

ヘルプデスク業務のアウトソースをご検討中のご担当者さま向け

ヘルプデスクアウトソースの 委託先選定ポイント



アウトソース先選定のポイント

当ホワイトペーパーでは、自社のヘルプデスク機能のアウトソースを検討されているご担当者さまに向け、アウトソース先を選ぶうえで注目すべきポイントをご紹介します。ヘルプデスクの負担を軽減するためのアウトソースを、より有効活用できるポイントですのでぜひ参考にしてみてください。

ヘルプデスクを取り巻く現状

社内外から寄せられる膨大な質問や相談によって、ヘルプデスクを担当する従業員のリソースは常に圧迫される傾向があります。

それによって、コア業務に時間をさけないことや、日々のパフォーマンスを定量的に分析するリソースを確保できないなどの問題が発生しています。

また、昨今では災害やパンデミックなどの不安要素も絶えません。そんな今だからこそ、ヘルプデスク機能をアウトソースすることは非常に合理的な選択といえます。

当ホワイトペーパーではヘルプデスクをアウトソースする際のアウトソース先選定ポイントをご紹介します。



ヘルプデスク業務をアウトソースする際のアウトソース先選定ポイント

POINT.01

適正な運用コストに
つながるか

POINT.02

サービスの品質向上
につながるか

POINT.03

運用後の改善対応が
期待できるか

POINT.04

安定して継続的な運用
ができるか

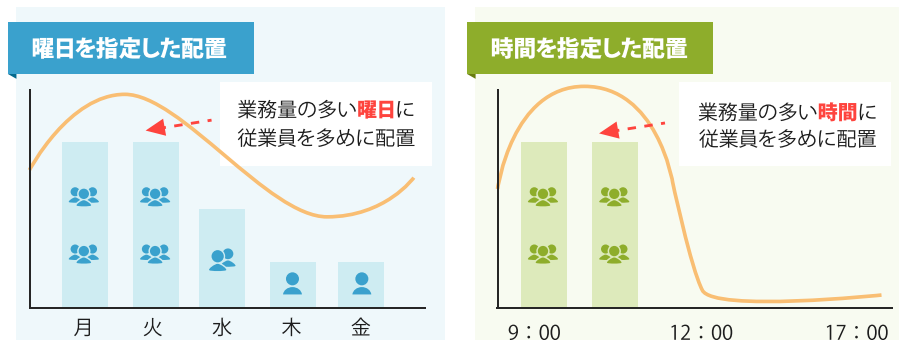
是非、アウトソース先を選定する際の参考にしてください。それでは、次の頁より詳しく見てみましょう。

① 適正な運用コストにつながるか

移管に際して適正なコスト運営が可能か

適正なコスト運営をするためには、ワークフォースマネジメント（※）に基づき最適な運用体制を構築していることが重要です。アウトソース先を選定する際は、この着眼点から、対応リソースを効率良く稼働させられるかという点に注目すると良いでしょう。

※「ワークフォースマネジメント」とは、人材の活用や配置の最適化を図り、サービスの質や業務量を落とすことなく、人件費を抑制するマネジメント手法です。



運用状況とコストが適正なのか、人員の配置体制を確認すると良いでしょう。

電話問い合わせ削減につながる業務サポートがあるか

業務がひっ迫して困るのはヘルプデスク担当者だけではありません。影響は、お問い合わせ者を含め全員に及びます。「マニュアルが何処にあるかわからず、何処に問い合わせれば良いかもわからない」といったような理由で困っているはず。そこで重要なのが、自己解決可能な環境を構築することです。

従来のヘルプデスクを**取り巻く環境**

従業員

社内業務やシステム関係等の「困りごと」や「すぐに知りたいこと」が解決できない。どこに聞いたらいいかわからない・・・



ヘルプデスク担当者

同じような問い合わせの対応にばかり追われていて、コア業務に注力することができない・・・



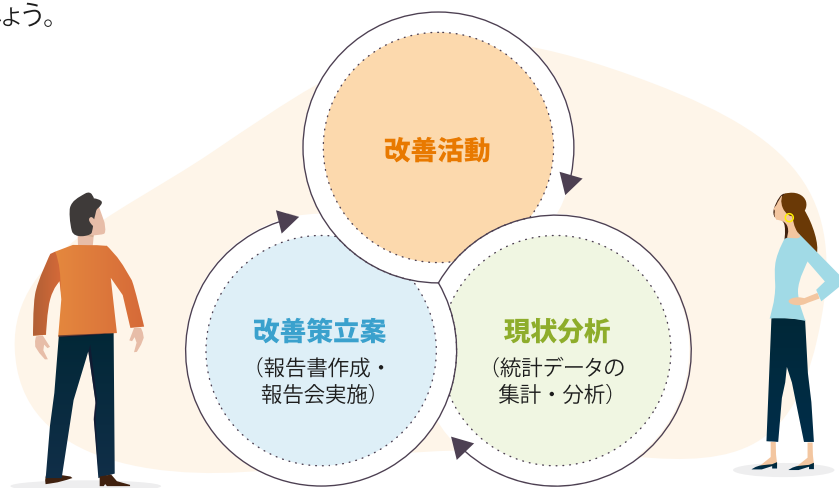
自己解決できる環境を構築することにより、電話問合せの削減につながる可能性があります。

FAQ やチャットボットの導入事例を確認しましょう。

②サービスの品質向上につながるか

品質の維持・向上が見込めるか

ヘルプデスク業務をアウトソースした結果、品質が低下してしまつては本末転倒です。アウトソース先を選定する際は、そこがいかにか PDCA サイクルを回し、現状分析、改善策立案、改善活動を行っているのか事例を確認すると良いでしょう。



現場の課題を適正な改善策を講じて継続的に解決することがアウトソースのミッションです。品質の維持・向上が見込めるかにまずは着目してください。**品質の維持・向上への取り組みについて確認しましょう。**

アウトソース後の業務内容を把握できるか (可視化、KPI 設定)

アウトソースするということは外部の委託先が業務を進行するということ。そのため、ヘルプデスクご担当者さまは、業務への対応や、何にどれくらい時間や人的コストをかけているのかといった業務内容が見えにくくなる点を懸念されているでしょう。

ヘルプデスク業務をアウトソースする際の懸念点

- 対応内容が**ブラックボックス化**しないかな…
- 社内に対応**ノウハウ**が蓄積されないのでは…
- 改善点**はどのように対応してもらえるのかな…



業務内容やパフォーマンスを可視化できているか、改善策を実行した他案件の月次報告書などを確認すると良いでしょう。

③ 運用後の改善対応が期待できるか

継続的なサービス改善提案をしてもらえるか

お客様が提供しているサービスやその提供範囲、会社体制などお客様のビジネス環境には変化がつきものです。それでも、ヘルプデスクを運用していく中でお客様のビジネスを深く理解していけば、ナレッジ（※）も日々蓄積されていくでしょう。

お客様の変化に気づき適切な改善を行うには、ヘルプデスク運用のアウトソーシング先が、蓄積したナレッジを活かし、変化していくニーズに合わせた提案ができるかが非常に重要です。



※「ナレッジ」とは、企業等の組織に有益な知識や事例、ノウハウや付加価値のある経験などを意味します。

継続的な改善をどのような内容で、どのくらいの頻度で行っているのか、これまでの**改善実績や改善例を確認すると良いでしょう。**

運用側の教育体制が整えられるか

教育体制を構築することができてはじめて、現場での教育が可能になります。また、教育が十分に行われる体制があれば、豊富な人材の調整が可能になります。

- 教育する人員は何名いるか（トレーナーが何名いるか）

- 教育する期間はどのくらいか（体系的なプログラムがあるか）

- 教育に利用する資料はどのようなものか（資料の作成レベルや更新の頻度、作成者のスキルなどはどうなっているか）



アウトソース先の教育体制は**上記チェックポイントを確認しましょう。**

④ 安定して継続的な運用ができるか

ヘルプデスク対応に必要なツールが完備されているか

ヘルプデスクで担当者さまの多くは CTI などのシステムを利用することで、オペレーターへの対応品質改善や窓口の最適化を図り、ユーザー満足度の向上につなげたいとお考えかもしれません。以下では、そんなご担当者さまのお悩みの一例を紹介します。

ヘルプデスクで担当者さまのお悩み一例

- 1 ツール類を持っていないため、アウトソースの際にツールの準備も一緒にお願いしたい
- 2 既存のツール類をアウトソースの際にそのまま使ってもらいたい
- 3 既存のツール類では十分な対応・管理が出来ないため、リプレイスも含めて担ってもらいたい

どのようなツールを使用するかでユーザーへの利便性、運用方法や分析できる項目が大きく変わります。アウトソース先の選定ポイントとして、**必要ツールが揃えられるかどうかは必ず確認**しましょう。

BCP 対策は万全か

昨今、災害や新型コロナウイルス感染症などのパンデミックは「いつ起きてもおかしくないもの」と認識されています。そのため、BCP 対策を整えることはあらゆる組織において急務といえるでしょう。それはヘルプデスク業務においても同様です。以下に組織における BCP 対策で特に重要なポイントを紹介します。

BCP 対策で特に重要なポイント

ポイント 1

人的資源



従業員の安否確保や連絡手段、代行人材の確保等、人的資源の観点でのリスクマネジメント

ポイント 2

物的資源
(モノ、カネ、情報)



リカバリーできる拠点の有無や、事業中断の際のキャッシュフローの想定、情報のバックアップ等、物的資源の観点でのリスクマネジメント

ポイント 3

体制確保



事業活動の優先度や管理者の体制、取引先との相互支援等、リカバリー体制の確保ができていますか

BCP 発動時は上記 3 つのポイントの対応が必須です。アウトソース先の BCP 対策と運用体制を確認しましょう。

特別なご案内

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、「ヘルプデスクアウトソース」に関する個別相談会を開催します。
今回はヘルプデスクをアウトソースする際のポイントをいくつかご紹介しましたが、注目すべきポイントはまだまだたくさんあります。

パーソルワークスデザインでは、当ホワイトペーパーではお答えできなかった
「ヘルプデスクアウトソース」についての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 ご参加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

2022年1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.