



**青山学院大学における
情報メディアセンターの運営支援
～教育研究システム運用業務の
アウトソーシング～**

■はじめに

140年の歴史を誇る、都会にありながら緑豊かな青山キャンパス、先進的な教育研究設備の整った相模原キャンパス。青山学院大学は、10学部24学科・12研究科を擁し、2万人が学ぶ総合大学です。この大規模な大学、および、青山学院全体のICT基盤を支える青山学院大学附置情報メディアセンターの運用支援業務委託の事例についてご紹介します。

■青山学院大学附置情報メディアセンターの概要

青山学院大学附置情報メディアセンター（以下、AIM [Aoyama Gakuin University Institute of Information and Media]）は、青山学院の情報環境に係る施設、設備等の企画・導入及び管理運用に加え、ICTを活用した授業の支援や情報基礎教育の実施、これらの活動を行うために必要な情報技術や教育への活用に関連する最新動向に関する調査や研究を行なっています。

AIMは、前身となる情報科学研究センターを含めた情報系組織改組の取り組みを経て、2013年4月に誕生しました。

■AIMのシステム管理運用

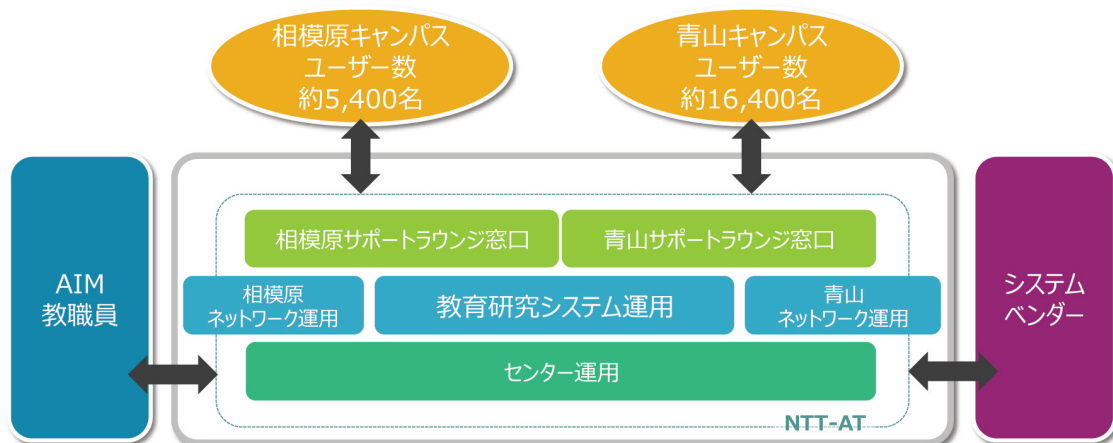
AIMの管理運用の対象となるシステムには、

- ・ 教育研究系：PC教室、CALL教室、授業支援システム（LMS）、動画配信システム、オンデマンドプリントシステム、PC、PC管理システム、仮想化基盤、学内無線LAN
- ・ 基盤ネットワーク系：青山学院全体を対象としたキャンパスネットワークシステムなどがあります。

これらは、青山学院の教育・研究活動を支える基盤システムとして重要な役割を担っています。しかし、大規模、かつ多様化・高度化するこれらのシステムの安定運用には、専門性と多くの稼働が求められ、AIMの重要な役割である授業支援、教育、調査、研究、企画などへの活動に影響が出ることが予想されました。そこで青山学院大学では、教育研究システムの管理運用業務を委託することとし、2013年の教育研究システム更改に合わせ、AIMと弊社の協力体制を開始しました。

■AIM教員・職員と専門スタッフの一体的運営

弊社は、NTTグループの大規模なネットワークシステムの開発・検証・保守運用に関する長年の経験を有し、最新のICT技術による様々なシステム構築を行ってきました。この経験を活かし、青山学院大学の教育研究システムの管理運用、およびAIMが提供する各種サービスの窓口対応をきめ細かく支援しています。

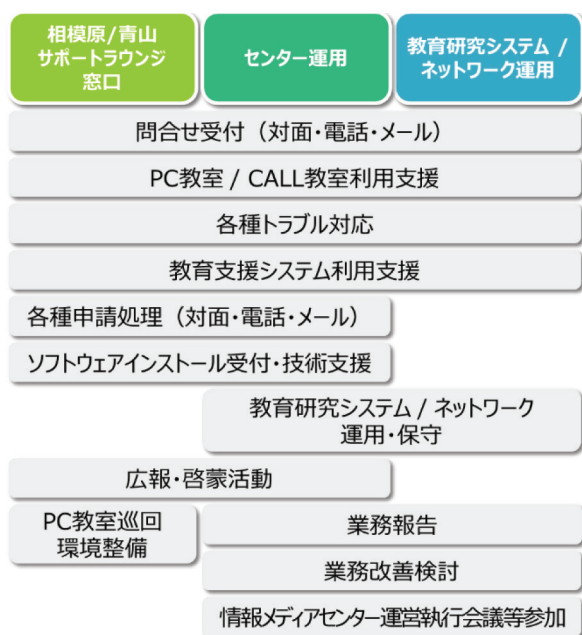


青山学院大学 情報メディアセンター 業務委託範囲

弊社専門スタッフによる、システム管理運用・窓口体制により、各種サービス申請処理、システム利用サポート、システムの不具合・故障等のトラブル対応、システムバージョンアップ、技術支援、システムベンダー対応などを行うことで、高品質なワンストップサービスの提供と迅速な問題解決を実現しています。また、これまでキャンパスによりばらつきが出やすかったサービスレベルを、両キャンパスの特性を考慮した上で揃えることにも成功しました。2017年度のシステム更改の際は、日々の運用業務から得られた知見やアイデアが、AIM教職員の検討へフィードバックされ、新サービスや新システムへ反映されました。また、更改作業にはICTスキルを持つ専門スタッフが大学の立場で参画することにより初期トラブルを抑制するなどスムーズなシステム移行の実現に貢献しました。

専門スタッフは単なるアウトソーシングとしての業務参加ではなく、AIMの一員として教員、職員と一体となった運営により、日々サービス向上の活動を行っています。

情報システムに対する大学のニーズが変わりつつある現在、弊社は教職員の皆様と一緒に、情報化による教育研究の価値を創造するお手伝いをいたします。



運用業務支援内容

■運用業務支援の大学の評価

□情報メディアセンター所長(2017年～)

宋 少秋教授 (理工学部)

以前より、授業で利用するアプリケーションを希望した際の教室パソコンの準備が素早くきめ細かくなったと感じていました。所長として迎えた2017年の更改では予期せぬ問題や未知の事象に遭遇したわけですが、利用者への対応やベンダー調整において、速やかに現実的な提案を出し着実に実行してくれたため、頼りになりました。システム更改の際には、トラブルを未然に防ぎ、発生した場合も早期に解決することで、スムーズに安定稼働へと繋げる必要があります。教員職員運用支援業者で協力してこれを遂行する基礎はできていると思いますが、まだ先によりよい形があるようにも感じています。これからも一緒に試行錯誤を続けたいと思います。



□前情報メディアセンター所長 (2013～2017年)

宮川 裕之教授 (社会情報学部長)

情報システムが高度になり教育研究利用での可能性が広がる中、本学にとって本当に価値ある情報システムは何なのか。教職員の業務が数多くある中で、AIMが提供すべき情報環境の重要性を理解し、ともに検討できる専門家を必要としていました。業務委託すべきことと本学がやるべきことを検討し、2013年より運用業務をNTT-AT社へアウトソースするという形をとりましたが、利用する教員一人一人の顔と名前を覚え、それぞれのニーズにきめ細かく柔軟に答えてくれています。一線で得た経験値を次の世代の企画へとフィードバックしていく上で、いかにそれらを咀嚼解釈し、本学の教育の方向性に即して提案をしてもらえるかが大切だと考えておりますが、この面でも期待しています。



問い合わせ先

NTTアドバンステクノロジー株式会社
ネットワーク&ソフトウェア事業本部
TEL: 0422-37-0850
E-mail: ataim.cni@ml.ntt-at.co.jp
URL: <http://www.ntt-at.co.jp/>

