

# ICTの「お困りごと」は何でも相談!! 専門家のサポートサービスを活用して より良いICT教育の実現を目指す

「GIGAスクール構想」で児童・生徒1人1台の端末環境が実現すると、その活用を支えるサポートが重要になる。NTT西日本グループは、パソコンや通信回線などの「お困りごと」に対応する電話サポートや現場でのサポートを提供し、教育現場のICT活用の支援にも10年以上携わってきた。その経験やノウハウを生かして教育現場で活用できる2つのサポートサービスを提供。教職員がICTに関するトラブルに煩わされることなく、授業に専念できる環境の整備を目指す。

## 「先生は教育に専念を」 サポートサービスの提供でICT活用を支援

2019年12月に打ち出されたGIGAスクール構想によって、日本の教育現場はICT環境整備に向かって大きく動き始めた。しかし、ICT機器を準備することがGIGAスクール構想の最終ゴールではない。その本来の目的は、整備されたICT環境を活用して、「多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公平に個別最適化された教育」を継続的に展開していくことだ。

とはいえ、子どもはもとより、すべての教育関係者がICTについて詳しいわけではないだろう。GIGAスクール構想の本来の目的を実現するためには、ICT機器の活用法やトラブル時の対応について、いつでも専門家のサポートを受けられる体制を整えておくことが大切だ。

そうしたニーズに応えるサービスとして注目されるのが、NTT西日本グループが提供するサポートサービス、「故障受付」と「シェア型教育ICTヘルプデスク」だ。この2つのサポートサービスを担うNTTフィールドテクノ・取締役ビジネス推進部長の宮奥健人氏は、「サポートサービスを提供する背景には、ICTの環境整備に関する煩わしいトラブルの解決や利活用の支援を当社に任せていただき、教育委員会や先生方には、より良い教育を実践することに専念していただきたいという、NTT西日本グループの強い思いがあります」と語る。

## 懇切丁寧なサポートで 教員の負担を大幅に減らす

NTT西日本グループは、長年にわたって教育現場におけるICT環境の整備を推進。各自治体や教育委員会からの要

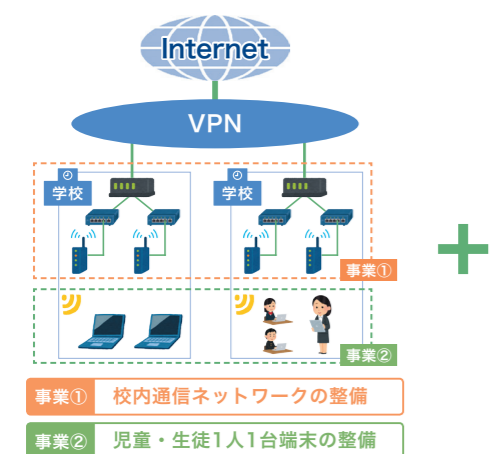


株式会社NTTフィールドテクノ  
取締役 ビジネス推進部長  
宮奥 健人 氏

請を受け、学校における通信回線の整備や、PC、電子黒板などICT機器の納入・活用サポートなどに携わってきた。NTTフィールドテクノは2018年に「教育ICT支援センター」を設立。全国の学校や教育委員会などからの問い合わせを同センターに一元化することで、よりス

## GIGAスクール構想に対応したサポートサービス

### ●GIGAスクール構想イメージ



教育委員会様・各校の教職員様に向けたサポートサービスの提供により  
教育現場の安定運用・より質の高い教育を実現

### 「故障受付」

項目	内容
実施内容	ICT機器故障に対し、お客様の代行として以下を実施 「不具合の問診」「機器・回線の切り分け」「オンサイト手配」「対応内容のご報告」
提供時間	平日8:00～19:00

### 「シェア型教育ICTヘルプデスク」

項目	内容
実施内容	1人1台端末に伴う端末の基本操作や、学習支援システム等教育現場ならではの機器・アプリケーションの不具合相談、操作支援などの一元窓口
提供時間	平日8:00～19:00/土曜9:00～13:00

## トラブルの解決から、ICT活用のアドバイスまで 教育ICT支援センター

「シェア型教育ICTヘルプデスク」や「故障受付」などの業務を担当するのが、「教育ICT支援センター」だ。全国への提供が可能で、現在は西日本エリアのさまざまな自治体にサービスを提供している。

「ご利用端末が無線インターネットに接続できない」といった不具合に関することから、『学習系アプリの操作方法がわからない』といったICTの活用方法まで、さまざまなご相談を受けます。私たちのアドバイスで、よりよい授業が実現するかもしれないと思うと、やりがいを感じます」と語るのは、同センターで電話対応やスーパーバイザー（オペレーターの指導係）業務を担当するサービスサポート部の北田弥沙氏だ。

スーパーバイザーとしては、応対で培った知識やノウハウを伝授して、オペレーター全員のスキルを底上げすることを心掛けているという。同センターは、学校向けのサポートに必要な専門知識やコミュニケーション力を備えるため、オペレーターによる関連資格の取得も奨励。ICT支援員や電話対応技能検定、Google教育認定者などの有資格者がそろっている。

また、同センターの運用を担当するサービスサポート部の三上大介氏は、「教育ICTに関する考え方や、導入している機器は教育委員会ごとに異なります。各オペレ

ターには、それぞれの特徴に応じたきめ細かな対応ができるように指導しています」と語る。

北田氏は「相談相手のICTへの理解度に応じて、わかりやすい言葉でコミュニケーションを取ることも心掛けています。ICTに関する『お困りごと』があれば、いつでもお気軽に私たちに相談ください」と語った。



「ICTに関する悩みごとがあれば、いつでも相談を」と語る三上大介氏（左）と北田弥沙氏（右）

ビーディに対応できるサービス体制を実現している。

こうした教育現場における実績・ノウハウときめ細かなサービス体制を基盤にしつつ、「より良いICT教育の実現をサポートする」という基本姿勢のもとに提供されるのが、教育現場のICT機器全般に対する「故障受付」と「シェア型教育ICTヘルプデスク」である。その特長は、あくまでも教育関係者の視点に立ったサービスが提供されること。高度な知識を有する専門家集団がICTに関するあらゆる「お困りごと」に対応し、GIGAスクール構想の真の目的達成をしっかりと支援する。

「故障受付」は、教育現場の通信環境整備に必要なICT機器、回線、または利用する端末などに不具合が生じた場合、同社の教育ICT支援センターが受付から復旧までの手配を一元的に提供するサービスだ。

「当社がそれらを代行することにより、教育委員会様の故障復旧までのさまざまな対応にかかるご負担を大幅に緩和できると考えます。また、ICTスキル者が対応することにより、早期復旧を支援し授業への影響を軽減します」と宮奥氏は語る。

また、「シェア型教育ICTヘルプデスク」は、学校向けに組織化された問い合わせ窓口である。機器や回線の不具合に関する相談だけでなく、『学習系アプリの操作方法がわからない』といった教育現場のICT機器・アプリケーションの操作方法や活用方法に至るまで、わかりやすく懇切丁寧なアドバイスによって解決する。

## ICTの専門家として 質の高い教育を“共創”

同社はこれまで、多くの学校に多様なICT機器を納入し、その後の活用や運用をサポートしてきた。しかし、「せっかく導入したのに、使いこなさ切れていない学校も少なくありません」と宮奥氏は指摘する。

「先生方はお忙しいので、なかなかICT活用まで手が回らないのでしょう。GIGAスクール構想によって取り扱う機器やアプリケーションが増えると、先生方の負担はますます大きくなります。ICT機器や回線のトラブル対処や操作・活用支援は専門家である私たちに任せ、先生方には充実した教育の実践により多くの時間を割いていただきたいと考えています」

「ICTの専門家」であるNTT西日本グループは、「教育の専門家」である教育

委員会や教員とそれぞれの役割を分担することで、ICTを活用した質の高い教育を、負担なく実践できる環境を“共創”し続けることを目指している。

「より良いICT教育を実現するために、教育に携わるすべての方々にサポートサービスを活用していただければと思います」と語る宮奥氏は、さらに今後の抱負についてこう続ける。

「活用いただいているお客様の声を反映し、充実したサポートを提供することはもちろん、将来的にはICTを生かした授業コンテンツの設計や効果的な授業方法のコンサルティングなど、新教育課程における『主体的・対話的で深い学び』の実現に向けたサービスも提供していきたいと考えています」



株式会社NTTフィールドテクノ  
https://www.ntt-ft.jp  
edu-ft@west.ntt.co.jp

NTT西日本グループ