

2021 年度 A セメスター「コモンサポーター」募集要項

1. 勤務内容

(1) チャットシステム・メール・Zoom などを用いたサポート対応

東京大学のオンライン授業・Web 会議に関する問い合わせへの対応が主な業務です。同時勤務者と適宜相談しながら、以下 3 種類のサポート対応を行っていただきます。

- チャットシステムを用いたサポート
利用者がチャットサービスにアクセスすると、まずはチャットボット（自動応答ロボット）が案内を行います。チャットボットでの解決が難しい場合に、オペレータとして個別に問い合わせに対応します。
- メール管理ツールを用いたサポート
Web フォームもしくは専用のメールアドレスに送信された問い合わせに対して、専用のツールを用いてメールで回答します。
- Zoom を用いたサポート
Zoom の音声・チャット・画面共有を用いて、オペレータとして個別に問い合わせに対応します。

これらサポート窓口については、以下のページで案内しています。

<https://utelecon.adm.u-tokyo.ac.jp/support/>

また、具体的な対応内容については、以下のページからリンクされているミーティング資料にて公開しています。よろしければご参照ください。

<https://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/meeting/category/cs/>

(2) ミーティング、研修などへの参加

サポート対応に必要な情報の共有や能力の向上のため、ミーティングや研修に適宜ご参加いただきます。

特に、授業期間中には週に一度、昼休みにミーティングを実施し、業務に関する情報交換を行っています。

なお、ミーティングなどに参加した場合には、時間に応じた報酬が支払われます。

(3) ウェブページの更新などの整備業務

オンライン授業・Web 会議で用いられる各種 ICT ツールのアップデート状況を踏まえて、ウェブページの更新などの業務にあたっていただくことがあります。

上記の業務のほか、現役のサポーター有志によって構成されたチームで、コモンサポーター制度の効果的な運用をサポートするための統括業務を行っています。勤務実績などを踏まえて、本人の希望があればこの統括業務に携わっていただくことがあります。

*サービスの運用状況によっては（1）～（3）以外に、他の業務も発生する可能性があることをご了承下さい。

2. 応募資格

2021 年度 A セメスターに大学院生あるいは学部学生（前期課程の学生を含む）として在籍する東京大学の学生

- 学年・所属を問いません。
- 本学のオンライン授業で利用する ICT システム（Zoom など）にまつわる、利用者の疑問・トラブルを解決する能力が必要とされます。
 - 対応に当たっては、日々アップデートされる各種 ICT システムの機能や運用状況についての理解が必要です。サポーターには、これらについて主体的かつ継続的に学ぶ姿勢が求められます。ただし、応募時点において ICT システムに精通していることを必須要件として求めるものではありません。
 - ◆ 週に 1 回のオンラインミーティングや一緒にシフトに入っているサポーター同士での情報交換など、勤務を通じて学習していただくことを想定しています。
 - 利用者からの問い合わせに対して適切に応答するためのコミュニケーション能力も期待します。ある程度のマニュアルやガイドラインは整備していますが、実際の勤務においては、臨機応変な対応が必要です。
- 出勤・退勤時間の自己管理ができ、定められた勤務ルールやマナーを守れる方。モラルある行動ができる方。周囲への報告・連絡・相談ができる方。

3. 勤務場所

各自の自宅などから、遠隔で勤務していただきます（本郷・駒場にキャンパス内勤務室を準備しており、そこで勤務できる場合もあります）。

4. 勤務スケジュール

（1）シフト

授業期間中については、履修授業の時間外に勤務するルールです。

授業時間割を踏まえて、月曜から金曜までの 8:25～18:40 を細かく分けて勤務時間枠を設定しており、学期ごとに週単位のシフトが割り当てられます。

休日や長期休業中の勤務については以下の通りです。

- 土日祝日の勤務は原則として設定していません。
- 長期休暇中に勤務を設定する場合については、別途連絡します。長期休暇中の勤務については「通常のシフトが設定されない」「勤務時間が縮小される」など、変則的になることがあります。

シフトで定められた勤務は、事前の申請によって変更が可能です。前日 18 時までに申請すれば、勤務の取り消しも可能です。

（2）勤務時間

シフトの割り当ての際には、各人の事情に応じて勤務を希望する時間を提出していただき、その範囲内でコモンサポーター全体の調整を行います。勤務時間の長さはサポーターの希望によってさまざまですが、一つの目安としてはサポーター一人当たり平均で週に 3 時間半ほどのシフトが割り当てられます。勤務を希望しないコマに割り当てがなされることはありません。

なお、勤務時間は1日当たり8時間、週当たり20時間、月当たり80時間を上限とします。連続で6時間を超える勤務はできません。

(3) 備考

- 長期的に勤務に入れなくなった場合などは、個別にご相談いただければ柔軟に対応いたします。
- 学内外での他のアルバイトなどの勤務と重なる時間に勤務することはできません。

5. 期間

2021年9月14日(火)～2022年3月31日(木)

- 期間を通じて勤務いただくことを期待しますが、途中で活動を終了したいなどの事情が生じた場合には、個別にご相談いただければ柔軟に対応いたします。
- 2022年度もコモンサポーター業務が継続される場合には、改めて募集いたします。

6. 謝金

1時間あたり1,300円

- 実勤務時間分を支給します。
- 学年などによらない一定額です。
- 税金を差し引いた分が振り込まれます。

7. 応募の流れ

応募希望者は、ECCSクラウドメール(@g.ecc.u-tokyo.ac.jp)にログインしてから、以下リンク先のフォームにアクセスしてエントリーしてください。

応募の締切は**2021年9月7日(火)正午**です(応募状況によっては、これ以降も応募を受け付ける場合があります)。

<https://forms.gle/q4VBQMdJExi5zygs9>

応募人数が募集人数を上回った場合には、フォームにご記入いただいた内容および学年・所属のバランスを元に選考を行う場合がございます。採用の可否については、9月10日(金)までにECCSクラウドメールおよびフォームに記載されたメールアドレスへ、ご連絡いたします。

* ご不明な点がございましたら、次のメールアドレスへお問い合わせください。

cs-admin-group@g.ecc.u-tokyo.ac.jp

8. ガイダンスの予定

9月14日(火)13時からオンラインでのガイダンスを開催する予定です(どうしてもご都合のつかない場合には、ご相談ください)。

採用された方に後日、詳細をお知らせします。

以上