

LEADERS NOW!

■リーダーズ・ナウ [在学生・卒業生インタビュー]

分かりやすい 情報体系デザインを実践

堺市の情報サイト制作にチームで協力

「堺好きをどんどん作っていききたいと思い、関西大学総合情報学部堀研究室の学生さん方と協働してこのサイトを作成しました」——「堺市シティプロモーション情報サイト」のトップページには、このような堺市からのコメントが掲載されている。同サイトの制作に携わった学生は5人。彼らは総合情報学部の堀雅洋教授の下で学んだウェブ情報システムの技術と知識を応用し、実ユーザーに近い学生の感覚を生かしてサイト構築に貢献した。



さまざまな地域資源をアピールし、地域の知名度や好感度を上げ、地域そのものを全国に売り込む「シティプロモーション」が各地で活発になっている。2012年12月、大阪府堺市の公式サイトのリニューアルに合わせて公開された「堺市シティプロモーション情報サイト」も同市のシティプロモーション活動の1つ。堺の史跡、産業、観光スポット、体験施設など、堺の魅力を紹介したこのサイトの制作に、堀研究室の学部生3人、大学院生2人が協力し、同市の情報発信に貢献した。

堺市から堀教授を通じて、彼らに協力の相談が持ち込まれたのは2012年6月頃。当時の同市には観光情報サイトはあったが、情報の見つけにくさが課題だった。新しく制作するサイトでは、これらの課題を改善した情報を見つけやすいサイトを目指すことで合意して作業は始まった。



堺市の写真▲
堺市の情報の関連性を「カードソート」で整理する学生たち▶

7月に行われた堺市との合同ワークショップでは、「千利休」「昆布」「刃物」など堺市の魅力を1枚ずつ名刺大のカードに書き出し、そのカードを並べて情報の関連性を整理するカードソートと呼ばれる作業に、堺市職員と学生で意見交換しながら取り組んだ。「堺市が考える分類に対して、観光客などのユーザーと同じ私達の目線での分類をすり合わせて情報を整理しました」と振り返る。



- 総合情報学部 堀雅洋研究室
梅景 晃平 さん(研究科2年次生)
北川 悠一 さん(研究科2年次生)
宗片 大輝 さん(4年次生)
西 悠之 さん(4年次生)
沖野 仁美 さん(4年次生)



返るのは、北川悠一さん。この作業を経て、堺の魅力の時系列に、古代・中世・近世・現代の4つの時代に分け、古代・中世の繁栄を象徴する歴史魅力と現在に受け継がれた活力とのつながりが垣間見えるような情報分類の枠組みに整理することが決まった。この決定を受け、サイトの企画デザインを大学院生2人が中心となってまとめると、今度は学部生3人が中心になってサイトのソースコードを作成するコーディング作業に取りかかった。作業期間は約4ヶ月。授業や自分の研究と並行して取り組まなければならない時間的な厳しさを乗り越え、ユーザーの立場から考えた使いやすいサイトができあがった。ページデザインも、堺市の持つ歴史魅力を生かしたデザインにしたいという堺市の意向を踏まえて、学生が作成したものを採用。修正もほとんどなく、学生が作ったサイトがほぼそのままの形で公開されることになった。「昔からサイトのデザインが好きでしたが、趣味とは違う大変さを感じました」(宗片大輝さん)「最新のソフトにも対応できるようプログラミングをしました」(西悠之さん)「アクセシビリティを検証しましたが、規格について知らないことが多く勉強になりました」(沖野仁美さん)と現在4年次生となった学部生は、それぞれが担当した作業を通じて実践的な学習を体験できたと振り返る。堀研究室では、ユーザーにとって分かりやすい情報体系(情報アーキテクチャ)のデザインなどを学んできた。今回のサイト制作は、その学習の成果をしっかりと発揮する機会となった。「自分たちのスキルを、社会に生かすことができると嬉しいと全員が感じています。情報の伝え方だけでなく、対外的な議論の仕方なども学ぶことができました。情報の分かりやすさがこのサイトの一番の売り。多くの方に見ていただいて、堺市のプロモーションに役立てば」とリーダー役の梅景晃平さんは話した。

ネット専門銀行の 快適利用をサポート

お客さまの立場から問題解決を図る

- 楽天銀行株式会社
お客さまサポート本部 品川カスタマーセンター
品川コンタクトセンター
東 明花 さん 一商学部 2010年卒業

コストが低く、その分、預金金利の高さや手数料の安さなどが魅力のネット専門銀行。利用者は拡大の一途をたどる。中でも、口座開設数が420万を超える楽天銀行は国内最大手だ。お客さまサポート本部所属の東明花さんは、新たな業態であるネット専門銀行をいかに快適に利用していただくかを考えながら、迅速な対応で顧客の問題解決のお手伝いをしている。

国内最大手のネット専門銀行である楽天銀行、そのコンタクトセンターで働く東さんの主な仕事は、顧客からのメールによる問い合わせへの対応だ。

コンタクトセンターに寄せられるメールは1日100～200件。「パスワードを忘れてしまった」「キャッシュカードを紛失した」など、よくある質問には、基本的に専任スタッフが回答し、東さんはフォロー役として、特殊な問い合わせや文意のつかみにくいメールなど、対応が難しいケースについてスタッフにアドバイスをしたり、回答のために関連部門との連絡や確認に駆け回る。また、問い合わせ内容の分類・分析も大事な業務。例えば、増加傾向の問い合わせがあれば、ホームページの「よくあるご質問」に回答を追加して、問題を解決する情報を得られやすくするなどの改善も行う。

「電話や対面と違って、お客さまがどういう気持ちで問い合わせしているのか、その温度感がメールではつかみにくい。お客さまが本当は何を一番伝えたいのかをくみ取って、分かりやすい回答をできるだけ早く返すように心

東 明花—あずま はるか
■1987(昭和62)年、兵庫県生まれ。2010年関西大学商学部商学科卒業。高度な統計数理、データマイニングに関する知識と社会科学の素養を培い、ビジネスプロセスを科学的かつ実践的に解明できる人材を育成する「DSIプログラム」を履修した。



掛けています。いかに気持ちよく当行をご利用していただけるかをいつも考えています」と話す。

楽天銀行はネット専門銀行という歴史の浅い業態である上に、新しいサービスも次々と取り入れているため、問い合わせ内容とそれに対する対応も前例が無いことが多い。新しいサービスやキャンペーンを実施する前には、どんな問い合わせがあり、それに対してどのような回答をするのかを綿密に想定し、関連部門と協議しながらテンプレートとなるメール文の作成も行う。東さんの業務は銀行のサービス、インターネット、顧客心理についてなど幅広い知識が求められるのだ。

在学中は商学部の矢田勝俊教授のゼミで、膨大なデータから有用な知識を得るデータマイニングのビジネスへの応用を学んだ。3年次にはある地方スーパーの購買履歴データを統計分析し、ウインナーの最適な割引価格と販売個数を予測し、効果的な販売方法の提案を行う実践的な研究を発表した。

「夏休みも朝から晩まで研究室にこもって地道にデータ分析を重ねました。『データの読解が甘い』と矢田先生に指摘されて、また分析。一番学んだことは1つのことに集中して取り組む粘り強さですね。それは、現在の職場でも役立っています」

楽天銀行は口座残高と利用回数に応じて特典を与える「ハッピープログラム」などの取り組みを行っており、従来の銀行とはひと味違う小売業的なマーケティングを取り入れていると感じて配属を希望した。

「大学の勉強を生かしたいし、新しいことも勉強したい。それには、銀行はいい仕事かなと思いました。面白そうだと思うと何でもやってみたくなるんです」と笑う東さん。在学中は、アジア映画への関心をきっかけに台湾に半年間、語学留学もした。

「学生時代は興味あることはおっくうがらず何でもチャレンジした方がいいと思います。私は関大でいっぱい刺激を受けました。今後は、人に喜んでもらえることを考え、行動していきたいです」