

人手不足でお悩みの情シス部門必見

人手不足にお悩みの情シス部門の特効薬とは？  
課題を整理し解決方法（BPO・chatbot）を徹底比較！

煩雑な社内ヘルプデスク業務の課題を一挙に解決するために！



# CONTENTS

■ <b>働き方改革の加速へ</b>	
「社内ヘルプデスク」は今、「従業員サポートデスク」へ .....	P3
■ <b>従来の課題 1</b>	
これまでの「社内ヘルプデスク」の問題点とは？ .....	P4
■ <b>従来の課題 2</b>	
「社内FAQシステム」や「chatbot」は情報蓄積・更新に大きな壁… .....	P5
■ <b>ReSMplusとは</b>	
社内ヘルプデスクの課題を「従業員サポートデスクサービス」で一挙解決！ .....	P6
■ <b>ReSMplusのメリット1</b>	
社員満足を高める従業員サポートデスクの「成功サイクル」とは？ .....	P7
■ <b>ReSMplusのメリット2</b>	
従業員も、情シス部門も、コスト面でも、嬉しいサービス .....	P8
■ <b>ケーススタディ</b>	
「従業員サポートデスクサービス」の導入効果 .....	P9
■ <b>関連サービス比較</b>	
社内ヘルプデスク業務関連 サービス・コスト比較 .....	P10

## 中堅・中小企業の働き方改革は「社内ヘルプ業務」が大きな課題に

人手不足などを背景に、働き方改革による従業員満足度の向上は必須の取り組み。その一方で、従業員の働きやすい環境づくりをサポートする社内ヘルプデスク業務は、専任スタッフを置けない中堅・中小企業で滞りがちです。

従業員は、PCトラブルや各種手続き方法など知りたい情報があっても、「マニュアル・FAQが散在して、誰に聞けばよいかも分からない」、情シス/総務・人事部門では「社内ヘルプ対応で疲弊して本業に集中できない」といった状況となっているのです。

### 従来型の「社内ヘルプデスク」では



#### 従業員

社内業務の「困った」「知りたい」をすぐに解決できない



#### 情シス部門

日々の社内ヘルプ業務に疲弊して、本業に注力できない

**従業員・情シス部門ともに非効率でモチベーションが下がる状況**

## 「社内ヘルプデスク」から「従業員サポートデスク」の時代へ

こうした中で「社内ヘルプデスク」に新しいトレンドが生まれています。

それが「従業員サポートデスクサービス」です。

「有人の社内ヘルプデスク」と「Webポータル」をまとめて提供することで、情シス部門の負荷を減らしながら、従業員の「教えてほしい・困った」をすぐに解決できる、デジタル時代の新しいサービス。従業員、情シス部門の生産性と従業員満足を高めていくために、大きな注目を集めています。

### デジタル時代に「働きやすさ」を加速するのは

#### 「従業員サポートデスク」

有人の  
社内ヘルプデスク



Webポータル  
FAQ・問い合わせ  
など



**ふたつのサービスを融合させることで  
従業員と情シス部門の  
働き方改革を徹底支援！**

# これまでの「社内ヘルプデスク」の問題点とは？

## ■ 従業員の「？」を すぐに解決できず、 情シス部門の負担も増え続ける・・・

800人以下の企業では、社内ヘルプ対応の専任担当者がおらず、情シス・総務部門が兼任することが多いと言われています。そのため、十分な体制ではなく、従業員が社内業務で分からないことが発生した際、マニュアルや問い合わせ先が分からず解決に時間がかかりがちです。一方情シス部門では、社内からの問い合わせが減らず、常に業務は煩雑に。これでは、業務効率やモチベーションが上がらず、人手不足の中で人材も定着しない…、といった悪循環に陥ってしまいます。

## ■ 「社内ヘルプデスク」のサービスを導入すると、 良質なサービスであるほどコストが増大…

こうした状況を解決するために、「社内ヘルプデスクのアウトソーシングサービス」の活用を検討する企業も増えていきます。しかし、問い合わせ件数で課金するサービスが多いため、従業員が頼りたくなるような良質なサポート対応の場合、問い合わせ件数が増えて、コストも右肩上がりになるという状況が生まれてしまいます。また、IT領域などに限定したサービスが多く、住所変更手続きなど人事・総務系のヘルプ業務には対応していないことも多い状況です。

### 従業員の課題

従業員

- マニュアルがすぐに見つからない  
どこに聞けば良いかも分からない
- すぐに確認したいのに、  
営業時間外でつながらない
- 社内FAQの情報が分かりにくい  
面倒だけど、電話でしか聞けない

### 情シス部門の課題

情シス部門/  
バックオフィス部門

- 問い合わせが減らない  
同じような質問ばかりされる…
- ヘルプデスク対応で手一杯  
本来の業務に注力できない
- 担当者が退職してしまう  
後任もなかなか雇えない…

### 従来の社内ヘルプデスクサービスでは…

問い合わせ件数で  
課金する  
サービスが多い

ヘルプ対応が良質なほど  
従業員からの問い合わせ件数が  
増えてコストが増大…



IT領域などに限定した  
サービスが多い

住所変更手続きなどの  
人事・総務部門への  
問い合わせには対応できない…



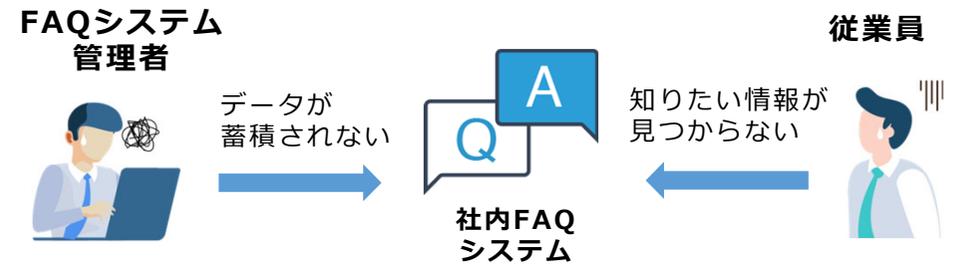
## ■ 社内FAQシステムは、しっかりと情報蓄積・運用しなければ、誰も使わない状況に…

社内ヘルプデスクの課題を解決するための手段として、最近「社内FAQシステム」が注目されています。これを有効活用していくにはデータベースが重要となりますが、従業員が知りたい情報を日々蓄積していくことは難しく、FAQ検索しても必要な情報が見つからず、次第に誰も使わなくなってしまうというケースも多いようです。

## ■ 「chatbot」は、情報蓄積はもちろん、システム自体の導入・運用にも手間がかかる…

「chatbot」も注目のツールとして導入が進められています。目新しさから従業員の期待は大きいものの、FAQシステムと同様、必要な情報が蓄積されていないと活用されづらいシステムです。さらに、情シス部門にとっては、初期設定や回答シナリオの追加・更新などで手間取りがちです。

### 社内FAQシステムの課題

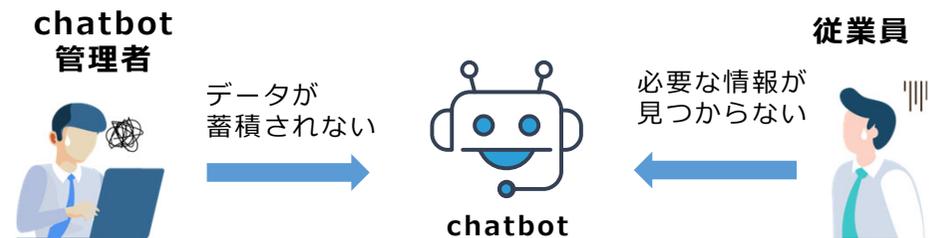


- どんな情報を入力すればよいか分からない…
- 入力や更新も大変…

しっかりと運用・更新できないと、宝の持ち腐れに…



### さらにchatbotでも…



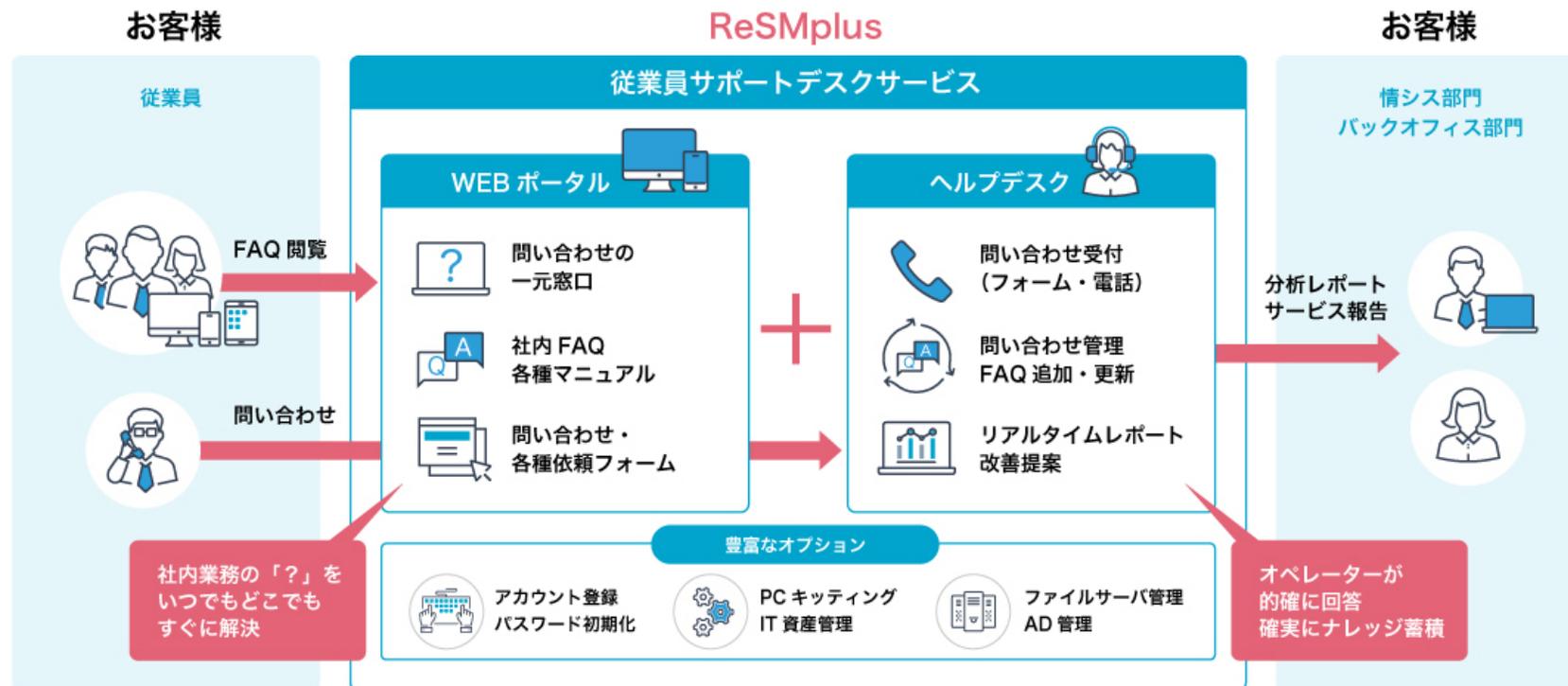
- 情報蓄積はもちろん、初期設定・システム運用などの手間が大きい…

期待値が大きいだけに「期待外れ感」も大きい…



「社内ヘルプデスク」と「FAQシステム」をまとめて提供  
従業員・情シス部門の働き方改革を徹底支援する  
**「従業員サポートデスクサービス ReSMplus」が登場！**

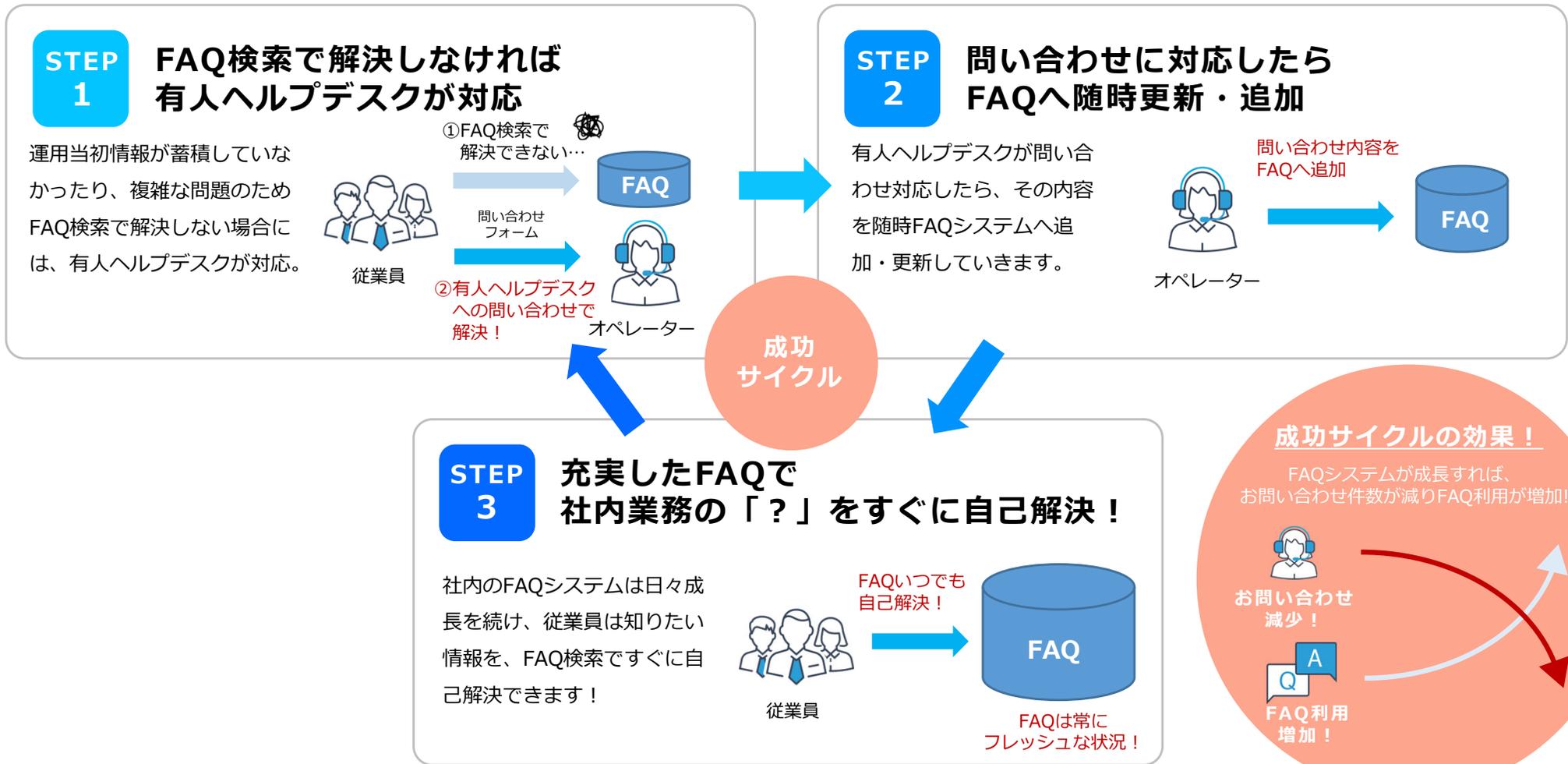
従来の「社内ヘルプデスク業務」の課題を解決するために登場したのが、  
「有人の社内ヘルプデスク」と「FAQシステム」をまとめて提供する「従業員サポートデスクサービス ReSM plus」です。  
社内からの問い合わせ内容を有人ヘルプデスクが対応しながら、WEBポータルに情報を蓄積して社内FAQを充実・最新化。  
従業員が社内FAQ検索で、いつでもすぐに自己解決できる仕組みを実現できます。



ヘルプデスクで受けた問い合わせを随時サポートポータルに反映することで、社内FAQをさらに充実・最新化します

## ヘルプデスク対応しながらFAQシステムに情報を蓄積、 従業員の「？」をいつでもどこでも自己解決できる環境へ！

社内FAQを成長させて、生産性・従業員満足度を向上させる「成功サイクル」



## 限られた人材とコストでオフィス業務の生産性向上

「従業員サポートデスクサービス」は、従業員・情シス部門のモチベーションアップと生産性向上をもたらせます。  
さらにリーズナブルで導入・運用できるのもこのサービスの魅力の一つです。

### ■ 従業員メリット



- 社内業務での「？」を、FAQ検索ですぐに自己解決できるようになります。
- FAQで解決しなくても、ヘルプデスクに問い合わせれば解決できます。
- 業務の調べもの時間を短縮して、生産性が向上できます。

### ■ 情シス部門メリット



- 社内ヘルプ対応業務を大幅に削減できます。
- 煩雑な業務から解放され、本業に集中できモチベーションもアップ、社員の離職リスクも低減できます。

### ■ コストメリット



- 従来の問い合わせ件数課金型のヘルプデスクサービスと違い、FAQの活用で従業員からのヘルプデスクへの問い合わせ件数も減少。低コストなサービスとしてご利用いただけます。

# 「従業員サポートデスクサービス」の導入効果

## 製造業A社の場合



社内ヘルプ対応で疲弊した  
情シス部門の負担を大きく軽減！



### 導入前の課題

A社では、IT化が進展するにつれて社内からのシステム操作等の問い合わせが増え、ヘルプデスクの負担が増大。少人数の情シス部門では、煩雑な業務で次第に疲弊した状況となってきました。

### 導入の理由

社内ヘルプ業務の負担を減らすために、chatbotやFAQシステムの導入も検討しましたが、逆に回答の作成・更新が負担となるため見送りに。そんなときに見つけたのが「従業員サポートデスクサービス」でした。

### 導入の効果

社内からの問い合わせには問い合わせフォームと電話で対応してもらい、情シス部門の負荷は大きく低減。オペレーターが問い合わせ内容を随時FAQに追加して、FAQの情報を拡充。数か月後には、FAQ検索で必要な情報がすぐに見つかり、従業員満足度も大きく向上しました。

## サービス業B社の場合



担当者退職を機に  
社内ヘルプデスク改革を実現！



### 導入前の課題

B社では、情シス部門のベテラン社員がシステム操作等の問い合わせを一手に引き受けていましたが、親の介護等で退職することに。社内のナレッジが整理できておらず現場は混乱する事態となりました。

### 導入の理由

当初は、後任社員を募集しましたがなかなか採用できない状況が続きました。そこで「従業員サポートデスクサービス」を導入することになりました。

### 導入の効果

まずは、社内のナレッジ・ドキュメントの整理から支援してもらうことに。その後は、問い合わせ対応とFAQ運用を任せることで、従業員からのヘルプ対応の体制を整備。担当者に依存しないサポートを実現できました。

「従業員サポートデスクサービス」は、  
「社内ヘルプデスクサービス」と「FAQシステム」のメリットを融合したサービスです。

	ReSM plus 従業員サポートデスク サービス	一般的な 社内ヘルプデスクサービ ス	FAQシステム	チャットボット	派遣社員
対応領域 (IT・バックオフィス)	IT・バックオフィスどちらにも 対応可能	専門領域が限られている サービスが多い	IT・バックオフィス どちらにも対応可能	IT・バックオフィス どちらにも対応可能	IT・バックオフィス どちらにも対応可能
コミュニケーション チャンネル	電話・PC・スマホ	電話のみ	PC・スマホ	PC・スマホ	電話・PC
問い合わせ対応	有人オペレーター+Webポータル	有人オペレーターのみ	対応不可	答えられない質問には 有人対応が必要	有人対応
FAQによる セルフ解決	社内問い合わせ時にFAQに 随時情報を蓄積・更新	無し	社内での情報更新が高負荷 情報蓄積されないケースも	継続的メンテナンスが必要	無し
従業員メリット	知りたい情報がいつでも すぐに得られる状態に	対応時間内なら 情報をすぐに得られる	情報蓄積されてなければ、 知りたい情報が得られない	情報蓄積されてなければ、 知りたい情報が得られない	業務時間内なら、 情報をすぐに得られる
情シス部門メリット	社内ヘルプデスク業務の工数を 大幅に削減、本業に集中	社内ヘルプデスク業務の工数を 大幅に削減、本業に集中	自社での 情報更新・運用が必要	自社での 情報更新・運用が必要	さまざまな融通が利く
コストメリット	問い合わせ件数が減っていく 仕組みで低コストで導入可能	問い合わせ件数課金で、 問い合わせ数が増えるとコスト増	導入は低コストだが、 費用対効果を出すには運用が重要	導入は低コストだが、 費用対効果を出すには運用が重要	スキル等のバラつきがあり、 しばらく成否を判断できない
サービス継続性	サービスなので、 安定的に利用できる	サービスなので、 安定的に利用できる	安定利用できるが、 品質維持に手間がかかる	安定利用できるが、 品質維持に手間がかかる	交代によるスキルリセットが 発生しがち

## 株式会社 **DTS**

ITPS事業本部 ReSM（リズム）担当

〒104-0032 東京中央区八丁堀2-23-1エンパイヤビル

TEL : 03-6914-5215 FAX : 03-6914-5670

URL : <https://www.resm.jp/>

Mail : [resm-plus@dts.co.jp](mailto:resm-plus@dts.co.jp)

