

## ヘルプデスク構築支援システム「Help Desk Builder™」の開発 問い合わせ管理システム - Help Desk Builder/CS -

2S-2

長妻秀明\* 岩田英士\*\* 西村健士\* 島津秀雄\*

\*NEC 情報メディア研究所

\*\*NEC エンジニアリング伝送端末事業部

### 1 はじめに

近年、金融・製造・流通・サービス業等様々な業種に於いて顧客からの商品に関する問い合わせに対応するヘルプデスクの重要度が急増している。我々は、ヘルプデスクの構築を強力に支援するシステム Help Desk Builder™を開発した[1][2]。

企業が商品を製造し顧客に売りつけるだけの大量生産大量消費の時代から、より良い商品にサービスを付加して個別に顧客に提供する時代へと変遷しつつある現在、企業は顧客からの要求を直接受け付けし迅速に対応する必要がある(図1)。また、高度情報化に伴い企業が提供する商品が高度化・複雑化され、顧客は企業からのサポート無しに商品を利用する事が困難になって来ている。ヘルプデスクは、これら2つの要求を満たす為に企業と顧客との間に設置される部門である。

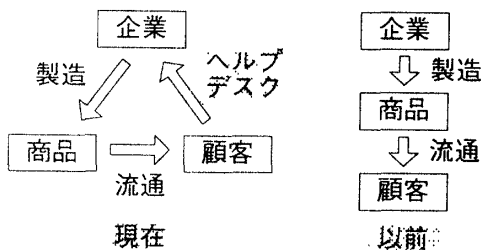


図1 消費形態の変遷

### 2 Help Desk Builder™の構成

ヘルプデスクには、問い合わせを受け付けたり問い合わせにより発生した作業(対応処理)を対応者に割り振る等のヘルプデスク業務を管理する機能と、問い合わせに対する回答を検索したり蓄積した問い合わせを元にレポートを作成する等のヘルプデスク情報を活用する機能が必要になる。Help Desk Builder™は、ヘルプデスク業務を管理したり

過去の事例やFAQを用いて回答を検索したり蓄積した問い合わせのレポートを作成するツール Help Desk Builder/CS(カスタマーサポート)と、過去の事例やマニュアル等を用いて知識ベースを構築する Help Desk Builder/AT(オーサリングツール)と、構築した知識ベースを検索する Help Desk Builder/BT(ブラウジングツール)により構成される(図2)。本稿では、Help Desk Builder/CSについて説明する。

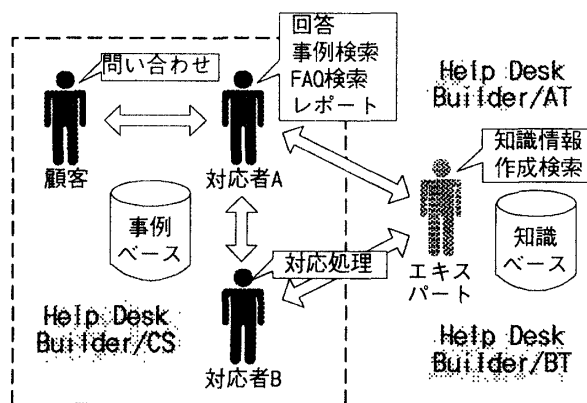


図2 Help Desk Builder™の構成

### 3 ヘルプデスクのモデル化

ヘルプデスクには、顧客から寄せられた問い合わせに対して迅速にかつ正確に回答する為に、ヘルプデスク業務を効率的に管理しヘルプデスク情報を効果的に利用する機能が必要になる。Help Desk Builder/CSでは、ヘルプデスク業務を効率的に管理するワークフローのモデルとヘルプデスク情報を効果的に利用する問い合わせのモデルを作成した。

実際にやり取りされる問い合わせの受け付けから回答までの複雑なワークフローを、問い合わせ、回答、対応処理、顧客による対応処理(対応処理のサブセット)の4要素により構成される3つのパターンに簡略化したモデルを作成した。

- (1) 問い合わせー回答
- (2) 問い合わせー対応処理ー回答
- (3) 問い合わせー顧客対応処理ー回答

Development of Help Desk Builder™, Help Desk Building Support System - Request Management by Help Desk Builder/CS -

Hideaki NAGATSUMA, Information Technology Research Labs., NEC Corp.

問い合わせが複雑になった場合には、3つのワークフローモデルを元に、問い合わせ、回答、対応処理、顧客対応処理の4つの構成要素を組み合わせる事で表現可能である。結果として3つのワークフローモデルを効率的に処理する機能があれば全ての問い合わせに対する処理が可能になる。

1つの問い合わせを問い合わせ、回答、備考の3要素により構成し、さらに各構成要素を詳細を入力する領域と問い合わせの内容を分類する為の複数の種別により細分化した問い合わせのモデルを作成した。問い合わせのモデル化により、種別の項目を選択するだけで問い合わせの内容を分類できる。その結果、問い合わせの内容の領域に入力する文字を必要最小限にとどめる事が可能になる。また、種別コードを併用する事により、過去の事例や頻繁に寄せられる問い合わせ(FAQ)を容易にかつ効果的に検索する事が可能になる。

#### 4 Help Desk Builder/CS の特徴

##### 4.1 問い合わせのツリー表示

問い合わせを処理するプロセスをワークフローモデルを元に、コンピュータ上にビジュアルに表現した事により、コンピュータを使い慣れていない対応者に対しても優れた操作性を実現した。

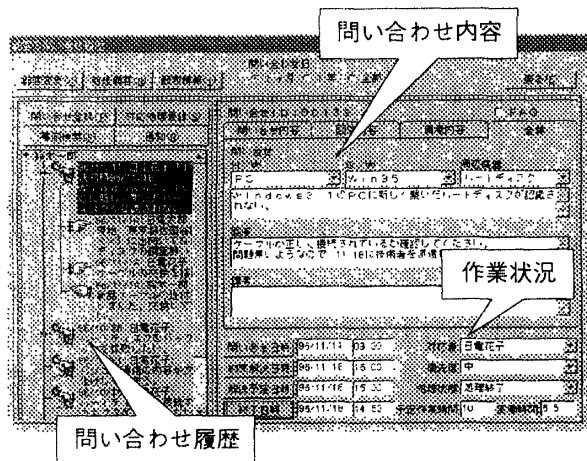


図3 問い合わせ入力画面

##### 4.2 電話、FAX、電子メールに対応

電話による問い合わせ以外に、FAXと電子メールによる問い合わせも統一的に受け付け処理できる。FAXによる問い合わせは、FAXの内容をイメージとして登録する。電子メールによる問い合わせは、電子メールの内容をテキストとして自動的に登録し対応者を割り振る。

##### 4.3 過去の事例とFAQによる回答の検索

過去に寄せられた問い合わせを事例として蓄積し、同様な問い合わせが来た時に過去の事例を検索する事で回答を得られる。また、よく寄せられる問い合わせはFAQとして蓄積し、FAQを検索する事で回答を瞬時に得られる。過去の事例やFAQはシステムが一括管理しているので他の対応者が作成した情報を再利用できる。

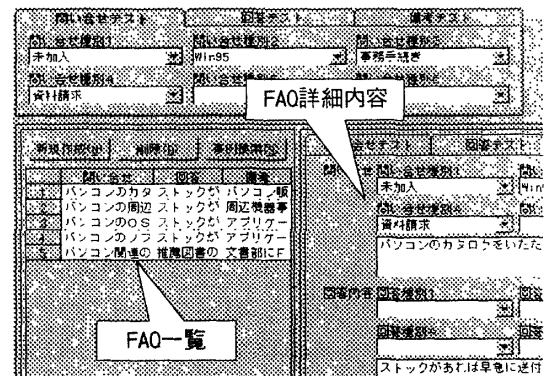


図4 FAQ作成画面

##### 4.4 事例ベースのカスタマイズ

Help Desk Builder/CSではウィザード形式で項目を順次選択するだけで事例ベースを構築するツールを提供する。利用者はデータベースの構造等は一切知る必要が無く、既存の問い合わせ受け付けの帳票や顧客管理の帳票があれば容易にヘルプデスクのシステムを構築運営できる。

#### 5 おわりに

Help Desk Builder/CSでは、ヘルプデスク業務を効率的に管理するワークフローモデルとヘルプデスク情報を効果的に利用する問い合わせモデルを作成した。Help Desk Builder/CSを利用すると、顧客からの問い合わせを効率的に対処できる。また、寄せられた問い合わせやクレームをレポートとして商品開発部門へフィードバックし商品の質を上げる事により、顧客からの問い合わせの数を減らすと共に商品に対する顧客満足度を向上できる。

#### 参考文献

- [1] 柴田ほか, "ヘルプデスク向け情報ベース構築ツール", 人工知能学会研究会資料(SIG-J-9501-19), pp.128-pp.135, 1995.
- [2] 二瓶ほか, "ヘルプデスク構築支援システム「Help Desk Builder™」の開発 知識情報の検索 - Help Desk Builder/BT -", 情処54 全大, 1997.