

ヘルプデスク運用・管理に課題をお持ちのご担当者様向け

ヘルプデスクを安定的に運用させる 「KCS」とは？

〈基本編〉



ヘルプデスクを取り巻く現状

ビジネスのデジタル化が進むにつれ、ヘルプデスクでは以下のような問題が顕在化しています。

課題 1 対応範囲が広がってきている

従来のコールセンターは電話のみの対応が主流でした。電話での問い合わせは「対応可能な時間が限られている」「電話が繋がらない」など課題がありましたが、昨今では IT 技術の進歩によりチャットや SNS などを駆使した対応が可能になっています。しかし、ユーザーの利便性が増した一方で、ヘルプデスク側は対応範囲が増えるなど負担が増加しているのも事実です。

課題 2 素早い解決が求められている

テレワークが進むにつれ増えたのが、慣れない環境での就業です。そんな中、ヘルプデスクへの問い合わせ数もテレワーク導入前と比べて飛躍的に増加しました。問い合わせ数が増えると、処理が遅れるケースも比例して増えるため、解決までのリードタイムが長くなります。

リードタイムが長くなると、「問い合わせをしたのに、ヘルプデスクから何もリアクションがない」といった声が増えるため、クレームにつながりやすくなります。テレワークが増加傾向にある今、素早い問題解決がこれまで以上に求められていると言えるでしょう。

課題 3 採用・教育にかかるコストが増加してきている

コールセンターの人材不足は年々進行してきています。しかし、人材を獲得するための採用コストや、新規で採用した人材への教育コストがかさむため、工数・費用両面でコストの増加が見受けられます。



これらの課題を放置し、担当者の知識・記憶に依存した属人的内対応を継続すると担当者の離任により大きなビジネスインパクトを招きます。

属人的になりやすいヘルプデスクのような業務の課題を解決するためにはナレッジマネジメントが重要です。

最近、コールセンター業界でも耳にすることが多くなってきたナレッジマネジメントのベストプラクティス『KCS (KnowledgeCentered Service)』を用いることで、これらの課題解決が期待できます！

ヘルプデスクの課題は、「KCS」が有効に働く

KCSってなに？

KCSとは、米国の非営利団体である「* サービスイノベーションコンソーシアム」が、15年以上の期間と50億円もの投資を通じて実践とテストを行い、開発した手法です。

※cisco、マイクロソフトなど数多くの有名企業が参画する団体

KCSでは問い合わせで得たナレッジを、「構造化→再利用→改善」のサイクルを繰り返して有益なコンテンツに仕上げます。

米国では多くのヘルプデスク機能を所有している企業に取り入れられており、高い投資効果が確認されていることから、

現在日本国内においても注目を集めています。

KCSはどんなことをするの？

KCSの運用導線は【図1-1 KCSの運用導線】のようになります。図にするとシンプルに見えますが、組織的に導入するには一定の難易度が伴い、理論を理解しないまま取り組むと高確率で失敗します。

理解を深めるには「KCSの一連の流れ」を知る必要があります。【図1-2 解決ループと発展ループ】

一連の流れは、「解決ループ」と「発展ループ」といった2つのループから成り立つ『ダブルループプロセス』で表すことができます。

『解決ループ』では日々のユーザー対応とナレッジマネジメントのプロセスを行っており、『発展ループ』では、組織全体でのナレッジマネジメントを継続的に発展させていく活動があります。KCSの運用導線では、両輪が欠けることなく推進していくことが重要です。

KCSを浸透させることによって、ナレッジマネジメントは大きく変わります。KCSを浸透させるには、組織的にKCS導入支援、運用ルールなどを定めて組織の上位層からリーダーシップを取りながら推進することが重要です。

▶ KCSを実践するためのポイントは、次のページで解説いたします。

図 1-1 KCS の運用導線

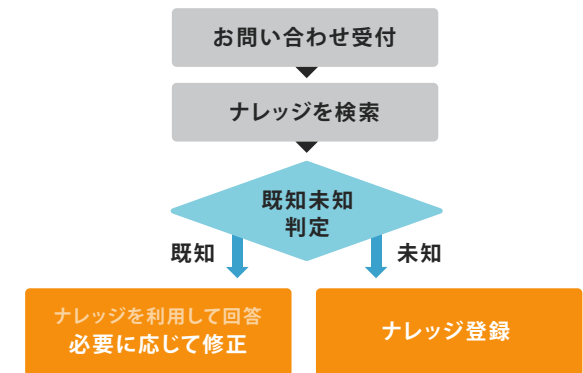
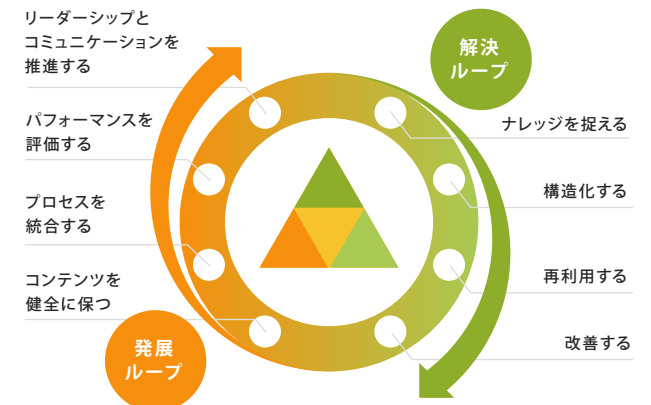


図 1-2 解決ループと発展ループ



KCS の運用導線①

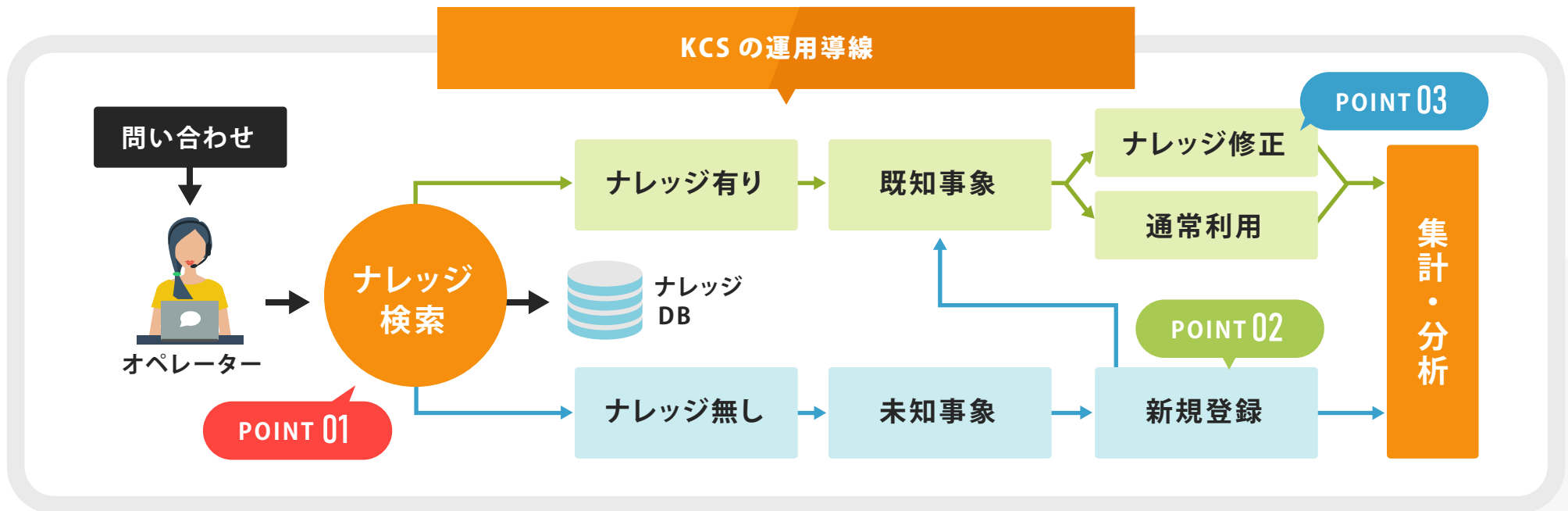
旧来型のヘルプデスク運用では、以下のような運用が主流でした。

- ナレッジは全てナレッジ管理者が作成し、登録、管理する
- ナレッジはすぐに作成されず、何度も問い合わせが来てから作成が検討される
- オペレーターはナレッジ管理者が承認するまでナレッジを見ることができない



上記のような運用では、問合せのピーク時にはナレッジが作成されておらず、対応方法を知らないオペレーターよりエスカレーションが多発してしまい、対応に時間がかかってしまいます。ユーザーも回答を得るまでの時間がかかってしまうなど悪循環を生んでしまいます。

一方で、KCS では下記の導線で運用いたします。



KCS の運用導線②

KCS 運用は、旧来型の対応と比べて3つの違いがあります。

POINT 01 必ずナレッジを検索し、既知 / 未知どちらの情報か確認

問い合わせが来たら、組織としてナレッジを所有しているかチェックするために必ずナレッジの検索を行います。

また、自身が知っていると思っているナレッジが誤った情報である可能性や、回答が更新されている可能性があるために実施いたします。

POINT 02 未知の情報は新規登録することによって、2回目以降は既知の情報としてナレッジを蓄積する

未知の情報の場合、即時ナレッジとして新規登録します。これにより、対応方法はわかっていなくても、発生している未知の事象を組織内にナレッジとして共有することができ、本事象は既知として取り扱えるようになります。既知となったら対応方法を導くことで、同様の問い合わせが来た場合でも既知の事象として対応することができます。

POINT 03 ナレッジは問い合わせが来たら即時に登録・追記・修正を行う

ナレッジは、問い合わせが来たら即時に以下の処理対応を行います。

- ナレッジを使用した場合：形跡を残す（ex.「ナレッジを使用した」ボタンをクリックする）ことで、ナレッジの使用頻度を計測する指標となる
- 未知の情報を受け付けた場合：即時に既存ナレッジに情報を追加することで、次回問い合わせを受けた際の参考情報とする
- ナレッジに誤りがある場合：即時に修正することで、次回問い合わせを受けた際の誤案内を防ぐ

KCS ではユーザー対応の導線にナレッジのプロセスが組み込まれるので、対応の流れの中で即時にナレッジが新規登録・再利用・修正されるようになります。

そのため専任のナレッジ管理者を配置する必要もなくなり、コスト低減しながらも回答レベルは標準化することが可能です。

さらに、ナレッジが即時登録され更新されていくため、旧来型の運用と比較して回答までのリードタイムが短いのも特徴です。その結果、対応する担当者間での対応品質が均質化され、ユーザーの利便性が高い社内ヘルプデスクを運営することができます。

KCS を実践するためのポイント①

KCS を実践するための重要なポイントは、3 つあります。

POINT 01 全体の 80% のナレッジはほとんど再利用されない

全体のナレッジのうち、再利用されるナレッジは実は 20% しかありません。さらに、2 回目以降を含めて頻繁に使われるナレッジはさらに狭まります。ナレッジ全体を細かく見直すのは、オペレーターや管理者にとっては大きな時間の無駄です。定期的に見直すのではなく、ナレッジを再利用した際に必要に応じて修正を加えましょう。

POINT 02 未知の事象は下書きレベルでもかまわないので、ナレッジとして登録して即時公開する

ナレッジに登録していない、遭遇したことのない（未知）問い合わせは、下書きレベルの回答でもかまわないのでナレッジに登録しましょう。

「問い合わせを受けた」という記録を残しておくことで、右記のような作業を減らすことができます。

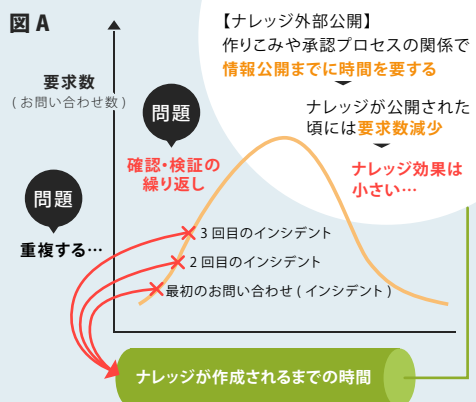
- オペレーター：ナレッジを管理者に聞く手間を削減
- 管理者：各オペレーターからのナレッジに関する質問工数を削減

この流れは、「図 A」「図 B」のような「ナレッジの要求曲線」で表すことができます。

旧来型のヘルプデスク運用

図 A のように、同様のインシデントが複数発生してから問題の確認・検証に入るため、ナレッジが作成されるまで大幅に時間がかかります。

せっかくナレッジを作成して、外部に公開できるに至っても対象のインシデントは「すでにユーザー自身が解決している」「ナレッジ作成後に情報が更新されている」ため、ナレッジの効果が発揮されません。

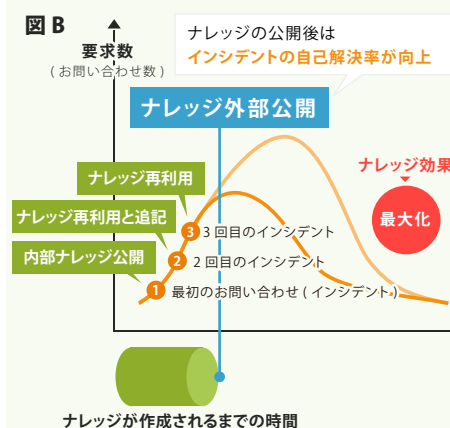


KCS を導入したヘルプデスク運用

図 B のように、一度インシデントを受けた時点で内部ナレッジに公開します。

2 回目以降の問い合わせはナレッジ再利用のフラグを立てることで、ナレッジを管理する役割を持つメンバーの確認負担を減らしつつ、ナレッジの有効性を証明することができます。

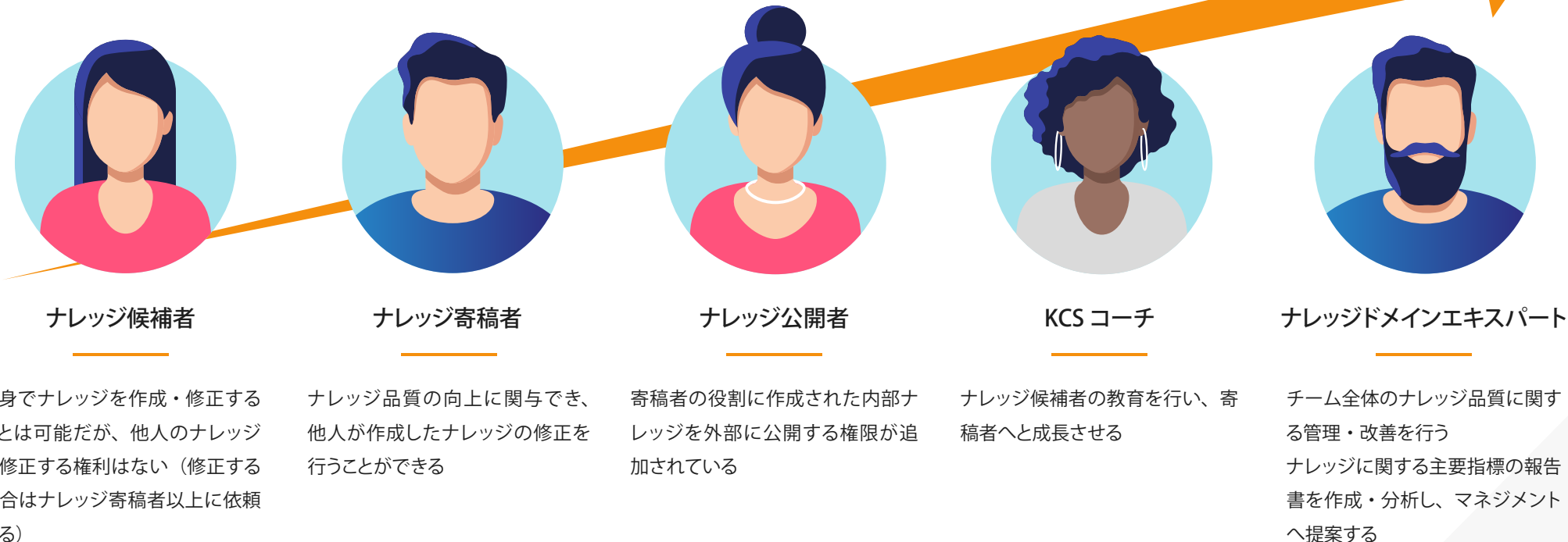
外部公開までのリードタイムが短くなるため、再度同様のインシデントが発生した場合でもユーザーが問い合わせることなく解決でき、ナレッジの効果を最大化することが可能です。



KCS を実践するためのポイント②

POINT 03 KCS を推進するための役割を定義し、各メンバーのレベルに合わせた権限を与える

KCS を推進するためには、各オペレーターのレベルにあわせてナレッジのマネジメント権限を与え、管理することが必要です。



全員が同じ権限でナレッジを管理するのではなく、**レベルに合わせて権限を与える**ことでセンター全体の**ナレッジが適切に保たれます**。

▶ 上記 POINT01 ~ 03 を実践することによって生まれる 2 つの大きなメリットを、次のページからご紹介します！

KCS のアプローチ - 「素早く」「広範囲」の回答が実現できる

問い合わせへの回答が「素早く」「広範囲で」対応可能

問い合わせ解決時間の短縮



ナレッジを活用することで、問い合わせに対して即時に回答できるケースが増加します。

問い合わせ解決までの時間を約 50% ~ 60% 短縮し、稼働率を高めることで放棄呼を減らすことが可能です。

対応範囲の拡大



未知の事象は下書きであってもすべて登録するため、一度受けた問い合わせはすでに知っている（既知）情報となります。

初回解決率を約 30% ~ 50% 増加させ、一次対応での解決を可能にすることで、ユーザーの満足度向上が期待できます。

KCS のアプローチ - 採用・教育コストを削減できる

01

新人の業務習熟時間の短縮



問い合わせの回答はすべてナレッジデータベースに登録されるため、新人であっても回答にばらつきが生じません。

ナレッジを蓄積するほど、新人教育に割く時間が削減できるため約 70% の業務習熟時間の短縮が期待できます。

02

従業員定着率の向上



ナレッジはデータベースに蓄積されていくため、ナレッジに登録されている「従業員が覚えるべき項目」に手軽にアクセス可能になります。

オペレーター離職の原因である、「最初に覚えるべき項目の多さ」が削減されるため、従業員定着率を約 20% ~ 35% 削減できる効果が期待されます。

03

業務改善への情報提供



ナレッジの利用頻度を計測することにより、ユーザーが求めている情報を分析することが可能になります。問い合わせが発生する根本的な原因がわかるようになるため、問題発生率を約 10% 改善することが期待されます。

KCS を導入して、ヘルプデスクを構造から改革しよう



KCS は、昨今のヘルプデスクにおける課題解決に向け、**高い効果を発揮する運用手法**です。

実践することによって、「**応対の品質向上**」や「**人的コストの削減**」が期待されます。ヘルプデスク運営で問い合わせ対応に課題を感じている場合にはぜひ KCS の導入をご検討ください！

KCS についてより詳しく知りたい方は、こちらのコラムもご覧くださいませ。

シリーズ：

KCS①ナレッジを中心とした「KCS」でコールセンターは変わる

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



ヘルプデスク / コールセンター 2022.12.25

シリーズ：KCS①ナレッジを中心とした「KCS」でコールセンターは変わる

#ヘルプデスク #コールセンター #お問い合わせ対応 #業務効率化 #KCS #ナレッジマネジメント

パーソルワークスデザインの KCS 関連サービスメニュー

パーソルワークスデザインでは、KCS に関するサービスをリリースしております。

アウトソーシング

ヘルプデスク（オンサイト / オフサイト）

オンサイト（常駐）

<https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/on-site.php>

オフサイト（地方拠点）

<https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/off-site.php>

コールセンター

カスタマーセンター

<https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/customer-support.php>

お客様相談センター

<https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/consultation-inquiry.php>

KCS の運用手法を用いて、一次解決率を向上しユーザーのストレスを減らす運用を心がけます。

コンサルティング / 研修

KCS コンサルテーションサービス

<https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/kcs/>

HDI-Japan 公認研修

<https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/hdi-training.php>

KCS の考え方、運用手法をチーム全体に浸透させ、実践レベルまでトレーニングいたします。



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、「KCS」に関する個別相談会を開催します。

個別相談会では、当ホワイトペーパーではお答えできなかった
「ヘルプデスクにおける KCS 運用」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いただ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うえ、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

2022年6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.