

## 授業紹介 情報システム基礎

### 株式会社 ツーウェイシステムを見学

情報システム学科の1年生向け必修科目である「情報システム基礎」を紹介します。

この科目は、情報システムの全体像を捉え、システムの利用場面や、目的・効果を理解するための科目です。90分授業を毎週1回行い、15回の授業で完結します。

#### 情報システムを活用するコールセンター

情報システムの例はたくさんありますが、この科目では、コンビニのシステム、銀行のシステム、携帯電話システム、コールセンターのシステム、食品のトレースシステムを取り上げます。5回目の授業では、そのひとつであるコールセンターについて学習しました。

授業の中では、フリーダイヤルの0120でお客センターに電話をすると、非常に的確に対応されること、電話のオペレータは顧客情報を瞬時に把握できる仕組みが整っていること、などを学びました。そして、コールセンターのシステムの仕組みや、効用について意見を交わしました。

#### 受講者全員でコールセンターを見学

コールセンターのことを大学でざっと学んだ翌週、受講者全員で企業見学を行いました。見学したのは、株式会社 ツーウェイシステム鳥取プロスペリティセンターです。

このコールセンターは、鳥取環境大学から1.5キロの距離にあって、2005年から毎年見

学をさせてもらっています。

5月16日の見学会では、コールセンターの仕組みや電話のつながり方を、担当の方から直接教わりまました。電話とコンピュータが連携して動作すること(CTI)や、かかってきた電話をシステムがうまく振り分けること、などを学びました。日常の業務の中で使われているシステムの威力を目の当たりにして、受講生は興味深く見学させてもらいました。

コールセンターの仕事の様子も見学しましたが、オペレータさんの真剣な対応の様子が印象的でした。実際の業務ですから個人情報扱われていることもあって、見学はガラス越しに邪魔にならないように行いました。

見学会では質問の時間も設けていただきましたが、「inboundとoutboundという用語について教えて下さい」「通話を録音する場合には、お客様の承諾を得るのですか」などの質問が活発に行われました。

#### 「情報システム基礎」の全体

15回の授業のうちの前半では、情報システムが、どんな場面で役立つかどんな仕組みが使われているかを学びます。そして後半では、前半の内容を踏まえて、情報システムの概念と一般論を学びます。それによって、後続の情報システム各論の基盤を理解します。また、情報システムのセキュリティや開発方法などについても理解を深めます。



写真はコールセンターに到着して入館を待つ50人の受講生。

コールセンターへの往復には、大学のバスを利用しました。