

ヘルプデスクの運用体制を模索しているご担当者さま向け

# 30秒で診断！おすすめ運用体制診断

オン・オフサイトだけじゃない、ハイブリッド型運用とは



本ホワイトペーパーは、業務の在宅化でオンサイトの体制を見直したい、コストを抑えたいといったご要望やサポート内容の専門性・難易度が高く、オフサイトに踏み切れないといった課題をお持ちのご担当者さまに向けた解決策のご提案です。

## 01



### ヘルプデスク運用における オンサイトとオフサイトの違い → p.02へ

ヘルプデスクの主な運用体制には、「**オンサイト（お客様環境での運用）**」と「**オフサイト（弊社環境での運用）**」の2種類があります。単にメリット・デメリットで決めるのではなく、業務特性・品質・コスト・セキュリティなどの要素を勘案し、運用環境を決定する必要があります。

## 02



### オンサイトとオフサイトだけじゃない ハイブリッド型運用とは → p.03へ

多くの場合、各社の状況に応じてオンサイト・オフサイトのいずれかで運用環境が決定されますが、それぞれのメリットを掛け合わせた運用ニーズが一定数存在するのも事実です。こうした現状を受け、**パーソルワークスデザインではハイブリッド型運用をご提案**しています。

## 03



### パーソルワークスデザインの ハイブリッド型運用体制事例 → p.04へ

まだまだ導入の少ないハイブリッド型運用ですが、その原因の一つとして、事例はあるが導入体制が作れないということが挙げられます。パーソルワークスデザインでは、そうした背景を踏まえ、事例だけでなく、すぐに導入できる体制をご用意しています。本項では**数ある事例の中から基本的な体制とフローをご紹介**します。

## 04

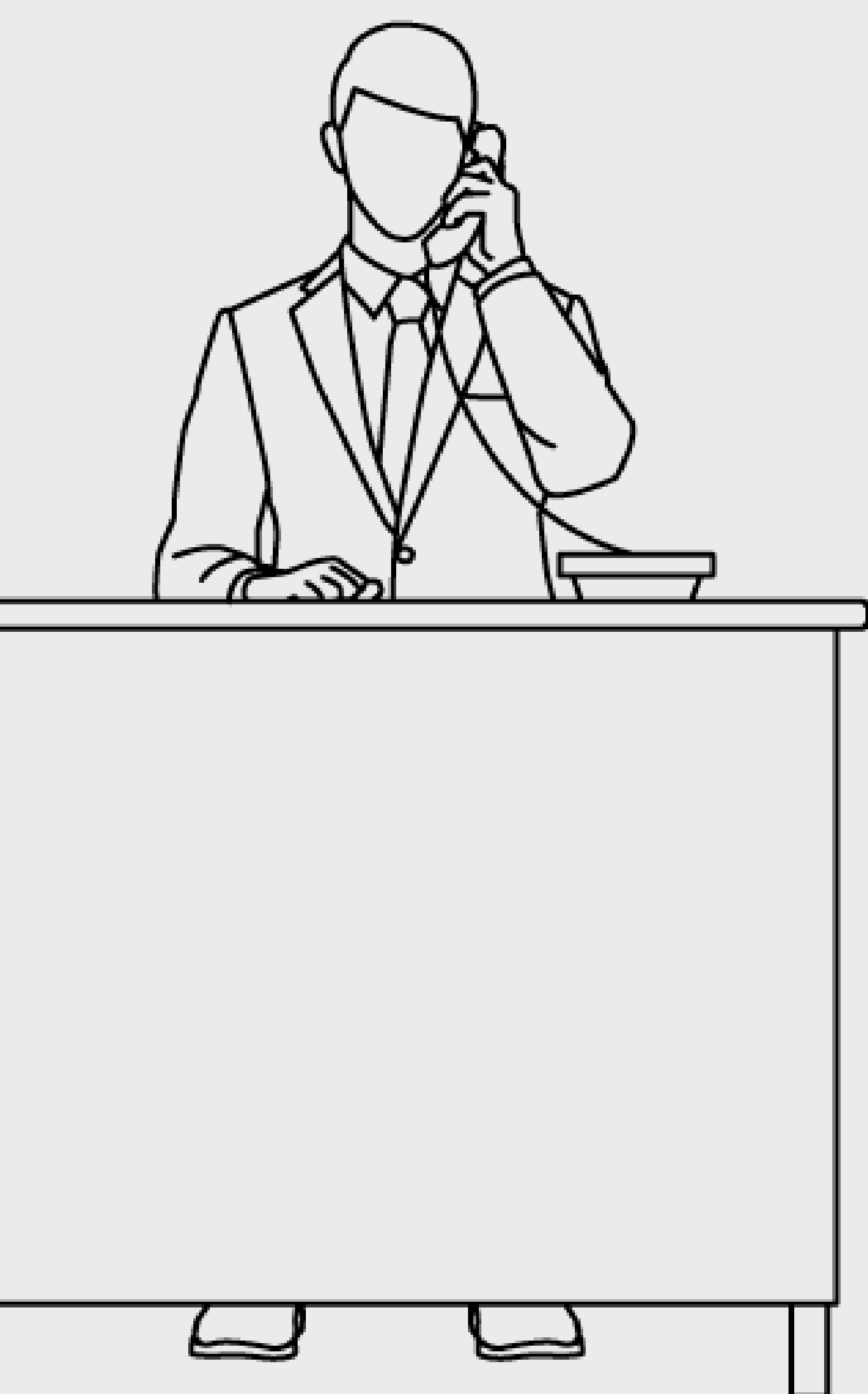


### 30秒で診断！ → p.05、p.06へ ヘルプデスクおすすめ運用体制診断

オンサイト・オフサイト・ハイブリッド、それぞれの特徴を理解したところで、自社にあった運用体制はどれなのか悩まれるご担当者さまは多いです。本項では**簡単な設問に答えるだけで、貴社にあったヘルプデスクのおすすめ運用体制を診断**します。

# ■ヘルプデスク運用における オンサイトとオフサイトの違い

ヘルプデスクの主な運用体制には、「オンサイト（お客様環境での運用）」と「オフサイト（弊社環境での運用）」の 2 種類があります。単にメリット・デメリットで決めるのではなく、業務特性・品質・コスト・セキュリティなどの要素を勘案し、運用環境を決定する必要があります。



## オンサイト

お客様先オフィスに常駐

セキュリティ | お客様ポリシーに準ずる  
運用コスト | やや高め

### メリット

- 01. 現状の体制・フローを極力変更することなく移行可能
- 02. 既存派遣スタッフからの切替が可能
- 03. 業務範囲追加が容易
- 04. 日々の確認・報告がスムーズ

### デメリット

- 01. 企業内で作業スペース確保が必要
- 02. 指揮命令が発生しやすく偽装請負へ注意が必要
- 03. コンプライアンス遵守の観点から 3 名以上の業務量確保が一般的
- 04. 繁閑差の対応が難しい

## オフサイト

パーソルワークスデザイン内で運用

セキュリティ | ISO27001 に準ずる  
運用コスト | 比較的安価



### メリット

- 01. 繁閑差に柔軟な対応が可能
- 02. 業務量の少ない案件での対応が可能
- 03. 業務スペースの拡大が可能
- 04. 24 時間 365 日（夜間・土日祝含）の対応が可能
- 05. 強固なセキュリティ環境で業務可能

### デメリット

- 01. 運用フロー構築・変更にコスト発生（初期費用・導入リードタイム）
- 02. 稼働が見えにくくなる
- 03. サポート機器の貸出が必要
- 04. 既存スタッフの活用ができない
- 05. 資産管理には向いていない

# ■ オンサイトとオフサイトだけじゃない ハイブリッド型運用とは

多くの場合、各社の状況に応じてオンサイト・オフサイトのいずれかで運用環境が決定されますが、それぞれのメリットを掛け合わせた運用ニーズが一定数存在するのも事実です。こうした現状を受け、パーソルワークスデザインではハイブリッド型運用をご提案しています。

## ハイブリッド型サポートとは

1次窓口業務や定型業務をパーソルワークスデザイン内のオフサイト拠点で実施し、貴社常駐のオンサイトチームと連携するサポート体制です。

## ハイブリッド型サポートのメリット

### BCP 対策

弊社のアウトソーシングセンター（OSC）活用により、災害やパンデミックなど不測の事態発生時へのリスクヘッジが可能。

### 業務効率向上

1次窓口業務や定型業務をオフサイトチームが専任する事で、オンサイトチームでは、より難易度の高い問題解決や改善活動に注力できる。

### コスト削減

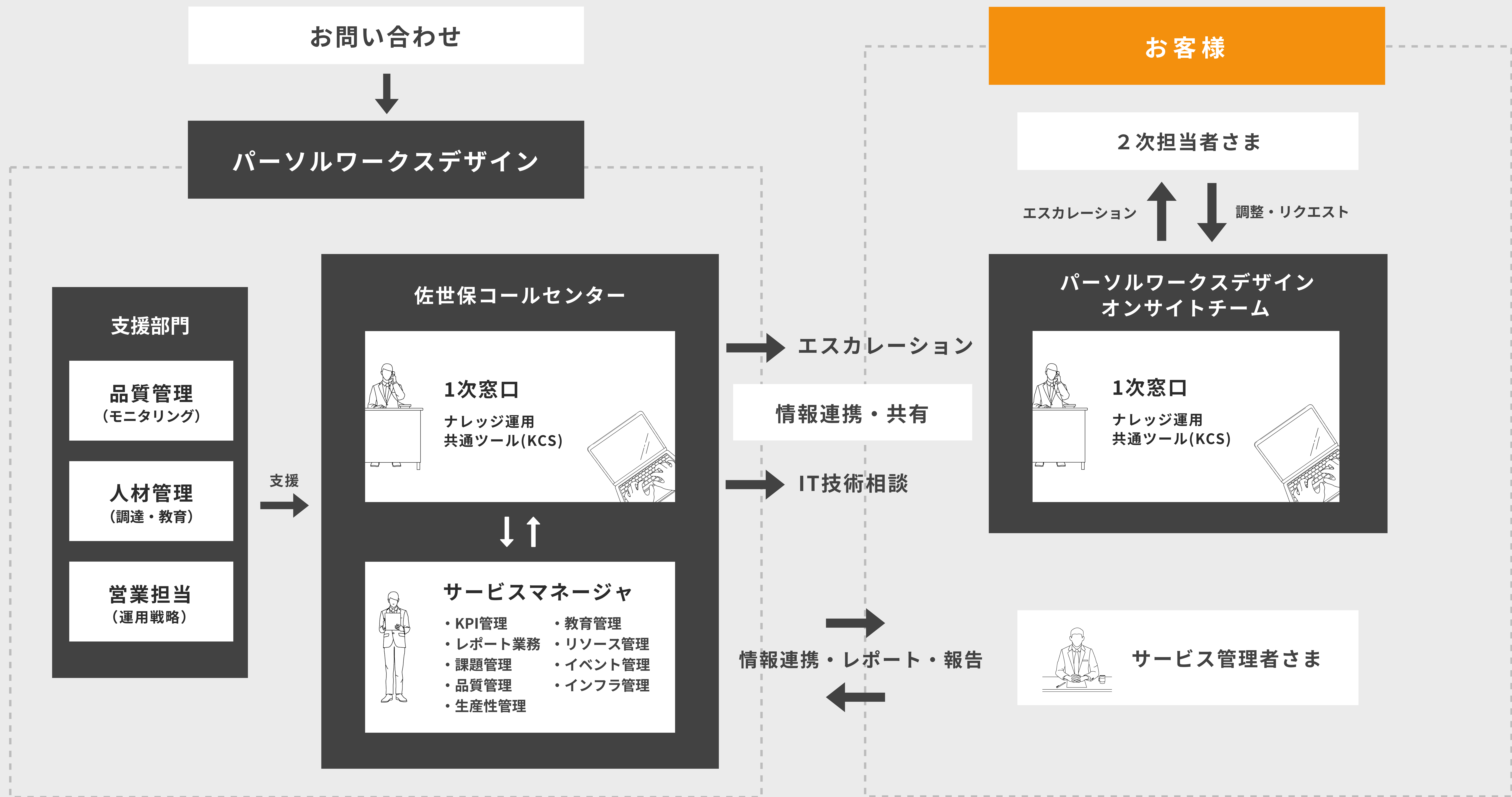
オンサイト人員に比べて**オフサイト人員 1 名あたりの人件費用は、約 20% 程度低減**できる。

## ■ WHY ? | 在宅ではなく、なぜオフサイトなのか

パーソルワークスデザインの強みでもある「サービスマネージメントの徹底」やスムーズな体制構築、業務習熟の観点から、オフサイト拠点を活用した体制からのスタートを推奨しています。安定した運用が実現した際には、在宅勤務への切り替えがおすすめです。

# ■ パーソルワークスデザインの ハイブリッド型運用体制事例

まだまだ導入の少ないハイブリッド型運用ですが、その原因の一つとして、事例はあるが導入体制が作れないということが挙げられます。パーソルワークスデザインでは、そうした背景を踏まえ、事例だけでなく、すぐに導入できる体制をご用意しています。本項では数ある事例の中から基本的な体制とフローをご紹介します。



■ 30 秒で診断！

ヘルプデスクおすすめ運用体制診断

オンサイト・オフサイト・ハイブリッド、それぞれの特徴を理解したところで、自社にあった運用体制はどれなのか悩まれるご担当者さまは多いです。本項では簡単な設問に答えるだけで、貴社にあったヘルプデスクのおすすめ運用体制を診断します。

ヘルプデスクおすすめ運用体制診断

業務の特性からおすすめのヘルプデスク運用体制を診断します。  
A、B の各設問について、当てはまる項目にチェックを入れてください。

設問 A

|                            | はい                       | いいえ                      |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 現在の体制やフローはできるだけ変更したくない。    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 作業スペース、常駐スペースの確保が可能。       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 既存の派遣スタッフには引き続き業務を任せたい。    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 工程管理や業務把握をタイムリーに行いたい。      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PC や備え付けの複合機等、物理的な資産管理がある。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

設問 B

|                          | はい                       | いいえ                      |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 業務範囲は決まっており、変更もあまりない。    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 作業スペース、常駐スペースの確保が可能。     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 業務を再構築しても費用を抑えたい。        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 業務を拡大、対応人数の増加を視野に入れている。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 各種第三者認定を受けたコールセンターに任せたい。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

■ 診断結果

ヘルプデスクおすすめ運用体制診断

オンサイト・オフサイト・ハイブリッド、それぞれの特徴を理解したところで、自社にあった運用体制はどれなのか悩まれるご担当者さまは多いです。本項では簡単な設問に答えるだけで、貴社にあったヘルプデスクのおすすめ運用体制を診断します。

A が B よりも 2 個以上多い

貴社オフィス常駐で運用の

オンサイト

現在の体制を変えずに移行できるため、  
業務の引継ぎがスムーズ

|        |  |             |
|--------|--|-------------|
| 業務体制   |  | 貴社オフィスへ常駐   |
| セキュリティ |  | お客様ポリシーに準ずる |
| 運用コスト  |  | やや高め        |

■ こんな企業さまにオススメ

- ☑ 従事する場所を社外に移せない業務が大半
- ☑ 現場社員との迅速な連携を希望

B が A よりも 2 個以上多い

パーソルワークスデザイン内で運用の

オフサイト

夜間や土日祝の運用  
業務量が少ない案件にも柔軟に対応可

|        |  |             |
|--------|--|-------------|
| 業務体制   |  | 委託先の用意したエリア |
| セキュリティ |  | 委託先の設備に準ずる  |
| 運用コスト  |  | 比較的安価       |

■ こんな企業さまにオススメ

- ☑ オンサイト運用しているがコスト削減したい
- ☑ 在宅化に伴い、業務を社外可にする必要がある

A と B の差が 1 個または A と B が同数

オンサイト × オフサイト運用の

ハイブリッド

現場社員との報告・連携のしやすさ  
コスト削減の両立が可能

|        |  |                         |
|--------|--|-------------------------|
| 業務体制   |  | 貴社・委託先の両エリア             |
| セキュリティ |  | 業務遂行の場所による              |
| 運用コスト  |  | オフサイトより高め、<br>オンサイトより安価 |

■ こんな企業さまにオススメ

- ☑ 専門性が高く完全にオフサイト移行が難しい
- ☑ 災害やウイルス感染等に備え、BCP 対策したい

個別相談会 | 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. ご希望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  
820454@persol.co.jp



P E R S O L

パーソル ワークスデザイン

2021 年 9 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.