

## “ Best Helpdesk of The Year '99 ”

### 味の素システムテクノ株式会社 ヘルプデスク

グループのニーズに基づき、1985年以降技術革新と連動して、一貫してヘルプデスク体制も進化させてきた実績が認められる。即ち、データに基づいて当面の問題や負荷を眺みつつ、ユーザ教育を進めてレベルを向上させながら、中期的将来へ向けての布石を着実に打っている。このためインフラ的にはパソコン環境の標準化が徹底し、ヘルプデスク業務の無用な複雑化を排除して、サービス向上しやすい環境が出来ている。またエスカレーションが必要な問題に対して問題番号を発番し、エスカレーション・ステータス管理・進捗確認を行うコールフローはサービス品質維持・向上の施策として有効となっている。さらに、ログ分析/レビュー、関連組織との各種定期ミーティング、開発部門へのフィードバック、改善要求等一連の仕組み、ソフトの自動配信、ハングアップ率低減等によるTCOの削減、標準PCでのユーザー義務の徹底など積極的な取組みが顕著である。リテラシー向上を目的としたユーザ教育には特筆すべきものがあり、標準カリキュラムが制定されていて教育が標準化され、満足度調査に基づいて改善が行われている。中央のヘルプデスクの他にフィールド・サポート要員を置き、ローカルなトラブルに迅速に対応する体制が出来ている。経営的にはコール数の倍増にも拘らず平均解決時間は減少しており、努力の成果が見えている。社内システムを中心に考えられた日本的ヘルプデスクとしては、トップレベルである。

## “ Best Helpdesk of The Year '99 ”

### NTT コミュニケーションズ株式会社 ソリューション事業部システムサービス部カスタマサービスセンタ コールセンタ

社内外に対するカスタマ・サービス・センタの一部門として、ヘルプデスク業務を専門に担当している。品質管理上の基盤をISOに置き、品質記録の一元化、工程検査手順のマニュアル化、品質基準の明確化、是正措置及び予防措置の体制化などワールドクラスの規模と、品質保証についてのビジョンと戦略が明確である。サービスワークフローは完成度が高く、お客様のシステム毎に、開発者・設計者をバックヤードとし、バーチャルプロジェクトを含めた協調体制は、ネットワークのヘルプデスク体制として有効である。一方、要員の育成計画に関しては、スキルアップとライセンス取得とを結びつけ、資格認定制度によって個々のスタッフの品質維持・向上に積極的である。またナレッジベースはもとより、E-mail、Web ブラウザへの対応、音声と画面情報の同時転送、3者間会議システム、ワールドワイドでの情報共有など役割を連係する環境が整備されており、最先端のヘルプデスク環境を実現している。運用上も、責任者の明確化、定期点検の実施、耐震・停電対策等システムダウン回避施策など、設備と運用の両面で高い信頼性が確保されている。即ちインフラ的にもスタッフ的にも問題の迅速な解決の環境が出来ていて、海外にもひけをとらないシステム及び内部環境となっている。さらに、ヘルプデスクの対応記録を次のSIビジネスへ組織的につなげたり、24時間サービス体制・日英バイリンガル体制を指向するなど意欲的である。