



Title	コロナ禍に求められるシステムベンダの役割
Author(s)	鐘ヶ江, カ
Citation	サイバーメディア・フォーラム. 2022, 22, p. 9-12
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/88589
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

コロナ禍に求められるシステムベンダの役割

SCSK 株式会社

産業事業グループ 産業ソリューション事業本部

産業ソリューション第一部 文教サービス課

鐘ヶ江 力

1. はじめに

2020年1月に最初の国内新型コロナ感染者が出た後に、全世界がコロナ禍に巻き込まれていくこととなった。

弊社では2020年2月21日に新型コロナウイルスの感染拡大に伴う対策についてニュースリリースを公開し、本格的な対応を開始した。グループ社員および当社グループで働くパートナーに対して、在宅勤務並びに時差出勤の指示、イベント・懇親会の制限、体調不良時の対応を実施することとなり、その後、リモート環境の拡充やオフィス出勤率の設定など感染状況に応じた施策を進めてきた。

弊社だけでなく多くのシステムベンダが対応を進め、コロナ禍をどのように乗り越えていくか様々な施策を打ち出している。

私が担当している文教ビジネスにおける対応では、従来からリモートからの業務遂行ができる環境を利用していたことから比較的スムーズに移行はできたが、顧客先での現地作業など調整が困難なケースも多く見受けられた。

メインとなる拠点が東京であったことから、地方へ出張して対応する際に懸念を示される、拒否されるなどの事例が発生した。

このような状況下で、クラウドサービスでの業務ツールやリモートコミュニケーションツールの導入が大きく増加し、時間や場所の制約を軽減できるITツールがコロナ禍の課題解決に寄与できることから、過去最高益を記録するベンダーも出てきている。

システムベンダとしてコロナ禍をとらえると、顧客におけるシステム導入の加速、コミュニケーションやサービス・サポート提供のリモート化・電子化の浸透、勤務形態の柔軟性の向上がプラス面、マイナス面に働く状況が生まれている。

このような状況下で、システムベンダとしてどのような対応を進めてきたか、今後どのような方向に進んでいくのか、自身が担当する高等教育機関に向けたサービス提供での事例を元に述べていきたい。

2. 顧客とのコミュニケーション

コロナ禍に入り、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が発出され、訪問での対応が厳しくなると多くのコミュニケーションがリモート会議へ移行していった。

対応する社員自体が在宅中心の勤務となったこともあり、コミュニケーションの中心がメール、チャット、Web会議といったものに一気にシフトしていった。

提案時の資料配布や契約などの事務手続きも、従来、紙媒体での対応が求められていたものが、メールによる電子ファイルでの対応となり、顧客と双方で効率化やコスト削減につながる結果となっている。

また、チャット、Web会議の利用により、打合せ予定の調整が容易になり、簡単な打合せならチャットを使うことでそのまま記録も残すことができ、Web会議なら録画をすることで簡単に記録と振り返りができるようになった。

ただ、相互の関係性の構築が十分でない場合、リモートでのコミュニケーションでは相手側の状況や反応が掴みにくく、ストレスを感じるケースも報告されている。

3. システム導入・サービス提供

コロナ禍におけるシステム導入・サービス提供においては、平常時は現地訪問によって実施してきたものの内、リモート化が可能なものはリモート対応に切り替えていくケースが出てきたが、リモート実施については、従来から採用していた方式でもあり、混乱なく移行ができています。

大学においてはオンライン講義が新型コロナ対策として実施されていくこととなったが、これが急速に教育への ICT 活用を後押しする結果となっている。

LMS を使った講義運営や Web 会議ツールや講義収録・配信システムを使った講義配信を教員が半ば強制的に使用することとなり、オンプレミスで提供されているサービスではシステムリソースの枯渇により、アクセスができなくなるといった障害も発生した。

また、Web 会議のツールについては教員の選択に任せており、学生が授業ごとに使用するツールを変えざるを得ない状況も確認された。

一方、このようなサービスをクラウドサービスで学内標準として提供していた大学では、教員の操作の習熟度の問題はあるにせよ、そういったシステムリソースに関するリスクはオンプレミスの場合よりも低く、継続的に利用ができていた。

弊社では、echo360 社が提供しているクラウド提供型講義収録・配信サービスを取り扱っており、大阪大学においても多くの授業で活用いただいている。

このクラウドサービスは、アジア・パシフィック地域で 2021 年は 79 万人が利用し、5,500 万回以上のビデオ再生、1,900 万時間に及ぶ視聴がなされている。

1 年間の稼働率は 100% であり、学内で運用することと比較するとシステム導入の容易さ、運用負担の軽減や継続的なサービス提供といった点でクラウドサービス利用のメリットが大きい。

クラウドサービスでは、トレンドに合わせた改修が継続的に追加されるのもメリットとして考えられる。先の echo360 社のクラウドサービスでは、Web 会議サービスの録画を取り込んで配信できる機能が追加され、2021 年は全体の 69% がそのような収録された動画の再生となっている。

2021 年に入り、教室での授業が再開され始めると、オンライン講義配信に使用していたツールを複数の教室へのライブ配信で使用し、密を避ける手段として活用する事例も出ており、活用の幅が広がっている。

弊社の教務システムを運用いただいている大学からは、オンライン講義向けの情報を掲載するためや諸手続の電子化の依頼も増加し、既存のシステムを拡張して活用する例も見られた。

シラバスの授業手法の記載欄を追加して記入を必須化する、オンライン講義の URL を一括で登録する機能を追加する等が事例として挙げられている。

また、これまで比較的回答率が低いと言われていた Web アンケートもコロナ禍で授業評価アンケートに使用したところ、6 割を超える回収率を記録した大学もでてきている。

さらに取り組みを進めて、授業期間内に複数回アンケートを実施し、受講している中で学生自身がアンケート回答に対するフィードバックを体験できるようにならないかという動きもある。

4. システムベンダに求められる役割

コロナ禍で進展した ICT 活用が今後どの程度定着し、どのように活用できるか、そのためのパートナーとしての役割が今後はシステムベンダに問われていくのではないかと考えている。

そのためには、単に顕在化している課題に対する解決のための提案だけではなく、ICT に精通しているシステムベンダの利点を生かして、リモートコミュニケーションが広く認知されている状況下で、広く ICT 活用の事例を収集し、今後起こりうる共通的な課題への早期対応といった提案も必要になる。

大学においては全学的な教学マネジメントによる教育改善やPDCA サイクルに基づいた内部質保証システムの構築などが課題として挙がってきているが、コロナ禍での ICT 活用により、データを統合・分析し、取り組みを加速させる機会が生まれていると感じている。

昨今は学修活動を記録するポートフォリオシステムの導入の問い合わせも増えており、単にデータを蓄積して整理、振り返りを行うだけでなく、どのようにデータを記録し、活用していくか、既存のシステムとの連携や役割分担を含めて設計を行う方向に進んでいる。

このような背景から、システムベンダとしては、1 つのツール・システムが使われる現場のことだけでなく、利用されることによって記録されるデータが教学マネジメントや内部質保証といった上位の施策において活用可能なトータルデザイン、ロードマップといった総合的な提案を求められていると考えている。

また、新たな導入による ICT 活用の推進だけでなく、費用対効果の向上や継続的な予算確保のためにも、既に導入済みのシステムやサービスを”より良く”活用するためのサポートの提供も重要である。

弊社では、これまでも現地でのサポートを主体として LMS やポートフォリオなどの ICT 活用の利用促進を提供していたが、コロナ禍による後押しもあり、こういった QA 以上の高度なサポートもリモート化を進めている。

リモート化することで、システムベンダ側ではバ

ックアップメンバのアサインや障害時の有識者による支援が受けやすくなるメリットもある。

対面で無いことに対する懸念を示されるケースもあるが、チャットなどで、複数名で参加し、インスタントメッセージを介して、随時サポートを提供するような手法で解消した事例もあり、コミュニケーションツールの活用ノウハウが蓄積されつつある。

現状でも今後の新型コロナの感染状況は予断を許さないが、アフターコロナを見据えて、障害時の回避策としての ICT 活用ではなく、大学におけるサービス提供においてコミュニケーションや授業設計などに日常的に組み込まれたものとして位置づけられるようにすべきと考えている。

ICT を教育改善や事務の効率化・負荷の軽減として継続的に活用すること自体が、有事の際の備えにもなる。

システムベンダの役割はシステムだけにとどまらず、システムを使ったサービスをより良く運営するためのサポートまで拡張すべきである。

5. まとめ

コロナ禍という状況は、我々の生活に多大な影響を与えているが、ICT 活用の浸透という観点ではプラスに働く面も出てきている。

大学における ICT 活用が進展することで、教育を含めた様々なサービスのデータが電子化され、可視化・分析といったデータを元にした改善サイクルの実現が可能になる。

そのような機会を目の前にして、システムベンダとしては、ICT 活用の定着と進展を狙った中長期的な視点での提案が求められると考えている。

ICT 活用を継続的に進展させることで、コロナ禍で平常時と同様の教育サービスを受けることを制限されている学生の方に対して、学びの機会を継続できるだけでなく、ポストコロナを見据えても、学生の方に様々な状況において学び方の選択肢を増やす

ことにつながるのではないだろうか。

また、ICT 活用によって、学生の一つ一つの学習の記録が電子化され、統合・分析されることで、大学が提供するサービスの改善にも役立てることができないかと考えている。

単に電子化、自動化、効率化といった観点だけでなく、新たなサービスや価値を共創していくパートナーとしてのシステムベンダでありたい。

以上