

社内サポート業務にもDXを

テレワーク時代の 社内サポートデスクの カタチとは



テレワークでサポート業務の負担が増大!?

従来は紙書類のやりとりなどを簡単に行うことができました。しかし、テレワーク時代では書類の署名捺印ひとつとっても、プリントアウト・署名捺印・スキャン・メールに添付して送信など、多くの作業が発生します。

テレワーク時代に従来の社内サポートのやり方を続けていては、さらに非効率的になることは明白です。

また、従業員の調べ物に毎日**1.6**時間、社内ヘルプに毎日**3.9**時間もの労働時間が費やされているという調査結果があります。

社内の紙資料などへのアクセスが難しいテレワークでは、これらの労働時間の「ロス」はさらに増加することが予想されます。

社内サポートの現状

さらにテレワークで
これら時間が増加!



従業員の調べもの
毎日**1.6**時間/人



社内サポート対応
毎日**3.9**時間

社内サポート改革 は生産性向上のカギ

テレワーク時代の社内サポート業務の改革は、これまで以上に生産性向上に直結した、早急に解決すべき企業の課題です。ペーパーレスやハンコレスなどともに、ヘルプデスク業務でも社内ポータルサイトのFAQやチャットボットなどを導入している企業もありますが、「使われないシステム」化している例が少なくありません。その一方で、**自社に適した社内サポートソリューション**を導入することで、大きな成果を上げている企業が現れ始めています。

テレワークが新しい日常になりつつある今こそ、**社内サポート業務のDX**に取り組む好機といえるでしょう。

各種ツールを導入しても…



しっかり運用・更新できないと
使われないシステムに…!

Point 1 窓口の一本化とデジタル化がカギ

従来の社内サポート業務の課題として、「自力で解決しようとしても必要な情報にたどり着けない」、「担当者がなかなか捕まらない」、「担当部門をたらい回しにされるなど」などを挙げることができます。

これらの課題を一気に解決する方法が、**窓口の一本化**です。バックオフィス業務もITサポート業務も同一の窓口で受け付けることができれば、「たらい回し」問題は発生しません。

また、デジタル化による効率的な**セルフサポート**の実現も必要不可欠です。これらにより課題発生から解決までのリードタイムを短縮することで担当者が捕まらないといった問題も解消されます。

社内サポートデスクの課題

必要な情報に
辿り着けない



担当者が
捕まらない



担当部門を
たらい回しに



**窓口の一本化、デジタル化で
解決できるかも…！**

Point 2 ナレッジの蓄積で一層の効率化を

コールセンターなどでは、問い合わせ情報を蓄積・分析して、的確で効率的な対応に役立てています。これを社内サポート業務にも適応すれば、サポート業務の効率化を大きく推進できます。

近い将来にAIがサポート業務の大部分を担うようになることが予想されますが、そのためには**問い合わせや対応の情報を収集**しておく必要があります。

そのためにも、社内サポート業務のDXは必要不可欠な投資になるといえるでしょう。

社内問い合わせ情報のナレッジ蓄積が重要

PCの操作方法
が分からない



各種システム
のトラブル



担当部門を
たらい回しに



**コールセンターのように
ナレッジを蓄積・活用が重要！**

従来の方法ではもはや対応できない

社内サポートデスク業務のソリューションにはどのような物があるでしょうか。最も一般的な対応は、総務や情シス部門による社内サポートデスクでしょう。また、社内ポータル上のFAQや、チャットボットを導入する企業も増えています。また、サポートデスク担当者に派遣社員を充てる場合もあるでしょう。

これに対してDX対応のサポートデスクは**社内サポートデスクサービスとFAQを融合したサービス**です。ここでは5つの視点で5つの社内サポートデスク業務を比較しましたが、**DX対応のヘルプデスクでは、いずれの点でも優れている**ことが分かります。

	派遣社員による 社内サポートデスク サービス	一般的な 社内サポートデスク サービス	DX対応 社内サポートデスク サービス	FAQシステム	チャットボット
コミュニケーションチャンネル	△ 電話・PC	△ 電話のみ	◎ 電話・PC・スマホ	△ PC・スマホ	△ PC・スマホ
問い合わせ対応	○ 有人オペレーターのみ	○ 有人オペレーターのみ	◎ 有人オペレーター+Web ポータル	× 対応不可	△ 答えられない質問には 有人対応が必要
FAQシステム	× 対応不可	× 対応不可	◎ 社内問い合わせ時にFAQ に 随時情報を蓄積・更新	△ 社内での情報更新の負荷が かかり、情報蓄積されない ケースも	△ 継続的メンテナンスが必 要
従業員メリット	○ 派遣社員の対応時間内なら知り たい情報がすぐに得られる	○ オペレーターの対応時間内 なら知りたい情報がすぐに 得られる	◎ 知りたい情報がいつでも すぐに得られる状態に	△ 情報蓄積されていない 知りたい情報が得られない	△ 情報蓄積されていない 知りたい情報が得られな い
コストメリット	△ 社員一人分の固定費がかかるた め規模が大きければコストパ フォーマンスも良好	△ 問い合わせ件数課金で、問 い合わせ件数が増えるとコス ト増	◎ 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	○ 低コストで導入できるが 費用対効果は???	○ 低コストで導入できるが 費用対効果は???

BEFORE

【従来】社員による社内サポートデスク対応

先行企業はすでに社内サポートのDXを実現

DX対応サポートデスクを導入して、大きな成果を上げている企業が出始めています。

たとえば、従業員数約350名の建設会社のO社では、2名のIT担当者がほかの業務も行いながら、IT関連のサポート業務を行っていました。メールや電話による社内からの問い合わせは月に**130件**程度あり、パスワードの初期化などの対応が必要な問い合わせも月に**30件**程度発生していました。

そこでO社では、従業員向けのサポートポータルを用意し、セルフ解決の推進とWebインターフェースによる申請の受付と対応をDX対応サポートデスクの導入により実現しました。また、同時にサポート業務の一部にアウトソーシングを導入しました。

AFTER

【導入効果】DX対応 社内サポートデスク

社内サポートのDX対応で大きな効果が！

DX対応サポートデスクを導入した効果は劇的でした。

従業員への説明会などを通じてサポートポータルの利用推進を行ったところ、セルフ解決のための**ナレッジアクセス数**は5カ月で0件から**128件**まで上昇しました。

それに伴い、月間の問い合わせ件数が135件から**89件**になり、**約34%**の削減を達成できました。

さらに、サポート業務のアウトソーシングにより、作業依頼への対応の**約79%**の削減を実現しています。

従業員数350名

2名のIT担当者が兼任で社内サポートデスク対応

■メール・電話の問い合わせ **130件**

■作業が必要な問い合わせ **30件**

サポートポータルを利用

社内サポートデスクもアウトソーシング

89件 **34%減**

12件 **80%減**

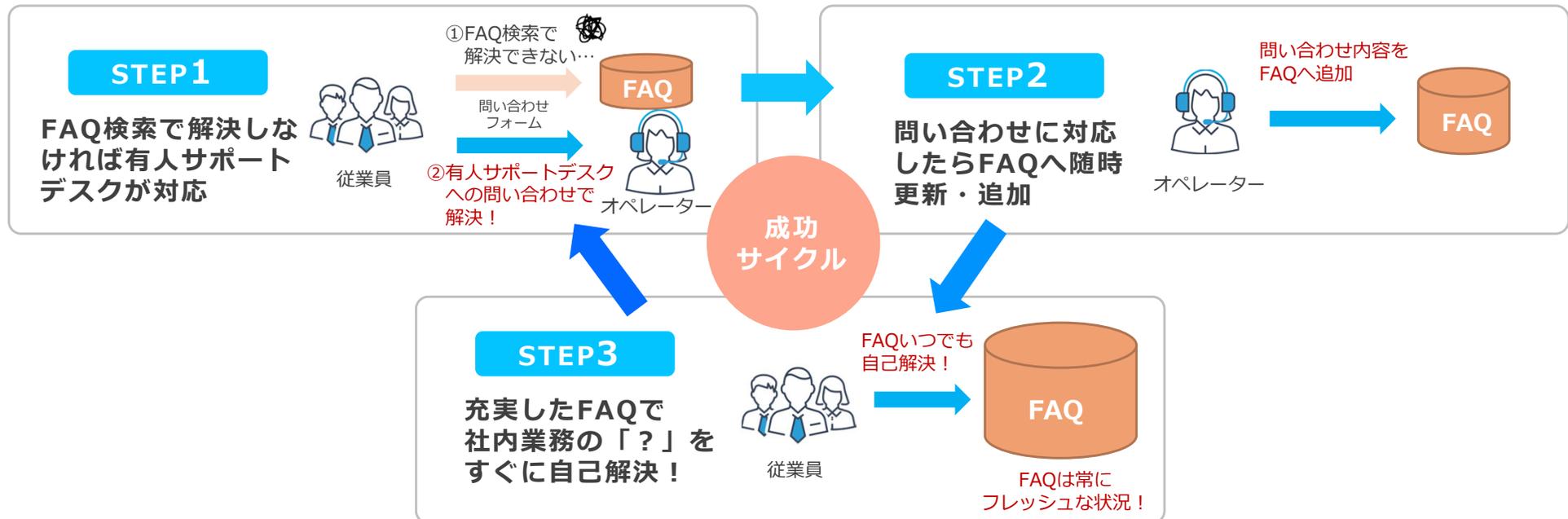
ReSM plus なら！

すべての問い合わせに対応

『ReSM plus』は、有人サポートデスクとFAQのメリットを融合した**DX対応の社内サポートデスクサービス**です。IT分野とバックオフィス分野の両方に対応しているので、**社内サポートデスク業務の窓口を一本化**することが可能です。PCトラブルやパスワードの初期化などの定型業務はオペレーターによる対応が可能なので、情シス部門のサポートデスク業務を削減することが可能です。バックオフィス分野では、各種社内手続きの案内のほか、FAQでは解決が難しい問い合わせにオペレーターが対応できます。

セルフサポートの効率化を実現

『ReSM plus』のもう一つの特長は**FAQの有効活用**です。社内サポートデスクの問い合わせ内容は企業ごとに特色があり、「**使えるFAQ**」の作成にはノウハウが必要です。『ReSM plus』では「使えるFAQ」を実現することで、セルフ解決を推進します。さらに『ReSM plus』では、電話やフォームによるサポートデスクへの問い合わせをすぐにFAQに反映しています。これにより、FAQを使えば使うほどナレッジが蓄積され、**より使いやすくなる仕組み**を確立しています。



より付加価値の高い業務に注力

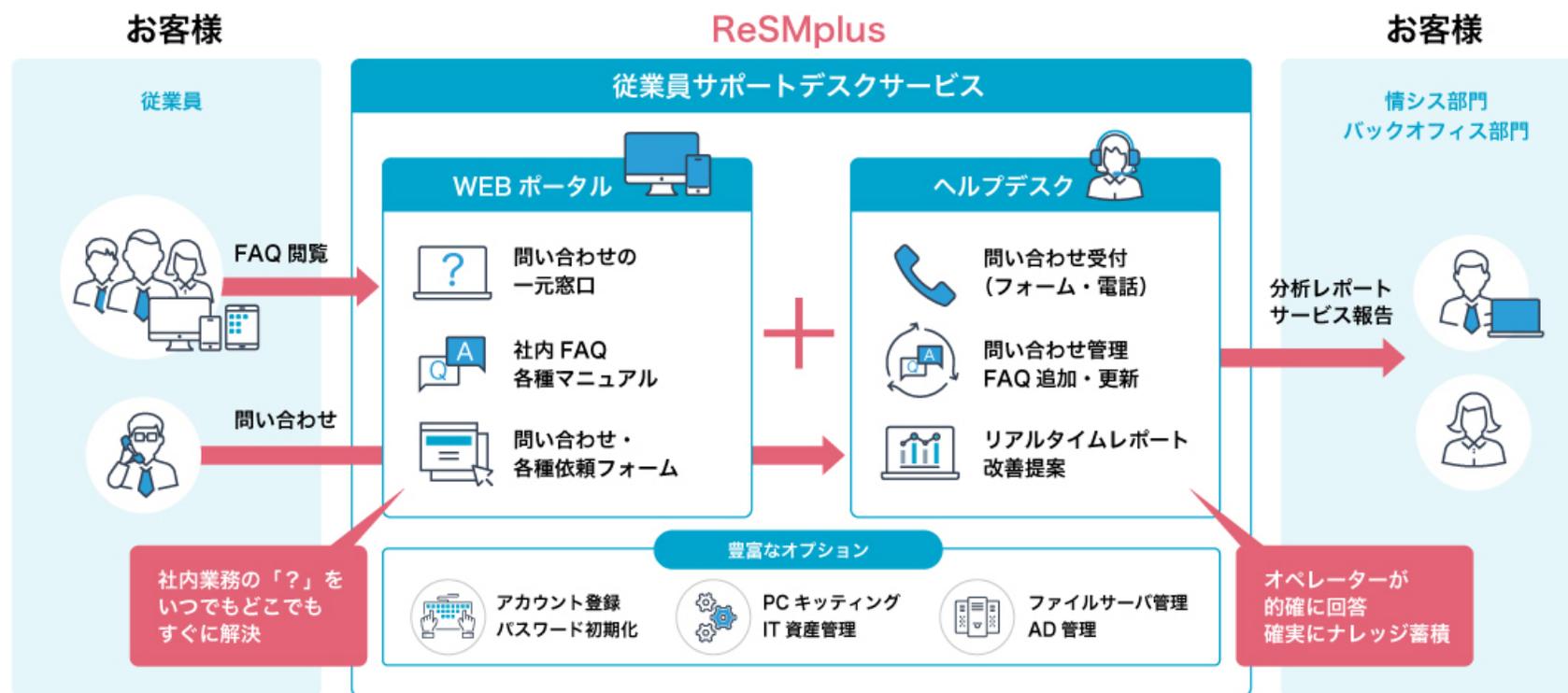
『ReSM plus』導入のメリットは社内サポート業務の負担軽減だけにとどまりません。

情シス部門では社内サポート業務を最小限に抑えることにより、社内システムの開発や保守などの**本来の業務に注力できる体制**が構築できます。

バックオフィス部門では、問い合わせ対応の負担を大幅に削減できるので、**社内業務の効率化やよりクリエイティブで価値を生み出す業務**に、

より多くのリソースを割り当てることができるようになります。

さらに、サポートデスクを利用するユーザー社員の時間やストレスを削減できるので、**生産性の向上**が期待できます。



お問い合わせ先

CONTACT

株式会社 **DTS**

ITプラットフォームサービス事業本部
ReSM（リズム）担当

ADDRESS : 〒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@dts.co.jp

