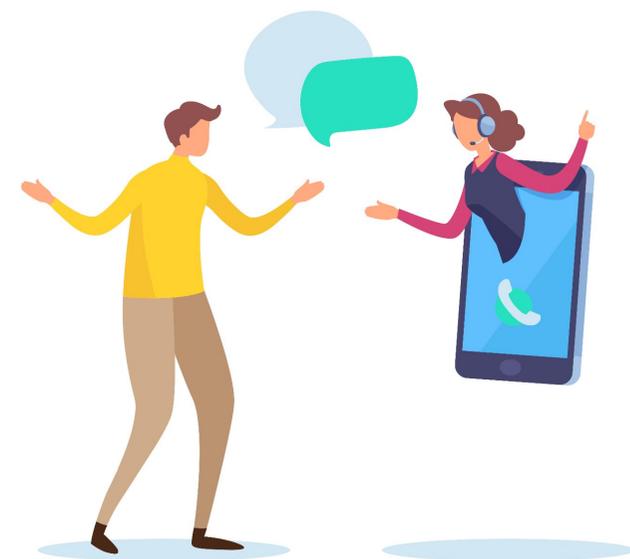


ヘルプデスクを委託してるのに、 なぜ**楽**にならない？

—成果が見えない委託体制からの乗り換える必要性—



外注してるのに現場が楽にならないのは、なぜ？

「任せたのに、なぜ楽にならないのか？」成果が見えない”委託ヘルプデスク”の現実

外注してKPIやレポートは出ているのに、なぜか現場の負担が減らない——そんなケース、実は少なくありません。同じ問い合わせが繰り返され、FAQは使われず、改善の提案もない。これでは形式だけの委託になってしまい、結局は現場任せのままです。

こうした状況を変えるには、「そもそも何が足りないのか？」という根本的な問いを立てることが大切です。なぜ外注したのに手応えがないのか？今の体制に見直すべき点はないか？そうした問いから見直すことで、本当に現場が楽になる仕組みが見えてきます。

よくある悩み

- ・ 外注したのに情シスの手離れが進まず、手間が減らない
- ・ 同じ問い合わせが何度も繰り返され、FAQも古いままで改善の兆しがない
- ・ ベンダーから月次レポートは届くが、“何が良くなったか”がまったく見えない
- ・ 「対応が遅い」といったユーザーからの不満が減らない
- ・ 改善提案が無くコストだけが増え、費用対効果が説明できない

成果が見えない委託体制のよくある罠

■ 「工数契約」の罠：改善が進まない利益相反の構造

多くの委託契約は、オペレーターの稼働時間や対応件数で費用が決まる「工数契約」です。このモデルでは、委託先の利益は「稼働を維持すること」で最大化されます。つまり、問い合わせを減らしたり、FAQを充実させて自己解決を促進したりといった「改善活動」は、自らの売上を減らす行為につながりかねません。

委託側は「改善とコスト削減を進めたい」のに、受託側は「稼働が減ると困る」。この利益相反が、改善提案が生まれず、いつまでも現場が楽にならない根本的な原因です。

■ 「丸投げ」の幻想：レポートが成果物になる本末転倒

「お金を払っているのだから、すべてお任せで楽になるはず」という期待は、多くの場合裏切られます。失敗する委託体制では、月次の「レポート提出」がゴールになってしまいがちです。

レポートには対応件数や解決率といった数字が並びますが、その数字が「現場の負担軽減」にどう繋がっているのかが見えません。

「レポートを出したから仕事は終わり」という受託側の姿勢と、「レポートが来ても何も変わらない」という委託側の不満。このすれ違いが、**成果の見えない形骸化した関係**を生み出します。

委託側の課題

業務を改善して負担を減らしたい...

なるべくコストを削減したい...



受託側の課題

品質を高めても評価が反映されにくい...

稼働量が減ると利益が減って困る....



現状は理解できたけど業務は改善できていない...



「丸投げ」から脱却！現場が楽を実感できる委託体制の5つの条件

成果が出る委託体制は”仕組みと評価の設計”が重要

委託体制の5つの条件

その1

問い合わせ対応の記録と分類が徹底されている

その2

ナレッジを活用した再発防止の仕組みが機能している

その3

KPIとSLAが明確で、定量的に評価されている

その4

発注側も積極的にコミュニケーションと改善に関わっている

その5

改善提案を生む「利益相反が起きない」仕組みがある

「丸投げ」から脱却！現場が楽を実感できる委託体制の5つの条件

その1

問い合わせ対応の記録と分類が徹底されている

全ての改善は、問い合わせを正確に把握することから始まります。単に「PCトラブル」と曖昧に分類するのではなく、以下の様に複数の軸で記録することが、本質的な課題解決の第一歩です。

- **現象**： 何に困っているか（例: Web会議で音声途切れる）
- **原因**： なぜ起きたか（例: 自宅Wi-Fiの電波不足）
- **対応**： どう解決したか（例: 有線LAN接続を案内）

この解像度の高い分類によって初めて、表面的な報告では見えない根本原因が可視化され、効果的な再発防止策へと繋がります。

その2

ナレッジを活用した再発防止の仕組みが機能している

問い合わせを記録するだけで終わらず、それを「資産」として活用し、**再発防止に繋げる仕組み**こそが、「楽になる」ための鍵です。具体的には、問い合わせ履歴を分析し、頻出する質問や解決策をFAQとして整備・更新し続けるサイクルを回すことです。

重要なのは、FAQを「作る」ことではなく、「**使われ、役立つ**」こと。オペレーターが問い合わせを受けた際に、関連するFAQを的確に案内してユーザーの自己解決を促すことで、電話での問い合わせ件数を半減させた企業もあります。また、ある企業では、散在していた情報をFAQに集約・整備することで、**自己解決率80%**という高い水準を達成しました。

よくある質問は**ユーザー自身で解決できる状態**を作ること、ヘルプデスクはより複雑な問題に集中できるようになります。

「丸投げ」から脱却！現場が楽を実感できる委託体制の5つの条件

その3

KPIとSLAが明確で、定量的に評価されている

「何をもって成果とするか」を委託先と具体的に合意形成することが、委託を成功に導く上で極めて重要です。「対応件数」や「平均対応時間」は処理量を示すに過ぎず、「現場が楽になったか」を測る指標としては不十分です。

真の成果、すなわち「**業務負担の軽減**」を評価するためには、「一次対応完結率（手戻りの少なさ）」「再問い合わせ率（未解決の少なさ）」「問い合わせ削減数」といった、質や貢献度を測るKPIの設定が必要です。これにより、「レポート上の満足度は高いのに、現場の不満は消えない」という事態を防ぎます。

経営層から成果を問われた際にも、「問い合わせ件数が34%削減され、その結果、情シス部門は本来の戦略的業務により多くの時間を割けるようになりました」と、**具体的な効果を説明できる**ようになります。

その4

発注側も積極的にコミュニケーションと改善に関わっている

成果を出すためには、委託先を「業者」ではなく「パートナー」と捉え、**発注側も主体的に関わる姿勢が不可欠**です。このパートナーシップは、性質の異なる2つのコミュニケーション軸で成り立ちます。

一つは、月次定例会などで行う「**対話のコミュニケーション**」です。ここではレポートの数字だけでは見えない現場の温度感や、「この申請フローが分かりにくい」「マニュアルのこの部分が実態と合わない」といった生の声を共有し、戦略的な改善策を共に議論します。

もう一つが、ツールやダッシュボードを通じた「**システムのコミュニケーション**」です。リアルタイムで問い合わせの対応状況やKPIの達成度を可視化・共有できる仕組みがあれば、「あの件どうなっていますか？」といった確認の手間が不要になります。発注側がいつでも能動的に実態を把握できる透明性の高い環境が、健全な信頼関係を育みます。

この「対話」と「システム」の両輪で密に連携することが、現場の実態と運用を常に一致させ、委託の効果を最大化させるのです。

「丸投げ」から脱却！現場が楽を実感できる委託体制の5つの条件

その5

改善提案を生む「利益相反が起きない」仕組みがある

優れたパートナー関係は、担当者の意欲だけでなく、「契約形態」そのものに組み込まれています。重要なのは、**委託先の利益と自社の利益が一致する仕組みを選ぶ**ことです。

一般的な「対応件数」や「稼働時間」に応じた従量課金制では、委託先は「問い合わせが減ると売上も減る」という利益相反の構造に陥りがちです。これでは、積極的な改善提案を期待するのは難しいでしょう。

一方で、サービスの「利用者数」などに応じた月額固定料金体系を採用している場合、委託先の利益構造は一変します。委託先は、問い合わせ対応の工数を削減できればできるほど、自社の利益率が向上します。つまり、「顧客の問い合わせを減らす努力」が、そのまま「自社の利益」に直結するのです。

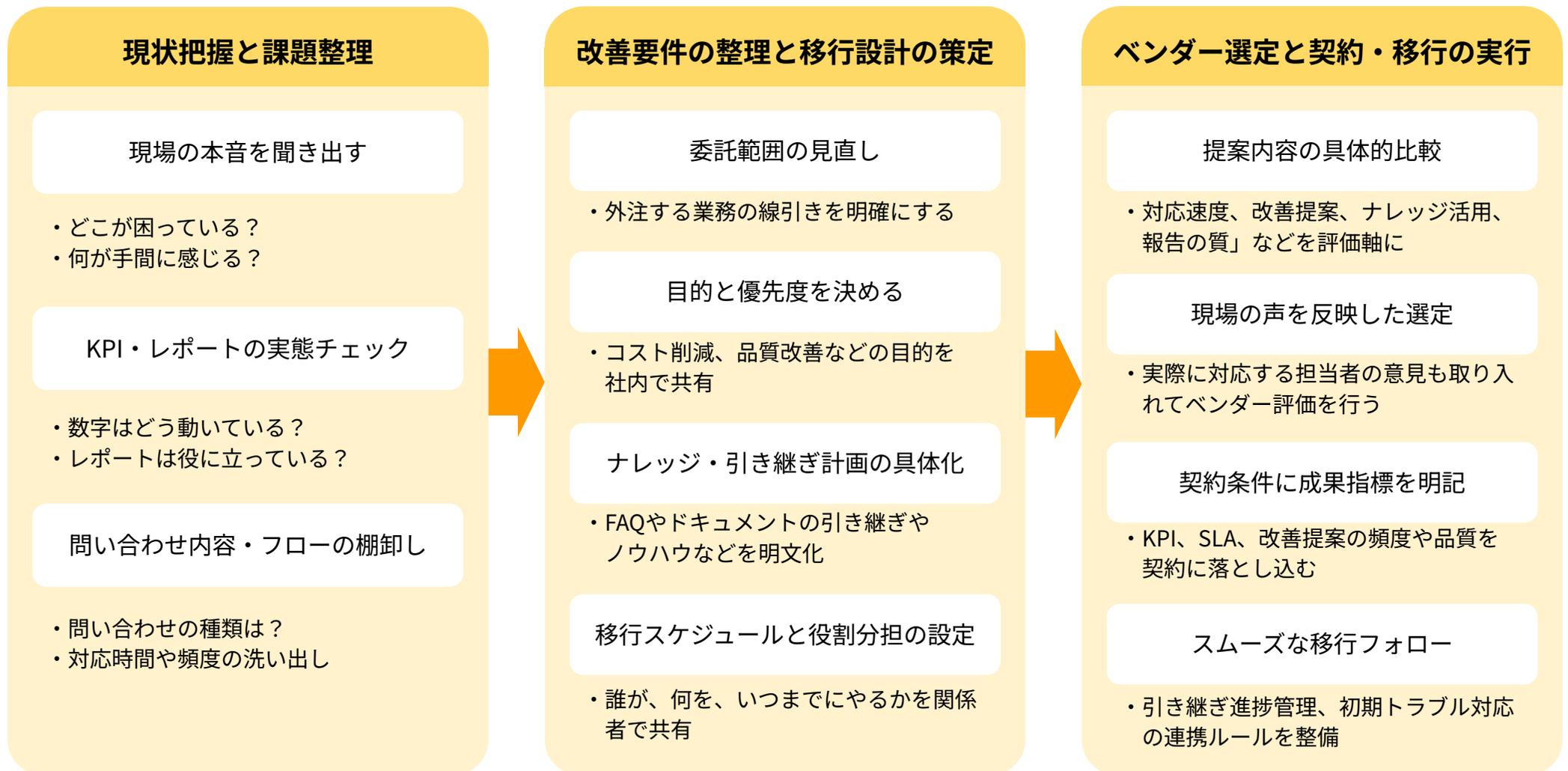
この仕組みの下では、委託先は自社の利益を最大化するために、必然的に「どうすれば問い合わせが減るか？」を考え、能動的に分析・改善提案を行います。月次レポートが単なる活動報告で終わらず、具体的な改善策で満たされるようになります。このように、そもそも利益相反が起きない契約形態を選ぶことが、継続的な改善サイクルを生み出す上で最も重要な条件と言えるでしょう。



失敗しない委託ベンダー乗り換えのための3ステップ

乗り換え成功の鍵は「現状把握」「移行設計」「ベンダー選定」の3段階での綿密な準備と実行

外注の成果は、単なる件数や平均対応時間ではなく『**どれだけ現場が楽になったか**』で評価すべきです。よくあるKPIは処理量の多さを示すに過ぎず、目的である「社内の手間削減」や「再対応の防止」「問い合わせの減少」といった実質的な負担軽減には直結しません。そのため、「**完結率**」や「**再対応率**」といった視点での指標設計が必要です。



何をもって“成功”とするか？ — 現場が楽になるKPI設計とは

多くの企業でKPIとして用いられる「対応件数」や「平均対応時間」は、処理量の多さを示すにすぎません。しかし、サポート業務の本来の目的は、対応件数をこなすことではなく、「社内の手間を減らす」「再対応をなくす」「問い合わせ自体を減らす」といった、**現場の負担を軽減すること**にあります。真に意味のあるKPI設計には、量よりも質に目を向けた指標の見直しが必要です。

【具体例】

KPI指標	説明・読み取り方
問い合わせ数	問い合わせ数を減らすことを指標とする。
一次対応完結率	最初の回答だけで解決した割合。「手戻りの少なさ」と「回答品質」の目安
再問い合わせ率（同一案件）	一度対応した内容について、追加対応や質問が必要になった比率。「未解決だった」サイン
FAQリンククリック後の再問い合わせ率	ナレッジが実際に役立っているかどうかの評価指標。「見たけど分からなかった」が多いと要改善
チャット往復数（1案件あたり）	対応に何往復かかっているか。多い場合は「説明不足・ナレッジ不足・確認依存」が疑われる
ナレッジ活用率・蓄積率	過去の対応がどれだけ再利用されているか。属人化からの脱却を図る指標
月次レポートの改善提案数	ベンダーからの“気付きの質”を数値で可視化。「単なる集計報告で終わっていないか」のチェックポイント
FAQ追加数（ナレッジの拡充ペース）	問い合わせを受けた内容が、どれだけFAQとして資産化されているか。再発防止の観点で重要
FAQ記事のアクセス数・利用率	FAQが実際にどれだけ使われているか。見られていない記事が多ければ、配置や内容の見直しが必要

生成AIでヘルプデスクは不要になる？

生成AIの効果的な活用には”ナレッジ整備と明確な運用体制の構築”が不可欠



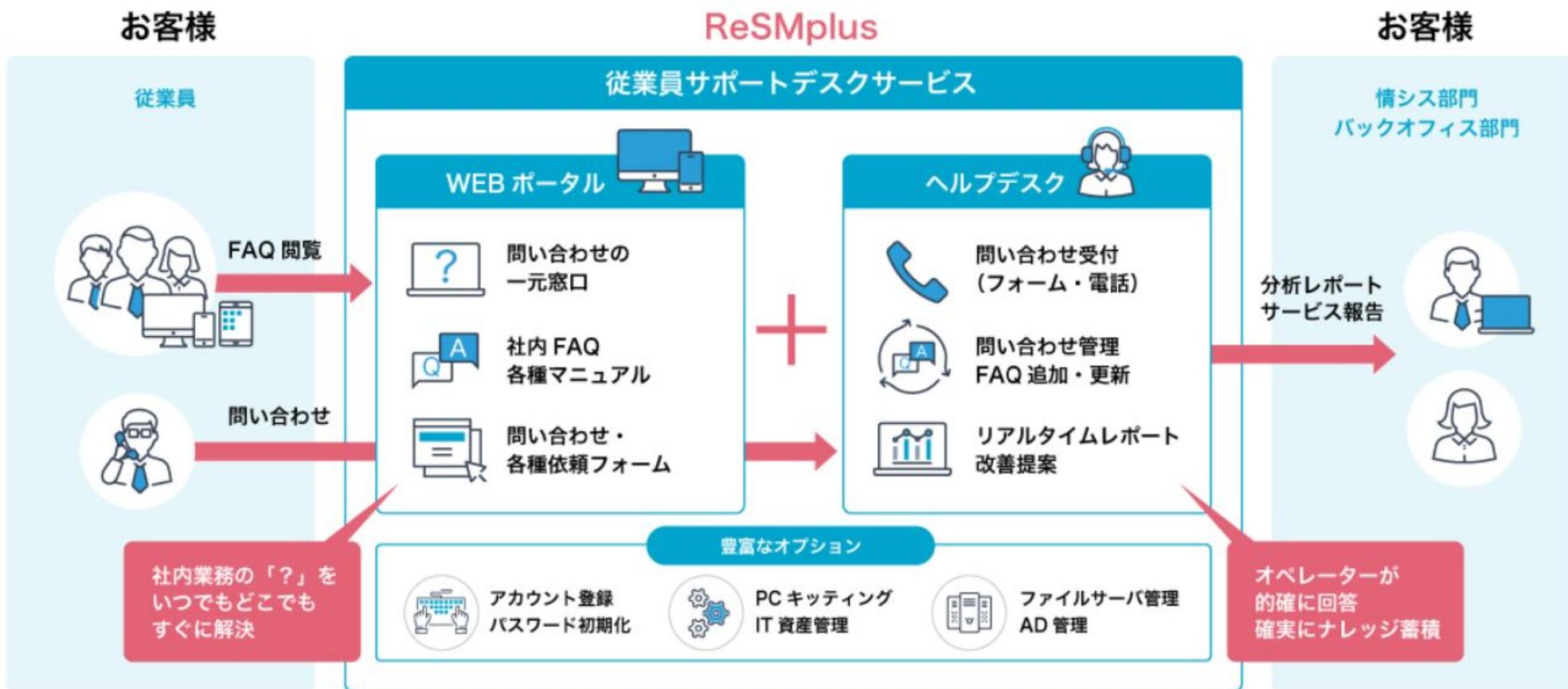
生成AIによって、確かに問い合わせ対応の一部は自動化できるようになってきていますが、専門知識が必要な場面ではまだ精度に限界があります。最終的には人の目でチェックや修正が必要となるため、**現場の負担が増す**こともあります。

さらに、生成AIを活用するためには、ナレッジが整備されていたり、問い合わせフローが標準化、または目的別にルーティン化されていることが必要です。つまり、**生成AIを効果的に使うためには、まず運用体制やナレッジ整備をしなければならず**、生成AIを導入さえすれば全てが解決するという考えは現実的ではありません。

しかし、生成AIを効果的に活用することができれば、問い合わせ対応の効率化に役立てることは可能です。技術も日々進歩しているため、近い将来、生成AIがヘルプデスク業務の多くを担うかもしれません。そのためには、ナレッジの蓄積を最初に行わないと、生成AIの活用はできません。ReSM plusのように、**ナレッジ活用を支援する仕組みがあれば、AI導入の土台をスムーズに構築**することができます。

単なる“外注”ではない、“仕組みを作る伴走者”としてのReSMplus

「ReSM plus」は、従業員が自己解決できる仕組みを構築することで
”問い合わせ数そのものを減らすこと”を目指す支援サービスです



導入事例：太陽石油株式会社様



属人化から脱却!!ReSMplusが実現した、 特定スタッフに依存しないヘルプデスク体制

▶事例記事：<https://www.resm.jp/case/zojirushi/>

導入の背景

委託先の体制が特定の担当者に依存し、安定性に欠けていたことが課題。属人化しない、持続可能なヘルプデスク体制の構築を作りたいかった。

導入サービス

FAQと有人対応を併用したヘルプデスクと、10種類の定期作業の代行

選定理由

わずか2ヶ月で安定した体制を構築でき、有人対応だけでなく、FAQコンテンツも含めた社内ポータルサイトをセットで導入できるサービスだから。FAQコンテンツの継続的な改善を任せることができる点も決め手となった。

導入効果

問い合わせのうち8割をReSMplusだけで解決することができた。望んでいた属人的にもならないヘルプデスク体制を構築でき、疑問をすぐに解決できることから社員の満足度も上がった。

導入事例：太陽石油株式会社様



太陽石油

情シスへの電話が半減!!ReSMplus導入で、社員が自然と自己解決するようになったワケ

▶事例記事：<https://www.resm.jp/case/taiyooil/>

導入の背景

全国に事業所があり、各事業所の社員からシステム部へIT関連の問い合わせが寄せられ、本来の業務遂行に支障が出ていた。電話での対応だったため、対応工数削減と対応内容のバラツキを解決したかった。

導入サービス

散財していた情報をReSMplusで270件のFAQに集約

選定理由

FAQコンテンツで対応内容を統一できた上で、FAQコンテンツが自動的に追加され、かつ情報の最新性が保たれることに魅力を感じたから。

導入効果

社員が自己解決できるようになり、電話での問い合わせは半減。FAQのコンテンツの充実と情報の最新性が保たれているため、形骸化せずに社員のFAQ活用が実現できているという実感がある。

株式会社 D T S

ITプラットフォームサービス営業部
ReSM（リズム）担当

ADDRESS： 〒104-0032
東京中央区八丁堀2-23-1

TEL： 03-6914-5215

FAX： 03-6914-5670

URL： https://www.resm.jp/service/it_supportdesk/

Mail： itps-sales@dts.co.jp

