

ヘルプデスクの業務改善による CX 向上 - 岐阜大学と名古屋大学の連携事例 -

寺尾 美也子¹⁾, 眞下 拓二¹⁾, 臼井 悠一²⁾, 江上 由希³⁾, 青木 学聡⁴⁾, 荻野 雄三⁴⁾

1) 東海国立大学機構 情報環境部

2) 岐阜大学 学務部

3) 名古屋大学 教育推進部

4) 東海国立大学機構 デジタルユニバーシティ室

terao.miyako.w8@mail.f.thers.ac.jp

Improving CX through Help Desk Operational Improvements

- A Collaborative Case Study between Gifu University and Nagoya University -

Miyako Terao¹⁾, Takuji Mashita¹⁾, Yuichi Usui²⁾, Yuki Egami³⁾,

Takaaki Aoki⁴⁾, Yuzo Ogino⁴⁾

1) Information and Communications Technology Services Department,
Tokai National Higher Education and Research System

2) Student Affairs Department, Gifu University

3) Education & International Affairs Department, Nagoya University

4) Digital University Office,

Tokai National Higher Education and Research System

概要

東海国立大学機構では、岐阜大学と名古屋大学の認証基盤の統合を契機に、Microsoft365 や LMS (Learning Management System) 等、各種情報サービスの一元的な提供を推進している。これらの ICT 環境が大幅に変更・統合されたことを受け、利用者（学生および教職員）が新しい環境を円滑に利用できるようにするためのユーザサポート体制の再構築は、東海国立大学機構にとって喫緊の課題であった。

特に東海国立大学機構のヘルプデスクでは、問い合わせ対応における分散・不統一と情報提供の不十分さなど、複数の課題が明らかになっていた。これらの課題を解決するために、ヘルプデスク担当者を中心としたインタビューやワークショップを通じて具体的な施策を検討し、実行することで CX を向上させることができた。本稿では、2024 年度に実施した具体的な取り組みならびにその成果を紹介する。

1 はじめに

大学における ICT サービスは、教育、研究そして運營業務において不可欠なツールであり、ヘルプデスクは ICT サービスを円滑に利用できるようサポートする重要な役割を果たしている。

2024 年度ヘルプデスク改善プロジェクトは、東海国立大学機構のヘルプデスクサービスのカスタマー・エクスペリエンス (CX) 向上を目的とした取り組みとなる。認証基盤の統合により ICT 環境が大幅に変化したことを受け、学生・教員・職員が新しい環境を円滑に利用できるためユーザサポート体制の再構築は、東海国立大学

機構にとって喫緊の課題であり、本プロジェクトはその解決に向けた重要な施策として位置づけられている。

このプロジェクトの目的は、ヘルプデスクサービスの利用者（学生・教員・職員）の満足度を向上させることと定義した。具体的には、ヘルプデスクを利用する際の体験をより良いものにし、結果として利用者の満足度を高めることを目指す。

現状の具体的な課題としては、提供サービスごとに対応窓口が異なるため、利用者がたらい回しにされるケースや、問い合わせ先が分かりにくく誤った窓口に連絡してしまうケースが発生していた。また、発生事象に対して提供すべき情報が

不明確であることから、同様の質問が繰り返され、ヘルプデスク業務が多忙になる状況も見られた。さらに、岐阜大学と名古屋大学の対応窓口が分断されていることにより、大学間での問い合わせ対応においても混乱が生じていた。

こうした状況を受けて、ヘルプデスク支援のために Zendesk（問い合わせ一元管理ツール）が導入されたものの、サービス担当者の連携不足やチケット管理ルールの未整備、人的リソースの最適配置がなされていないなど、システムの効果的な活用には至っていないという課題も浮き彫りとなっていた。

本稿では、2024 年度ヘルプデスク改善プロジェクトの背景、目的、具体的な施策とその成果について詳述し、今後の改善提言を行う。これにより、ヘルプデスクサービスのさらなる向上と利用者の満足度向上を図ることを目指すとともに、他大学に向けては、ヘルプデスク改善業務の参考としていただくべく、推進内容および方法について整理したものである。

2 改善プロジェクトの体制

2.1 プロジェクトの背景

東海国立大学機構におけるヘルプデスク業務は、従来、各部署で個別に対応していたため、サービスレベルの均一化が課題となっていた。本プロジェクトでは、Microsoft365 の機構アカウントヘルプセンターと機構 LMS の TACT ヘルプセンターのメンバーが協働し、複数部署の横断的なチームを構成することとした。これにより、ヘルプデスクの現状が広い視野で可視化され、改善策の検討および業務改善が可能となった。

2.2 プロジェクトの目的

ICT 利用者（学生および教職員）が機構のサービスを利用する際の問い合わせ対応を行うヘルプデスクサービスのカスタマー・エクスペリエンス（CX）を向上することを目的とした。

2.2 プロジェクトの体制

プロジェクトの推進体制（図1）としては、機構のサービスにおけるヘルプセンターのメンバーを選定した。機構アカウントヘルプセンターは、岐阜大学および名古屋大学の情報部門の職員によって構成されている。また、TACT ヘルプセンタ

ーは、両大学の教育部門が提供する LMS サービスをサポートするため、同部門の職員によって構成されている。また、業務改善に向けたプロジェクトの牽引の役割として、機構のコンサルティング部門であるデジタルユニバーシティ室のメンバーを加えて体制を整備した。

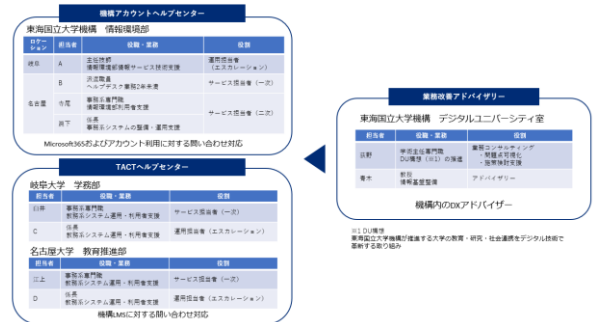


図1：プロジェクト推進体制図

3 ヒアリングの実施

現状の問題点を把握するために、プロジェクトメンバーに対して、現行のヘルプデスク業務についてヒアリングを行い、問題点を抽出した。

3.1 ヒアリング手法

ヒアリング手法としては、DX アドバイザーがインタビューシートや3種類の業務整理シートを準備し、サービス担当者がヘルプデスク業務について、より具体的に問題点を抽出しやすくなるように配慮した。これにより、現行業務および業務上の問題点を可視化することができた。[1]

インタビューシート（3種類）

①時系列での業務整理シート（図2）

日次、月次、年次で業務サイクルを確認

東海国立大学機構

ヘルプデスクの改善について（インタビューシート）

Q. 現在の業務サイクルについて教えてください（年次・月次・週次）

1. 部署・名前：
2. 職務経歴：
3. 現在の役割：

年次サイクルの業務・イベント ※年間で最大のイベントは・・・？

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
業務イベント												

月次サイクルの業務・イベント ※毎月の1か月は・・・？

月	1	2	3	4	5	6	7
AM							
PM							
時間外							

週次サイクルの業務・イベント ※毎週の1週間分は・・・？

日	月	火	水	木	金	土	日
AM							
PM							
時間外							

図2：時系列での業務整理シート

②関係者との業務整理シート（図3）

担当と係わる部署との関係を整理し、その間でどのような情報が渡るのか、また担当と係わる各部署間での関係性（役割）を整理

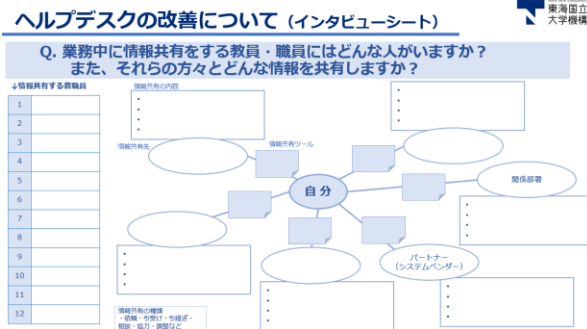


図 3：関係者との業務整理シート

③業務フローでの業務整理シート（図 4）

BPMN (Business Process Model and Notation) [2]の書式で DX アドバイザーが現状の業務フローを整理

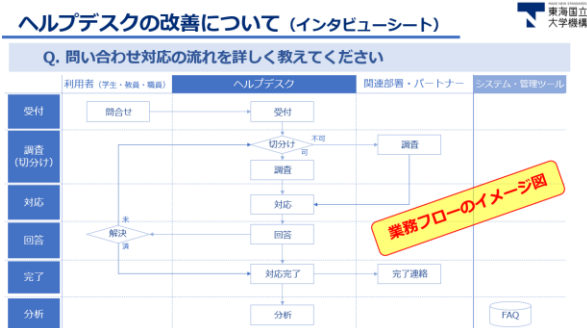


図 4：業務フローでの業務整理シート

3.2 ヒアリング結果整理（親和図法[3]：KJ 法）

各業務について延べ 10 人から意見聴取を行い、一件一葉の課題票を作成した。この課題票を親和図法（KJ 法）により、問題点と課題の分類や類似事項の関連付けを行い、問題点ネットワーク図（図 5）を作成した。問題点ネットワーク図では、問題点の関連付けにより、類似事項が集約され、事象と根本原因となる問題点が明確にできる。また、問題点を克服する課題（解決の方向性）について、問題点を対応付けて整理することで、具体的にどのような施策を設定すればよいか検討しやすいように配慮した。なお、課題票は 30 件作成された。

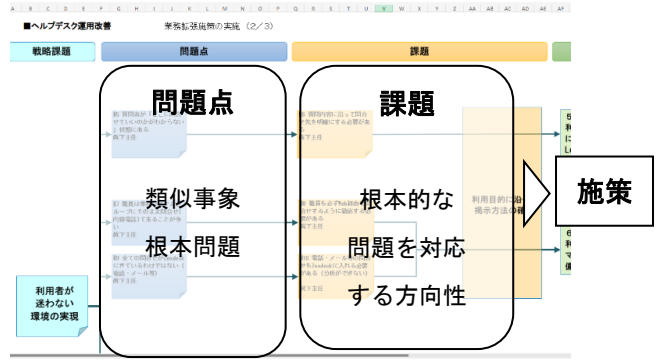


図 5：問題点ネットワーク図

3.3 施策（改善策）を考えるワークショップ

プロジェクトメンバー全員によるワークショップにおいて、問題点ネットワーク図をインプットとして、対応すべき課題の検討を行った。また、課題を克服する施策について、容易度と効果から施策の優先順位付け（図 6）を行った。

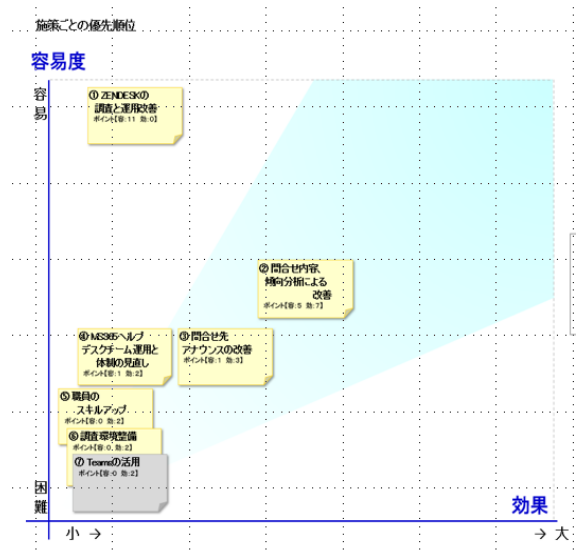


図 6：施策の優先順位付け

実施する施策の決定後、施策毎にチームング（リーダー、サブリーダー、メンバーの設定）を行った。選出された 6 つの施策・チームは以下の通り。（表 1）

チーム	リーダー	サブリーダー	メンバー
①Zendeskの調査と運用改善	眞下	寺尾	B、臼井、江上
②問い合わせ内容の傾向分析による改善	臼井	寺尾	眞下、江上、B
③問い合わせ先アナウンス方法の見直し	江上	眞下	寺尾、萩野、C、D
④ヘルプデスク運用体制の見直し	寺尾	A	萩野
⑤職員のスキルアップ	江上	D	C、臼井
⑥調査環境整備	B	眞下	寺尾、臼井

表 1. 施策・チーム一覧表

4 ヘルプデスク業務改善の施策推進

4.1 取り組み計画

取り組み計画としては、チーム毎に推進計画を立案した。

チーム毎の取り組み計画の主な設定内容

- A) 実施スケジュール
- B) 施策達成に向けた具体的な取り組み内容
(WBS : Work Breakdown Structure)
- C) 定量的な目標数値 (KPI : Key Performance Indicator)
- D) 成果物

4.2 取り組み内容および効果

チーム毎の主な取り組み内容および効果を以下に示す。

① Zendesk の調査と運用改善

取り組み内容：

Zendesk のセミナーにおいて、問い合わせフォームのユーザインターフェース (UI) は利用者の満足度と直結するケースが多いという事例を聞き、お問い合わせフォームや FAQ などの UI が最適化されたバンダーのテンプレートをベースに適用を行った。

取り組み効果：

利用者アンケートにより満足度向上が確認できた。(満足度 7.6→8.0 0.4 向上)

② 問い合わせ内容の傾向分析による改善

取り組み内容：

問い合わせ内容の傾向分析を行い、FAQ の見直しによる品質向上を図った。

取り組み効果：

繁忙期 (3月、4月) と閑散期 (11月、12月) における問い合わせ件数を可視化した結果、繁忙期は FAQ に出てくるような問

合わせが多く、閑散期は、ライセンスの扱いなどの回答難度の高い問い合わせが継続的に発生していることが判明した。

TACT ヘルプセンターでは、FAQ を積極的に改訂し、問い合わせ件数を半分程度に削減できた。

③ 問い合わせ先アナウンス方法の見直し

取り組み内容：

新入生や新任教職員が問い合わせ先を容易に把握できるよう、問い合わせ先 URL の QR コード化による案内を実施した。

取り組み効果：

QR コードを活用した問い合わせ先の周知により、利用者が問い合わせ時に迷わないよう改善した。

④ ヘルプデスク運用体制の見直し

取り組み内容：

難易度が高い問い合わせに対応するため、外部の問い合わせ先を設置した。

取り組み効果：

導入直後のため具体的な成果はまだ得られていないが、学内での滞留を避けられるようになった。

⑤ 職員のスキルアップ

取り組み内容：

教務系のシステムは機能が多岐にわたり複雑であるため、異動が発生した場合、新任の職員から問い合わせが多く発生する傾向がある。この課題に対応するため、異動者向けマニュアルの再整備を継続的に進めている。

取り組み結果：

現在も継続的に見直しを進めており、公開後の効果が期待される。

⑥ 調査環境改善

取り組み内容：

より利用者環境に近い環境で再現確認を実施することで、状況把握の迅速化を図った。主な改善内容としては、利用者権限毎のテスト用のアカウントを発行するとともに、Mac 環境を新たに導入した。

取り組み効果：

問い合わせ者の利用者権限と同じ権限でア

クセスし、利用者と同じ Mac 環境での接続確認や問い合わせ内容の再現を可能とした。

5 今後の取り組みの方向性

2024 年度に実施した一連の取り組みについては、一定の改善効果が得られた。今後も継続することでさらなる効果が期待される。

また、今回は具体的な取り組みに至らなかったが、問い合わせ内容の一元管理により、FAQ の充実や AI チャットボットの導入など、より発展的な改善が可能となる。この新たなアプローチにより、一次窓口対応業務の効率化を進め、最終的にはロケーションに依存しないヘルプデスク業務の自動化と、リソースシフトの実現を目指す。

6 おわりに

本論文では、ヘルプデスク CX 向上のための具体的な取り組みおよび成果を示した。

本取り組みにおいて特に注力したのは、以下の3点である。

1. 複数部署横断的な取り組み

部署の枠組みを超えて複数部署で意見交換を行うことで、表面的な課題だけでなく、共通かつ本質的な課題を明確にすることができた。これにより、組織全体としての課題認識の共有と、より効果的な改善策の立案が可能となった。

2. 取り組みの継続性

1 年間にわたり継続的に改善活動を行うことで、課題の洗い出しにとどまらず、具体的な改善施策の推進に繋げることができた。特に、計画段階で定量的な目標数値 (KPI) を設定することで、進捗の可視化と成果の評価が容易になり、取り組みの質を高めることができた。

3. Quick Win の活用

小さくても効果が見込める改善ポイントに注力することで、早期に成功体験を得ることができた。これにより、担当者のモチベーション向上と、改善活動の継続性を促進する好循環が生まれた。

ヘルプデスク担当者自身が、「利用者視点」で物事を考える姿勢を持ち、個人の経験や知識を担当者間で共有することで、情報の共有と標準化が進み、より高度な対応が可能になると考える。

また、現場で感じた課題や改善点を放置せず、継続的に改善活動を行うことで、より良いヘルプ

デスク体制の構築に繋げ、利用者の CX 向上を目指したい。

参考

- [1] 石垣一司 ほか、業務把握インタビュー手法、-業務の実態をワーカ視点で見える化し、課題を抽出する-
- [2] 特許庁、特許庁アーキテクチャ標準仕様書 (別冊 2) BPMN 記載ルール編 第 1.1 版
- [3] 今泉友之, 白坂成功, 保井俊之, 前野隆司, 親和図と 2 軸図を用いた構造シフト発想法の主観的評価, 日本創造学会論文誌, Vol. 17, 2014 年 2 月, pp. 92-111