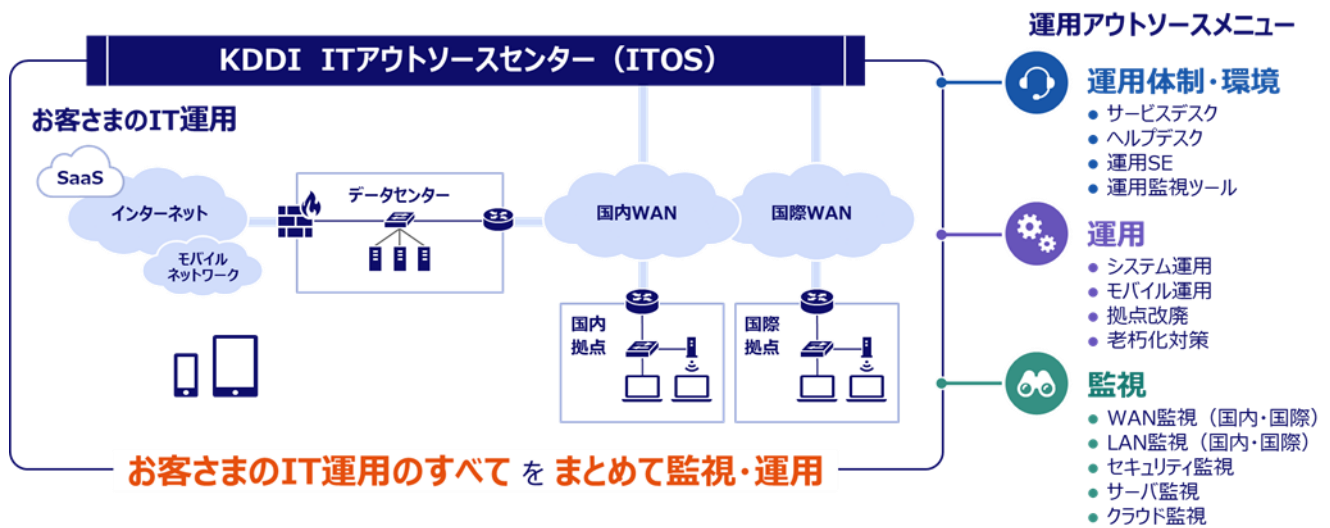


## ■本ソリューションについて

### 1. 概要

- ・ KDDI では、2010 年より、WAN、LAN、インターネット、モバイルなどお客様の企業の通信ネットワークの監視・運用を一体的に受託する「IT アウトソースセンター」を設置し、約 250 社（注2）のお客様から WAN/LAN のネットワークを中心とした IT インフラの運用・運營業務の業務受託を行っています。
- ・ パーソルワークスデザインは、1996 年より、IT ヘルプデスクのアウトソーシング事業を開始し、宮崎県と長崎県にあるアウトソーシングセンターにおいて、24 時間 365 日のヘルプデスク運用など、数多くのお客様のアウトソーシングを受託しています。さらに、企業や自治体などにおけるさまざまなお問い合わせ窓口業務をはじめ、ヘルプデスク協会認定のストラテジックパートナーとして、各種コンサルティングや教育など幅広いサービスの提供も行っています。
- ・ 本ソリューションでは、このような実績がある両社のアウトソーシングセンターを一体的に運用することで、通信ネットワークの運用・監視に加え、お客様が利用している社内アプリケーション、クラウドサービスなどの社内 OA 環境に対する問い合わせ対応までを一本化したアウトソーシングを提供します。



<サービスの全体イメージ>

## 2. 本ソリューションの詳細

### (1)システム監視

通信キャリアとして培ってきたノウハウや運用インフラを活用し、LAN を含めたエンドツーエンドでの IT インフラの障害ポイントをあらかじめ抽出し対策をおこなうとともに、万一に備え、24 時間 365 日、お客様の IT インフラを守り、ビジネスのダウンタイムの最小化に貢献します。

## (2)システム運用

設定情報の保全や最新化やパスワードの定期変更など、日々の業務や作業管理をお客さまに代わり代行することで、お客さまの IT インフラの安定稼働を維持するとともに、お客さまの稼働を DX 推進や IT 刷新の企画・戦略業務へのリソースシフトに貢献します。

## (3)IT ヘルプデスク

エンドユーザーからの問い合わせ受付の他、日常のアカウント登録、FAQ の最新化などの業務を提供します。KCS (注3) や各種 AI ツールを利用した E サポート (注4) 導入により、高品質で効率的なアウトソーシングを提供でき、お客さまの IT ヘルプデスク運用負荷の削減やエンドユーザー対応の満足度向上を図ります。

## (4)運用の見える化

本ソリューションで提供する各種業務に対し、あらかじめ品質基準を設け、達成状況や改善活動を定期的に報告します。これにより、IT インフラの稼働状況や運用品質、エンドユーザーの満足度など運用状況の見える化を図るとともに、統計・予測情報の提供を通じ、今後の IT 戦略の企画・検討にも活用できます。

## 3. 提供料金

提供内容によって異なるため、個別にお問合せください。

## 4. お問い合わせ

KDDI 法人営業担当者または法人お客さまセンターまでお問い合わせください。

<法人お客さまセンター>

フリーコール 0077-7007 (無料)、フリーコール 0120-921-919 (無料)

受付時間: 9:00~18:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)

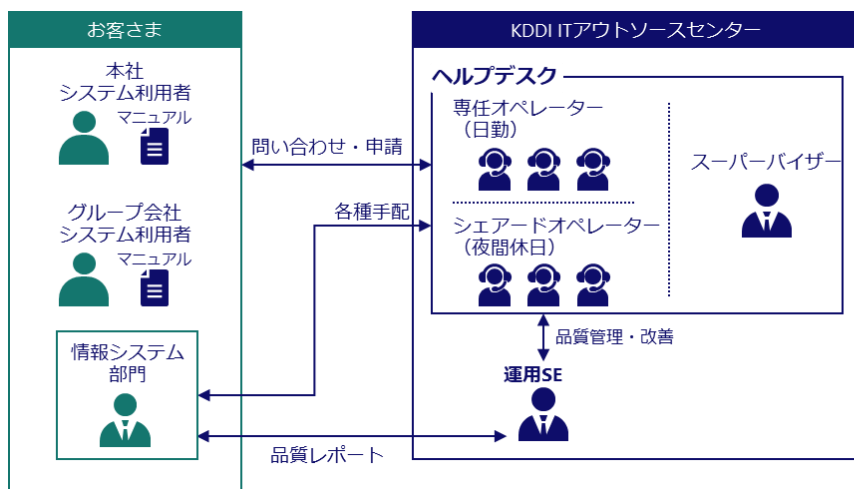
## ■小田急電鉄様での導入事例

両社は業務提携に先行して、小田急電鉄様に IT ヘルプデスクのアウトソーシングを提供しています。

小田急電鉄様の情報システム部門では、グループ各社を含めた従業員の満足度向上が、鉄道や各社サービスをご利用いただくお客さますべての満足度向上につながると考え、グループ全体で導入しているシステムやサービスの従業員からの問合せや依頼を担う「IT ヘルプデスクの機能強化」を図るとともに、IT ヘルプデスク業務に従事する情報システム部門の「突発対応による心理的負担の軽減」の実現も目指し、検討を進めていました。

小田急電鉄様向けに専用およびシェアードを組み合わせた 24 時間 365 日の IT ヘルプデスクのサポート体制を構築し、応答率、平均対応時間、一次回答率などの運用品質の目標値を定め、従業員が快適に IT をご利用いただける環境づくりを進めています。さらに、従業員の満足度調査、

問い合わせ内容の傾向分析のレポート、従業員の業務環境改善に向けたチャットポットの導入、申請業務の自動化などの改善提案も継続して実施しています。



#### サービス仕様

- 国際認定資格 (HDI) 準拠
- 対応時間を24H365Dに拡大
- 運用品質の維持と継続改善
- 運用業務の見える化と数値化

#### その他の期待効果

- 従業員の満足度向上
- IT部門の負担軽減・戦略業務にシフト
- 傾向分析に基づく新たな改善提案

#### <小田急電鉄導入事例>

小田急電鉄株式会社 デジタルイノベーション部 課長の前原様は、次のように述べています。

「小田急電鉄では、2014年度よりITヘルプデスク業務の一部をアウトソーシングしていましたが、従業員のさらなる満足度向上やIT部門の業務変革をおこなうため、新たなパートナーとして、KDDIとパーソルワークスデザインの採用を検討しました。これまでのパートナーと比較し、業務品質やサポート体制も充実しており、コストパフォーマンスも期待できると判断したため、入念な導入準備と試行運用を経て、2019年度からヘルプデスク業務を移管しました。

導入後1年が経過しましたが、運用品質の維持や満足度の数値化はもとより、改善に向けた提案と実践のPDCA活動も対応していただき、従業員の満足度も従前と比べて向上しました。今後も、従業員の満足度向上に向け、継続的な改善活動に期待しています。」

(注1) 出典：独立行政法人情報処理推進機構 社会基盤センター「デジタル・トランスフォーメーション推進人材の機能と役割のあり方に関する調査」(<https://www.ipa.go.jp/ikc/reports/20190412.html>)

(注2) 2020年6月末時点。

(注3) Knowledge Centered Service の略。米国のNPO団体「サービスイノベーションコンソーシアム」が10年におよぶ調査と実践を通じて発表したサポート業務における方法論

(注4) Web入力、リモートサポート、チャットサポート、SNS、AI等を利用したサポートの総称。

以上