



Best Customer Support
of The Year 2025

特別賞(サービスデスク改革)

ニッセイ情報テクノロジー株式会社

現地IT機器運用の「最適化」に向けたサービスデスク構想取組

ニッセイ情報テクノロジー株式会社は、日本生命グループの DX 戦略を担っている企業で、日本生命社の全国拠点に設置されている IT 機器に関する事業を展開している。

同社は、日本生命社の DX 戦略や、働き方改革、コロナ禍での生活様式の変化により、管理する IT 機器やアプリケーションが年々増加するとともに、ユーザーからの申請や照会に関する問合せ件数や、インシデント件数も増加し、「3つの低下」の懸念が顕在化しつつあった。ユーザーからのリクエストに迅速に対応できない「ユーザビリティの低下」、多様化する現地運用業務の品質、生産性が維持できない「品質・生産性の低下」、ユーザーからのお叱りによる照会要員の「モチベーションの低下」、最終的にはサービスレベルの低下に繋がるのが課題となっていた。

この課題に取り組むために、運用体制とシステム基盤を整備し、新たなサービスデスクを構築するプロジェクトを開始した。運用体制では、それまでは複数拠点でユーザーからの問合せを機能別で受付を行っていたが、ロケーションと組織態勢を再配置し、サービスデスクとして受付窓口とロケーションを、「IT エントランス」として統合化を行った。これにより、ユーザーのたらいまわしを防ぐ運用が可能となり、ワンストップでサービスを提供することが可能となった。システム基盤の整備では、ユーザーの評価を基に、さらなるユーザビリティと業務の効率性向上を目指し、ケースデフレクション機能を持つ FAQ システムとして、旧来のシステム基盤の統合・刷新を行い、ユーザーが FAQ で自己解決できるようなシステムとした。

この取り組みにより、4 か月で約 200 件のたらいまわしを抑止に成功した。また、FAQ の閲覧回数は 23.8 倍となり、単純な質問の照会数を平均 51%削減することに成功した。また、電話による照会数は 5%、総照会数も 15%削減と、照会の抑止に成功した。さらに、この取り組みにより組織が活性化し、従業員エンゲージメント調査結果も向上する結果となった。

今後の課題として、新たな FAQ システムをより多くのユーザーに活用してもらうための取り組みとして、ルールベースのチャットボットから生成 AI へのバージョンアップや、FAQ のさらなる強化として KCS (Knowledge Center Service) の導入検討や、ユーザーへの教育として Vtuber のような 3D アバターを使った動画配信など継続的な改善を推進している。

以上のように、社内サービスデスク改革により提供サービスの維持・向上に成果を上げたことから、特別賞(サービスデスク改革)と評価した。