

## “ Best Helpdesk of The Year '98 ”

### 株式会社シーエーシー NSM 推進本部 EHD 推進室

ヘルプデスクのサービス提供企業として、クライアント企業にユーザサポートならびにコスト削減効果をもたらすことを目的としており、このためにスケールメリットを活かす設備・体制・システムおよびマネジメントノウハウを確立している。また、特徴としてネットワーク監視・運用全般に対するサポートを NSM (ネットワーク・システム・マネジメント) サービスとして同時に行い、クライアント企業の情報システム全般の運営を支援している。一次受付要員のスキルレベルに依存しないようにするために、知識ベースの整備にも工夫が行き届き、クライアントのトラブルを最短時間で解決するように努力している。一方、要員教育もよく体系化され、スキルと担当業務との関係も明確化されている。クライアント企業に対しては詳細なサポート記録をもとに、効果的な改善提案を行っている。

## “ Best Helpdesk of The Year '98 ”

### 東京電力株式会社 総務部オフィスサービスセンター ヘルプデスクグループ

パソコンの全社利用促進による業務変革をサポートするため、特に業務システムの利用指導・支援をも受け持つという、極めて現実的なニーズへの対応という明確な目的を持って設置されている。更にユーザの自立を促進する方針のもとに運営されている。そのため、ユーザに対しては社内ルール・トピック情報の周知、問い合わせ事例に基づく知識ベースの公開等、具体的な対策をオープンな形で推進している。特に業務処理システム問い合わせ先一本化が進行している。また、ユーザ代表と定期的に連絡会を持って更に改善を進めている。全社のバックアップを受けて、自ら革新の先頭に立っている姿勢が模範的であり、現状考えられるユーザ企業におけるヘルプデスクの理想形となっている。

## “ Best Helpdesk of The Year '98 ”

### 日本ヒューレット・パッカー株式会社 情報システム部門ユーザサポートセンタ ヘルプデスク

全社ビジョンとしての『共通インフラの提供』という目的を実現するため、情報資源の計画・導入・運用・更新を行う組織の中に明確に位置付けられ、クライアントのリソースを把握した上で、業務系も含めた的確なサポートを実現している。要員に関しても、選定方針が明確で、教育体系が整備され、更にサポート用システム環境整備、モチベーション策、負荷軽減策、職場環境等配慮が行き届き、末端ユーザが気軽に相談している雰囲気伺われる。ユーザが知識ベースも直接活用できるよう工夫されており、その整備にも注力されている。ユーザの反応は定期的に調査してニーズを取入れ、改善を進めているが、トータルメリットに関しても推定が行われ、経営に寄与していることが具体的に評価されている。