

社内で新規ヘルプデスクを持ちたいご担当者さま向け

# ヘルプデスクアウトソーシングの メリットと落とし穴

Help desk Outsourcing  
Benefits and pitfalls



ヘルプデスクとは、顧客からの技術的な問い合わせや、社員からの製品の使い方、トラブルなどに対応する部門のことです。何でも屋さんであるが故、目先の問い合わせに追われ、本来の業務に支障が発生しがち。本資料ではヘルプデスク立ち上げに悩む方へ向け、アウトソーシングのご提案をいたします。



5つのメリット → p.02へ

### ヘルプデスクのアウトソーシング

ヘルプデスクのアウトソーシングは、人材確保・導入研修のコストカットや業務拡張へ対応できるだけでなく、労務管理が必要ないなど様々なメリットがあります。本項では、**直接雇用・派遣などとアウトソーシングを比較しながら、導入メリット**をお伝えします。



よくある質問 → p.03へ

### アウトソーシングって実際どうなの？

通常、ヘルプデスクは社内で運営されることがほとんどですが、「規模が大きくなった」「新規で立ち上げたい」といった場合はアウトソーシングをおすすめしています。本項では、**はじめてヘルプデスクのアウトソーシングに取り組む際の疑問**にお答えします。



注意したい → p.04・p.05へ

### アウトソーシングの落とし穴

ヘルプデスクのアウトソーシングによる代表的デメリットは、社内にノウハウ蓄積されない・情報漏洩リスクの2つです。本項では、各デメリットに対する対策やアウトソーシング先の選定方法まで**ヘルプデスクのアウトソーシングにおける注意点**をお伝えします。



特別なお案内 → p.06へ

### 資料DL限定！個別相談会を開催

当ホワイトペーパーをダウンロードして頂いた方限定で、**アウトソーシングに関する個別相談会**を開催します。

## ■ 5つのメリット ヘルプデスクのアウトソーシング

ヘルプデスクのアウトソーシングは、人材確保・導入研修のコストカットや業務拡張へ対応できるだけでなく、労務管理が必要ないなど様々なメリットがあります。本項では、直接雇用・派遣などとアウトソーシングを比較しながら、導入メリットをお伝えします。

	直接雇用	アウトソーシング	人材派遣
<b>人材確保</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 募集媒体の調整、面接工数の発生</li> <li>・ 人材紹介の場合、手数料発生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>すべて委託会社側</b>で実施</li> <li>・ 別業務から本業務への<b>アサイン可</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職場見学の調整が発生</li> <li>・ 派遣法により3年で入れ替え発生</li> <li>・ 無期の場合はコストアップ</li> </ul>
<b>教育・研修</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務アサイン前の研修すべてを社員が行う必要がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社員による<b>教育、研修は不要</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務アサイン前の研修すべてを社員が行う必要がある</li> </ul>
<b>業務拡張性</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社内インフラでの運用となるため業務拡張しづらい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外部運用となるため<b>業務拡張への対応可</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社内インフラでの運用となるため業務拡張しづらい</li> </ul>
<b>労務管理</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 繁忙期に社員リソースが必要な場合がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>労務管理</b>は発生しない</li> <li>・ スタッフ休み等でのリカバリは発生しない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 直接雇用よりも少ないが労務管理が発生する</li> <li>・ 繁忙期に社員リソースが必要な場合がある</li> </ul>
<b>業務の継続性</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社員が離職した場合のリスクあり</li> <li>・ 労働契約法により、5年で無期雇用契約化のリスクあり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 離職リスクは委託先で担保</li> <li>・ 事業継続（BCP）対策になり得る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社員が離職した場合のリスクあり</li> <li>・ 派遣法により3年で入れ替え発生 品質維持のリスクあり</li> </ul>

## よくある質問 アウトソーシングって実際どうなの？

通常、ヘルプデスクは社内で運営されることがほとんどですが、「規模が大きくなった」「新規で立ち上げたい」といった場合はアウトソーシングをおすすめしています。本項では、はじめてヘルプデスクのアウトソーシングに取り組む際の疑問にお答えします。

☑️ 結論、コスト面では金額以外のメリットあり、導入面では工数省力化とユーザー利便性向上に期待できる

### コスト

Q. 金額以外にどんなコストメリットがある？



A. 人件費の変動費化・業務改善・生産性向上の3つの効果に期待できます



業務が少ない時期に効果  
**人件費の変動費化**

アウトソーシングは、直接雇用と違って、売上の変動に合わせて人件費を調整できるため、戦略的な人件費の最適化に繋がる



副次的に発生する「業務の棚卸し」で、**業務改善**

アウトソーシングは、依頼前に「業務の棚卸し」が必須。これにより、業務の標準化や改善を図ることができ、従来の時間や手間といったコストをカットできる



業務の振り分けと専門業務委託で、**生産性向上**

アウトソーシングは、ノンコア業務の委託によって社員がコア業務に集中できるだけでなく、専門的な業務も委託することで高い成果にも期待できる

### ユーザーの利便性

Q. コスト以外に導入メリットはある？



A. 窓口の一本化（SPOC）で工数の省力化  
ユーザー利便性向上にも期待できます



エンドユーザー



弊社SPOC



各部署担当

#### ■ SPOCのメリット

1. 問い合わせ内容に合わせて、該当する担当者へ直接連携できる
2. 一元管理で問い合わせをQA化、問題解決がスムーズになる
3. 問い合わせ対応の品質を均一化することができる
4. 余計な電話対応がなくなり、コア業務に集中することができる

# ■ 注意したい アウトソーシングの落とし穴

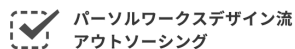
ヘルプデスクのアウトソーシングによる代表的デメリットは2つ、社内にノウハウ蓄積されない・情報漏洩リスクです。本項では、各デメリットに対する対策やアウトソーシング先の選定方法までヘルプデスクのアウトソーシングにおける注意点をお伝えします。

## 01 デメリット

### アウトソーシングしてしまうと

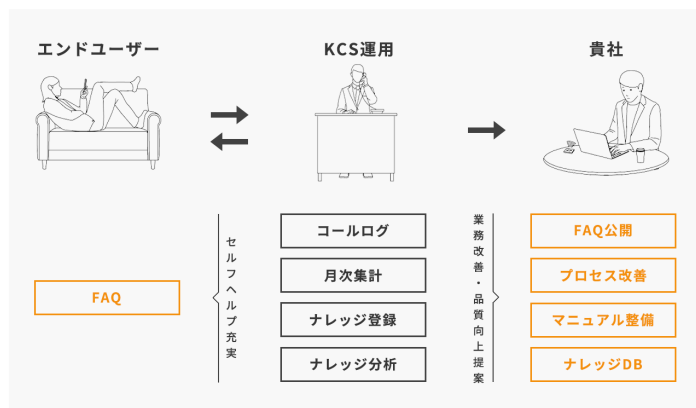
#### 問い合わせ業務で得たノウハウを蓄積できない

アウトソーシングは、社員がコア業務に集中できるメリットがある一方で、**本来学ぶべき業務を経験できない**といったデメリットも発生します。結果的に、業務の属人化やスキルの偏りを生み、外注なしでは経営できない状態になることも考えられます。そうならないためにも、**アウトソーシング先にノウハウを共有してもらう対策**が必要です。



### KCS運用のすゝめ

問合せ業務で得たノウハウをナレッジとして蓄積、プロアクティブに活用することでユーザ、サポート側、貴社3方の効果発揮を実現します。



#### ■ その他期待できる効果

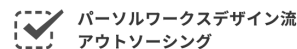
- 顧客満足度向上
- レスポンス向上
- 教育期間の短縮
- 事前予防対策
- 属人化からの脱却
- パフォーマンス向上
- ニーズ把握
- AI活用

## 02 デメリット

### アウトソーシングしてしまうと

#### 社内情報漏洩の危険性がある

アウトソーシングは、**社内情報を外部の人間が取り扱うことになるのは必須**です。社内情報を使用して業務を行うので、少なからず情報漏洩のリスクがあります。契約時には、**情報漏洩についての規約など、詳しい詳細を照らし合わせる必要**があります。



### セキュリティ対応 判断基準

弊社では、アウトソーシングにおけるセキュリティ対応の判断基準として、以下のチェック項目を設けています。すべて当てはまる必要はありませんが、安心して委託できるかの参考にご活用ください。

- 委託先の情報セキュリティに対する過去評価に問題はないか
- 「プライバシーマーク」を取得しているか
- 情報セキュリティマネジメントシステム規格として規定される「ISO/IEC27001」とその日本語訳である「JIS Q 27001」に適合しているか
- 契約書は、機密情報を含む業務の再委託を制限する条項を設けているか

#### ■ パーソルワークスデザインにおけるセキュリティ対策例

##### 保安管理

- ・ビルオーナーによるビル全体の管理
- ・フロア内での火気取扱いの禁止

##### 情報管理

- ・プライバシーマーク認証取得
- ・ISMS、ISO/JICE27001取得
- ・セキュリティ研修
- ・サーバールームの常時施錠、入室制限
- ・PCのワイヤロック、アクセスログ保管

##### 入室管理

- ・ICカードによる入室チェックとログ保管
- ・防犯カメラの設置とログ保管
- ・PC、携帯を含む私物の持ち込み禁止

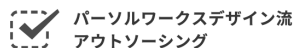
## ■ 注意したい アウトソーシングの落とし穴

### 03 デメリット

#### アウトソーシングは

#### お試し運用がほとんどできない

アウトソーシングは、システム提供とは違い、ヒアリングと体制構築が発生します。つまり、お試し期間を用意するにしても、それなりの準備コストがかかります。仮に受注に繋がらないケースが多くなってしまうと、準備コストを回収できず赤字になることからお試し運用ができないケースがほとんどです。



パーソルワークスデザイン流  
アウトソーシング

### アウトソーシング 選定基準

アウトソーシング先の選定は、複数社からの提案を受けましょう。各社を比較しそのまま優劣をつけるのも良いですが、特に自社で重視したい点を踏まえてポイント化します。掛け率を変えることで、重視していない点が高得点になり、アウトソーシング先を間違ってしまう事故を防ぐことができます。

#### ■ 特に意識したい選定基準

##### コスト



著しく安い場合は注意

##### 品質



担当者の経歴を確認

##### 実績



効果が出たかを見る

##### セキュリティ



できれば現場見学を

##### スピード



依頼内容に合わせて

#### ■ その他意識したい選定基準

##### 運用担当者面談

運用担当との面談で現場視点でのメリット・デメリットを聞いておく

##### 打ち合わせ頻度

導入後、レポートだけのやりとりに注意する

##### サービス継続性

急なサービス停止に備え、定期的な通信チェックや導入社数の推移を把握しておく

##### イレギュラー対応

イレギュラーへの対応有無や料金などは事前にチェックしておく

ヘルプデスクのアウトソーシングによる代表的デメリットは2つ、社内にノウハウ蓄積されない・情報漏洩リスクです。本項では、各デメリットに対する対策やアウトソーシング先の選定方法までヘルプデスクのアウトソーシングにおける注意点を伝えたいです。

### 04 ケーススタディ

#### パーソルワークスデザイン流

#### アウトソーシングのご紹介

#### ☑ アウトソーシングセンターサービス実績

パーソルワークスデザインでは、9業界100社以上のアウトソーシング実績があります。選定時の参考としてご覧ください。

#### ■ ヘルプデスク事例

- ・自動部品メーカー社内ヘルプデスク1次窓口対応 | 日英韓+（関東常駐オンサイト対応）
- ・各種ソフトウェア製品、システム対応
- ・医療機器海外代理店サポート | 英・メール
- ・電子カルテシステムサポート+現地導入
- ・Wi-Fi通信機器サポート | 日・英+会員登録、機器検査・発送

#### ■ その他事例

シェアサポート（回線・スタッフ兼任）  
24時間365日サポート

- ・医療検査システム
- ・派遣スタッフ出動確認
- ・カギと錠の緊急窓口+代理店手配

- ・トラブルチェック確認確認
- ・IT製品サポートの同時チャット翻訳

受注受付・事務センター・相談窓口

- ・採用受付代行
- ・マイナンバー、臨時福祉給付金相談窓口
- ・ワクチン案内、相談窓口

- ・特定医療保険相談
- ・業務用酒類深夜注文受付
- ・住宅機器修理受付入力、手配

アウトバウンド

- ・調査票回収督促コール
- ・営業ポイント獲得コール
- ・過去顧客へのフォローアップコール

- ・保守契約継続確認コール
- ・申請書等、不備確認コール
- ・スクリーニングコール

#### ☑ サービスマネジメントの徹底

パーソルワークスデザインでは、アウトソーシング導入後も生産性・品質を向上するための仕組みの構築・運用サポートを行っています。また、レポート報告だけでなく、課題共有・改善の場として定例報告会を開催しています。

ヘルプデスクの

規模が大きくなった・新規で立ち上げたい

当資料ではお答えできなかった

アウトソーシングへの疑問や選定方法等にお答えします

■ 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



PERSOL

パーソルワークスデザイン

2021年7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.