

機器分析コンシェルジュ ～立ち上げから現在まで～

○瀬戸 しずか、岩坂 彩子
名古屋工業大学 技術部 技術課

1. はじめに

2023年4月から学内向けイベント「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学内向け月一相談会で、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順番に担当している。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である。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. 立ち上げの経緯

きっかけは技術課で毎年度初めに設定する個人目標であった。個々の目標も大切だが、課題に対して職員全体で取り組む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。

3. 開催に向けての準備

開催準備期間には約1年かけた。ターゲット・コンセプトの決定、正式名称の決定、開催日程、場所の決定、告知・宣伝の順で準備を行った。

告知宣伝には特に力を入れた。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、学内に47枚を掲示した。生協にも掲示をお願いし、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。

4. イベント開催の様子

4.1 第1回（2023年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。会場内だけでは相談対応ができず、会場の外でも対応した。終了時間を大幅に延長した。

相談に来た方は、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。

4.2 第 18 回（2024 年 6 月）まで

初回から第 18 回までのイベント開催日と相談件数を表 1 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 1 相談件数の推移（全 15 回 合計 80 件）



5. より良い運用に向けての改善

5.1 2023 年

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・改善した。

- ・開催曜日をランダムに設定
- ・開催時間を 9 時半開始から 10 時開始へ変更（利用者アンケートより）
- ・各回、相談員人数は 5 名とし、それを技術系職員全員で回す当番制に変更
- ・ポスター、チラシの作成を年二回とし、毎回メインカラーを変更
- ・時期による副題の変更

5.2 2024 年

4 月に機器分析技術系職員のミーティングにて 1 年間のまとめを全体共有した。ミーティング後、機器分析コンシェルジュの今後の方針について意見を出し合う会を設けた。

- ・閑散期（1-3 月）の相談員人数削減
- ・受付表、問診票、共有用の相談内容一覧表の改善
- ・実施後の状況調査実施

5.3 その他の取り組み

- ・機器分析コンシェルジュ WEB
- ・ものづくりテクノセンターとの共同開催実施

6. まとめと今後について

まずは職員が一丸となって「継続」を目標とし、実施していく。今後も全体の意見を取り入れ、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。