

# 現場が進化するナレッジマネジメント型 ヘルプデスクの実践ノウハウ

## 会社概要

社名	キューアンドエー株式会社
URL	https://www.qac.jp
所在地	宮城本店 〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1 仙台トラストタワー 東京本社 〒151-0073 東京都渋谷区笹塚2-1-6 JMFビル笹塚01 5階
設立	1997年7月1日
代表者	代表取締役社長 野村 勇人
資本金	8億9,740万円
主要株主	NECネットエスアイ株式会社 横河レンタ・リース株式会社 東日本電信電話株式会社
取引銀行	みずほ銀行 三鷹支店 三菱UFJ銀行 渋谷明治通支店 三井住友銀行 渋谷支店 りそな銀行 渋谷支店
決算月	3月
従業員数	1,376名(2024年6月現在)
グループ会社など	ランゲージワン株式会社 株式会社ザクア *関連会社 ワークスアイディ株式会社*関連会社 グローバルソリューションサービス株式会社 *出資会社
事業内容	コンタクトセンター事業 DX関連事業 フィールドサポート事業
許可番号	プライバシーマーク 第10860266 IS 550372/ISO 27001:2013

私たちキューアンドエー株式会社は、「コンタクトセンター」と「DX関連」、「フィールド（訪問）サポート」の3つのサービス事業を核としてICT機器関連のテクニカルサポートを全国に展開しているICT/DXサポートサービスのリーディングカンパニーです

事業拠点(保有席数:約2,500席) \*キューアンドエーグループ全体

キューアンドエーグループのコンタクトセンターは、全国に12カ所、約2,500席を保有し顧客対応をおこなっています。

● 鴻巣オペレーションセンター QAC  
埼玉県鴻巣市本町2-2-35 鴻巣アークビル

● 新宿オペレーションセンター QAC  
東京都渋谷区代々木4-30-3 新宿MIDWESTビル

● 新宿第二オペレーションセンター QAC  
東京都渋谷区代々木4-36-19 リゾートトラスト東京ビル

● 初台オペレーションセンター QAC  
東京都渋谷区代々木4-33-10 トーシンビル

● マルチランゲージオペレーションセンター LG1  
東京都港区

● 仙台トラストオペレーションセンター QAC  
宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1 仙台トラストタワー

● 仙台青葉オペレーションセンター QAC  
宮城県仙台市青葉区一番町2-8-25 NTT東日本仙台青葉通ビル

● 仙台駅前オペレーションセンター QAC  
宮城県仙台市宮城野区榴岡1-2-13 ヨドバシ仙台第2ビル ZAQA

● 南三陸サテライトオペレーションセンター QAC  
宮城県本吉郡南三陸町入谷桜沢244-4

● 大阪オペレーションセンター QAC  
大阪府大阪市中央区久太郎町4-1-3 大阪御堂筋ビル

● 大阪マーケティングセンター QAC  
大阪府大阪市北区堂島1-6-20 堂島アバンザ

● 福岡オペレーションセンター QAC  
福岡県福岡市中央区薬院1-14-5 MG薬院ビル

QAC ...キューアンドエー  
LG1 ...ランゲージワン ZAQA ...ザクア

当社は障害者雇用促進法に基づき、障がい者が安心して働ける環境の提供とそれぞれの能力を発揮できるよう就業支援を行い、積極的に障がい者雇用を推進しています。この方針のもと、主に障がい者の業務に合わせた運営を行っている鴻巣オペレーションセンターが「埼玉県障害者雇用優良事業所」として認証を受けております。

## 事業内容

コンタクトセンター／コールセンター、フィールド（訪問）サポート、マーケティングサポート、DX（デジタルトランスフォーメーション）関連サポートなどを、グループ連携によるさまざまなICT/DXトータルサポートソリューションでお客様の抱える課題の解決やご要望の実現に向け、最適なソリューションを提供しています

### ■ 主なサービス

SERVICES for CORPORATE CUSTOMERS

BtoBtoB / BtoB

#### ■ コンタクトセンターサービス

- ▶ テクニカルサポート・社内ヘルプデスク
- ▶ コンタクトセンター（非テクニカル）& 事務処理センターソリューション
- ▶ メール・チャット・ノンボイス関連
- ▶ 外国語ヘルプデスク・通訳サービス
- ▶ リモート機能活用・導入支援



#### ■ DX関連サービス

- ▶ Q&A自動化ソリューション
- ▶ AI FAQ構築サービス
- ▶ AI電話自動応答サービス



#### ■ B2B営業支援サービス

- ▶ 新規顧客開拓（顧客接点構築）
- ▶ デジタルマーケティング（MA支援）
- ▶ インサイドセールス（顧客育成）
- ▶ カスタマーサクセス（利用促進）



#### ■ フィールドサポートサービス

- ▶ パソコン設置設定
- ▶ スマートフォン・タブレット導入支援
- ▶ POSレジ等、店舗系DXソリューション導入支援



#### ・その他：支援関連サービス

- ▶ データドリブンコンサルティング
- ▶ ビジネスプロセスコンサルティング
- ▶ DX HRコンサルティング
- ▶ 教育支援：デジタル人材育成

SERVICES for INDIVIDUAL CUSTOMERS

BtoBtoC

#### ■ エンドユーザー対応コンタクトセンターサービス

- ▶ テクニカルサポート
- ▶ 緊急対応コンタクトセンター
- ▶ リモート機能活用・導入支援
- ▶ アウトバウンド・テレマーケティング
- ▶ メール・チャット・ノンボイス関連
- ▶ 外国語ヘルプデスク・通訳サービス
- ▶ 不正プログラム駆除サポート



#### ■ サブスクリプション型サービスの企画運営

- ▶ 回線接続機器向け機器補償サービス
- ▶ モバイル回線向け機器補償サービス



#### ■ フィールドサポートサービス

- ▶ パソコン・インターネット訪問サポート
- ▶ スマートフォン・タブレット販売支援訪問サポート
- ▶ 家電・ホームIoT訪問サポート
- ▶ 使い方相談・訪問レッスン



#### ・その他：修理関連

- ▶ 店舗サービス



法人顧客向けサービス

個人顧客向けサービス



## キューアンドエー株式会社 第3事業本部 CX推進企画部 猪口 和哉

2020年入社。業務可視化サービスを軸にした業務構築を担当。  
2024年より現職となり、業務可視化・ナレッジマネジメント・DX化  
の推進を担当

国際認定資格 KCSF 取得

# ナレッジマネジメントサイクルの ご紹介

## ナレッジとは？

知識、情報、知恵、知見 = 『人や組織が経験や学習を通じて獲得したあらゆる知識や情報、スキル』

例えば・・

- ✓ 個人に蓄積された経験やノウハウ
- ✓ 専門知識に基づいた対処方法
- ✓ 個人のスキル・経験値による解決方法

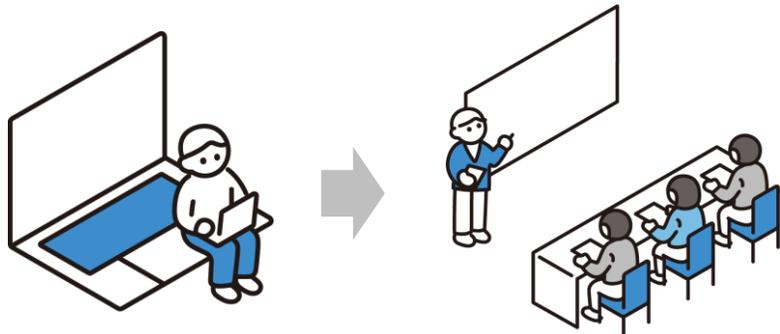


**暗黙知化かつ、属人的となりやすい**

※暗黙知＝個人の経験やスキル、感覚に基づく知識

## ナレッジマネジメントとは？

暗黙知となりやすい“ナレッジ”を効率的に取得・整理・共有・活用するための戦略やプロセス



暗黙知

形式知



**暗黙知の形式知化**

- ✓ “ナレッジ”を属人化させない
- ✓ だれもが使える知識にする

キューアンドエーではナレッジマネジメントを推進する手法として、『KCS』の考え方を取り入れています。

## KCSとは？

## KCS(Knowledge Center Service)

- ✓ 蓄積したナレッジを活用するための方法論で、**効率的かつ効果的にナレッジを管理・活用するための手法**
- ✓ 顧客対応や業務プロセスの中で新たなナレッジを随時記録・更新し、**常に最新の情報へ**
- ✓ ナレッジを活用することで、**業務の効率化や顧客満足度の向上**を目指します

### KCS運用のポイント

問い合わせ発生ごとに  
ナレッジDBを検索



オペレーター

担当者自身がナレッジの  
作成・更新を担当



暗黙知

形式知化

継続的なナレッジ改善で、  
常に最新情報の状態へ



コーチングスタッフ  
ナレッジエキスパート

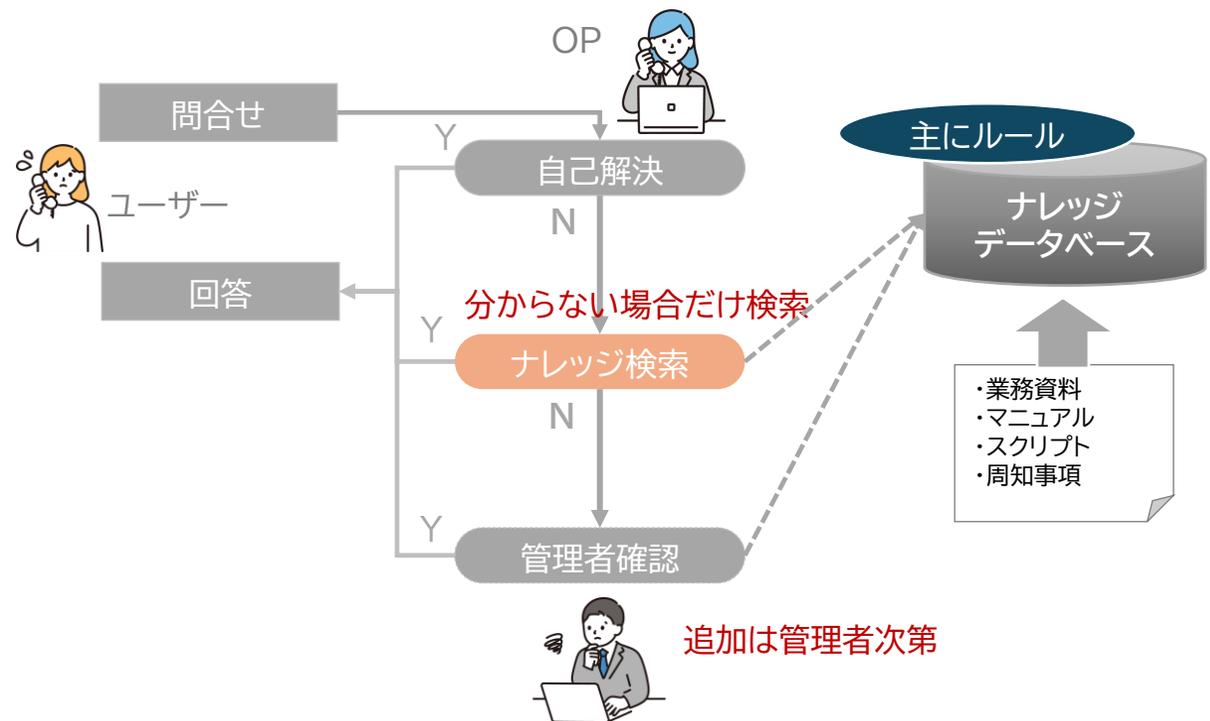
エンドユーザーのセルフ  
解決支援へと繋げる



問い合わせ自体を削減

## 属人的な対応を脱却し、全員がいつでも最新情報を共有・活用できる“検索ファースト”のナレッジ運用へ

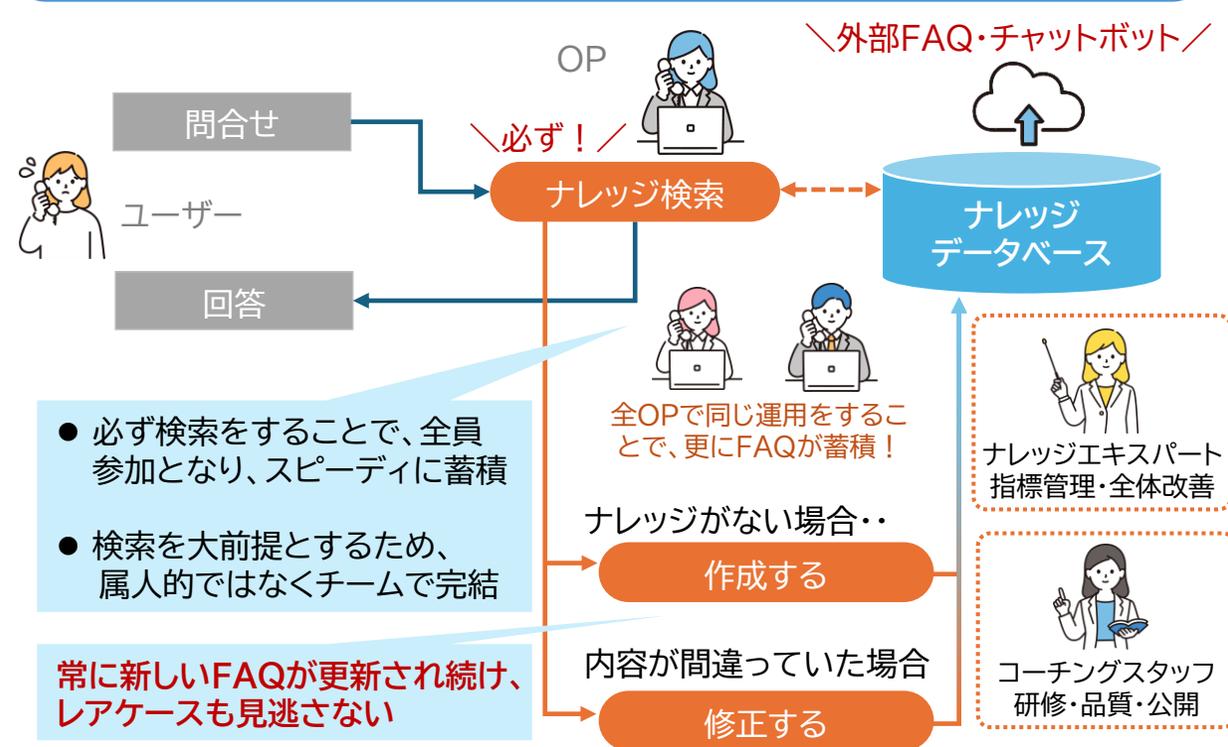
### 通常のオペレーション



#### これまでの課題..

- ✓ 自己解決した内容は、個人のナレッジ化
- ✓ ナレッジベースに答えがあったのかもわからない
- ✓ 管理者が回答した内容をFAQとするかしないかは管理者次第

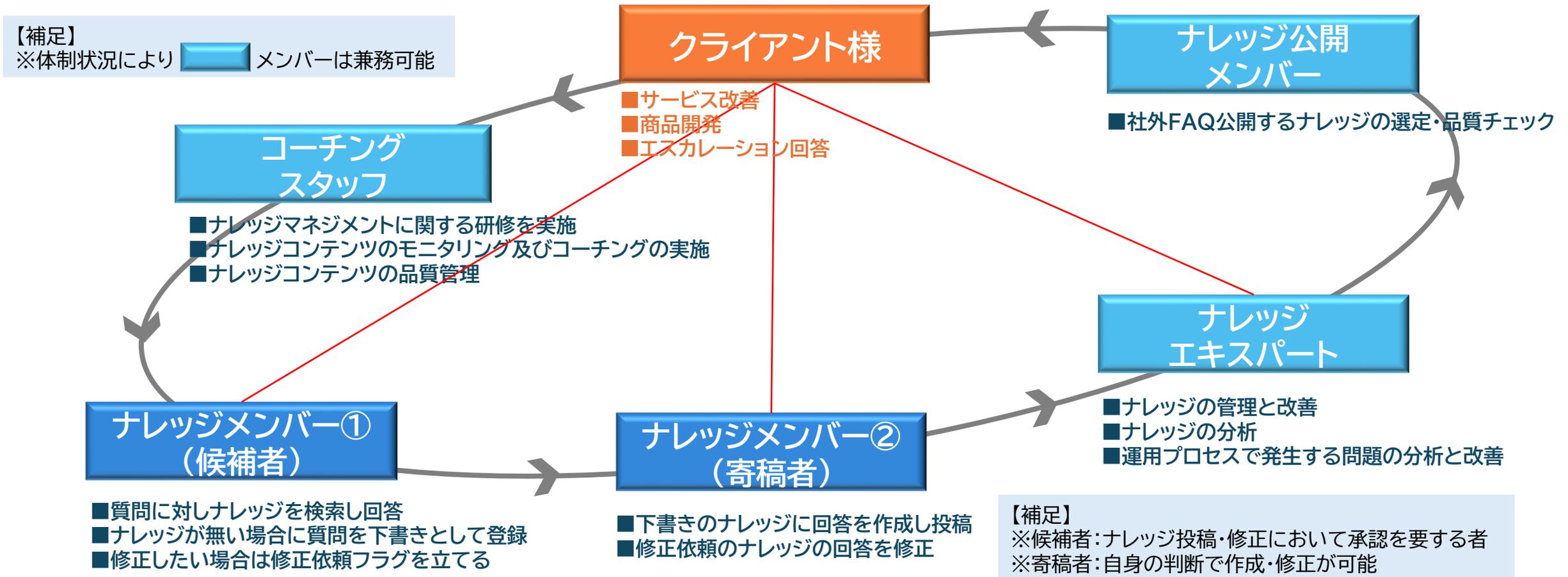
### ナレッジマネジメント



#### 導入メリット

- ①一次完結率の向上
- ②研修時間の削減
- ③セルフ戦略への展開(チャットbot、FAQサイト)
- ④顧客の課題に関連する商品サービス開発・改定に利用可能な情報精度の向上とスピードアップ

運用チームからクライアント様まで『問題解決ループ』サイクルを構築し  
ムダの削減とサービス発展性に寄与いたします。



下記指標を定め、ナレッジが適切に“作成”“検索”“活用”されているかを捉える

作成数

必要なナレッジが十分に提供されているか、継続的に増えているかを確認し、ナレッジDBの充実度を維持

検索数

検索回数が多い場合、情報が見つげにくい可能性があり、検索機能やナレッジ整理方法の改善が必要

活用数

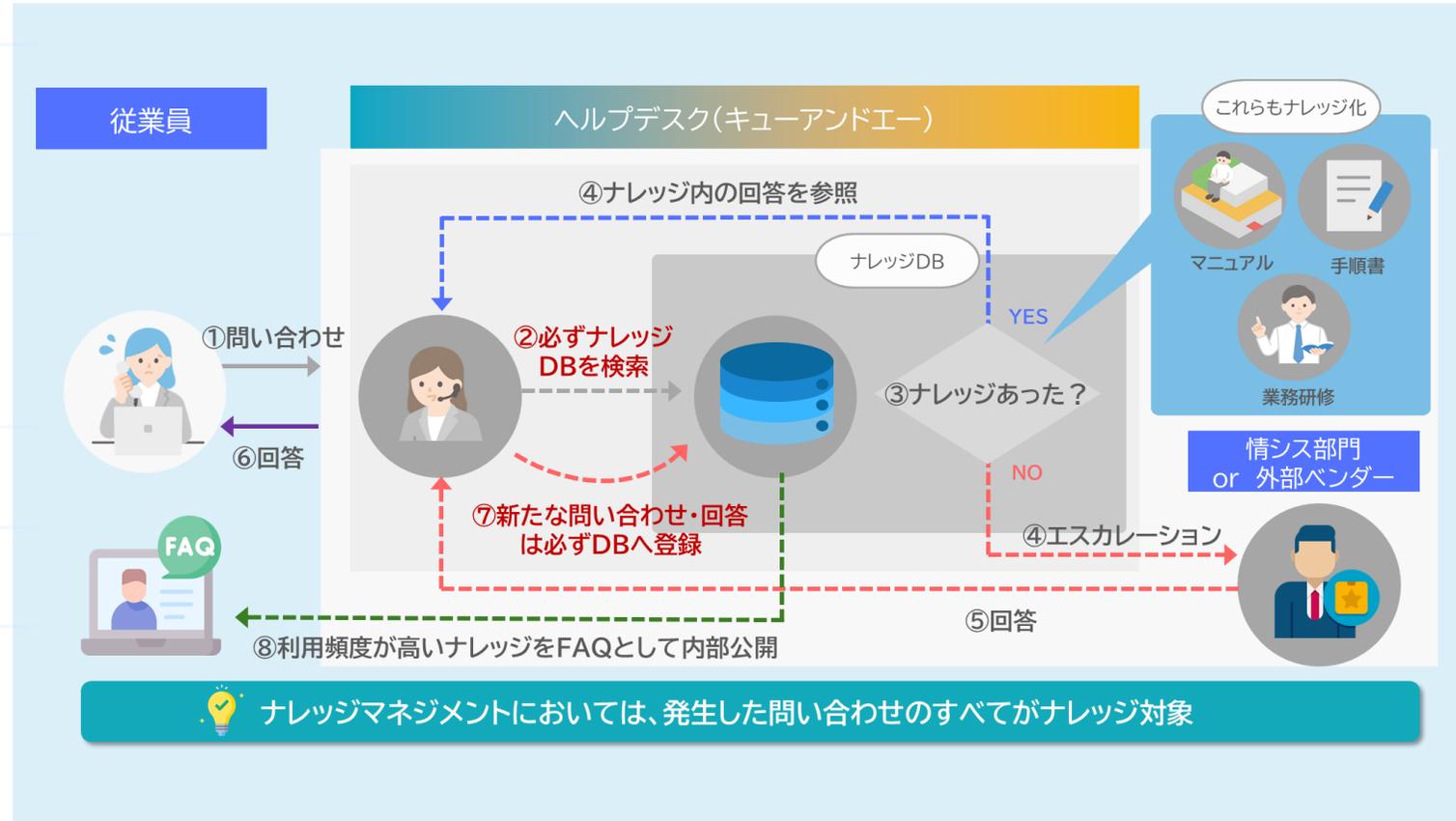
適切なナレッジが作成され、正しく検索され、活用されているか、ナレッジの有用性を評価



# 業務可視化＋ナレッジマネジメント サービス導入事例

## 社内ヘルプデスクBPO

企業情報	某食品製造・小売り企業様
企業規模	従業員数1,481名(非正規含む) 部署数22、店舗数36店舗(全国)
業務委託年数	1年 6席(2~6名体制)
対応チャネル	電話、メール
運営時間	平日・土日祝 9:00~18:00
月間業務量	400件程度
実施事項一例	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各種システム・操作問合せ</li> <li>● 社内インフラの保守サポート</li> <li>● 機器キitting</li> <li>● 社内ヘルプデスク問い合わせ全般</li> </ul>



## 属人化・暗黙知化

経験やノウハウが属人化・暗黙知化しており、部内で知見の共有ができていない・・・

## 引き継ぎの工数負荷

業務分野ごとに担当者が分けられており、異動・退職時の引き継ぎに膨大な工数を要している・・・

## 業務継続リスク

各ご担当者が不在時の業務遂行に常にリスクを抱えている・・・  
(情シス業務は止められない)

## 属人化・暗黙知化

経験やノウハウが属人化・暗黙知化しており、部内で知見の共有ができていない…

## 引き継ぎの工数負荷

業務分野ごとに担当者が分けられており、異動・退職時の引き継ぎに膨大な工数を要している…

## 業務継続リスク

各ご担当者が不在時の業務遂行に常にリスクを抱えている…  
(情シス業務は止められない)

## キューアンドエーのBPOサービスで課題解決をご提案！

### 業務の可視化と標準化

業務の棚卸・フロー整理・手順の標準化を通じて、ナレッジ化すべき重要ポイント(=ナレッジポイント)を特定

### ナレッジの構造化と活用設計

業務プロセスに紐づくナレッジをタグ付け・分類・文書化し、検索性と再利用性を高める

### 脱属人化の仕組み化

ナレッジマネジメント運用を定着させ、継続的な更新・活用・改善による業務の安定性と継続性を確保

# 業務の可視化と標準化

業務の可視化は、属人性の排除や業務改善の起点となる重要なステップです。業務の構造を整理し、負荷・スキル・コストなどの観点から分析することで、課題の所在と改善の方向性が明確になります。

あるべき姿

目的・課題に合わせた改善提案

  
業務改革・改善

  
属人解消・DX

  
組織力強化

業務可視化サービス  
(標準2ヶ月)

業務構造化

- ・業務の洗い出し
- ・ヒアリングシート

可視化・分析

- ・負荷分析
- ・属人分析
- ・スキル分析
- ・コスト分析

課題特定

- ・課題一覧
- ・解決方向性提示
- ・分析、改善レポート

Plan

Do

<提案例>



デジタル化



フロー見直し



体制見直し



ナレッジ  
マネジメント

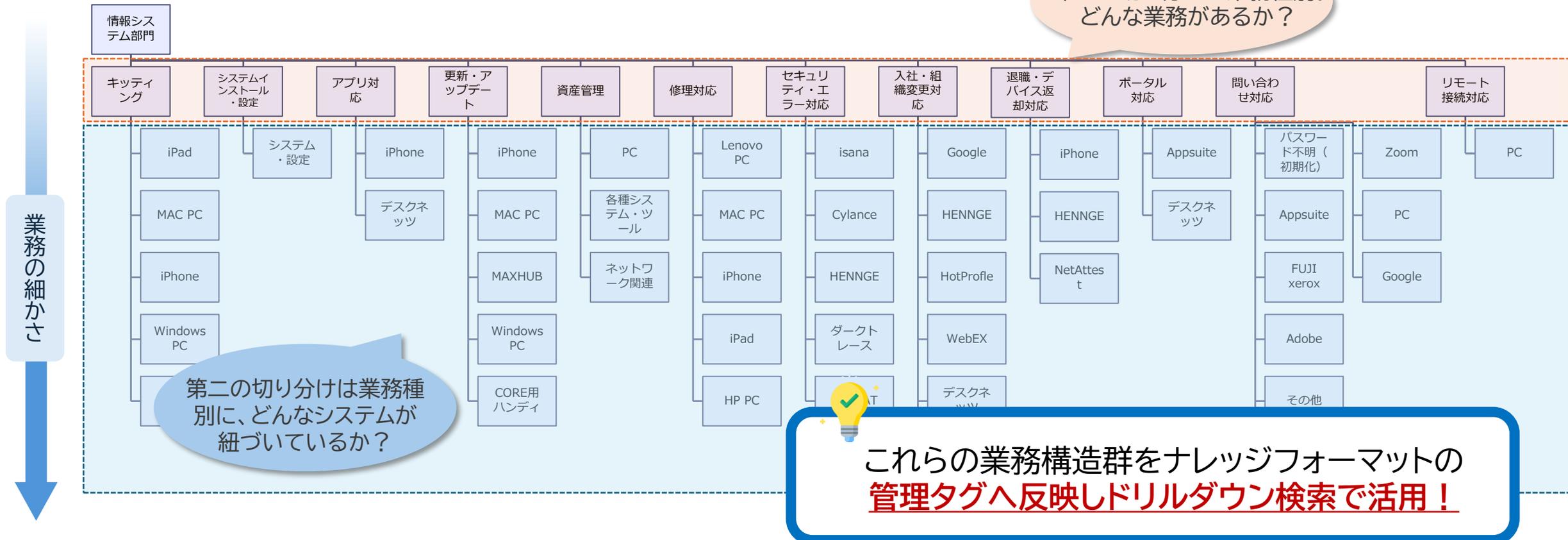
アウトソーシング

Check

Action

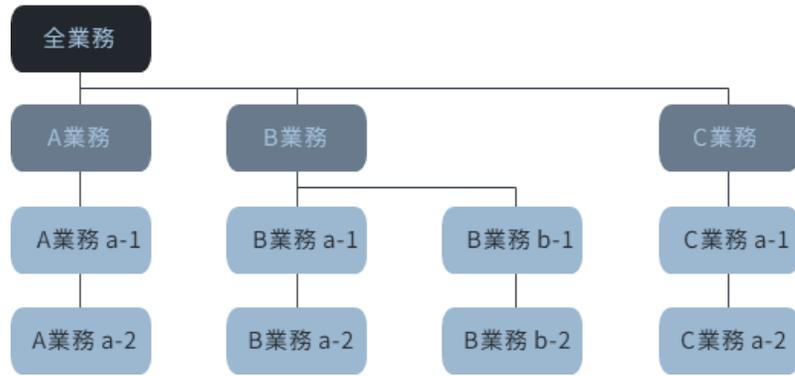
業務を構造的に整理することで、業務ごとに紐づくシステム・アプリ・機器の関係性が明確になります。この業務構造をもとに、ナレッジ化すべきポイントを抽出し、タグ設計に反映することで、**検索性・活用性の高いナレッジ管理が可能**になります。

## ■情報システム部門 業務構造図



前項で設計した業務構造(タグ)に紐づいた、工数・コスト・課題を一元的に可視化することで、**BPOやナレッジ設計の方向性／優先度がより明確**になります。

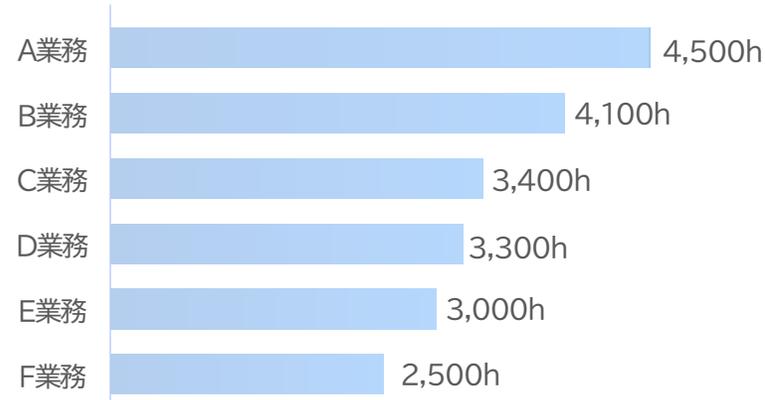
### ■業務構造図



### ■コスト分析

業務名	コスト(年間)	工数(年間)	占有率	実施人数
A業務	¥11,250,000	4,500h	16.4%	13人
B業務	¥10,250,000	4,100h	11.7%	11人
C業務	¥8,500,000	3,400h	9.3%	14人
D業務	¥8,250,000	3,300h	8.8%	7人

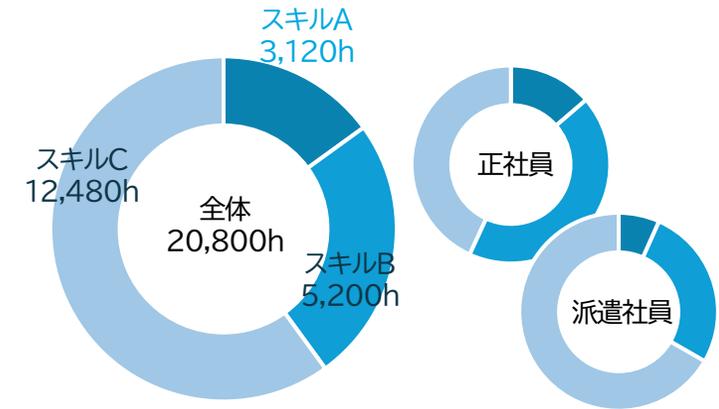
### ■業務量分析



### ■属人分析

業務名	スキルレベル	担当者	工数(年間)
業務A	A	斎藤	124h
業務B	A	斎藤	496h
業務C	C	鈴木	224h
業務D	C	鈴木	24h
業務E	C	鈴木	130h

### ■スキル分析



### ■課題一覧表

課題	業務名	優先度	課題	解決方向性
課題1	業務A	低	○○○○	廃止
課題2	業務B	中	○○○○	システム化
課題3	業務C	低	○○○○	統合
課題4	業務D	高	○○○○	標準化
課題5	業務E	中	○○○○	簡素化

# ナレツジの構造化と活用設計

※ナレッジポイント・・・部内で共有・蓄積すべき重要な情報が集約された箇所

### 可視化で得られるナレッジポイントの一例・・・

プロセス課題

#### ✓ エラーやミスが集中する工程・・・

例:「システムリリース時の設定ミス」「マニュアルの更新忘れによる誤操作」

#### ✓ 繰り返し行われる定型業務・・・

例:「システムの定期メンテナンス作業」「ソフトウェアのバージョンアップ手順の実施」

人的依存課題

#### ✓ 属人性が高い業務・・・

例:「特定のベテラン社員しか知らないネットワーク知識、障害時の対応フロー」

#### ✓ 重要な判断を要する業務・・・

例:「外部ツール導入時の選定基準」「障害時の優先対応箇所の判断」

コミュニケーション課題

#### ✓ 頻繁に質問や相談が発生する業務・・・

例:「社内システムへのログイン方法」「PCやソフトウェアのトラブルシューティング」

#### ✓ 外部や他部門との連携が多い業務・・・

例:「ベンダーとの要件調整」「営業部門からの新機能のリクエストと要件化」

### ナレッジ活用設計のステップ

#### ①ナレッジの構造化

可視化で得られたナレッジポイントを解消するために、どのような項目がナレッジFMTとして適切かを精査し構造化

#### ②ナレッジの最適化

業務構造に応じてナレッジの分類・タグ付け・補足情報の付与を行い、検索・再利用(更新)を推進し、ナレッジを常に最新化

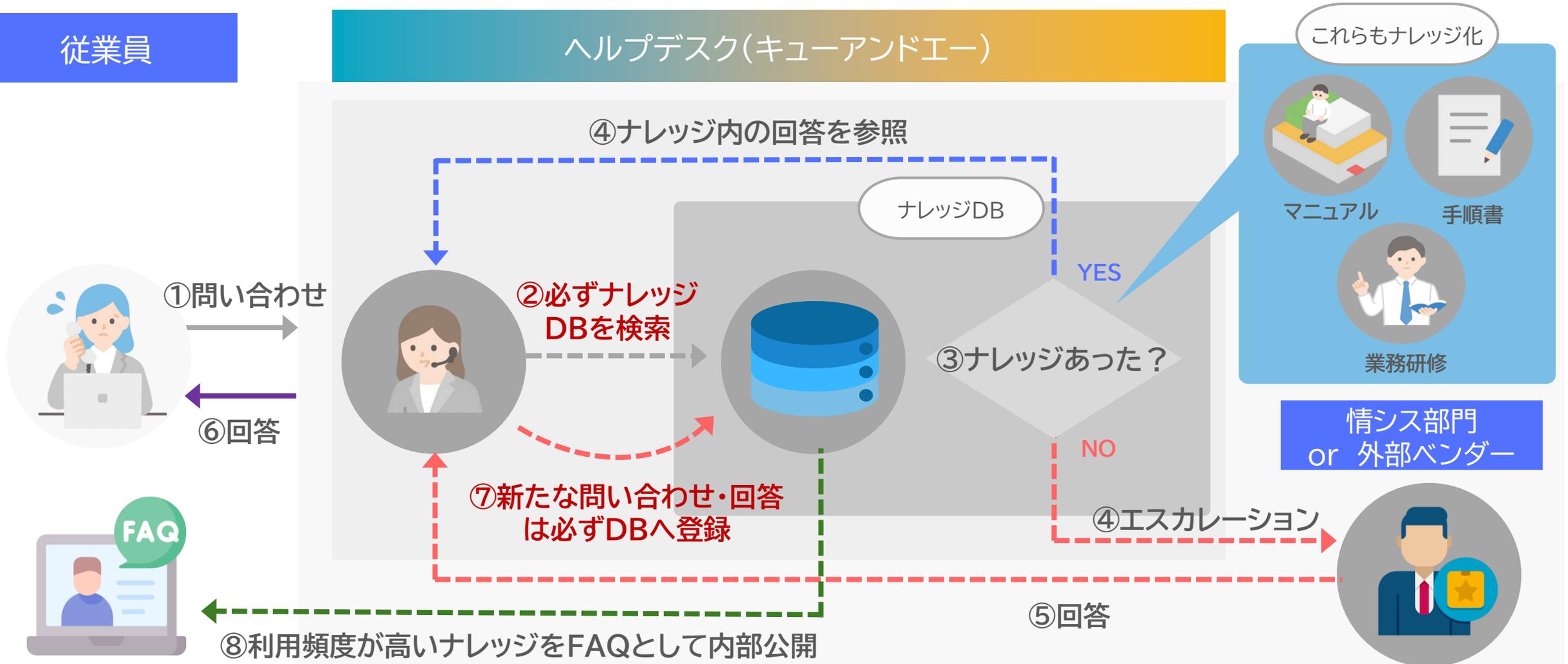
#### ③ナレッジのデータサービス活用

構造化・最適化されたナレッジはデータベース化し、外部FAQ公開、チャットボット構築などデータサービスとして活用

# 脱属人化の仕組み化

従業員

ヘルプデスク(キューアンドエー)



# 運用実績

課題の可視化と構造化

×

課題解決の仕組み化

業務を構造化し、ナレッジポイントの特定

各種分析による属人性や非効率性の排除

レクチャー時間・手法を可視化し構築を安定化

業務可視化

安定化  
+  
効率化

ナレッジ  
マネジメント

業務構造図を「ナレッジのタグ」として利活用

可視化起点のナレッジポイントから形式知化

全てのインシデントがナレッジとなるフロー



業務可視化とナレッジマネジメントの融合により、属人性の排除・業務の標準化・対応の迅速化が実現。組織全体の安定性と効率性が向上し、継続的な業務改善が加速します。

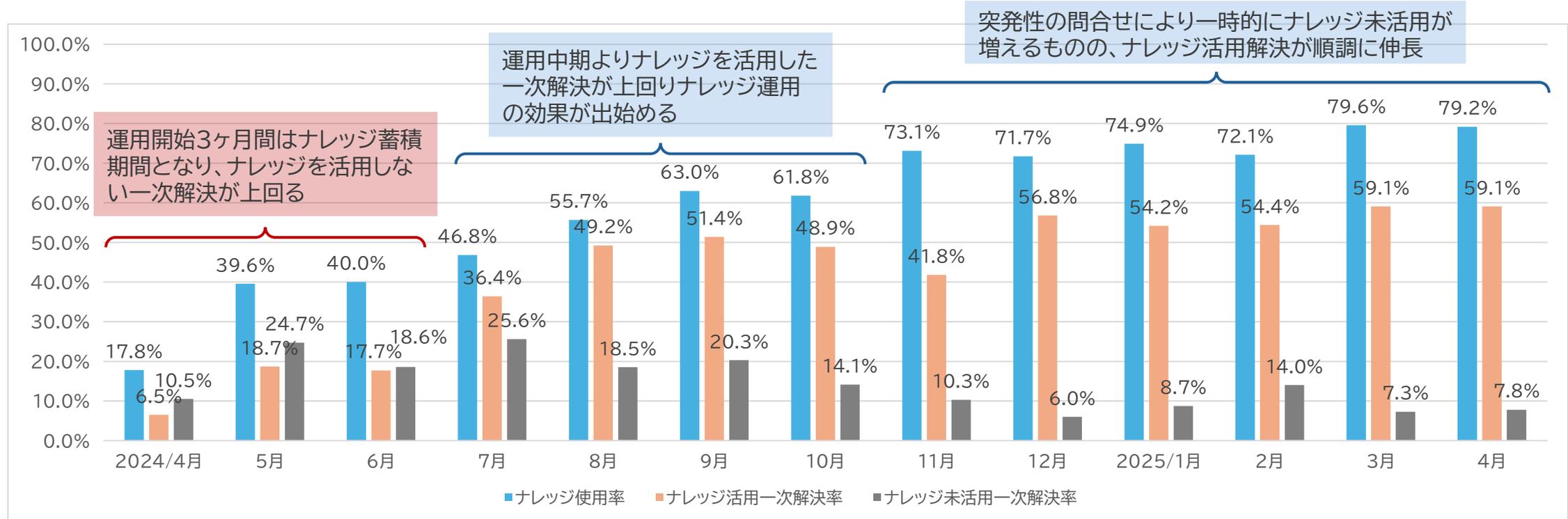
# 運用実績サマリ(2025年4月時点)

※1:ナレッジ使用率・対応にナレッジを活用した割合

※2:ナレッジ活用一次解決率・対応にナレッジを活用し、クライアント様にエスカレせず解決できた割合

※3:ナレッジ未活用一次解決率・ナレッジはなかったが、対応者の知識で解決できた割合(後にナレッジ化)

KPI	2024/4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2025/1月	2月	3月	4月
ナレッジ使用率 ※1	17.8%	39.6%	40.0%	46.8%	55.7%	63.0%	61.8%	73.1%	71.7%	74.9%	72.1%	79.6%	79.2%
ナレッジ活用一次解決率 ※2	6.5%	18.7%	17.7%	36.4%	49.2%	51.4%	48.9%	41.8%	56.8%	54.2%	54.4%	59.1%	59.1%
ナレッジ未活用一次解決率 ※3	10.5%	24.7%	18.6%	25.6%	18.5%	20.3%	14.1%	10.3%	6.0%	8.7%	14.0%	7.3%	7.8%



※1: ナレッジ活用率 (ナレッジを活用した割合)

・対応にナレッジを活用し、クライアント様にエスカレせず解決できた割合

・ナレッジはなかったが、対応者の知識で解決できた割合(後にナレッジ化)

さらには...

## ナレッジの活用による問い合わせ削減

- ✓ 利用頻度の高いナレッジを精査し、他部門向けFAQとして公開!
- ✓ 他部門社員さまの自己解決を促進し、問い合わせ件数の削減に着手中

## FAQの浸透に向けた啓蒙活動

- ✓ 日々のFAQ活用促進に向けた啓蒙施策を提案・実行!
- ✓ 社員さまの日常業務に寄り添いながら、運用定着まで伴走中



# Appendix

# 【ご参考】業務可視化～BPO/BPRにおける比較イメージ

項目	自社内製	他社大手コンサル	キューアンドエー
現場把握力	○ 現場をよく理解している (一方で俯瞰的な視点を失いやすい)	△ 現場実情に疎い側面あり	◎ 現場実践経験によるオペレーション 視点を備えている
可視化・改善ノウハウ	△ 十分でない場合もあり	◎ 専門手法/Best Practice (一方で現場への無理難題も多い)	○ BPO現場で培った独自メソッド
客観性・網羅性	△ 部門間で差/見落としも出やすい	◎ 広い視点で網羅的	○ 現場×外部のフラット視点
BPO/BPR実行力 定着支援力	△ 日常業務優先で形骸化しやすい	△ 提案止まりで現場支援が薄い	◎ BPO実務ノウハウで定着・運用支援
コスト(費用対効果)	○ 人件費+ツール費用(利用する場合)	△ 領域により、数百万～数千万と高額 になる場合が多い	◎ 目的に合わせて明確 (※領域により変動)

業務の可視化は、課題発見の起点であり、改善・定着・運用までの支援につながる第一歩です  
可視化フェーズで得られた課題をもとに、BPR/BPOまで一貫して伴走支援が可能です

## BPOパッケージサービス(約6ヶ月)

### 業務可視化



- ✓各種詳細分析
- ✓業務ヒアリング
- ✓可視化レポート
- ✓課題一覧
- ✓改善方向性の提示

### ドキュメント化



- ✓フロー作成(判断基準・権限の切り分け)
- ✓マニュアル作成
- ✓チェックリスト・手順書作成

### 伴走支援



- ✓BPR(プロセス見直し・定着化支援)
- ✓BPO(外部委託運用)

当社のBPOサービスに関するお問い合わせは、  
下記QRコードからお気軽にご相談ください。

