

ヘルプデスクの課題はナレッジ活用で解決！

アクセラテクノロジー株式会社
営業グループ 木田 優

ヘルプデスクの重要性

ヘルプデスクの重要性

顧客向けヘルプデスク

自社製品・サービスの質問・トラブル
対応、最近ではカスタマーサクセ
ス的な提案もある



満足度向上や信頼関係の構築

社内向けヘルプデスク

PC、プリンタなどハードウェア
ネットワークやシステムなどソフトウェア



業務を効率よく円滑に
進めるためのサポート



**迅速かつ丁寧な対応が、顧客満足度や
継続利用率の向上、業務効率に直結する重要な部門**

ヘルプデスクの課題

① ナレッジが蓄積されない

② 対応範囲が増大している

③ 問い合わせ側のリテラシー

④ 問合せの対応状況が把握しづらい

課題①ナレッジが蓄積されない

様々なチャネルで問合せ



経験による
判断力

ベテラン



退職



有効なナレッジは
個人管理

中堅



異動



マニュアル参照
分からないことは
都度相談

新人



誰にも聞けない
探せない

属人化
ナレッジの喪失

情報の集約・共有が難しい

課題② 対応範囲が増えている

顧客向けヘルプデスク

- ・ サービスライナップの増加
→ 膨大な知識量が必要
- ・ 製品の複雑化
→ 原因解明に時間がかかる
- ・ 一品一葉のソリューション提案
→ 関わった担当者しか知らない



社内向けヘルプデスク

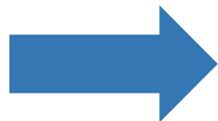
- ・ テレワークの普及による業務のデジタル化
- ↓
- ・ 利用システムの増加

勤怠管理 稟議決裁
顧客管理 経費精算



多くの情報・知識を総動員した対応が必要

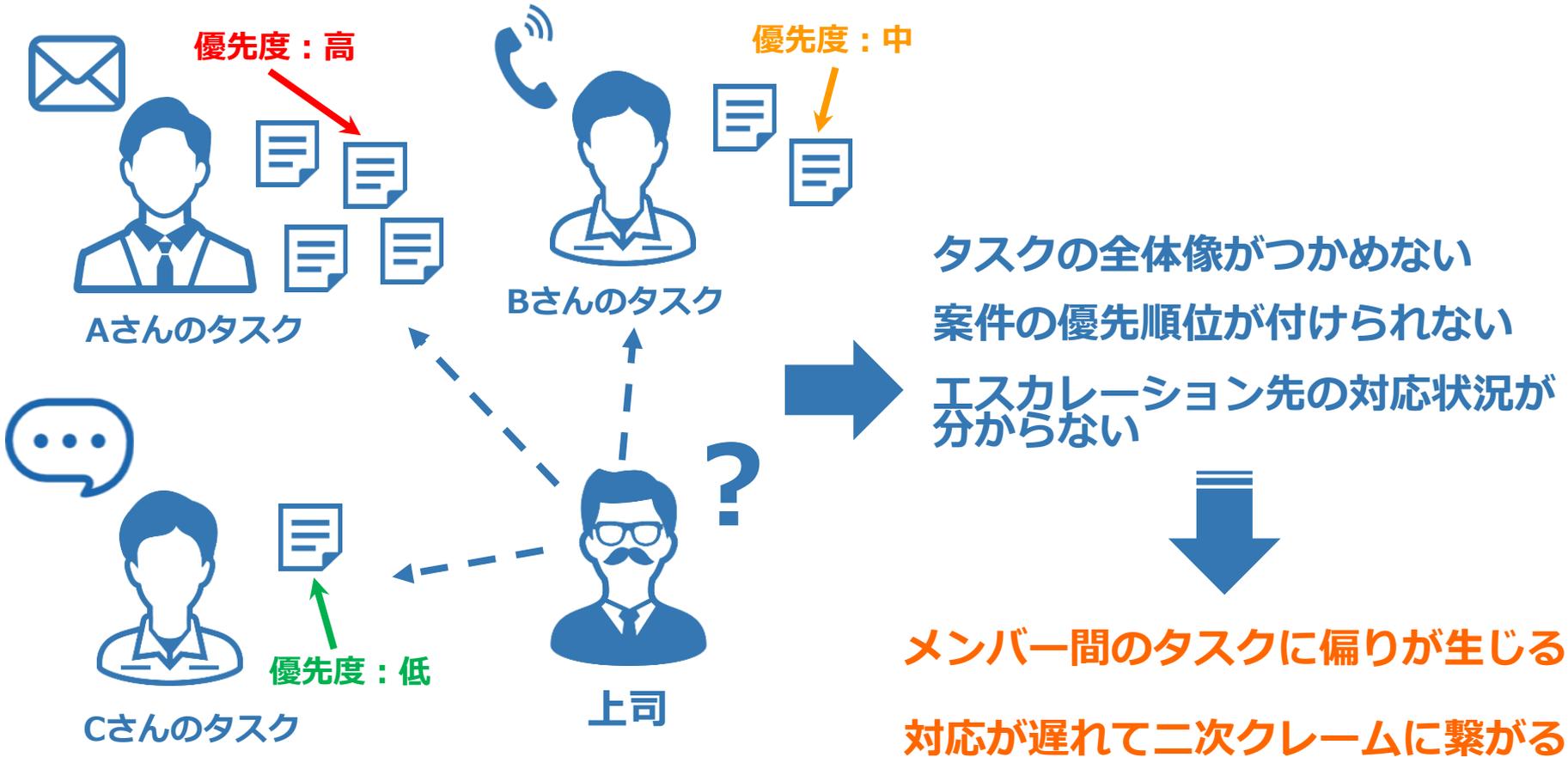
課題③ 問い合わせる側のリテラシー



- ・ ○○でお困りということですか？
- ・ まず□□をする必要があり、□□というのは,,,
- ・ HPからもご確認いただけますので,,,

- ・ 言語化して伝えるスキルが低い → 状況把握に時間がかかる
- ・ ITや製品に関する知識が乏しい → 手順や用語の説明に時間がかかる
- ・ 公開ナレッジを見ていない、知らない → 自己解決を促せない、問合せが減らない

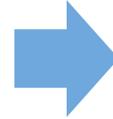
課題④ 問合せの対応状況が把握しづらい



ヘルプデスクの課題はナレッジ活用で解決！

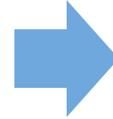
アクセラテクノロジーのご提案

①ナレッジが蓄積されない



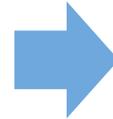
ナレッジを“ナレッジベース”の中で
循環

②対応範囲が増えている



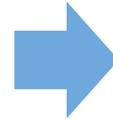
ナレッジを検索しやすく一元管理

③問い合わせ側のリテラシー



FAQへの誘導を徹底
問合せのフォーマット化

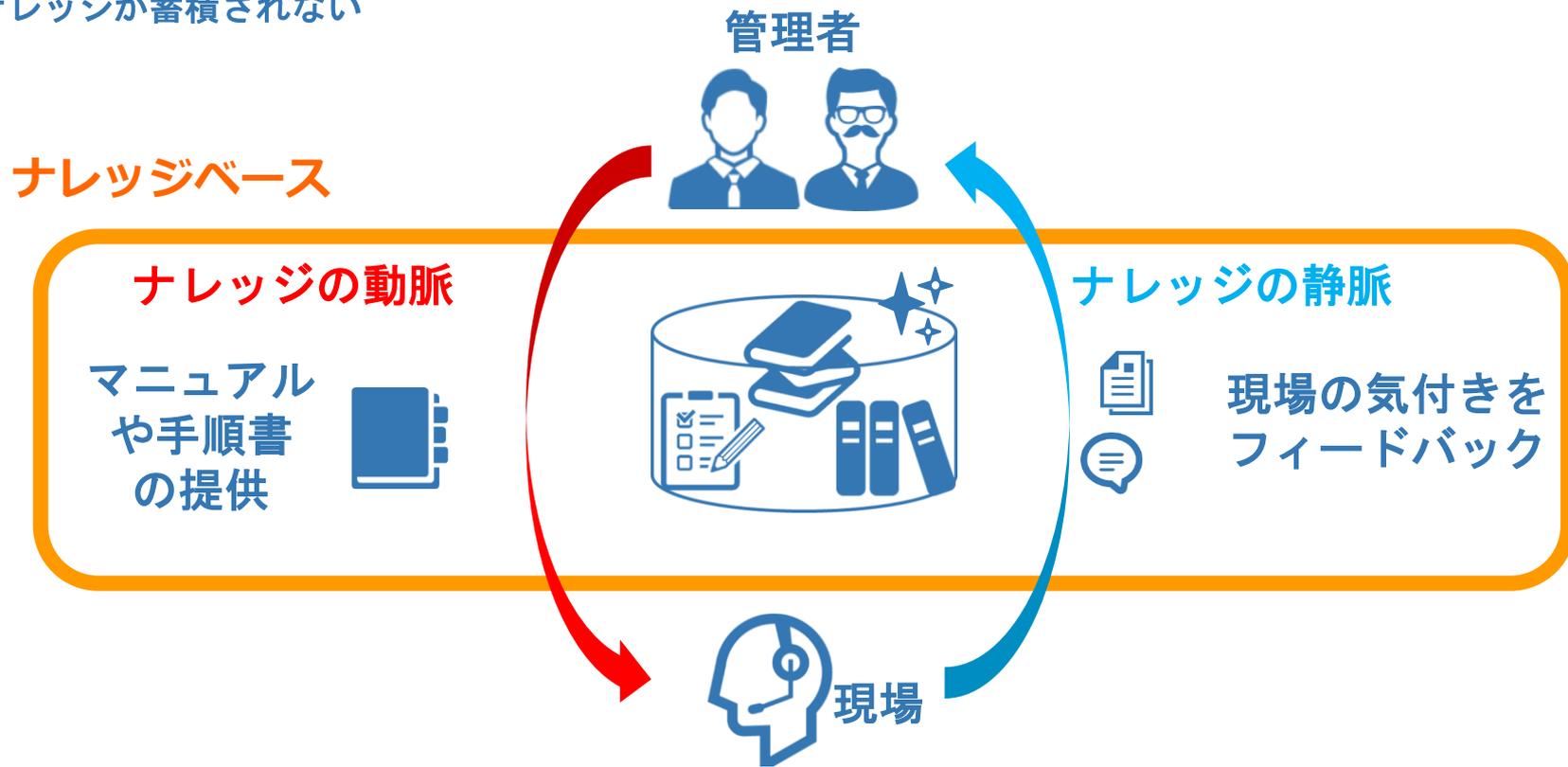
④問合せの対応状況が把握しづらい



対応状況も一元管理して見える化

ナレッジをナレッジベースの中で循環させる仕組みづくり

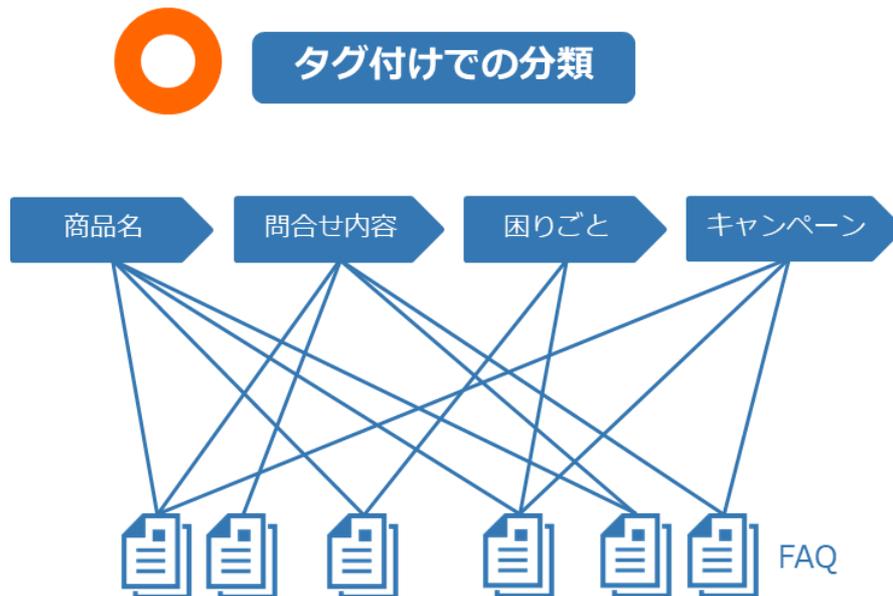
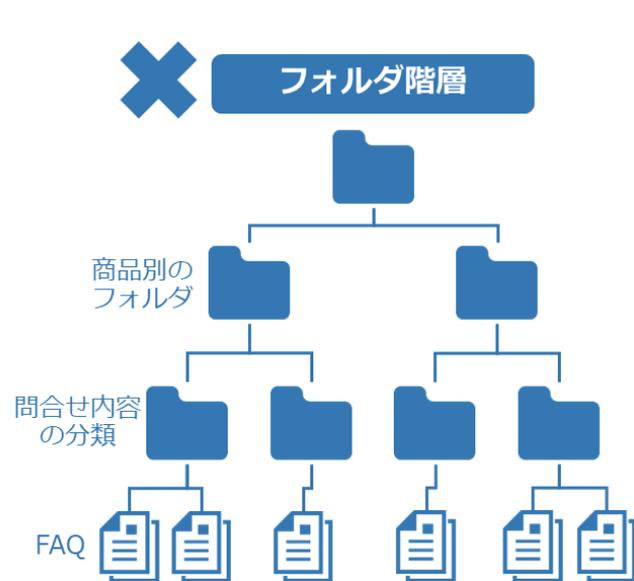
課題：ナレッジが蓄積されない



★ナレッジベースの定義→「業務に関する知見」を一箇所にまとめたデータベース

ナレッジを検索しやすく一元管理

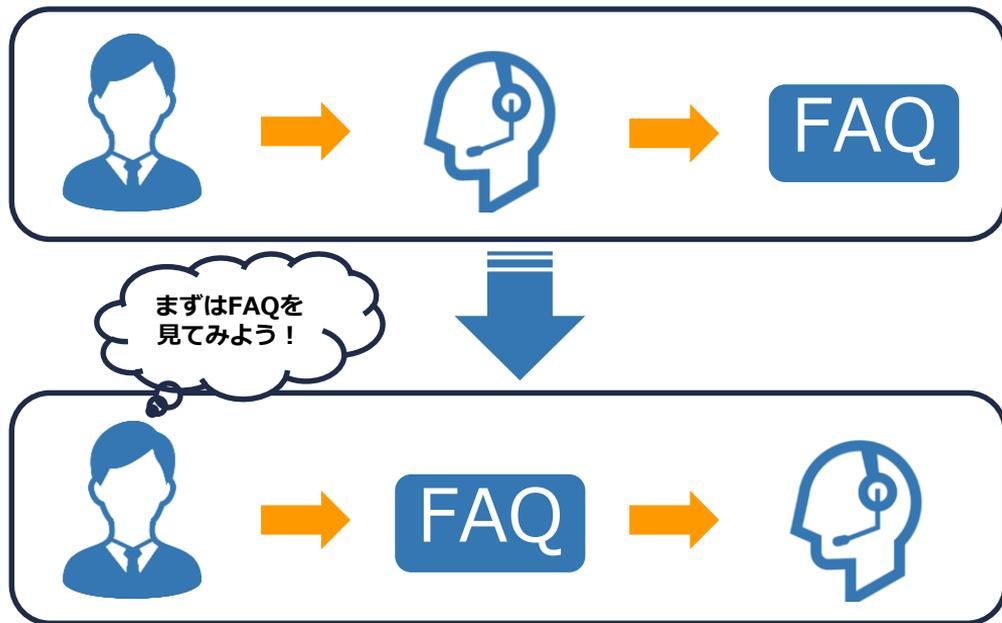
課題：対応範囲が増大している



膨大なナレッジも種々の切り口から
2~3クリックで絞り込んでいける

FAQへの誘導を徹底、問合せのフォーマット化

課題：問い合わせ側のリテラシー



FAQで回答を示すことで次回以降は
まずFAQを参照してもらえるように誘導
→問合せ数を減少できる

問合せフォーム

お問合せの種類を選んでください

概要

製品分類

<input type="checkbox"/> 調理家電	<input type="checkbox"/> 家事家電
<input type="checkbox"/> 通信機器	<input type="checkbox"/> 情報家電
<input type="checkbox"/> 美容家電	<input type="checkbox"/> 撮影機器

製品メーカー

製品型番

お問合せ種類

<input type="checkbox"/> 故障・修理のご依頼	<input type="checkbox"/> 利用方法について
<input type="checkbox"/> 交換方法について	<input type="checkbox"/> その他

添付資料など


ファイルをブラウズ又はドラッグ&ドロップ

フォーマットによる入力
で問合せ内容が簡潔に把握しやすくなり
言葉の揺らぎなども吸収

対応状況も一元管理して見える化

課題：問合せの対応状況が把握しづらい

TODO



Bさん

~9/11
打合せ資料作成



Cさん

~9/14
△△システムに
Aさんをユーザー登録

DOING



Bさん

~9/5
□□システムの
エラーについて



Cさん

~9/6
社内FAQの更新

DONE



Aさん

~9/1
〇〇社案件
対策の報告

メンバーの状況が
明確に分かる！



上司

チームでタスクを共有・管理＝業務を平準化
適切なメンバーにタスクを割り当て
状況に応じてメンバー間でヘルプ

SolutionDeskで問合せ対応とナレッジ活用！

①ナレッジが蓄積されない

→ナレッジを“ナレッジベース”の中で循環

社内外への ナレッジ共有



②対応範囲が増えている

→ナレッジを検索しやすく一元管理

タグによる 簡単検索



③問い合わせ側のリテラシー

→FAQへの誘導を徹底、問合せのフォーマット化

HPへのFAQ公開 チャットボット



④問合せの対応状況が把握しづらい

→対応状況も一元管理して見える化

チケットによる 問合せ管理

部署内外への エスカレーション



ぜひアンケートからお申込みください

動画



事例集



お試し利用



