

アクセラ社長のお客様訪問 住友林業情報システム株式会社様

今回は住友林業株式会社の情報子会社として、住友林業グループのシステムの企画、設計、開発、運用サポートを担う住友林業情報システム株式会社様を訪問しました。

住友林業情報システム様では、住友林業グループ全社向けのITヘルプデスク業務で、サポートの充実と問合せ対応件数の削減を目的としたFAQ公開にナレッジベース「Accela BizAntenna」をご利用いただいています。今回はこのヘルプデスクでの取組みについて、代表取締役 執行役員社長 金森 朗様、ICTビジネスサービス部 グループリーダー 田中 美和子様、チームリーダー 青村 善行様にお話を伺いました。



■ 住友林業グループ1万名を対象にITヘルプデスクを提供、月5,000件の問合せに対応

まずは御社の事業についてお聞かせください。



住友林業情報システム株式会社
代表取締役 執行役員社長
金森 朗 様

弊社は住友林業株式会社の子会社として、住友林業グループ全体の情報システムの企画、設計、開発から運用サポートまでを担っています。その中で、ICTビジネスサービス部 ユーザーサポートグループでは住友林業グループ全体を対象としたヘルプデスクサービスを提供しています。

グループ全体となると、サポート対象とする会社の数や人数はかなり大規模ですね。

人数としては、グループ企業1万名以上が対象となります。グループ各社にもIT担当はありますが、異動もありノウハウの共有や蓄積が難しい局面もあります。そこでグループ企業のIT専業である弊社が、グループ全体のITナレッジを蓄積し管理する、という思いを持ってサービスを提供しています。



住友林業情報システム株式会社
ICTビジネスサービス部
グループリーダー 田中 美和子 様

現在どのような体制で、どのくらいのお問合せに対応されていますか。

ヘルプデスクは週7日体制でそのうち4日は21時までの対応となるので、曜日と時間によるシフト制です。現在は18名のオペレーターで月平均5,000件の着信に対応しています。

ただ会社や事業部によって使用するシステムも様々で担当業務も多岐にわたるので、お問合せも個別の内容が非常に多く、種類としては約3,000種にも達します。また通常のヘルプデスクではバックオフィスにまわすような内容を一次窓口で対応している部分もあるので、1件あたりの問合せにかかる時間が通常より長いのも特徴です。

■ FAQ導入の目的は応答率「80%以上」の維持

それでは、FAQの導入を検討された背景についてお聞かせください。

スマートフォンやタブレットの導入で、ユーザが利用するシステム・アプリの数が大幅に増え、ヘルプデスクへの問合せ件数も増加し、内容も年々複雑化してきています。そんな中応答率を下げず、安定した品質のサポートを提供し続けるために、人員を増やす以外の対応策として、FAQの公開を検討していました。

もともと弊社で対応するお問合せは、個別かつ複雑なものが多いため、すべてのお問合せをFAQ公開で解決できるとは思っていませんが「人が対応」するものと「FAQサイトで対応」するものとで分業はできる、と考えていました。

特にこの数年以内にブラウザやOSのバージョンアップ、パソコン・タブレットの入れ替えなど、問合せが殺到すると考えられるイベントを複数予定していましたのでそういった場面でも、ヘルプデスクのメンバーに過度な負荷を掛けずに、FAQでうまく分業し、目標である応答率「80%以上」を維持したいという思いがありました。またヘルプデスク内部でも、習得すべき知識の範囲が拡大する中、メンバーが替わってもサービス品質を保てるように、ツールを活用してナレッジ共有を強化したいと考えていました。

そこで弊社のAccela BizAntennaを選んでいただいた決め手をお聞かせください。

複数社から話を聞く中で、アクセラさんは「うちの製品にはどんな機能がある、どんなメリットがある」と売り込むのではなく、弊社の業務をまずよく理解しようとしてその上でヘルプデスクとしてのFAQの使い方を、業務に沿って、具体的に提案してくださいました。

さらにその後、実際のデータを使って1か月間試用することで、導入後の運用を明確にイメージすることができたのも、大きな決め手となりました。

ありがとうございます。運用はどのように開始されましたか。

まずは、4人のメンバーでナレッジチームを結成し、そこで検討した100件強のFAQを掲載し「ヘルプの森」というFAQサイトとして運用を開始しました。FAQは今は350件程度まで増えています。

多くの種類の問合せが寄せられる中、公開するFAQはどんな基準で選択されましたか。



住友林業情報システム株式会社
ICTビジネスサービス部
チームリーダー 青村 善行 様



アクセラテクノロジー株式会社
代表取締役社長 進藤 達也

まずユーザによって回答が分岐するような質問は避けました。会社や部署によって使用できるシステムや対応方法もそれぞれ異なるので、誰にとっても回答が同じとなる質問だけを載せるよう心がけました。

また、内容が恒久的に変わらない、というのも重要な条件でした。あれもこれもと載せて情報が古くなったり、必要

情報が埋もれてしまい使われなくなってしまうようなことは避けたいので、あくまでも使いやすい、探しやすいFAQサイトであることを維持するために、運用開始後もFAQの登録ルールを明確にし、基準にそったものだけを追加しています。

■ 電話問合せ時に「ヘルプの森」を案内することで、次回からの自己解決を促進

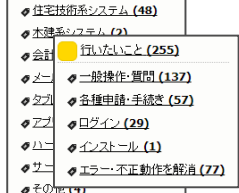
ヘルプの森の認知はどのように行いましたか？

まず住友林業の従業員のパソコン7,000台のデスクトップにアイコンを配布しました。目新しいアイコンがあれば、「なんだろう？」ととりあえず開く方も多いので、認知にはこれが一番早いと考えていました。

また、ヘルプの森を見れば何らかのヒントがある、と知ってもらうことが大切ですので、電話で問合せを受けた際にもなるべく「デスクトップのヘルプの森をクリックしてください」と案内し、一緒に見てもらうようにしています。利用方法をその場で理解してもらえますし、アルファベットの羅列のパスワード情報など案内が煩雑なものは、電話より簡単に正確に伝わるので、電話対応に要する時間を大幅に削減できます。

ナビゲーションについては何か工夫をされていますか？

検索窓も用意していますが、基本的には「ドリルダウンナビ」での絞り込みを推奨しています。電話対応をしているとよくわかるのですが、自身の知りたい内容を言葉で伝えることは思っている以上に難しいです。そのためFAQでも、ただ思いついたキーワードで検索させると適切な回答がヒットせず、探すことをあきらめてしまう方も多いと思います。たとえばグループ全体で使用するシステムはサブシステムを含めると何百種にも及びますが、利用者によっては数種類のシステムしか利用していないこともあるため、システム名を言わずに「動かなくなった」とお問合せされるケースがあります。



「ドリルダウンナビ」絞り込みメニュー

「ドリルダウンナビ」では、電話問合せの際にこちらが確認するように、住宅系システムか会計系システムかといった「システム区分」や操作なのかエラー解消なのかといった「行いたいこと」を思いついた順にクリックしていけば必要な情報に簡単にたどり着けます。

■ イベント時の想定電話問合せ2,500件がFAQ公開で半分以下の1,200件に

運用を開始して、見えてきた効果はありますか？

問合せの殺到を想定していたイベントの1つとして、ブラウザのバージョンアップがありました。そこでは過去の経験から2,500件程度のお問合せがあると想定していましたが、実際には電話でのお問合せが1,200件、ヘルプの森に掲載したFAQへのアクセスが1,200件と、きれいに二分し、電話問合せを大きく削減できました。また電話での対応時もヘルプの森を案内することで、対応時間を短縮できました。

それはすばらしい成果ですね。

それ以外の時期でも、FAQ運用開始以降、対応するシステムや案件は増えていますが、4月の繁忙期以外は電話応答率の目標である「80%」を一度も下回らずに達成できていますので、FAQでの分業による成果が出ていると言えると思います。

弊社としても大変うれしいです。今後の取組みとして、何か考えていることはありますか？

内部の情報共有ツールとしての活用を今後さらに強化していきたいと思っています。また将来的には、FAQの次のステップとしてチャットやAIの導入も検討していきたいので、その時に今蓄積しているFAQの情報をうまく活用できればと思っています。

皆様とお話していると、利用される方のことを考え、とても熱意をもって取り組まれていることがよく伝わってきます。

「顧客満足」が住友林業グループ全体のテーマとしてあり、弊社も「顧客満足第一」の発想でベストな運用を考えています。特にわたしたちヘルプデスクは、困っているユーザに直接対応する部門なので、そのお困りごとをどうにかしたい、という気持ちはいつも強くあります。またヘルプデスク内部に対しても、メンバーが抱える課題をどうしたら解決できるか、という気持ちを常に持って取り組んでいます。

素晴らしいです。本日は貴重なお話をお聞かせいただき、ありがとうございました。



訪問日：2018年10月12日

※記載の部署名、役職名、数値情報は訪問当時のものです。

お問合せ

アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F
TEL:03-5793-5411 FAX:03-5793-5412
E-mail:marketing@accelatech.com
URL:http://www.accelatech.com/

◆住友林業情報システム株式会社様

本社	〒261-8501 千葉県千葉市美浜区中瀬1-3 幕張テクノガーデンB棟7階
設立	1991年(平成3年)11月1日
URL	http://www.sumirin.co.jp/
事業内容	情報システムのコンサルティング/システムインテグレーションサービス、ソフトウェア開発/ネットワークソリューションサービス/ヘルプデスク、IT教育/EDIサービス