい内容を簡潔に説明できるように箇条書きにする。</p> <p><2> 質問なのかトラブルなのか。トラブルの場合は、いつから発生し、どのように回復を試みたかを振り返る。</p> <p><3> 提供できるプログラムソースやデータがあれば準備する。</p>	本書の添付「問合せ内容の整理シート」を参考にしてください。
N2	<p>貸出ルールとして、「ヘッドセット等貸出管理票」を記入します。</p> <p>同票は予約も兼ねていますので、すでにヘッドセットを利用中の方がいれば、順番待ちとなります。</p>	「ヘッドセット等貸出管理票」は講師脇に置いてあります。
N3	<p>ヘッドセットが利用可能であれば、あなたのパソコンに装着します。</p> <p>（ヘッドセットとカメラのデバイスドライバーは自動インストール）</p>	次項「ヘッドセット等の装着」を参照
N4	<p>LMS にログインして、[サポートセンター] タブを表示します。</p> <p>問合せが該当する TV 接続のボタン（技術分類）を押します。</p> <p>－ 技術分類 －</p> <p>[Java] [Oracle] [サブレット]</p> <p>[フレームワーク] [その他]</p> <p>初回の TV 接続であれば、ActiveX アプリケーションのインストールが開始されます。</p>	<p>TV 接続のボタンには、技術分類だけでなく、オペレーター直通のボタンもあります。このボタンはコールバック等で使用します。</p> <p>以降の「インストール」を参照</p>
N5	<p>前項、TV 接続のボタンを押すことで、サポートセンターに TV 接続要求が行われます。サポートセンターが接続応答することで、TV 通話が開始します。あとは、あなたの情報（※）と問合せの内容を伝えてください。詳細は、サポートセンターのオペレーターの指示に従ってください。</p>	<p>以降の「TV 接続」を参照</p> <p>※ あなたの情報</p> <p><1>会場名</p> <p><2>氏名</p> <p><3>所属会社</p>
N6	<p>TV 通話の終了はサポートセンターから行います。終了しましたら、ヘッドセット等を所定の袋に収納、もとあった位置に戻してください。</p> <p>「ヘッドセット等貸出管理票」に利用時間と使用後のアンケートを記入して、予約中の人がいれば、声掛けをしてください。</p>	

(以下は、例外発生時の手順となります)		
A1	<p>手順番号「N5」において</p> <p>サポートセンターが接続応答するまでに、稼働状態によっては、15 分から 20 分、時間がかかる場合があります。</p> <p>20 分以上待っても TV 通話が始まらない場合は、時間をおいて、もう一度接続し直してください。</p>	以降の「TV 接続」を参照
A2	<p>手順番号「N5」において</p> <p>TV 接続の待ち合わせが多かったり、サービス不可の場合は、時間をおいて、もう一度接続し直してください。</p>	以降の「TV 接続」を参照
A3	<p>手順番号「N5」において</p> <p>TV 通話中に通信が切れてしまった場合は、できるだけオペレーター直通のダイレクトコールをお願いします。(LMS オペレーター直通の TV 接続を押す)</p> <p>直前に受けたサポートセンターのオペレーターが分からない場合は、通常の TV 接続のボタン (技術分類) で構いません。</p>	
A4	<p>手順番号「N5」において</p> <p>1 回の TV 通話では、サポートセンターのオペレーターが即答できない場合もあります。その場合は、一定時間経ってからコールバックをお願いすることになります。</p> <p>サポートセンターのオペレーターから (別アプリの) 掲示板に、コールバックの依頼が書き込まれるまで、いったん TV 通話を終了します。</p> <p>掲示板に書き込まれたら、LMS にあるオペレーター直通の TV 接続を押して、ダイレクトコールしてください。</p>	以降の「コールバック」を参照
A5	<p>手順番号「N5」において</p> <p>ヘッドセット、カメラなどのハードウェアが正しく認識されない場合があります。本資料「ハードウェア接続・認識のトラブル」を閲覧し、対応してください。</p>	
A6	<p>手順番号「N2」において</p> <p>「ヘッドセット等貸出管理票」に予約中だったが、すでに解決した等によりサポートセンターに問合せする必要がなくなった方は、同票記載の予約をキャンセルしてください。</p>	予約のキャンセルは、「ヘッドセット等貸出管理票」の「予約者」に取り消線を引く。

4 ヘッドセット等の装着

ヘッドセット（ヘッドホンとマイク）、カメラを、オペレーターの PC に、USB 接続します。
すでに USB ポートに空きがない場合は、別途 USB ハブを用意してありますので、分岐接続してください。



Logicoool USB Headset H390

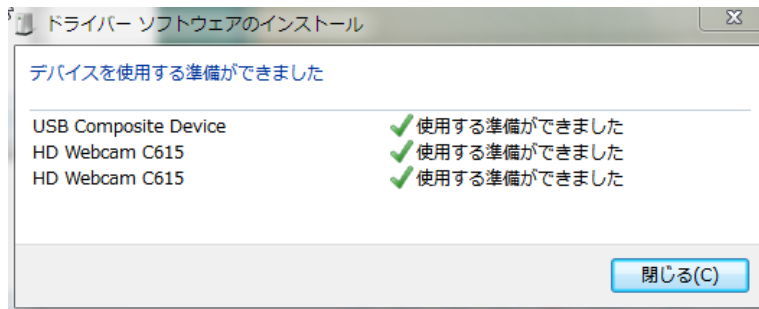


LogicooolUSBHD C615 WEBCAM

（↓ PC に装着した例）



デバイスドライバーのソフトウェアのインストールが、自動で始まります。Logicoool ドライバーは USB 内蔵となっているので、別途セットアッププログラムを起動する必要はありません。



※注意 PC によっては、ヘッドセットとカメラを同時に接続すると、ドライバーのインストールが正しく認識されない場合があります。認識されない場合は、一つずつ接続してください。また、接続するポートはなるべく毎回同じ個所にしてください。そうしない場合、ヘッドセットとカメラが正しく認識できない不具合が発生する場合があります。発生した場合、本資料「6. (4) ハードウェア接続・認識のトラブル」を参照し、対応してください。

5 インストール（事前準備）

テレビ会議システム「LiveOn」を利用するため、ソフトウェアを事前にインストールしておきましょう。
以下の URL にアクセスすると、自動的にソフトウェアのインストールが開始されます。

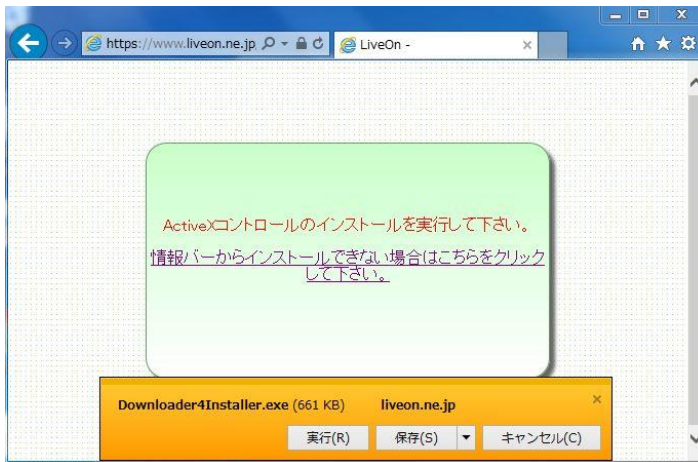
<https://www.liveon.ne.jp/Login/call.php?p=8f826d8d5a72ded5c77a4d6d9f7d2a65d592aa045e6ab2ab6125e061e508d4e6605a097118f2b90d>

（この URL は事前インストール用のものであり、応答はありません。）

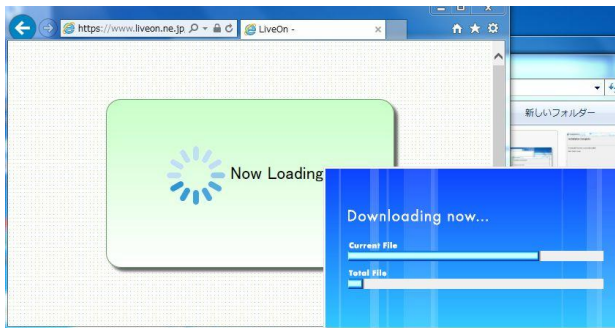
以下に初回インストール手順を記します。

上記の URL へアクセスするとまず、ActiveX コントロールのインストールを促す画面が表示されます。

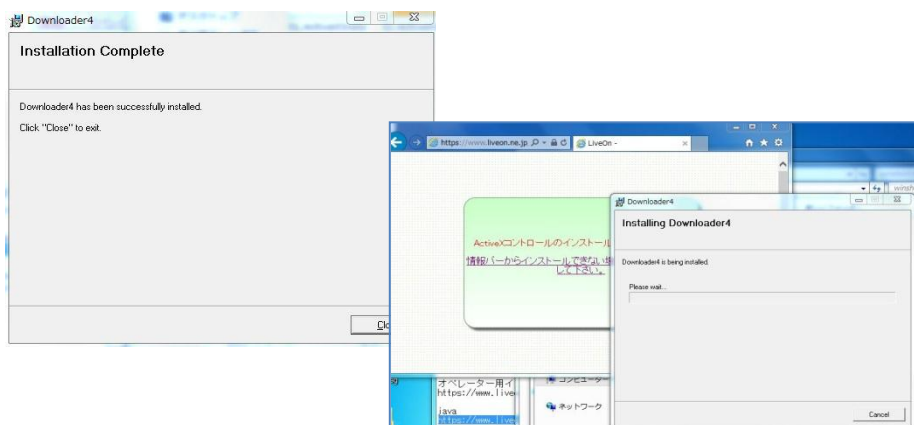
（↓ LMS の TV 接続ボタンを初めてクリックしたとき）



【実行(R)】ボタンを押してインストーラをダウンロードしてください。ダウンロードが始まります。



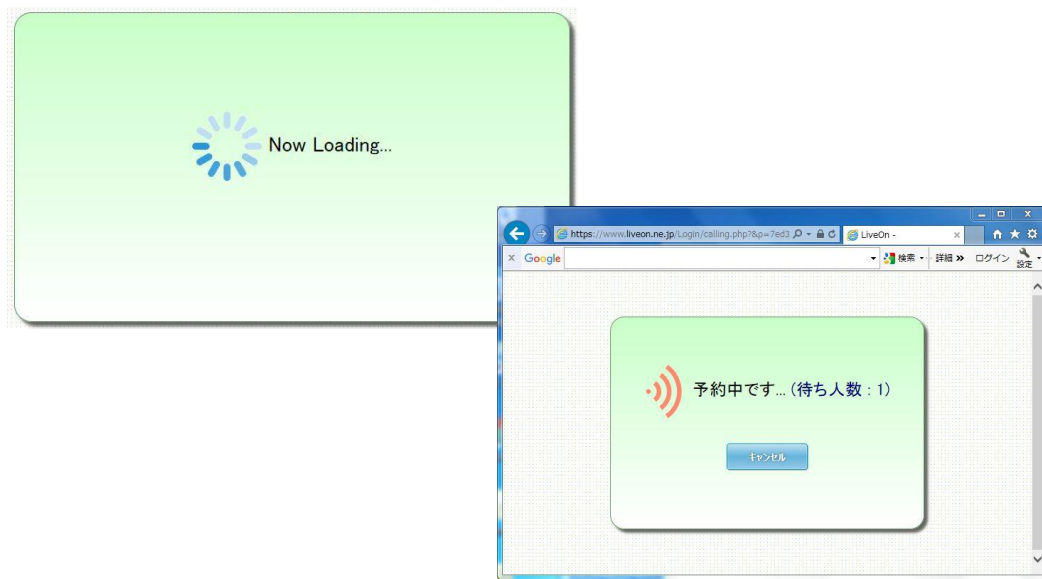
ダウンロード完了後、インストールが始まります。もし、上記の画面（Downloading now...）が表示されない場合、ページを最新化（F5 キー押下）を押してください。インストールが完了したら、【Close】ボタンを押してください。



インストール完了の画面です。事前準備は、ここで終了です。

もし、続けて通話を行いたい場合、再度ブラウザのページを最新化（F5 キー押下）してから、改めて LMS の各種 TV 接続ボタンをクリックしてください。

ActiveX の読み込みが開始し、サポートセンター待ちのページが表示されれば OK です。



6 TV 接続

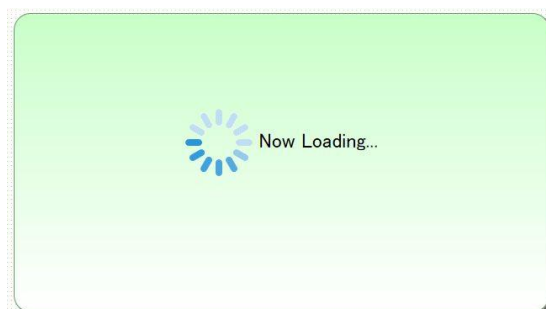
ヘッドセット接続

本資料「4 ヘッドセット等の装着」を参照の上、接続を行う。

※USB を前回と同じポートに

(1) 正常に接続

LMS の TV 接続のボタンをクリックすると、ActiveX アプリケーションの読み込みが始まります。



その後、サポートセンターに接続要求が行われます。サポートセンターの接続待ち数が表示されます。



サポートセンターから TV 接続が許可されると、TV 画面が立ち上がります。
このとき、セキュリティソフトがカメラ起動に反応します。許可してください。



(2) サポートセンターへの接続待ち

サポートセンターの稼働状態によっては、15 分から 20 分、応答に時間を要する場合があります。
20 分待っても応答が遅い場合は、時間をおいて、もう一度接続してください。
サポートセンターに、どれだけ他のクライアント（受講生）からの接続要求があるかは、接続要求画面の“待ち人数”で確認できます。おおよその対応時間ですが、最大で 20 分と考えてください。
(↓ 待ち人数が 1 人の例)




(3) サポートセンターがサービス不可

サポートセンターの時間外あるいはオペレーターすべて離席中で誰もいない場合は、TV 接続を受けることが出来ません。以下のメッセージが表示されたら、時間をおいて、もう一度接続してください。



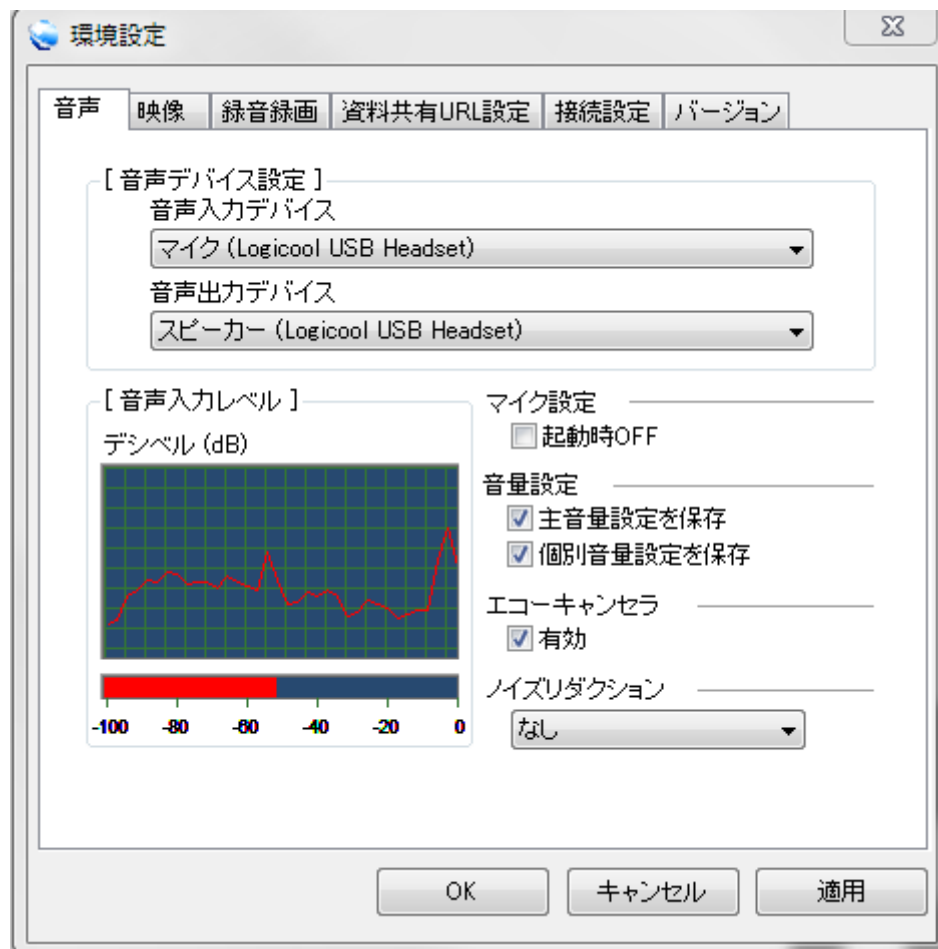
(4) ハードウェア接続・認識のトラブル

利用時に TV 通話中画面が立ちあがったあと、オペレーターの声が聞こえなかったり、マイク音声相手に聞こえなかったり、という不具合が発生する場合があります。その際は TV 通話画面の上部メニ

ューにある「設定 」アイコンを押下し、以下の設定が正しいか確認してください。

音声入力デバイス : マイク (Logicool USB Headset)

音声出力デバイス : スピーカー (Logicool USB Headset)



WEB カメラ（HD Webcam C615）にはマイク機能もありますが、WEB カメラのマイクはハウリングが起きやすいので、ヘッドセット（Logicool USB Headset）のマイクを選択してください。

また、表示がそれぞれ「USB オーディオデバイス」としか表示されない場合があります。表示上の不具合になりますが、こちらを選択頂ければ問題なく動作します。

7 コールバック

調査に時間を要するなど、1回のTV通話では、サポートセンターのオペレーターが回答できない場合があります。サポートセンターからは受講生に対してTV接続要求が行えないため、その場合は、カスタマー（受講生）から、一定時間経ってからコールバック（再接続）をお願いすることになります。

カスタマー（受講生）は、コールバックを行うタイミングを知る必要がありますので、掲示板システムを利用することにしました。サポートセンターのオペレーターは掲示板システムにメッセージを書き込み、受講生は定期的にそれをチェックすることで、そのときを知ることができます。

具体的な方法はオペレーターから指示がありますが、もしわからなくなった場合、掲示板システムの利用方法とコールバックのTV接続方法を説明しますので参考にしてください。

（１）掲示板システムの利用

TVには掲示板の機能がないため、Chatterと呼ばれるクラウドサービスを利用することにしました。ChatterはTwitterやFacebookに似たSNSです。Salesforce社が提供しています。今回はコールバック用に利用しますので、理由なく使用されないようにお願いします。

（１－１）グループとユーザーアカウントの構成

サポートセンターのオペレーターごとに「グループ」を割り当てて、これを掲示板に見立てます。受講生の方は、こちらのグループにアクセスできれば良いことになります。グループ（掲示板）の名前には、サポートセンターのオペレーター名を使用しますので、容易にグループ名を判別できます。

（↓ グループの例）

- ・ サポートセンターの宍戸成二さんのグループ： 宍戸成二の掲示板
- ・ サポートセンターの小川拓郎さんのグループ： 小川拓郎の掲示板

グループには、所有者（サポートセンターのオペレーター）とゲスト（受講生が利用）の、2つのユーザーアカウントを割り当ててログインします。（グループの2ユーザーアカウント例）

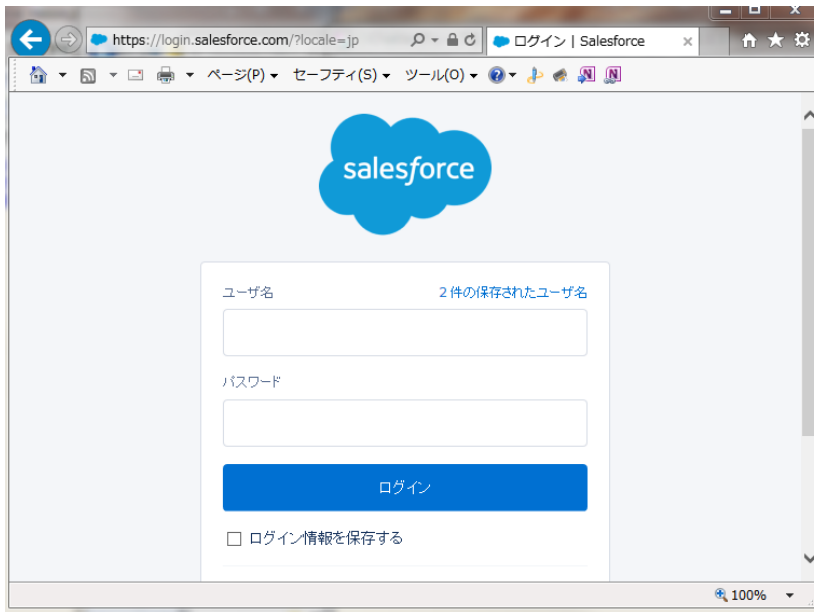
グループ名	所有者（サポートセンター担当）	ゲスト（受講生利用）
宍戸成二の掲示板	宍戸成二	受講生（宍戸成二通信用）
小川拓郎の掲示板	小川拓郎	受講生（小川拓郎通信用）

(1 - 2) Chatter へのログイン

ブラウザからログインします。受講生は上で説明した通信用のユーザーでログインします。

ログインするための情報 (URL、ユーザー、パスワード) は、サポートセンターのオペレーターから TV 通話の中でお知らせします。

(↓ Salesforce のログインページが表示された)



ログインに成功すると、株式会社システムシェアードの投稿ページが表示されます。

(↓ 受講生 (穴戸成二通信用) のユーザーアカウントでログインしたときの例)



(1-3) メッセージのチェック

コールバックのタイミングを知るためにサポートセンターのオペレーターに対応する掲示板を参照します。

左サイドメニューから、**グループ>有効なグループ** をクリックします。グループ一覧が表示されます。

(↓受講生(穴戸成二通信用)のユーザーアカウントで、グループ一覧を表示した例)





掲示板をクリックします。時系列にメッセージが表示されます。

(↓ グループ名「穴戸成二の掲示板」をクリックした例)



メッセージには、あなたの名前を含むメッセージが書き込まれるのを監視してください。

(↓ サポートセンターのオペレーターが書き込んだ、コールバックの要請メッセージ例)

**受講生 (宍戸成二通信用)**

大手町会場の斉藤明さんへ
サポートセンターの宍戸成二です。本日(14:30頃)に問い合わせを頂いた件ですが、調査が終わりましたので、本日17:00までにコールバックをお願いします。
コールバックは、LMSから、オペレータ直通をお願いします。

クリックしてトピックを追加: [LMS](#)

コメント · いいね! · 今日(16:20)


(1-4) メッセージの返答

コールバック要請のメッセージに返信することも可能です。(必須ではありません)


メッセージ下部の**コメント**(リンク)をクリックして返信メッセージを書き込むことができます。

(↓ コメントを入力した例)

コメント · いいね! · 今日(16:20)




大手町会場の斉藤明です。
了解しました。これから、TV接続します。

 **ファイル添付** コメント

(1-5) ファイルの送信

メッセージはコールバック要請だけが書き込まれるとは限りません。調査のために、追加情報の提供要請が書き込まれる可能性があります。

受講生のソースやデータ等、ファイルを送信して欲しいと要請があれば、Chatter のファイル送信を使って、ご協力ください。

ファイル送信は掲示板をクリックし、 **ファイル** をクリックします。



投稿 **ファイル**

最大ファイルサイズは 2 GB

このファイルについて発言する...

B I U S I_x  

投稿先 穴戸成二の掲示板 

「参照...」ボタンを押して、ファイルの選択ダイアログから送信するファイルを「開く(O)」します。なお、選択できるファイルは、1 つですので、複数のファイルを送信する場合は、送信を繰り返してください。(※)

“このファイルについて発言する...”のテキストボックスにはメッセージを入力してから、「共有」ボタンを押します。(送信されます)

(※)

Chrome は、ファイルのドラッグができますので、容易にファイルを選択できます。

(2) コールバック接続

LMS の [サポートセンター] タブページには、オペレーター直通の TV 接続のボタンがあります。

コールバックは、対応中のサポートセンターのオペレーターにおかけください。

※画面は開発中のものです。各項目にはオペレーターの名前が表示されます。

オペレーター直接問い合わせ

※オペレーター直接問い合わせは回線切断などのトラブルにより特定のオペレーターに対し

オペレーター1	オペレーター2
オペレーター5	オペレーター6

(本表の記入は必須ではありません)

① 会場名（教室名）	
② 研修カリキュラムの実施内容（例 Java の４日目 処理の流れ）	
③ 問合せの分類	<input type="checkbox"/> 質問 <input type="checkbox"/> プログラムの実行エラー <input type="checkbox"/> ツール（eclipse、Oracle 等）のエラー <input type="checkbox"/> 教科書通りに実行されない <input type="checkbox"/> パソコンの不調 <input type="checkbox"/> その他（ ）
④ 伝えたいことを３０字程度のタイトルにしてみる。	
⑤ 伝えたい内容を箇条書きにしてみる。 （長い文章だとうまく伝わらないことがあります）	<ul style="list-style-type: none"> ・ ・
⑥ トラブル系の場合、いつから発生しているか	
⑦ トラブル系の場合、どのような回復を試みたか	
⑧ トラブル系の場合、提供できるプログラムソースやデータを準備する	
⑨ その他	