

## 顧客サポート効率化に関する一考察

黒田 和男<sup>†</sup> 瀧本 健太郎<sup>†</sup> 金久保 正明<sup>‡</sup> 菱沼 千明<sup>‡</sup>

<sup>†</sup>東京工科大学 工学部 情報工学科

<sup>‡</sup>東京工科大学 コンピューターサイエンス学部

### 1. 目的

ヘルプデスクソフトウェアはさまざまな企業から発売されており、それぞれのソフトごとに特色を持っている。数種のソフトの機能仕様調査、使用状況調査をすることにより、どのような機能があるかの機能比較分析するとともに、使用状況調査からサポートの内容に対しどのような機能が使われ、必要とされているかを製品側から見て分析する。また実際のサポートの現場を見てサポートがどのような対応をし、何に苦労しているのかを分析する。ツール、サポートの現場両者の視点から分析することによりサポートにどのような機能が必要かを考えていく。

### 2. 背景

今まで、顧客が企業のサポートを受けようと思うとき、電話や FAX を利用しコンタクトを取っていたが、電子メール、Web ページ、文字チャット、IP 電話などを利用し企業とコンタクトを取ることが増えてきている。企業においてサポートを行うヘルプデスク業務を行うにあたり、これらの手段を利用した製品、ヘルプデスクソフトウェアが提供されている。

### 3. 課題

各ソフトによって機能の違いがあり、使用する企業によって必要なサポート内容が異なっているなかで、どのようなソフトを選ぶべきであるか。また、サポートはどのようなことに苦労し、どのようなツール・システムがあれば作業の効率化を図ることができるのか。

### 4. ヘルプデスクの課題

会社の中(以降 A 社)からサポート体制やサポートがどのようなことに苦労しているのかを調査した。A 社の製品は Web システム開発効率を大幅に向上させるフレームワークである。サポートにきている案件の中から 200 案件を分類しどのようなものが来ているのかを把握した。

仕様想定外の案件	15%
製品へフィードバックできる案件	7.5%
マニュアル不備	18.5%
利用者側の問題	11.5%
マニュアルに記載あり	18.5%
パッチ関連	3.5%
公開できない内部情報について	1%
原因不明	8%

マニュアル関連の問い合わせだけで 74 案件(37%)を占めている。対応回数は少ないのだが数が多いのでかなりの負担になっている部分である。

サポートを調査していくなかでサポートのみで解決できずに開発チームに問い合わせるといった場面が多々見受けられた。開発チームに問い合わせるといことはそれだけ解決までの時間が延びるということであり、なんらかの対策をしなければならない。

次に FAQ についてだが A 社の FAQ をみても、製品名、問い合わせ種別(インストール設定、製品不具合等)、日付、キーワードから検索で絞り込んでいくタイプのものである。製品のバージョンごとに検索することができるが、キーワードは 1 つしか検索することができず思い通りの検索が行いにくい仕様となっている。FAQ での検索がスムーズに思い通りに出来ないとサポートに依頼することになり、サポートの負担が増えることにもなる。

関連製品が原因による案件の対応はサポートが関連製品の詳細な情報を持ち合わせていないということで、関連製品の製造元に問い合わせ

#### A note on the efficient customer support

Kazuuo Kuroda <sup>†</sup>, Kentarou Takimoto <sup>†</sup>, Masaaki Kanakubo <sup>‡</sup>, Chiaki Hishinuma <sup>‡</sup>

<sup>†</sup>Department of Information Technology, Tokyo University of Technology

<sup>‡</sup>School of Computer Science, Tokyo University of Technology

をするように勤めるといった対応などもあり顧客満足度の低下につながるような対応も見受けられた。

## 5. ソフトウェア機能

現在、ヘルプデスクソフトウェアの種類として、大きく分けて2種類ある。遠隔操作機能などを搭載した顧客のサポートを行うソフト（リモート系ソフトと呼ぶとする）とオペレーターのサポートを主に扱うソフト（オペレーター系ソフトと呼ぶとする）である。次に示す表は各ツールの機能と全体に対して何%のソフトに実装されているかというものである。

リモート系ソフトには次のような機能があった。（○：非常に役立つ △：役立つ □：あまり役立たない）

機能	割合	重要度
文字チャット	100%	
画面を見せる機能	100%	
画面操作	100%	
音声通話	75%	
ファイル送受信	100%	
再起動自動接続	25%	
ユーザー情報取得	75%	
過去履歴参照	25%	
エスカレーション	25%	
Web サイト	25%	
FAQ	25%	
Eメール	100%	
過去履歴参照（確認用）	25%	

次にオペレーター系ソフトの機能には以下のようであった。

機能	割合	重要度
Web サイト	100%	
FAQ(確認用)	100%	
Eメール	100%	
過去履歴参照	100%	
回答支援	100%	
エスカレーション	100%	

## 6. 現場とツールのマッチ

現場の処理課題とツールがマッチしているのかをみていく。

マニュアル関連の問い合わせが多いということについては、いきなり完璧なマニュアルを作成するのは不可能なので、顧客からマニュアルの不備があったという報告を聞いてすぐにマニュアルを修正してオンラインでアップ出来るような機能があればよいと考える。

サポートでは対応しきれないという問題については、オペレーター系ソフトのデータベースから検索を行いサポートを支援する回答支援機能や知識のある人間にまわすエスカレーション機能などがある。

関連製品の対応についてもデータベースから検索する回答支援の機能を用いれば製造元に問い合わせる前に解決させることも可能である。

FAQについてはキーワード検索が複数可能であるかなどを調べることができなかったがFAQ作成支援機能などは非常に便利な機能である。

リモート系ソフトのユーザー情報取得を用いれば対応の時間短縮になる。ユーザー情報、デバイス情報、ソフトウェア情報、ネットワーク情報、プロセス情報の取得が可能であり、ハードウェア情報、コンフィグレーションデータ600項目について取得が可能なものもあった。

また画面を見せる機能は原因特定のためにエラーの再現などが必要な時にエラー発生時の画面を見ることができると解決しやすくなる。

ツールの各機能の利用状況を調べてみるとVoIP通話機能は全く使用されておらず、普通の電話を使用していることがわかった。

## 7. 考察

現場とツールの両方の視点からアプローチしてみたが、ヘルプデスクソフトウェアには様々な機能があり現場のニーズに合う機能も多々あることがわかった。

ソフトウェア製品で不具合が起きた場合にまず知らなければならない顧客の環境情報も、リモート系ソフトのユーザー情報取得を用いれば瞬時に必要な情報を得られることができる。エラーの再現を行う場合においてもどのようなエラーが出るのかを顧客の画面を見ることが出来る機能を使えばわざわざエラー発生時の画面ファイルなどを送らなくてもすむ。またオペレーター支援系ソフトの回答支援や、エスカレーション機能などの活用により解決までの時間を短縮し、顧客満足度を上げることもできると考える。

一方でVoIP機能などのようにほとんど利用されていない機能も見受けられた。より良いサポートを行うためには自分の会社の規模、特徴に合ったヘルプデスクソフトウェア製品を選ぶことが重要である。