

# GPS-Academic 受検者サポートデスクにおける 対応のご案内

受検者サポートデスクでは、主にご自宅等でご受検される受検者様のシステム操作フォロー、各種お問合せへの回答を行います。

貴学に学生より受検に関する操作等の問い合わせが入った場合は、サポートデスクへかけ直すようご案内ください。

本資料では、受検者本人確認の手順、ならびによくあるお問合わせへの標準対応についてご説明します。

株式会社ベネッセ i-キャリア

株式会社ベネッセ i-キャリアは、2015年4月1日に設立した、株式会社ベネッセホールディングスとパーソルキャリア株式会社（旧社名株式会社インテリジェンス）の合併会社です。

## 受検者サポートデスクにおけるご案内① 本人確認

受検者よりお問い合わせが入った場合は、受検者情報をヒアリングのうえシステム登録済み情報と照合し、ご本人かどうかの確認を行います。

①ヒアリングする受検者情報 大学名 or 団体コード／ログインID／姓名

②受検者本人かどうかの確認

Yes：そのまま手続へ

No：「失礼ですが受検者様との関係をお伺いできますか？」

※受検者本人ではない（父母・保護者・祖父母・高校の先生などの）場合も、①の受検者情報をヒアリングできた場合は手続を行います。

※①の受検者情報がわからないという場合は、以下の通り回答します。

・商品内容や、一般的な操作方法等

→可能な範囲でご説明

・パスワードの再設定／受検状況の確認／受検やりなおし（再受検）対応など、受検者情報が必要となるもの

→確認後のかけ直しを依頼

※IDがお申し出と合致しないなど、ヒアリング内容とシステム登録情報と相違があった場合は、貴学設定のルールに基づき再確認します。それでも合致しない場合は、大学へ確認いただくようご案内いたします。

## 受検者サポートデスクにおけるご案内② 回答方針

受検者からの問合せへの回答は、以下の通りです。

問合せ	回答・対応	
受検期限を過ぎてしまったが、どうしたらよいか	<p>■ お申し込み時の情報に沿ってご案内</p> <p>GPS-Academic アセスメントテスト申込書内、「告知用受検可能期間終了後の回答」に基づいてご案内いたします。</p>	
ID・パスワードがわからない	<p>■ マニュアル ⇒ ID・パスワードのルールをご案内</p> <p>まずは、マニュアルをご確認いただくようご案内します。 「団体コードは●●です。ID・パスワードは、大学から配布の受検マニュアルでご確認ください。」</p>	
	マニュアルがない	<p>GPS-Academic アセスメントテスト申込書内、「受検者ID、パスワードの発行ルール」に基づき、貴学設定のID、パスワードの設定ルール（例：ID = 学籍番号 / パスワード = 生年月日）のみをお伝えします。 実際のID等は開示しません。</p>
	正しく入れているがログインできない	<p>パスワードを再設定し受検をお試しいたできます。 ※貴学に「パスワードを忘れた」「ログインできない」という問い合わせがありましたら、受検者サポートデスクへ連絡するようお伝えください。</p>
受検が完了しているか確認したい	<p>■ システム上の完了を確認のうえ、ご案内</p> <p>結果閲覧を非公開にされている場合、公開期日が設定されている場合は、その旨ご案内します。</p>	
各種操作方法 受検におけるトラブル	<p>■ 状況をヒアリングのうえ、解決方法を案内</p> <p>受検者の環境では受検が難しいと判断される場合、別環境での受検を案内します。</p>	

## 受検者サポートデスクにおけるご案内② 回答方針

問合せ	回答・対応	
パソコン、受検に必要な環境を用意できない	<p>■ <b>ご家族等に借りていただくようご案内。</b>            ご家族、高校等で借りていただくようご案内いたします。            ※パソコンを持っていない学生向けに学内受検をご予定の場合は、貴学マニュアル等にてご案内ください。</p>	
受検終了後のやり直しを希望	<p>■ <b>状況をヒアリングし、原因を確認します。</b>            受検者起因かどうかで、ご案内を変更いたします。</p>	
	受検者起因の場合	<p>以下のようなシステムや受検者環境に関係しないケースは原則お断りのうえ、大学に相談するようご案内します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・操作方法がよくわからないまま進めた</li> <li>・難しかった、結果に納得がいかないのもう一度やりたい</li> <li>・疲れて受検中寝てしまったのでやり直したい</li> </ul>
	弊社システム不具合と想定される場合	<p>弊社システムのエラー等が疑われる場合は、再受検の手続きを行います。</p>
	受検者側の環境起因と想定される場合	<p>受検者のパソコンやネットワークの環境、設定が原因と想定される場合は、受検者起因ではありますが、再受検の手続きを行います。            その際、環境を変更いただくようご案内する場合があります。</p>
GPS-Academic 受検以外に関する問合せ	<p>■ <b>貴学への連絡をご案内</b>            受検以外に関するお問い合わせについては、貴学へお問合せいただくようご案内します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入学手続きについて</li> <li>・貴学入学者向けサイト等の利用について</li> </ul>	