

## ヤフー株式会社 (Yahoo! JAPAN) 様



ナレッジマネジメントを取入れ、  
求める情報に素早くアクセスできる環境

写真左から パーソルワークスデザイン株式会社 一倉 司 齋 ヤフー株式会社 (Yahoo! JAPAN) 様 大塩 英輔様

### Before

個人のスキルに依存した体制で、担当者が解決できない問題が出た場合、内部でエスカレーションが必要となり、社員からの相談の返答に時間がかかるケースがあった

ナレッジが共有されておらず、回答品質が保たれていなかった

### 1 導入前の課題

個人のスキルに依存しており、  
ナレッジの共有がされていなかった



テクノロジーグループ システム統括本部  
ITサービスデザイン本部  
ITサービスインテグレーション部 IT Service Desk  
大塩 英輔様

Yahoo! JAPAN様は約7,000人の従業員がいる企業です。そのため、問い合わせをする社員の属性も多岐にわたり、日々さま

### After

素早く回答ができるようになり、より適切な情報が届けられる環境に変化

ナレッジが共有され、個人のスキルに依存した体制から脱却

さまざまな問い合わせが社内ヘルプデスクに来る環境でした。

元々パーソルワークスデザインに委託をする前から、社内ヘルプデスク業務を外部に委託していました。しかし**個人のスキルに依存した体制になっており、回答までに時間がかかるケース**が出ていることに課題を感じていました。

**大塩様**：「受付をした担当者が解決できない問題は、内部でエスカレーションをして回答を導き出し、別のスタッフが返答するというステップをとっていました。これでは回答に時間がかかります。また社内ヘルプデスクのなかで、**解決力や高いITスキルを持っている人の知見が共有されておらず、知識のメンテナンスもされていない**ことも問題を感じていました。」

### 会社概要

**YAHOO!  
JAPAN**

Zホールディングス株式会社（市場名：東証1部、銘柄コード：4689）の子会社であるヤフー株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：川邊健太郎）は、1996年4月（1日）にサービスを開始したYahoo! JAPANをはじめ、eコマース、検索、ニュースなど約100のサービスを提供し、約8,000万人が利用する日本最大級のインターネットサービスプロバイダーです。

### プロジェクト概要

導入サービス	ヘルプデスク (オンサイト)
業種	システム開発
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>品質向上</li> <li>属人化解消</li> </ul>

そこで社員からの質問に回答をする純粋な社内ヘルプデスク部隊のほかに、ナレッジマネジメントを専門におこなう部隊をつくらうという話になり、ナレッジマネジメントができる新たな委託先を探すことになりました。

## 2 取り組み内容

### ナレッジマネジメントのノウハウがある委託先を探していた

ナレッジマネジメントと社内ヘルプデスク業務を委託できる企業を探していたというYahoo! JAPAN様。数社声がけをしたなかで、パーソルワークスデザインの**KCS※に沿ったナレッジマネジメントができる点を評価**いただけました。

※KCSとは、米国NPOサービスイノベーションコンソーシアムが10年以上の年月をかけ、多数の大手IT企業参画のもとに開発されたナレッジマネジメントのベストプラクティスです。

**大塩様**：「新しくナレッジマネジメントを始めるので、それに関するノウハウや経験を持つ会社に委託したいと考えていました。何社かお声がけをしたなかで、パーソルワークスデザインの**KCSに沿った運用ができる**ことに魅力を感じ、委託を決めました。」

委託先の変更を検討し始めたのは2018年の4月頃。そこから半年後の2018年の10月にパーソルワークスデザインが合流して業務整理を開始し、2019年から社内ヘルプデスクの実働部隊が入り、本格的な活動が始まりました。

**大塩様**：「旧ベンダーから新ベンダーに変わるにあたって、まずは弊社の社内ヘルプデスク業務を理解していただくことから始めました。今回は旧ベンダーのやり方を踏襲しようとは考えていません。**まずはナレッジマネジメントを取り入れた運用プロセスを構築して、社内ヘルプデスクの業務を改善していきたい**という考えでスタートしました。」



## 3 導入の効果

### FAQの更新が活発化し、求める情報へ素早くアクセスできる

パーソルワークスデザインに社内ヘルプデスクを委託したことで、ナレッジマネジメントがスタート。その結果、**FAQの更新が活発におこなわれて、より適切な情報が届けられる環境に変化しました。**

**大塩様**：「ナレッジからのアウトプットがとて多くなったと実感しています。これは今までの社内ヘルプデスクが出来ていなかった領域です。社員からは**反応が早く親身になって回答いただけるのでありがたい**という声が聞こえるようになり、システム担当者からは、**ナレッジを収集する社内ヘルプデスク側からマニュアルやFAQのメンテナンスに関する提案をもらえるため、自分たちから動く必要がなくなり大変助かっている**という声をいただいています。」

社内ヘルプデスク内でナレッジが共有できるようになったため、**以前より問い合わせに対する返信が早くなりました**。またユーザーである社員が必要とする情報を蓄積し、アップデートしていく流れが整ったため、**システム担当者が必要な情報を収集してメンテナンスをする必要がなくなった**ことも評価いただけています。

**大塩様**：「今回の社内ヘルプデスクを導入するにあたり、社内ヘルプデスク側で解決できなかった事例に関するプロダクトエスカレーション率をみています。導入当初はまだ知識が十分浸透していないところもあり、高い数値でしたが、1年が経過したころには半分以下になりました。現在は社内へ

ルプデスクが持つ情報だけで解決できる土台が整ったと感じています。」

導入の成果を受けて、IT領域以外への問い合わせもパーソルワークスデザインが対応することに決まりました。Yahoo! JAPAN様は組織が大きいので、窓口が複数あり、どこに相談をするのかわかりにくいという意見があったため、今後は問題を一括で対応できるような窓口づくりをパーソルワークスデザインとともに目指していきます。

委託先の変更によりナレッジマネジメントを取り入れ、社内ヘルプデスクの業務改善を進めるYahoo! JAPAN様。

**大塩様**：「リモートワークが増えて社員の働き方が多様化してきたため、今後は、それに合わせた体制づくりを進めたいと思っています。自宅の環境ではナレッジにアクセスできない事例も出ているため、そこへどうやって情報を届ければ良いのか、パーソルワークスデザインと一緒に考えて、進めていきたいです。」

## パーソルワークスデザインプロジェクト担当者のコメント



サービスデザイン本部  
ITソリューション部 1課  
一倉 司斉

KCSを熟知し、「ナレッジを最大限に活用する」という私たちの強みを活かし、「ダウンタイムの短縮」「お問い合わせ・ナレッジ検索をしていただいた方に対するの寄り添い」を常日頃より意識してまいりました。期待を超える【プロのヘルプデスク】を提供していけるか、メンバー全員が目指した結果としてヤフー様よりご評価いただけたことは大変うれしく思います。今後も本来業務を支え続ける存在として、期待を超えるヘルプデスクを提供してまいります。

## パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル

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

電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)