

機器分析コンシェルジュ～立ち上げから現在まで～

名古屋工業大学技術部技術課

○岩坂彩子, 瀬戸しずか

lwasaaka.ayako@nitech.ac.jp

1. はじめに

今年度より学内向けイベント「機器分析コンシェルジュ」を実施している。機器分析コンシェルジュとは機器分析に関する相談会で、相談員は産学官金連携機構設備共用部門の技術系職員全員が担当、予約不要・対面方式で毎月1回実施している。実施に至るまでの経緯および企画立案、現在までを報告する。

2. 企画立案

2.1 立ち上げの経緯

きっかけは我々が所属する課の2022年度目標が提示されたことだった。我々の業務は主に学内の共同利用設備（分析機器等）の技術指導や依頼測定、装置の保守点検である。2022年度の目標は「共同利用設備（分析機器等）の利用率向上を目指した広報活動の一環として、利用者向けの講習会やPR活動を実施する」というものであった。最初は各々個人で目標実現への取組みを考えていたが、利用および依頼率を向上させるためには職員全体で実施した方がよいのではと二人で模索を始めた。そして、日々話し合いを重ねる中で、「定期アンケートの実施」「Twitter（現 X）を開設」「分析相談会」「測定室ツアー」といった意見が挙がった。それらの素案をまとめて部門長へ相談した結果、「コンシェルジュ（分析相談会）」案が生まれた。

2.2 ターゲットとコンセプト

初めにターゲットとコンセプトを設定した。ターゲットは学内の共用の分析機器を利用したことが無い学生、すなわち新規利用者とした。コンセプトは対面で予約不要とし、気軽に訪れることができる相談会を目指すことにした。これまで、分析機器に関する相談事はホームページの問合せ窓口から相談することができたが、問合せ件数が少ないことから、学生にとっては敷居が高いのではないかと考えたためである。相談者と技術系職員がお互いに顔を見ながら、気軽に相談できる窓口を設置しようということになった。

2.3 イベント詳細

次に、名称・開催日時・場所などイベントの詳細を決めた。名称は他の技術系職員からも候補を挙げてもらい、多数決で「機器分析コンシェルジュ～どの装置でどうやって分析すればいいの？教えて！～」に決定した。開催日時は、研究室所属の学生が集まる廃液回収日（第三水曜日の午前）、場所も廃液回収に近い建物の一室に決めた。とはいえ、どの程度の人がイベントに来てくれるか予測不能なため、ひとまず初回と2回目を実施することに決め、3回目以降はイベントの様子と利用者アンケートを元に再設定することにした。

表 1. 開催日程

開催日	第1回	2023年4月19日（水）
	第2回	2023年5月17日（水）
時間	9:00-10:30	
場所	22号館1階会議室	



図 1. 学内マップ

2.4 告知・宣伝

告知方法としてはポスター、チラシ、ポータル掲示板、ホームページを利用してアピールした。特にポスターは歩いている人でも一目で分かりやすいように配色や文字の大きさ、イラストを工夫した。ポスターは9棟、25測定室に47枚を掲示した。生協にも協力をお願いし、食堂や売店に掲示してもらった。チラシは教員のメールボックスに350枚配布をした。

これらは地味な作業ではあるが、後のアンケートでは機器分析コンシェルジュに来たきっかけとして「ポスター」が4割強と最も多い結果となり、広告の効果が大きいことが分かった。



図2. 第1回ポスター



図3. チラシ裏面



図4. チラシ配布の様子

3. イベント実施

3.1. 第1回(4月)イベント

イベント当日は我々の予想を超える16件の相談があった。元々、相談員は我々2名、呼び込み1名、応援2名で、相談ブースを2か所設置して準備をしていた。ところが、学生、教員と次々に相談者が訪れるため、急遽職員5名全員が相談員として対応することとなった。それでも順番待ちができるほどの大盛況であった。人が多くて会場内では相談対応ができず、会場外で対応することもあった。終了時間は11時を大幅に延長した。

相談者は共用の分析機器を利用したことが無い学生もいたが、普段から共用設備を利用している学生も多く訪れた。本来のターゲットとは異なるものの、機器分析に関する困りごとを抱えている利用者が一定数いることが分かった。

たくさんの方が相談に足を運んでくれたのはありがたいことではあったが、我々の準備不足と次回以降の対応の仕方についての課題が残った。



図5. イベントの様子

3.2 第9回（12月）まで

初回から第9回までのイベント開催日と相談件数を表2に示す。初回と比較すると相談件数は落ち着いたが、毎月コンスタントに相談者が訪れている。

相談内容とその後の対応内容は相談員が Teams 上の Excel に記入、相談員全員で共有している。

表 2. 相談件数

	相談件数
第1回（4月）	16 件
第2回（5月）	5 件
第3回（6月）	7 件
第4回（7月）	3 件
第5回（8月）	7 件
第6回（9月）	3 件
第7回（10月）	6 件
第8回（11月）	4 件
第9回（12月）	2 件

3.3 変更点

利用者アンケートとイベントの様子を受けて、その都度内容を変更している。

- ・開催日時

第3回目以降の実施日を毎月第三水曜日ではなく、曜日をランダムに設定した。これは、固定の曜日にすることにより参加することができない相談員（職員）と相談者を減らすためである。開催時間については、アンケートでの要望を受けて9時半開始から10時開始へ変更した。

- ・相談員の人数

相談員は5名とし、それを技術系職員全員で回す当番制とした。

- ・ポスター、チラシの印刷と貼り替え

ポスター、チラシの印刷と貼り替え作業を年2回（イベント6回分）に変更した。なるべくたくさんの方の目に留まるように11月からのポスター・チラシのメインカラーを変更した。

- ・副題

年2回のポスターとチラシの印刷・貼り替えと同時にコンシェルジュの副題を変更した。今年度後半の副題は、「分析や装置でのお困りごとを教えてください！」とし、時期によって変化する相談事を考慮して決定した。



図 5. 第8～12回ポスター

4. アンケート

相談者に事後アンケートを実施して、満足度、感想などを調査している。

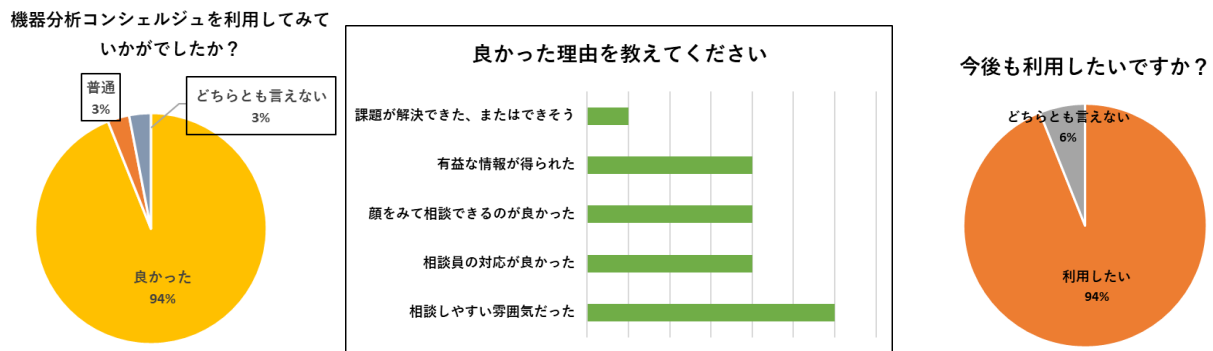


図 6. 第 8 回までの利用者アンケート

「機器分析コンシェルジュを利用してみていかがでしたか」、および「今後も利用したいですか」の問いについて、どちらも良好な結果だった。良かった理由として最も多く挙げられていたのが「相談しやすい雰囲気」だった。相談者は雰囲気や相談員の対応を重視していることが判明した。

感想の一部抜粋を以下に記す。

- ・非常に相談しやすい雰囲気でした。今後も積極的に活用させていただきたいと思います。
- ・対応可能な分野が事前に告知されていると凄く助かります。
- ・自分は B4 なので研究を始めたばかりであり、装置に関しても無知でしたが、親切で丁寧に教えていただき分かりやすかったです。ありがとうございました。

5. 機器分析コンシェルジュ web

機器分析コンシェルジュを開始して約半年後、ホームページ相談窓口「機器分析コンシェルジュ web」を開設した。これは、アンケートで「機器分析コンシェルジュの日程と合わない」、「イベントの開催（月 1 回）が少ない」という意見が複数あったためである。これまでもホームページの相談窓口はあったが、機器分析に関する相談窓口は対面・ホームページ共に「機器分析コンシェルジュ」として集約することにした。機器分析コンシェルジュ web が発足してまだ数カ月ではあるが、これまで年に数件の相談だったのが、3 か月弱で 8 件の相談があった。

こちらも対面同様、職員全員で相談内容と対応内容を共有している。相談員一人が相談事を抱え込まないよう、相談事全体の状況確認を行うフォロー役もつけることにした。

6. 今後について

まずは職員が一丸となって「継続」を課題に実施していく。皆の意見を取り入れ、より良い「機器分析コンシェルジュ」を作っていきたい。今回、利用率向上を目的として立ち上げたイベントだが、まだ具体的な数値までは追えていないため、今後は装置利用につながった件数にも着目しながら進めていきたい。さらに、先に挙げた「定期アンケートの実施」「Twitter（現 X）を開設」「分析相談会」「測定室ツアー」についても形を変えながら利用率向上を目指して取り組んでいく所存である。

謝辞

機器分析コンシェルジュの開催を後押しして協力してくださった産学官金連携機構設備共用部門の先生方、本学技術系職員の皆様、ならびに、本報告の場を提供してくださった三重大大学の方々に感謝申し上げます。