

ヘルプデスク支援システム「Help Desk Builder/CS」の開発 (1)

1 X - 3

～活用事例とその評価～

長妻秀明* 西村健士* 島津秀雄*

*NEC C&C メディア研究所

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や苦情に対応するヘルプデスクの重要度が急増している。ヘルプデスクの業務は、顧客からの様々な問い合わせの内容を電話やFAX、電子メール等を用いて把握し、症状等から原因を突き止め、的確な回答を迅速にしなければならない非常に困難な業務である。我々は、ヘルプデスク業務を強力に支援するツールであるヘルプデスク構築支援システム Help Desk Builder™を設計・開発してきた[1][2]。

今回、Help Desk Builder™の1ツールで顧客からの問い合わせを管理するヘルプデスク支援システム Help Desk Builder/CSを、電話による顧客相談窓口(コールセンター)のヘルプデスク業務に適用し、Help Desk Builder/CSの有効性を実証する。

2 Help Desk Builder/CS の基本機能

ヘルプデスク業務に携わるヘルプデスクオペレータ、ヘルプデスク業務管理者、ヘルプデスク支援システム管理者毎に業務を分析した結果、Help Desk Builder/CSに以下の基本機能を持たせた。

1) ヘルプデスクオペレータ

- ・問い合わせ受け付け機能 …①

顧客からの電話やFAX、電子メール等による問い合わせの内容を的確にかつ迅速に記録する機能と、問い合わせから派生した対応処理を適切なヘルプデスクオペレータに割り振る機能

- ・回答検索機能 …②

顧客からの問い合わせの内容にある質問や症状等様々な観点で、Help Desk Builder/CSに記録された過去の事例や頻繁に寄せられる問い合わせとその回答を蓄積したFAQから適切な回答を検索し、顧客に返答する機能

2) ヘルプデスク業務管理者

- ・ワークフロー管理機能 …③

問い合わせや対応処理の処理の流れや状態を監視する機能や、割り振られた問い合わせや対応処理を自動的に通知し内容を確認する機能

- ・レポート機能 …④

ヘルプデスク支援システムに記録された情報から必要な項目を取り出し、分析・整理されたレポートとして出力する機能

3) ヘルプデスク支援システム管理者

- ・カスタマイズ機能 …⑤

Help Desk Builder/CSを容易にカスタマイズできるエンドユーザコンピューティング環境を実現するカスタマイズツールを提供

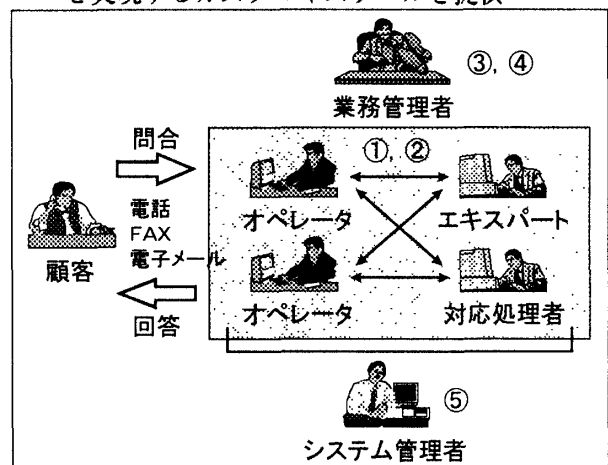


図2 ヘルプデスクの業務

3 Help Desk Builder/CS の活用事例

Help Desk Builder/CSをコールセンターのヘルプデスクに適用し、電話対応のオペレータ業務の改善を図った。

3.1 ヘルプデスクオペレータの構成

今回適用したヘルプデスクには、顧客からの問い合わせを電話で直接受け付ける電話オペレータグループと、電話オペレータグループを後方で支援するエキスパートグループが存在する。電話オペレータグループは、オペレータのレベルに合わせて初級・中級・上級の3グループに細分されている。

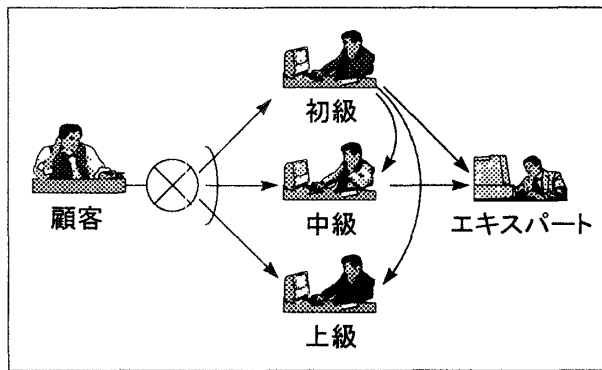


図 3.1 オペレータの構成

1) 初級

電話は他の上位オペレータと同等に受け付け、回答出来ない問い合わせに関しては上位オペレータ若しくはエキスパートに支援を依頼

2) 中級

一通りの問い合わせに対して自己回答が可能で、一部回答出来ない問い合わせに関してはエキスパートに支援を依頼

3) 上級

殆ど全ての問い合わせに対して自己回答可能

3.2 活用結果

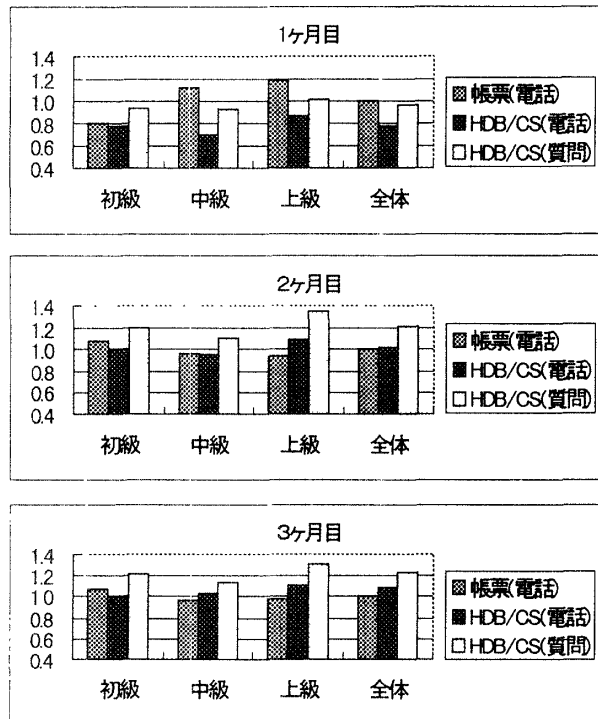


図 3.2 活用結果

オペレータのレベル毎に既存の帳票を利用した場合の電話受け付け数、Help Desk Builder/CSを利用した場合の電話受け付け数と質問数を比較した活用結果を図 3.2 に示す。結果の縦軸の数値は、

各月の帳票を利用した場合の電話受け付け数の平均を 1 とした時の割合を表わしている。

3.3 評価

3ヶ月間の導入結果から Help Desk Builder/CS を利用すると電話受け付け数にして約 10%の効率化が行えた事が分かる。

導入1ヶ月目のデータからは、帳票を利用した場合に初級の電話受け付け数が非常に少ないにもかかわらず、Help Desk Builder/CS を利用した場合に初級、中級、上級の電話受け付け数に差が少ない点と初級の電話受け付け数が帳票と差が無い点からツールとして使い易い事が導きだされる。

2ヶ月目、3ヶ月目のデータに於いて帳票を利用した場合に初級の電話受け付け数が多いのは、自分で解決できない問い合わせは上位オペレータやエキスパートに回答を依頼し次の電話を受け付ける場合が多い為である。Help Desk Builder/CS を利用すると、過去の事例や FAQ を検索する事で初級自ら回答出来る場合が増えるので初級の電話受け付け数が減るが、上位オペレータは初級を支援する機会が減り自分の電話に集中できるので上位オペレータの電話受け付け数が増える。その結果、ヘルプデスク全体の電話受け付け数が向上している。

また、この活用結果だけからは見え難い事だが、回答の検索に過去の事例や FAQ を用いる事で初級でも上級と同等の内容の回答が出来る為、ヘルプデスク全体として回答の質が向上している。

4 おわりに

Help Desk Builder/CS をコールセンターのヘルプデスク業務に適用すると、顧客からの問い合わせを効率的に処理する事が可能になった。その結果、ヘルプデスク業務の改善が行えた。

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] 長妻ほか，“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-”，情処 54 全大，1997。
 [3] 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。