

ヘルプデスクご担当者さま **必見!!**

ヘルプデスクを安定運用させる **13**の手法を徹底解説



ヘルプデスクにおける課題

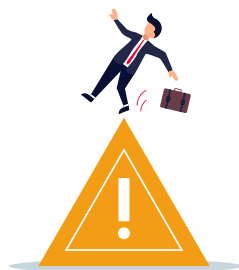
「ヘルプデスク」の対応業務は多岐にわたり、「問い合わせ対応の負担が大きくコア業務へ専念しにくい」という悩みはさまざまな企業が抱えています。しかし、コア業務へ専念できない原因は各企業で異なるものです。そこで本資料ではヘルプデスク運用でよくある4つの課題とその解決策について網羅的に解説します。

ヘルプデスク運用でよくある4つの課題

ヘルプデスク運用のよくある課題としては下記の4つが挙げられます。

01 業務の属人化

ヘルプデスクはITに関する深い知見が必要なため、優秀なオペレーターへ業務が属人化しやすい傾向にあります。そのため、ベテランの離職・休暇などに対応できない“不安定な運用”になってしまいます。ベテランが行っている作業内容や暗黙知を共有する仕組みを整備できていないことが、原因として考えられるでしょう。



02 スキルのある人材の不足

ヘルプデスクではインターネットやシステムなどのIT知識やコミュニケーション能力など、幅広い能力が必要となります。初心者ではスキルを身につけるのに時間がかかりますし、スキルを持つ人の採用も困難を極めています。「高いスキルを持つ人材」を確保できなければ、ヘルプデスクの運用は不安定になりかねません。



03 問い合わせ対応に時間がかかる

近年のDXに伴い、ユーザーは多くのシステムを利用しています。使用回数が増えれば、必然的に問い合わせ数が増えてしまいます。同時に、ツールも複雑化しているため、問い合わせの難易度が増加し、1回あたりの対応時間も増えている状況です。その結果、問い合わせ対応に多くの時間が割かれることとなり、ヘルプデスク担当者の大きな負担になってしまいます。



04 ユーザー満足度が低い

問い合わせ対応の満足度も悩みのひとつです。特に社外向けヘルプデスクではエンドユーザーへ失礼な対応をしてしまうと、クレームに発展する可能性もあります。すると、お客さまにまで迷惑をかけてしまう危険もあるでしょう。「迅速」「提案」「明確」「丁寧」が顧客満足に必要な要素と言われているため、それぞれに合った対策を行うことが大切です。



上記のような課題を解決するには、どのような対策を講じればよいのでしょうか？

次のページから、それぞれの課題に対する解決策について紹介いたします。

課題1【業務の属人化】の解決策

1 ページ目で挙げた「ヘルプデスクの課題」のうち、「業務の属人化」に対する解決策を解説します。

解決策 01 ナレッジマネジメントを実施する

ナレッジマネジメントとは「社員が個々に所有しているスキルを組織内で共有・融合させることによって、生産性を高めるためのマネジメント手法」のことです。

POINT

- ユーザーの問い合わせ内容と回答内容をシステムへ登録しておき、その内容をオペレーターがいつでも見られる体制にしましょう
- ナレッジを使用するだけの担当、作成する担当、管理する担当など、細かく担当者を分けましょう

「ナレッジマネジメント」の効率的な実施方法は以下の資料で解説しています。



▼ ダウンロードはこちらから
<https://www.persol-wd.co.jp/downloads/kcs-knowhow-base/>

解決策 02 運用マニュアルを整備する

すでに運用マニュアルを作っていたとしても、情報が更新されておらず陳腐化されている場合もよくあるため、常に整備をしましょう。

POINT

- マニュアルは一度作って終わりではなく、新しいツールを導入した場合やアップデートがあった場合などには更新を行きましょう
- マニュアルの管理をする責任者や確認するタイミングを決めておき、常に確認できる体制を整えましょう
- マニュアルが見られない運用になっている場合には、運用フローを作成したうえで、使用の徹底を行きましょう



解決策 03 業務の責任を分散させる

ツールごと・部署ごとなど業務の責任を1人へ集中させてしまうと、属人化が起これやすくなるため、責任を分散させましょう。

POINT

- 「複数名でひとつの業務を担当する」「責任者を複数名にする」などの対策を行きましょう
- ※ある企業では全社員に毎年一定期間、会社と完全に連絡を絶つ休暇を取ってもらうことで、属人化を解消しています



解決策 04 業務自体をシンプルにする

対応業務が複雑になればなるほど、属人化は発生しやすい傾向にあるため、業務を簡素化させましょう。

POINT

- ナレッジ管理ツールやユーザーとの問い合わせ対応を行うツールなど、業務ごとに使っているシステムが違うなら、一元管理できるように使うツールを絞りましょう
- エスカレーションのやり方が個人で分かれている場合には、エスカレーションのフローを統一化しましょう



課題2【スキルのある人材の不足】の解決策

1 ページ目で挙げた「ヘルプデスクの課題」のうち「スキルのある人材の不足」に対する解決策を解説します。

解決策 01 ナレッジマネジメントを実施する

課題1でも取り上げた「ナレッジマネジメント」を行うことで、初心者でも高いスキルが必要な問い合わせへ対応することができるようになります。ナレッジマネジメントとは、IT リテラシーが高いベテランのオペレーターが持っている暗黙知を、他のメンバーへ共有する仕組みのことです。ベテランが持っているノウハウを初心者でもすぐに使えるため、スキルのある人材を確保する必要もなくなるでしょう。

POINT

- せっかくナレッジを作っても、使いにくければ意味がありません。そのため、初心者でも使いやすいように記載することが大切です。「作成日時」「質問内容」「回答内容」に加えて、「イラストや図」「現象が起こった原因・背景」「関連情報」「関連するその他のナレッジ」などの情報を記載しましょう
- 利用されたナレッジを分析し改善を進めることも大切です。一般的にナレッジは全体の 80% は利用されないため、使われている 20% のナレッジを集中的に見直しましょう。また、バージョンアップや新システムの追加があった場合には、ナレッジの追加・更新も必要です



解決策 02 離職率を低下させる

業務負荷の大きさから多くの企業のヘルプデスクは離職する人も多く、採用活動が難航しやすい傾向があります。

せっかくスキルの高いオペレーターを確保できても、離職率が高いままだと人手不足を解消することはできません。

スキルの高い人材の流出を防ぐため、定着率を高める工夫はとても大切です。

POINT

- オペレーターとの面談を行いましょう。オペレーターが業務を行う中で抱える不満をヒアリングし、全体の対策としてそれを共有する時間を設ける。不満として出た声に対しては真摯に向き合い、改善を繰り返し行いましょう
- オペレーター自身のモチベーションを高めることも大切です。そのために、適切な評価制度を設け、仕事の成果や対応内容に応じて適切な給与を支払いましょう。評価の納得感を上げるためにも実務に対する評価フィードバックを口頭で行うことも対策の1つです。評価が難しい定性的な部分は表彰制度を設けることが、モチベーションアップには効果的です



課題3 【問い合わせ対応に時間がかかる】の解決策

1 ページ目で挙げた「ヘルプデスクの課題」のうち「問い合わせ対応に時間がかかる」に対する解決策を解説します。

解決策 01 ユーザー向けにFAQを公開、整備する

FAQとは Frequently Asked Questions の略で、「頻繁に尋ねられる質問」という意味です。FAQ を公開、整備することでユーザーの自己解決を促せるため、問い合わせ数の削減が可能です。

POINT

- 質問の「優先度」「重要度」「閲覧数の多さ」に順序をつけて、分かりやすいようにFAQを並べておきましょう
- FAQの中で使用する用語、呼称、文章のルールを一致させる「レギュレーション」を行う。また、専門用語を使わず分かりやすい言葉で記載しましょう
- 「質問文とタイトル」「質問の回答」「参考ページ URL」「関連FAQ」が正確に盛り込まれるようにしておきましょう
- FAQを作っても使われなければ意味がないため、ユーザーが利用しやすい場所・タイミングでFAQが現れるように工夫しましょう



解決策 02 チャットボットを利用する

チャットボットとは「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、自動的に会話を行うプログラムのことです。自動で問い合わせ対応をしてくれるため、オペレーターは対応する必要がありません。

POINT

- 「FAQ 型 (AI に学習させて問い合わせに対して会話形式で回答)」か「シナリオ型 (一定の選択肢を提示して選択式で会話を成立) かを決めましょう
- 作成するときは「過去対応履歴」を洗い出して、よくある質問とその回答をリストアップしましょう
- 問い合わせに対して正確、迅速に回答を提案できるように、問い合わせ種別をグループ化して、乱雑化した問い合わせをカテゴリごとに整理しましょう
- どんな質問に対してどの回答を返すのか、会話のフローを作成しましょう

■「チャットボット」については以下の資料で解説しています。



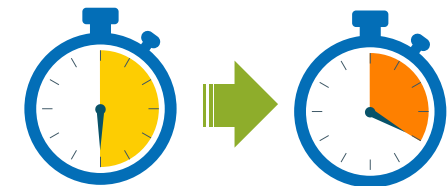
▼ ダウンロードはこちらから
<https://www.persol-wd.co.jp/downloads/chatbot/>

解決策 03 1回あたりの対応時間を減らす

1 回あたりの対応時間を減らすことで、問い合わせの負担を軽減することができます。対応時間とは「問い合わせ対応時間」と「後処理の時間」の合計であるため、両方の時間を短くすることで大きな効果が得られるでしょう。ツールの導入が前提にはなりますが、以下を行うことで対応時間を減らすこともできます。

POINT

- 電話応対が多い場合は音声認識システムとナレッジ管理ツールを組み合わせると、回答内容を探す時間を削減できます。仕組みとしては、最初に音声認識システムで顧客とオペレーターの音声をテキスト化します。その後、テキスト化された情報を基に、ナレッジを自動検索し、関連度の高い順に表示させることで実現が出来ます
- 後処理時間を減らすには、入力項目の見直しが効果的です。「そもそも入力する必要がある項目か?」「他の項目と結合できないか?」「自由記述でなく選択式にできないか?」などを考えることで、作業時間の削減につながるでしょう



課題4【ユーザー満足度が低い】の解決策

1 ページ目で挙げた「ヘルプデスクの課題」のうち「ユーザー満足度が低い」に対する解決策を解説します。

解決策 01 問い合わせの解決スピードを速める

問い合わせの解決スピードを高めることで、ユーザーは疑問をすばやく解消できるため、満足度の向上につながります。

POINT

- 「エスカレーションの回数の削減」や「1 回当たりの対応時間の削減」を実現するために、マニュアルの整備や適切なナレッジマネジメントを行きましょう
- 問い合わせ数の多い時間帯に人員を増やすことも手段のひとつ。適切な人数配置することでコストパフォーマンスの高い運用が期待できます
- あらかじめ問い合わせ内容に優先順位をつけておく。緊急度の高い問い合わせから対応を行い、緊急度の低い問い合わせは落ち着いてから対応する仕組みを整えることで、ユーザー満足度の高い対応が実現します



解決策 02 対応品質を高める

「言葉遣い」や「一般的なマナー」などの観点で、顧客の問い合わせに対してオペレーターが適切な対応ができたかを測る指標を「対応品質」といいます。丁寧な対応をすることが対応品質の向上につながります。

POINT

- 「問い合わせ対応で心掛けるべき言葉遣い」や「ユーザーから問い合わせを受ける際のマナー」について初任者研修を行きましょう
- オペレーターの対応を管理者がモニタリングする。モニタリングに応じて適切なフィードバックをすることで、オペレーターの質を高めることができます。モニタリングをする際には「リアルタイム」と「録音」の2種類があるため、どちらが適切か選んだうえで行うことが重要です



解決策 03 回答内容を分かりやすくする

「ユーザーにとって難しい専門用語を使わない」「先に結論を伝える」といった取り組みを通して分かりやすい回答ができるようにしましょう。

POINT

- トークスクリプト、ナレッジの文言を整備する。トークスクリプトやマニュアルに沿って話すだけで、分かりやすい文章で伝わるよう構成を整えることが大切です



解決策 04 提案力を高める

エンドユーザーの潜在ニーズを把握して、オペレーターが自らユーザーの悩みを解決する提案をすることで満足度を高められます。

POINT

- オペレーターの商品やサービスに関する理解が深まるよう取り組む。「なぜユーザーがその問い合わせをしているのか？」を把握することが、潜在ニーズの理解につながります
- ロールプレイングなどの実践研修を通してオペレーターに「提案する癖」を身につけさせる。研修を繰り返し行うことで、提案力を高めることができます



解決策を実施し、ヘルプデスクの安定運用を目指しましょう!

ヘルプデスク運用でよくある課題とその解決策について振り返りましょう

課題	01 業務の属人化	02 スキルのある人材の不足	03 問い合わせ対応に時間がかかる	04 ユーザー満足度が低い
解決策	<ul style="list-style-type: none">ナレッジマネジメントの実施	<ul style="list-style-type: none">ナレッジマネジメントの実施	<ul style="list-style-type: none">ユーザー向けに FAQ の公開・整備	<ul style="list-style-type: none">問い合わせの解決スピードを速める
	<ul style="list-style-type: none">運用マニュアルの整備	<ul style="list-style-type: none">ヘルプデスクの研修を行いスキルアップを促す	<ul style="list-style-type: none">チャットボットの利用	<ul style="list-style-type: none">対応品質を高める
	<ul style="list-style-type: none">業務責任の分散		<ul style="list-style-type: none">1 回あたりの対応時間を減らす	<ul style="list-style-type: none">回答内容を分かりやすくする
	<ul style="list-style-type: none">業務の簡略化			<ul style="list-style-type: none">提案力を高める

ここまで、ヘルプデスク運用におけるよくある課題と解決策を紹介しました。

しかし、改善施策を試してみても、うまくいかないケースがある、という声もよく聞かれます。

実際に以下のようなお悩みをお持ちではないでしょうか？

- 紹介された施策は一通り検討したが、全然解決ができずに困っている…
- そもそも解決策を実行できるリソースが足りず、お手上げ状態になっている…
- 実施してみたいが、うまくいか不安であるためサポートしてほしい…



このような場合には、パーソルワークスデザインのヘルプデスクに関する「**アウトソーシングサービス**」もしくは「**コンサルティングサービス**」を検討してみてもはいかがでしょうか？

サービスの詳細は次のページでご確認いただけます。

パーソルワークスデザインの「アウトソーシングサービス / コンサルティングサービス」

サービスの特長

アウトソーシングサービス

ヘルプデスク

オンサイト（常駐）

お客さま先でヘルプデスクの役割を担います。お客さま先に常駐し、問い合わせ対応やデスクサイドサポート、資産管理などを行います。

サービス詳細 <https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/on-site/>

オフサイト（地方拠点）

ニアショアの場合、国内の地方センターでヘルプデスクを実施することになります。弊社では宮崎、佐世保にセンターがございます。

サービス詳細 <https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/off-site/>

サービスデスク

従業員から管理部門（※）へのお問い合わせ窓口を一元化、まとめて対応します。従業員の「どこに問い合わせたらいいのかわからない」という悩みは解消され、管理部門担当者もコア業務に専念できます。 ※ 管理部門：情報システム部・人事部・総務部・経理部

サービス詳細 <https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/service-desk/>

夜間・土日祝日サポートサービス

24時間 × 365日ご利用いただける、既存窓口開設時間外のサポートサービスを高品質・低コストにてご提供いたします。

サービス詳細 <https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/24h365d/>

コンサルティング / 研修サービス

KCS コンサルテーションサービス

ナレッジマネジメントのベストプラクティスである KCS（※）運用を支援します。研修から、導入、運用サポート、KCS アワード認定取得支援まで、お客さまのニーズに合わせたサポートをご提供します。

※Knowledge Centered Service

サービス詳細 <https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/kcs/>

HDI-Japan 公認研修

HDI が推進する国際スタンダードを理解するための各種研修プログラムです。

サービス詳細 <https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/hdi-training/>

特別なご案内

当ホワイトペーパーをダウンロードしていただいた方限定で、「ヘルプデスクサービス」に関する個別相談会を開催いたします。

パーソルワークスデザインでは、当ホワイトペーパーではお答えできなかった
「ヘルプデスクサービス」についてのお悩みや疑問にお答えいたします。

参加方法

- 1 資料ダウンロード時にご入力頂いたメールアドレス宛に、個別相談会のご案内をお送りしております。
- 2 ご参加のお日にちを複数候補ご記載の上、ご案内メールに返信してください。
- 3 日程調整ができ次第、担当よりご連絡をいたします。

ご不明点・その他お問い合わせはこちら

パーソルワークスデザイン株式会社
お問い合わせ窓口
サービスデザイン本部 営業部
813683@persol.co.jp





PERSOL

パーソルワークスデザイン

2023年2月発行

パーソルワークスデザイン株式会社

東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル

<https://www.persol-wd.co.jp/>

© PERSOL WORKS DESIGN CO., LTD. All Rights Reserved.