

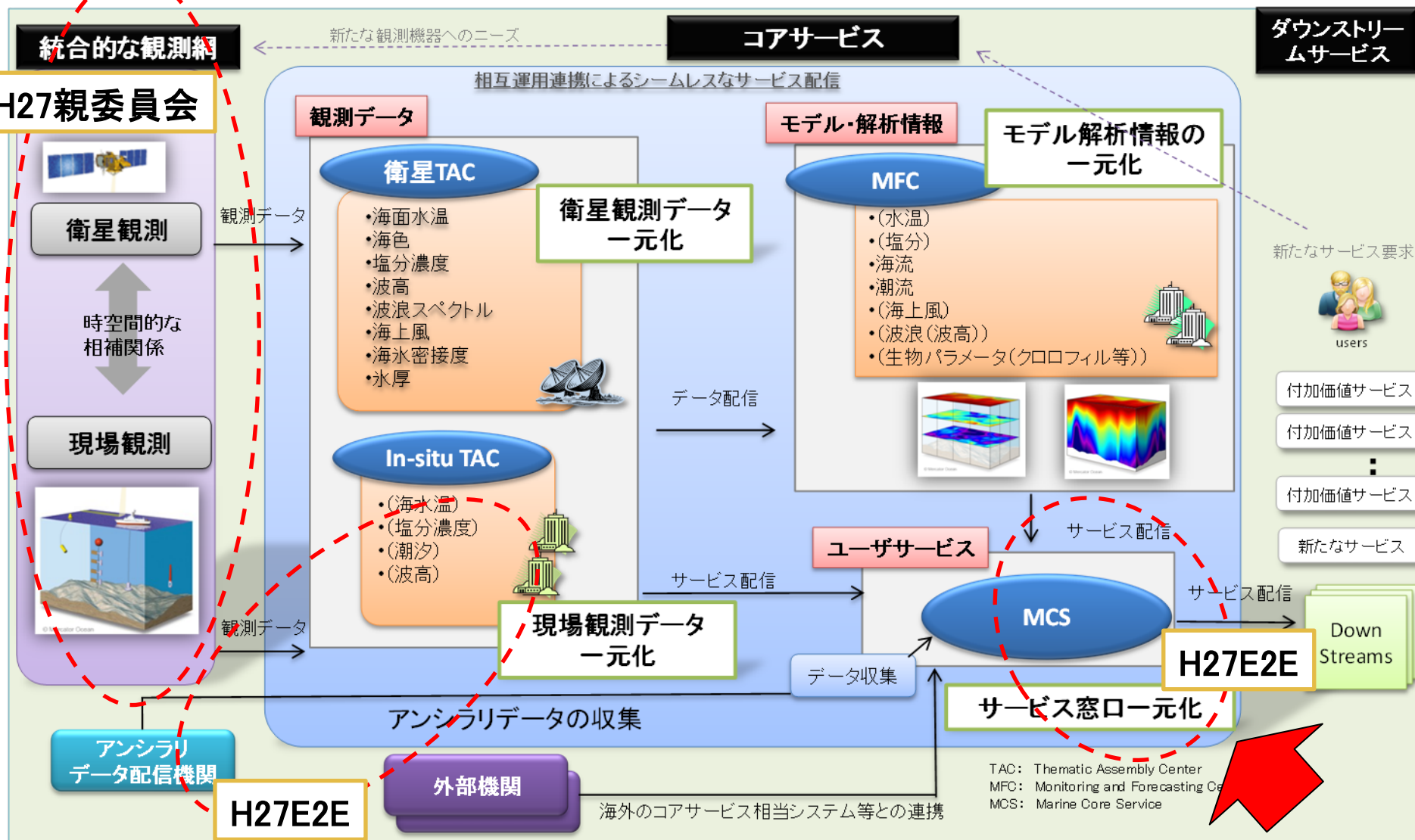
コアサービスが提供するサービス要件について (ヘルプセンター)

平成27年度 海洋・宇宙連携委員会 End-to-Endユーザグループ
第3回検討会

平成28年2月15日

本検討の位置づけ

前回発表内容
のおさらい



これまでの検討で不足している部分

- コアサービスの実現を具体的に議論する前提として、ヘルプデスク等を含めたサービスの**継続性が担保される**かが重要となる。
- コアサービスで提供する現場観測データと衛星観測データの値が異なる場合は、その理由が説明できること、あるいは値を統一化していくことが必要である。
- モデルでは現場データと衛星観測データ以上に値にずれが生じるため、予測プロダクトに関しては、**モデルを分かっている人が丁寧に説明することが必要**である。コアサービスではサポート部門が重要な役割を果たすと思う。モデルが分かり、漁師と十分に会話できる人は日本中に恐らくはいないため、まずその教育から始めなければならない。センターをスパイラルアップで育てていくとよい。



- ヘルプデスク(センター)の必要性は議論されている。
- ヘルプセンターに求められるもの(赤字:観点)
 - データ差異理由の説明、値の統一化 ⇒ **データ横断のナレッジ**
 - モデルの説明 ⇒ **相談、コンサルティング**

(b) ユーザ要求書の整理

前回発表内容
のおさらい

■ ユーザ要求のうち、ユーザ支援に対する要求

分類	ユーザ要求	主な対象ユーザ	
		付加価値 提供機関	エンド ユーザ
ユーザ 支援	① 観測データ、モデルアウトプット、品質保証等のユーザへの説明	○	○
	② ユーザからのプロダクト検証結果や品質のフィードバックの受付と反映	○	○
	③ 処理進捗、提供予定時間、運用情報(メンテナンス等)の情報提供	○	○

※ 『海洋観測データ コア・サービス ユーザ要求書 第2版(平成27年3月)』からの抜粋

(c) 前回#2 E2Eにおけるヘルプセンターに対する議論の結果

- MyOceanのヘルプセンターについて、**専門的な知識**まで踏み込んだ回答ができる体制はすばらしいと思う。
- データ提供機関を巻き込むことになるが、J-coreでデータ異常などに対する専門的な回答ができることで、**スパイラル的にデータ品質などのボトムアップ**につながることは素晴らしいと考える。
- **ユーザ対応はインタラクティブ**にやっていくことが重要だと思う。NASAのOcean Colorのグループでは、フォーラムという形でやっているが、**やりとりの過程が記録に残っていて**とても有益である。
- 利用ユーザとしては、予算をとって、**専属スタッフを配置**したヘルプセンターの実現をお願いしたい。気象庁は、天気相談所という相談窓口を開いており、気象庁のOBが専属で相談内容を仕分けしている。
- 情報提供サービスにおける相談窓口の前例としては、**天気相談所とJODCの海の相談室が参考になる。** ⇒ (d)
- ヘルプセンターを考える上でのイメージとしては、魚の知識は豊富だがITについて詳しくない人が、**目の前の問題への対応方法を相談するのにどうすれば困らないか**、を想定するとよい。
- 仕組みの話となるが、**Webチャットという方法**もある。フォーラムと違い、炎上する可能性もない。

(d) 他サービス調査結果(天気相談所について)

■ 気象庁ホームページからの情報

項目	内容
ユーザ	■ 一般（ユーザ登録なし。問い合わせ規模は不明）
スキル	■ 天気に関連する十分な知識を有した方 (以下、主な相談内容) ✓ 天気に関すること ✓ 気象や予報に関する用語の解説 ✓ 注意報や警報の基準値、予報細分域や発表状況の解説
ユーザ窓口機能	■ 電話、来訪による相談の受け付けと回答(メールなし) ※ 9～17時(土曜・日曜、祝日等も開設) ■ 「よくある質問集」の公開 ■ 本庁以外の各管区でも開設

(d) 他サービス調査結果(海の相談室)

■ 海上保安庁 海洋情報部ホームページからの情報

項目	内容
ユーザ	■ 一般（研究者も含む。ユーザ登録なし。問い合わせ規模は不明）
スキル	■ 海洋情報に関連する十分な知識を有した方 (以下、主な相談内容) ✓ 潮汐・海流・水深・水温といった海の科学的基礎情報に関する相談 ✓ 海図や水路図誌に関する相談
ユーザ窓口機能	■ 問い合わせフォーム、電話、来訪による相談の受け付けと回答 ※ 10～12時、13～17時(土日祝、年末年始は休館) ■ 「FAQ集」の公開 ■ 本庁以外の各管区でも開設 ■ 現行の海図・水路図誌、過去の一部の図誌、海外の一部の図誌等の閲覧も提供

(d) 他サービスヒアリング結果(海の相談室) (1/2)

[概要]

- 当初は日本海洋データセンターにあった「閲覧室」を総合的な情報提供窓口である「海の相談室」として整備。本来は海洋情報に関する相談対応が目的であったが、その名称から海に関するあらゆる問い合わせが来るようになった。大変であるが可能な限り細やかに丁寧に対応している。
- 問い合わせ件数は、2015年実績で以下の通りである。
 - 海保全体 3,061件 (メール:37%、電話:52%、閲覧(訪問):7%) →(個人、企業:78%、国、研究機関他:22%)
 - 本庁のみ 1,811件 (メール:56%、電話:33%、閲覧(訪問):10%)→(個人、企業:80%、国、研究機関他:20%)※ 2014年の海保全体は 2,961件(JODCニュース No.85より)であり、横ばいか緩やかな増加傾向にある。
- 問い合わせのレベルにもいろいろあり、即答できるものから時間がかかる相談もある。また即時の回答を求められる場合もある(数時間後のTV放映のための情報提供など)。
- 海に関わる内容でも、海上保安庁の施策に対する意見など「行政相談」にあたるものは対応しないこととなっている(広報広聴窓口で対応)。
- 窓口業務(専属1名)は委託であるが、各部署に回答依頼をするためにも一定の専門性が必要なことから海洋情報業務経験者(財団法人や海保OBの方)が従事することが多い。専門的な質問への回答はJODCスタッフや、実際に情報プロダクトを作成している現業担当者が対応している。
- 海外からの問い合わせ(英語)もあるが、全体の2~3%前後(本庁のみ1,811件に対する割合。本庁2015年4月~2016年2月実績:40件)である。
- 窓口への問い合わせ内容や回答結果はドキュメントとして残し、毎月トップ(海洋情報部長)まで共有し、内容や品質をチェックしている。

(d) 他サービスヒアリング結果(海の相談室) (2/2)

- 問い合わせ内容が多岐にわたり、複数領域にまたがるような問い合わせや途中で問い合わせ内容が変わるようなものも多いため、FAQの作成は行っているが、システムによる問い合わせの管理やナレッジのデータベース化までは行えていない。
- 要望は随時、JODC内で検討しフィードバックを行っている。

[課題]

- 窓口専門スタッフのレベル維持
 - 一定の専門性を持った要員の継続的な確保
 - 全体としてのサービスレベルの維持
- 多数の相談が寄せられた場合の回答速度維持
 - 突発的イベント対応(含むメディア対応 例:西ノ島の噴火)
 - 海洋情報に詳しくない方からの質問対応(目的や必要情報の正確な特定に時間がかかる)
 - 回答に時間がかかる問い合わせの進捗状況の正確な把握
- 国際対応
 - 窓口対応、メール/電話対応
- その他
 - ユーザ登録を行っていないサービスのため、本サービスの利用者数や効果の把握・定量化などが難しい。
 - 質問者とのやり取りの中でデータファイルを扱うため、セキュリティ管理にコストがかかる。

ユーザ要求書への追加案

- ご議論のポイント：
 コアサービスヘルプデスクの実現に向け、
 追加案に過不足はないか？

ユーザ要求 V2	
①	観測データ、モデルアウトプット、品質保証等のユーザへの説明
②	ユーザからのプロダクト検証結果や品質のフィードバックの受付と反映
③	処理進捗、提供予定時間、運用情報(メンテナンス等)の情報提供
追加案	
④	専属要員による一元的な窓口の継続提供
⑤	インタラクティブなユーザ対応と相談者の専門性に応じた柔軟な解決案の提示
⑥	問い合わせ内容の記録／活用やサービス情報を活用した効率的なサービス提供とサービスレベルの確保
⑦	海外ユーザへの対応

