

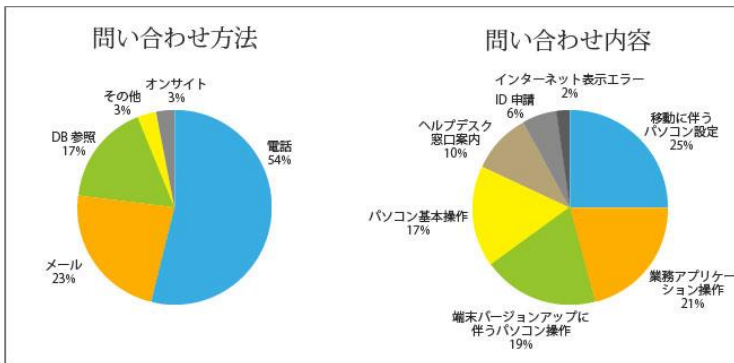
コスト削減を目的としたヘルプデスク業務の改善

某金融系企業様にてコスト削減を目的に、ヘルプデスク業務の改善を実施

某金融系企業様のヘルプデスクでは、数ヶ月の間で問合せ件数、問合せ時間が増加する傾向にありました。それに伴い、人員を増やす必要があったため、問合せ件数の削減を目的に、問合せ内容および問合せ件数の増加原因を分析することになりました。

ヘルプデスク設置当時は、わからないことがあった場合にユーザはまずFAQのDBを参照して、それでも解決できない場合はヘルプデスクに問合せをする体制でした。しかし、その後DBが更新・改善されなかったため、DBを参照せずに、ヘルプデスクに問い合わせることが増えました。また、ヘルプデスク時間外にFAQのDBアクセス数が増加している状況が見受けられました。

このような設置当時から変化しているユーザ環境に対応するため、ヘルプデスク体制を再構築することにしました。



目的

ヘルプデスクへの問合せ内容、件数、時間が増加した原因を分析し、問い合わせ件数を減らす。

現状のユーザ環境に適したヘルプデスクマニュアル、業務フローを作成する。

作業概要

①ヘルプデスク問合せ内容の分析

ヘルプデスクへの問合せ内容、時間帯、役職・職務別利用者分析を実施。

②ヘルプデスク業務の分析

マニュアルの有無、更新箇所の確認

新規に必要なマニュアルやユーザ向けドキュメントの確認

マニュアルフォーマットの確定

マニュアルの整備や更新およびドキュメントの新規作成スケジュールの作成

③マニュアルの整備、更新

実機操作を通じて、ユーザの立場に立ったマニュアルを作成

④ヘルプデスク対応の改善

ユーザと共に整備されたマニュアル(FAQのDB)を参照しながらヘルプデスクを行う体制の徹底

改善後の問合せ内容、件数、時間を、ユーザを含めてレビュー

作業効果

①FAQのDB閲覧数が増加したことにより、問い合わせ件数および放棄件数が減少

対応方法を説明する際に、該当FAQ画面を一緒に見てもらうようヘルプデスク側が促すことで、『視覚』、『聴覚』からアナウンス。

ユーザが理解しやすくなり、1件あたりのヘルプデスク問合せ時間を1分以内に短縮

FAQサイトの認知度が高まり閲覧数が増加したことで、ヘルプデスクへの照会件数が30~40%減少。

②ヘルプデスク業務の課題を解決

ヘルプデスクの問合せ内容を詳細に分析したことで、現状の課題を再確認し、適切な対処方法を実施。

③ドキュメント類の更新

現状のユーザ環境に適しており、かつフォーマットが統一されたことにより、分かり易いドキュメントを作成することが可能。

今後のユーザ環境が変化しても、ヘルプデスク側が対応できるよう業務フローを構築。

結果

①ユーザーの視点に立った業務改善

ユーザの満足度を重要視し、パソコン知識のない人に対して画像付きPC用語集を作成したり、ユーザの視点に立った業務改善を実施することで、FAQのDB閲覧数を増加。

②ドキュメントのフォーマット化による効率化

新規作成分を含めて約700ものドキュメントをフォーマット化し、効率的に作成および修正を実施。その結果ヘルプデスク側の作業効率が向上。