

ヘルプデスクご担当者さま向け

# ユーザーからの問い合わせに対する 負担を軽減！

ヘルプデスクをSPOC化（単一窓口化）し、  
「サービスデスク」を実現するまでの流れを解説！



## ヘルプデスクにおける課題

問い合わせ先のばらつきによって、従業員からクレームが来た経験はないでしょうか。

そのような課題は、さまざまな問い合わせを一元的に管理する「サービスデスク」を導入することで解消が可能です。本資料では、サービスデスクを導入するメリット、導入までの流れについて解説いたします。

### 日々のヘルプデスク運営において、従業員からこんなクレームが来たことはないでしょうか？

- トラブルが起きたため、窓口で相談したいがどこに連絡すればいいのかわからない
- 過去に問い合わせをしたことがあるが、窓口をたらい回しにされて不快な思いをしたため、あまり問い合わせを行いたくない

上記のような感情を抱いている従業員が多い場合、ヘルプデスクへの信頼感は一気に下がります。最悪の場合、問い合わせを行う従業員に対して以下のような大きな悪影響を及ぼしかねません。

- ES（従業員満足度）が低下する
- 業務の生産性が低下する

悪影響は問い合わせを行う従業員だけではなく、問い合わせを対応する側にも及びます。



### 問い合わせ受付の体制が整っていない状況で生じる悪影響

- 問い合わせを受ける部署ではないのに問い合わせが来るから、本来の業務に集中できない
- 問い合わせを取りまとめる人もツールもないため、個別に問い合わせがきて管理ができない
- ナレッジ化が出来ていないため、毎回回答を確認しなければならず非効率
- 本来の業務が忙しいと問い合わせ自体を失念する可能性がある

上記のような状態は、ユーザー・窓口双方にとって望ましくない状態であるといえます。

しかし、このような問題は、**ヘルプデスクを SPOC 化 = サービスデスク化**することで解消可能です。

次のページからは、サービスデスクについて詳しく説明していきます！



## サービスデスクとは？

サービスデスクとは、問い合わせを一元化するためのツールです。

ここではサービスデスクの特徴や、具体的にどのような内容に対応しているかについてなど、ヘルプデスクとの違いを解説いたします。

### サービスデスクとは、ユーザーからあらゆる問い合わせを受ける窓口を指します。

社内向けサービスデスクを例とすると、主に以下のような問い合わせが管理対象です。

- 情報システム部への IT ツールに関する問い合わせ
- 人事への人事規定、規則、勤怠システムなどに関する問い合わせ
- 総務への備品やセキュリティカードなどに関する問い合わせ

これらの問い合わせを全てサービスデスクで受け付け、責任をもって管理・サポートする窓口を指します。



### サービスデスクの特徴

ユーザーからのあらゆる問い合わせに対応できるよう、

社内にある複数の業務に対する問い合わせを SPOC（Single Point of Contact：単一口）化し、一元的に受け付けます。

#### ヘルプデスクとの違い

サービスデスクは **IT システムに関する内容、社内のルール、社内設備品など、幅広い問い合わせの受付からクローズまでの責任を負います。**

社内からの問い合わせ対応のみでなく、よくあるお問い合わせを情報として発信し、従業員満足度を向上させる取り組みを行いながらサポートします。

一方のヘルプデスクは、製品・サービスの使用方法や故障などについて、お客様を助ける「トラブルシューティング」としての機能を有する点が特徴です。

そのためヘルプデスクに関連する事以外については受け付けてもらえず、ユーザーは問い合わせ先を調べる必要があり、労力をかけながら問い合わせをしなくてはならない場合があります。

# サービスデスク化するメリット

サービスデスクを導入するメリットはいくつかありますが、ここでは特に大きな 3 つのメリットを紹介いたします。

現行のヘルプデスクに課題を感じている方は、ぜひご確認ください。

## 1 従業員満足度向上

従業員からの問い合わせに幅広く対応できるようになるため、トラブルが起こった時もスムーズに対処でき、従業員の満足度向上に寄与します。

従業員満足度が向上することで、社内の生産性向上や従業員定着率の改善が期待できます。



## 2 ユーザー・問い合わせを受ける部署におけるコストの削減

問い合わせをするユーザー・問い合わせを受ける部署双方のコストを削減することが可能です。

### ユーザー

主に「見えないコスト」の削減が可能です。

- 問い合わせ先を探し回る時間
- 周囲に聞く / 周囲に聞かれる時間
- たらい回しにされる時間
- 問い合わせに対する回答を督促する時間

上記以外にも、多岐に渡る「見えないコスト」を削減します。

### 問い合わせを対応する部署

主にオペレーションにかかるコストを削減することが可能です。

- 問い合わせの記録・管理やユーザーとのやりとりにかかる時間を削減し、本来の業務に集中することができます

窓口を統一することで、「問い合わせで発生するコスト」の削減が期待できます。

## 3 データ活用の強化

サービスデスクを設置し、あらゆる情報を一か所に集めて過去の対応状況をナレッジ化することで、同じ問い合わせが来た時にナレッジを検索しながらスムーズに処理することが出来ます。対応の効率化に加えて、高い水準で品質を保つことが可能となります。

# サービスデスクを導入するための準備 ～ルールを定義し、ナレッジを準備する～

サービスデスクの導入を成功させるためには、ナレッジ管理が欠かせません。  
ここではナレッジの集約から、蓄積したナレッジを管理する方法についてご紹介します。

## 1 課題を洗い出し、設置の目的を整理する

サービスデスクを設置する前には下記に取り組み、窓口の役割や導入するルールの定義を行きましょう。

- 現状課題の洗い出し
- 窓口の取り扱い範囲
- ナレッジ作成ルール
- エスカレーション先との連携ルール作成

## 2 ツール導入

サービスデスクの運営を効率化するためにはツール導入が有効です。有効なツールは次のページでご紹介します。

## 3 ナレッジマネジメントを導入する

事前に策定したルールに基づいてナレッジを作成していきます。ルールに基づいたナレッジ作成を行わないと、個人の解釈が入ったナレッジになってしまうため、必ずルールは策定しましょう。  
また、サービスデスクの設置以前に各部署に窓口があった場合には、今まで蓄積したナレッジを整理しましょう。

ナレッジ管理を行うためには、ナレッジマネジメント手法やツールの導入などが効果的です。**ナレッジマネジメント手法を採用する場合は、ベストプラクティスと呼ばれている「KCS」がおすすめです。**

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/>

## 4 評価・分析

使用したナレッジは、「いいね」機能や利用頻度を常時計測するツールを活用して有効性を評価しましょう。

## 5 メンテナンス

社内の情報は常に更新されるため、ナレッジは常に最新に保たなければなりません。ナレッジを活用する度に最新であるか確認し、古い情報であれば更新しましょう。

## サービスデスクを導入するための準備 ～ツールを導入する～

サービスデスクの運用を安定させるには、ツールの導入が効果的です。  
やみくもに導入するのではなく、自社の方針に合うツールを採用すると良いでしょう。  
ここでは、サービスデスクに有効なツールを3つご紹介します。

### サービスマネジメントツール

サービスマネジメントツールには、問い合わせのプロセスを管理するための機能が備わっています。電話やメール、チャットなど複数のチャンネルからの問い合わせを一元管理したり、過去の問い合わせを分析することができます。

#### 導入後に期待できる効果

トラブルが発生した際でも**担当者間で情報共有がしやすく、作業をスムーズに進められるようになります。**また、進捗が遅れているリクエスト/インシデントを早期発見できるようになるので、**タスクの抜け漏れを防ぐことが可能です。**リクエスト/インシデントの取り扱い数が多いサービスデスクにとって、有効なツールであるといえるでしょう。

### ナレッジマネジメントツール

ナレッジマネジメントツールには、ナレッジを作成・共有・整備・管理する機能が備わっています。

#### 導入後に期待できる効果

ナレッジマネジメントツールを導入することによって、**オペレーターの属人化を防止することができます。**  
ナレッジを常に最新の情報に保つことで、**業務に不慣れな新人オペレーターでもベテランと同じように回答ができるようになります。**  
また、蓄積したナレッジをFAQなどで公開することによって、**根本的に問い合わせ量を減らすことが期待できます。**

### マルチチャンネルツール

電話以外にも問い合わせができる経路を増やすマルチチャンネル化も、サービスデスクには有効です。マルチチャンネル化には、例として以下のようなツールがあります。

- 電話
- ボイスボット
- 電子メール
- チャット
- ソーシャルメディア
- FAX
- SMS（ショートメール）

#### 導入後に期待できる効果

ユーザー視点の導線を構築することで**エフォートレスな対応が実現できるため、従業員の利用満足度は高くなります。**  
ただし、チャンネルが複数になると適切に管理するためのノウハウやリソースが必要になるため、**方針・目的・予算に応じて従業員視点でチャンネルを準備することが大切です。**

## サービスデスク化することで、ユーザーの利便性を向上させよう!

日々のヘルプデスク運営において、ユーザーから「問い合わせる場所がわからない」などのクレームが来ている場合、サービスデスクの設置が有効です。

サービスデスクは、問い合わせを SPOC 化することで、ユーザーの利便性が上がり、従業員満足度の向上に寄与します。

サービスデスクを導入したい場合には、「ナレッジの整備・管理」「ツール導入」が効果的なため、目的にあわせて施策を講じましょう。

ヘルプデスク運営において、問い合わせ対応に課題がある場合には **ぜひサービスデスクの導入をご検討ください!**



### サービスデスク化をアウトソースすることも有効な施策

「サービスデスクを導入したいが、知見も予算もない…」といった場合には、窓口を外部に委託することも有効な手段です。

#### サービスデスクをアウトソーシングするメリット

- ・ナレッジの蓄積・活用が可能になり業務の属人化が解消されるため、**サービス品質が安定し、従業員満足度の向上が期待できます**
- ・アウトソーシングを活用して業務負荷を軽減することによって、**管理部門担当者はコア業務へより専念でき、生産性を向上させることが可能になります**
- ・サービスデスクの企画・設計・運用から品質改善、ナレッジマネジメント、FAQ 公開、情報発信などのプロセスを一貫して任せることができ、**効率的かつ的確なサービスデスクの体制構築が可能になります**

## パーソルワークスデザインのサービスデスク

パーソルワークスデザインでは、サービスデスクのアウトソーシングサービスを提供しています。

パーソルワークスデザインが構築するサービスデスクでは、該当部門へのお問い合わせ窓口をサービスデスクへ一元化し、まとめて対応します。  
また、常に正確で最新に保たれたナレッジを活用して、お問い合わせに回答していきます。

従業員の「どこに問い合わせたらいいのかわからない」という疑問は解消され、管理部門担当者もコア業務に専念できます。  
担当者の皆さまには、これまで受けたことのないお問い合わせ（ナレッジがないお問い合わせ）のみエスカレーションいたします。  
エスカレーションしたお問い合わせの回答はナレッジとして蓄積され、2回目以降はサービスデスクで回答可能となります。  
それにより、担当者の皆さまは問い合わせ対応に要する時間が減っていき、コア業務へ専念することが可能になります。



# 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、「サービスデスク」に関する個別相談会を開催いたします。

当ホワイトペーパーではお答えできなかった  
「サービスデスク」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  
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