

電子メールと WWW によるセルフヘルプ支援システムの開発

1 L - 6

長妻秀明* 西村健士*
*NEC C&C メディア研究所

1 はじめに

ヘルプデスクの業務では、オペレータは顧客からの様々な種類の問い合わせに対して電話や FAX 等を用いて、問い合わせの内容を把握し、原因を突き止め、迅速に的確な回答をしなければならない。我々は、ヘルプデスクの業務を支援するシステム Help Desk Builder™ を設計・開発してきた [1] [2]。近年インターネットの普及により、ヘルプデスクに於いても電子メールや WWW で問い合わせの処理がされるようになってきた [3]。今回、既存のヘルプデスクシステムに電話、手紙、FAX、電子メールからの問い合わせと顧客自ら回答を検索するセルフヘルプ機能を持った WWW での問い合わせを受け付ける機能を統合したシステムを開発したので報告する。

2 ヘルプデスクの課題

2.1 ヘルプデスクの問題点

顧客はヘルプデスクに、電話、手紙、FAX、電子メール、WWW 等様々な手段でアクセスを行う。ヘルプデスクでは、問い合わせの窓口を一本化する為に、オペレータがこれら全ての手段を利用して問い合わせを受け付ける。オペレータが回答できない場合は、問い合わせ内容に応じて適切な対応者に処理を依頼する（図1）。

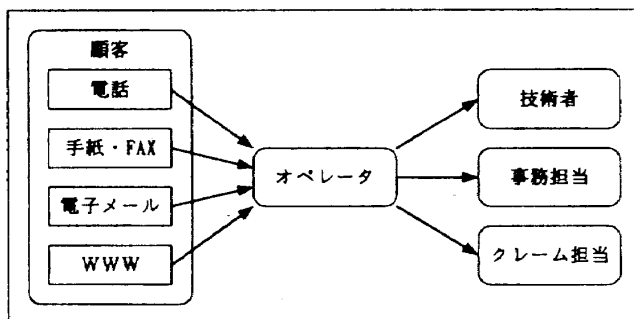


図1 問い合わせ概略図

Developing a Self-help Support System using E-mail and WWW.

* Hideaki NAGATSUMA, Ken-shi NISHIMURA, C&C Media Research Laboratories, NEC Corporation.

2.2 顧客とヘルプデスク間のコミュニケーション手段の比較

1) 電話

使い方が簡単でリアルタイムに必要な情報のやり取りが行えるといった利点がある。一方、オペレータは常に待機しなければならない上、口頭でやり取りできる情報には限界があるので再問い合わせが発生しやすいといった問題がある。

2) FAX

コンピュータを使わずに即時かつ簡単に問い合わせが送れるといった利点がある。一方、ヘルプデスクに送信した手紙や FAX の到着がわからない、情報漏れがあった場合に確認に時間がかかる、といった問題がある。

3) 電子メール

大量の情報がやり取りできる上、非同期の対話が行えるといった利点がある。一方、コンピュータスキルが必要であり、大量の電子メールを処理するのが容易でないという問題がある。

4) WWW

回答に図や写真等のマルチメディア情報を利用できるので、解りやすい回答を顧客に提供できる利点がある。一方、WWW のページは一方向の情報発信であり、顧客の個別事情に対応していないという問題がある。

3 本システムの説明

各コミュニケーション手段の特徴を生かして既存のヘルプデスクシステムが持つ機能に加えて、電子メールからの問い合わせと WWW によるセルフヘルプからの問い合わせを処理する機能を強化・統合したシステムを開発した（図2）。

3.1 本システムの構成

本システムは、電話、手紙、FAX、電子メール、WWW を使って寄せられる顧客の問い合わせを受け付ける問い合わせ受け付け部と、電子メールでの問い合わせに対して、問い合わせの種別を自動的に分

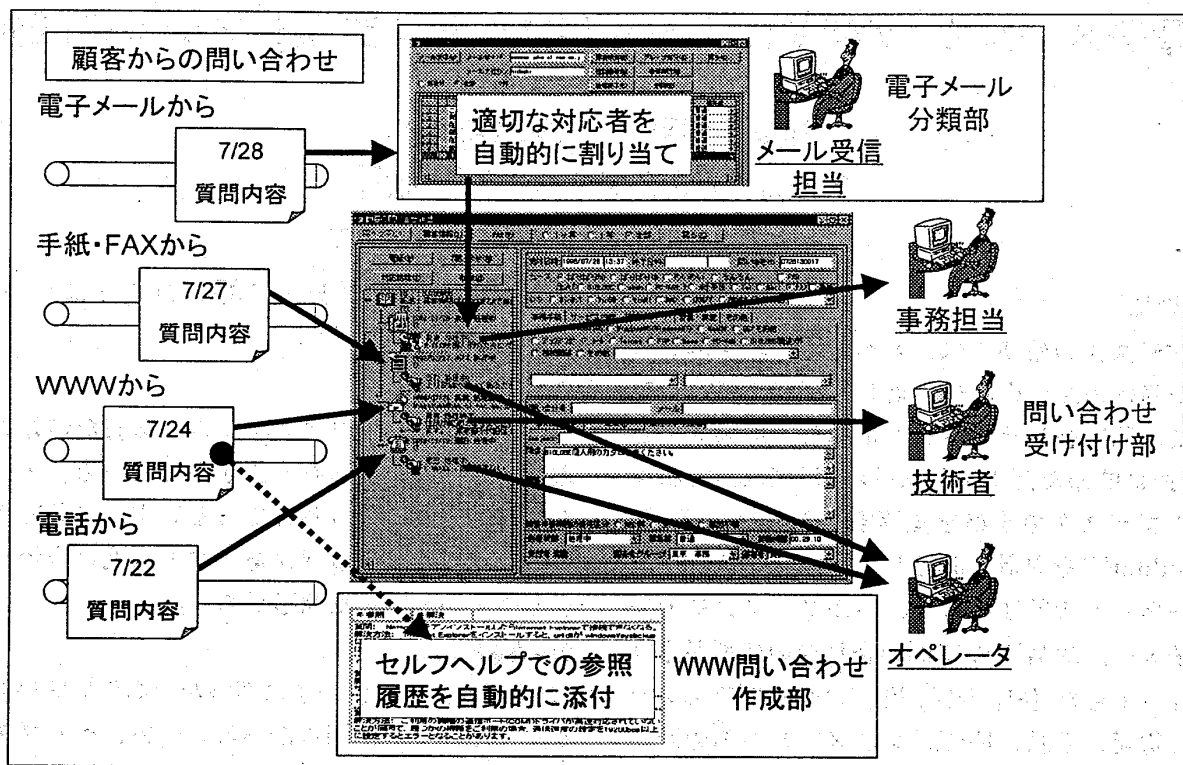


図2 本システムの構成図

類する電子メール分類部と、WWWでの問い合わせに対して、WWWのページで参照した様々な情報を問い合わせに添付して問い合わせ受け付け部に渡すWWW問い合わせ作成部から構成される。

3.2 本システムの特徴

本システムは、4つの特徴を持つ。

1) マルチコミュニケーションモード

本システムは、顧客の問い合わせを、電話だけではなく、手紙、FAX、電子メール、WWW等様々な手段で受け付けることができる。

2) コミュニケーションモードを統合したユーザーインターフェース

本システムは、顧客がさまざまなコミュニケーション手段で問い合わせた内容を、同一の顧客の問い合わせ毎に時系列順に表示する。従って、オペレータは、いつ、どの問い合わせが、どういうコミュニケーション手段を通じて寄せられたかを瞬時に見ることができる。

3) 適切な対応者に問い合わせ処理を割り当てる

本システムは、電子メールで寄せられた問い合わせを、その内容によって適切な対応者に自動的に割り当てる。本システムでは、顧客の電子メールを割り当てる部門別に分類する為に、割り当て対象の部

門とキーワードの組の対を用意しておく。本システムは電子メールを受信すると、電子メールの本文を調べ含まれているキーワードの組によって割り当て部門を自動的に分類し、その電子メールを転送する。

4) セルフヘルプの支援

本システムは、顧客がWWW上のセルフヘルプ機能をどの様に使ったかの履歴情報を顧客の問い合わせ電子メールに自動的に添付してヘルプデスクに送信する。

4 おわりに

本稿では、WWWを利用したセルフヘルプとヘルプデスクシステム機能の統合について述べた。今後、実運用を通じてセルフヘルプ機能の強化を図る。

参考文献

- [1] 長妻ほか, “ヘルプデスク支援システム「Help Desk Builder/CS」の開発(1) ～活用事例とその評価～”, 情処 55 全大, 1997.
- [2] 大竹ほか, “ヘルプデスク支援システム「Help Desk Builder/CS」の開発(2) ～CTIとの融合～”, 情処 55 全大, 1997.
- [3] Jim Sterne, Customer Service on the Internet, Wiley Computer Publishing, 1996.