

株式会社 SCREEN システムサービス

ユーザー視点のFAQで 社内ITヘルプデスク業務 を効率化！ 対応工数30%削減を達成

株式会社SCREENシステムサービスは、半導体・FPD製造装置などの産業用機器を手掛ける株式会社SCREENホールディングス傘下の情報システム会社で、グループ会社にITサービスを提供している。同社は2016年4月にFAQ作成管理ツール「OKBIZ. for FAQ」を導入し、グループ社員が活用するFAQサイトを構築し、ヘルプデスク業務に関連する工数の大幅な削減に成功。約6000人のユーザーがFAQサイトを利用するなど、適用範囲が拡大した現在も様々な改善の取り組みを続けている。同社の代表取締役社長 小林 譲 氏とソリューション部 サービスチーム リーダー 岩崎 幸子 氏に話を聞いた。



代表取締役社長
小林 譲 氏



ソリューション部
ソリューションチーム
グループリーダー
岩崎 幸子 氏

導入前の課題:FAQの検索性が悪く、 ヘルプデスクにはグループ社員からの同じような問い合わせが多かった

SCREENシステムサービスの事業概要を教えてください。

弊社は元々大日本スクリーン製造(現SCREENホールディングス)の情報システム部門でした。2001年に独立し情報システム関連の子会社としてSCREENホールディングスの国内グループ会社から受託を受けて様々なサービスを提供しています。

グループ向けにはどのようなサービスを提供しているのでしょうか。

業務システムの開発・運用だけでなく、ワークスタイル変革などのITに関連するもの、社員のPCトラブルについてのヘルプデスク業務などがあります。グループが使う情報システムについてのFAQの構築・運営も弊社の業務の一つです。

2016年4月にOKBIZ.を導入するに至った理由を教えてください。

それ以前も、グループ向けにNotesを使ってFAQを構築していました。ですが

FAQの検索性が悪く、あまり活用されていませんでした。FAQの内容がユーザー目線ではなく、提供者側の目線になっていたことも検索の難しさに繋がっていました。ヘルプデスクには何度も同じ問い合わせがあり、その都度FAQへのリンクを伝え、それでも見てもらえずまた電話が来る、といったことが起きていました。

導入前の課題



ITヘルプデスク

- ユーザーがFAQを見てくれない
- 複数の人から同じ質問がくる
- 営業時間外のサポートの要請(海外出張者)



ユーザー

- Notes DBでは検索しても見つからない
- FAQを見て解決できない
- 問い合わせしてもらいまわしにされる

的、やりたいことなどを検索窓に入力するため、そもそも検索がヒットしにくい状況でした。

そうした問題を解消するために新システムの導入が決まったのですね。

それにプラスして、将来のワークスタイル変革を見越し、Web型のシステムに切り替えたいという考えもありました。Webシステムであればモバイル端末から閲覧できます。それらの条件から、OKBIZ.と他社ツールを比較して検討しました。

検索性が悪い、とはどのような状態だったのでしょうか。

完全に一致しないとヒットしませんでした。また、FAQのタイトルも「～の設定について」といった具合に項目やボタンの名前になっていました。ユーザーは目

検索に入れたワードと、FAQのワードが

選定のポイント: 検索性の高さ、標準機能で分岐型FAQを作成できること

OKBIZ.を選んでいただいた決め手は何でしょうか。

同時に検討していた他のシステムと比べて、最も高い評価になりました。具体

的に言うと、工数・コストの削減幅が大きかったこと、検索ワードに揺らぎがあってもヒットできるよう辞書登録ができる機能があったことなどを評価しました。ウィザード型(分岐型)のFAQが標準

で使えることもインパクトがありました。それまでは分岐が発生するFAQの作成にとても苦労しており、仕方なくマニュアルにリンクを飛ばすなどしていたので、これが解消できると思いました。

社内FAQツール検討時の比較表

企業名	(株)オウケイウェイヴ	A社	B社
大容量データの保管	△	◎	△
ドキュメントの一元管理	◎	◎	◎
情報の周知・連絡	◎	◎	△
検索性	◎	△	×
ユーザー利用動向の分析	◎	×	×
フローチャート型FAQ	◎	×	×
自動検索キーワードアシスト	◎	△	×
総評	・情報の周知・連絡・発信・ 利用動向分析に優れている ・検索性が高い	・大容量資料の共有・管理は可能 ・ユーザ利用動向の分析性・ 検索性は低い	—

ユーザー目線のシステムを目指して、急ピッチで検証を実施

工数・コストの削減はどれくらいを目標に設定されたのでしょうか。

3割の工数削減を設定していました。3割は少しハードだなとも思ったのですが、例えば3人のような少人数の体制でやっていた仕事が2人になれば効果を実感できます。そこで、どんな場面でも分かりやすく効果を実感するためには3割を目標にすべきだろうと考えました。目標を明確に設定することで、定性的にユーザーの利便性が上がるということ以上の効果を上げたいとも考えました。

OKBIZの導入を決めてから実際にシステムが稼働するまでにどのようなことをされましたか。

当社が普段から掲げている目標に「ユーザー目線のシステム作り」があります。そのため、FAQもユーザー目線にこだわろうと考えました。初めは旧システムからFAQを全て移植する計画だったのですが、途中で方針を変え、ユーザー目線で見直す必要のあるものをピックアップして中身を変えることにしました。

ただ、文章をユーザー目線に変えるのは簡単なことではありません。そこでグループ会社の人材を探したところマニュアルなどの文章を作成しているプロがいることが分かったので、コーチングを御願ひして文章の書き方を勉強しました。

2016年4月の稼働は当初の予定通りだったのでしょうか。遅延などはありませんでしたか。

逆に大幅に短縮することになったんです。当初FAQの作成担当者間では2016年秋を目標にシステムを構築していました。しかし、同年の4月の期初に大型の新システムの稼働があり、「この稼働に合わせてFAQのシステムを稼働させてユーザーが使えるようにすることが、ユーザー目線のシステムを作るうえで大切なのではないか」と考えを改め、急遽4月に稼働させることにしました。この時点は3月半ばで、システムが機能的に完成し、中身の検証に入ろうとしていた段階でした。そこで急遽人員を増や

したり、間接部門や手が空いた役員などITに詳しくない人に中身を理解できるか読んでもらうなどして、急ピッチで検証を進めました。

FAQの内容がユーザー目線になった具体例があれば教えてください。

例えば、「受信者アイコンの設定手順」のFAQがあります。これはユーザーのアクションをFAQに落とし込みました。以前は、「受信者アイコン」という機能名をFAQのタイトルに設定してしまっていたのですが、「メールの重要度を判定する手順」というユーザーのアクションをタイトルにし、回答として設定手順を記載するように変更しました。

ユーザー目線のFAQ

受信者アイコンとは

受信者アイコンとは、受信したメールが自分宛なのか、複数人に送付されたメールなのかを識別、アイコンで表示する機能です。

送信者	件名	日付	サイズ
init.test18	Testメール	2010/01/28 23:14	1K
init.test19	【報告】〇〇の件	2010/01/28 23:16	1K
init.test19	【報告】〇〇の件	2010/01/28 23:16	1K
init.test18	【理事録配(旨)会議の件	2010/01/28 23:16	1K
init.test18	【理事録配(旨)会議の件	2010/01/28 23:16	1K
init.test18	【会議案内】月例会議について	2010/01/28 23:17	1K

アイコンの種類

- ① 自分だけが宛先に入っているメール (最優先で処理するメール)
- ② 宛先に複数人(こちらの人数はご自分で設定可能です。)のメールアドレスが設定されているメールで、自分のメールアドレスが宛先に入っているメール
- ③ ②を設定されない場合・・・自分のメールアドレスがCCに入っているメール
②を設定された場合・・・CC + ②で設定された人数よりも多くtoへ自分のアドレスが設定されている場合

Before

SCREEN **ITHELP**

トップカテゴリ ▶ アプリケーション/サービス ▶ Notes ▶ 便利な使い方 ▶ 【Notes】メールの重要度を判定する手順

No : 161

After

Q 【Notes】メールの重要度を判定する手順

受信ボックスに大量に届くメール。どれが本当に重要なのか分からず困っている。

Notesでは、受信したメールの宛先やCcに指定されている受信者の数から、メールにアイコンをつけて「受信者自身にとってのメールの重要度」を表示させることができます。

これを、受信者アイコンといいます。こちらでは、受信者アイコンの設定手順をご案内します。

受信者アイコンの種類

FAQ サイトを見る方は何人くらいいらっしゃいますか。

約 6000 人です。

それだけ多くのユーザーの方に、FAQ システムを刷新したことをどうやって周知されましたか。

業務通知や社内報なども勿論活用しましたが、やはりそれよりも同時期に稼働した大型の新システムの使い方を知りたいと考えた方に自ら探していただいたのが、FAQサイトの利用者が増えた一番のポイントだったと感じています。

現在の社内FAQの運用体制について教えてください。

現在、専任の運用担当者はヘルプデスク全体の3割です。新システムの稼働に伴ってFAQを作る場合には、FAQの内容の叩き台をシステム開発する部門や導入する部門に作ってもらいます。

それを基に運用担当者が文章にまとめます。FAQの承認は、システムを導入する部門の管理職とヘルプデスク部門の管理職が担当します。

FAQはどのように改善してきましたか。

0件ヒットワードを調べて解消したり、アンケートの回答を参照してFAQの内容を修正するなどしてきました。2016年12月にFAQについての問い合わせの受け付けを開始したのですが、現在は同じ内容の問い合わせが3件あればテンプレート機能で返信できるようにするか、新たにFAQを作ることにしています。

目標であった対応工数30%削減を達成

システム導入後の効果を教えてください。

工数は目標通り平均で30%削減できています。例えば、以前と比較してヘルプデスク担当者を4割程度削減することができました。

これに加えて、ユーザー目線を目指したことにより、プレゼンカや文章力が高まったことも大きな成果だと思っています。

現在取り組まれていることはありますか。

トップページのデザイン変更です。システム稼働時にはユーザーはカテゴリーを利用するだろうと考えていたのですが、実際には検索窓を使った検索のほうがよく使われています。そこで、より検索窓を使いやすいようなレイアウトにしていこうと考えています。

今後、FAQの活用を考えている分野があれば教えてください。

現在は情報システムについてのみFAQを作っていますが、これを総務系や人事系についても拡大できたら

と考えています。

オウケイウェイヴに期待することがあれば教えてください。

AIが使えるれば、ヘルプデスクやFAQをある程度自動化できるのではないかとよく感じます。オウケイウェイヴさんにはAIの技術をうまく取り入れ、製品やソリューションを作っていただきたいです。

※本内容は取材時点のものです。(2017年3月)

問い合わせ数削減・コスト削減など多数の導入事例を公開中!

OKWAVE 事例

検索



株式会社オウケイウェイヴ

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-1-28 虎ノ門タワーズ オフィス 7階
TEL 03-6841-7681 (OKBIZ.セールス担当)

© 2020 OKWAVE, Inc.