

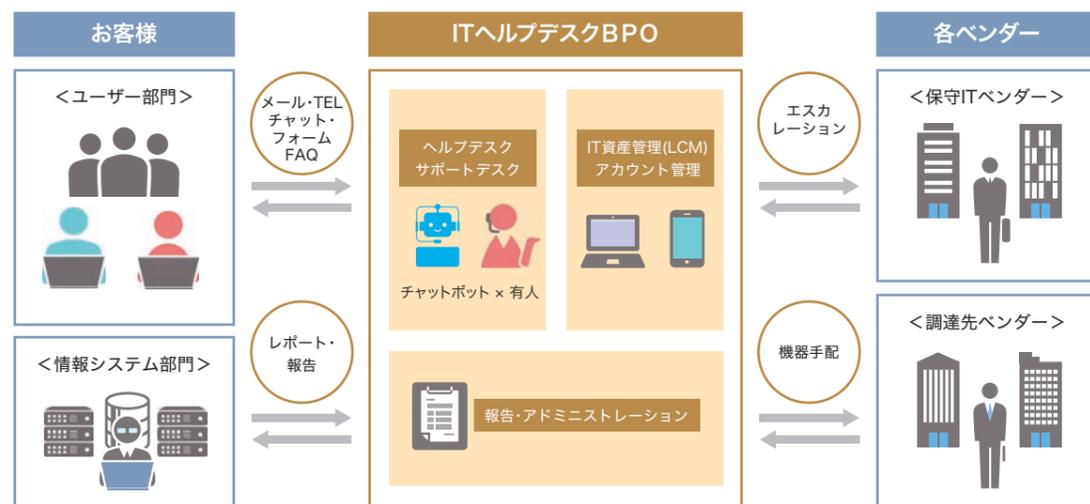
攻めのIT部門を守りの体制整備が成功へと導く キヤノンMJの「社内ヘルプデスク・LCMサービス」

情報システム部門が抱えるITサポート業務の課題

問い合わせ対応に時間がとられる	ユーザーの利便性が低く、満足度も低い
システム企画・開発 DX推進に集中できない	対応が属人化している
対応社員の離職、休職リスクが高い	業務改善に手が回らない



「社内ヘルプデスク・LCMサービス」の活用で
ITサポート業務の課題を解決し、本来業務にフォーカス



ユーザーからの各種問い合わせへの対応や、FAQ作成などを行う「ヘルプデスク・サポートデスクサービス」、IT資産の各種受付から、手配、管理、棚卸を行う「IT資産管理(LCM)、アカウント管理サービス」、それぞれのサービスにおける「報告・改善・提案」など、情報システム部門の日常運用業務を支援しています。

●Canon, Canonロゴはキヤノン株式会社の登録商標です。●本紙に記載されている会社名、商品名は、一般に各社の登録商標または商標です。●記載の内容は2022年7月現在のものです。●弊社の都合により予告なく変更させていただく場合がありますのでご了承ください。

製品に関する情報はこちらでご確認いただけます。



キヤノン 法人のお客さまページ
canon.jp/business

キヤノン 導入事例
canon.jp/business/case

Canon キヤノンマーケティングジャパン株式会社

〒108-8011 東京都港区港南2-16-6 CANON STOWER

●お求めは信用のある当社で

2022年7月現在

Canon

EXCELSIOR

Solution
REPORT

ソリューションレポート

導入事例
株式会社ドトールコーヒー様

チャットボットとの連携による 自己解決型ヘルプデスク活用で サポート品質の向上を図るとともに IT部門の負担軽減を実現

コーヒー豆の生産・調達から焙煎・卸・小売りまで自社で行い
多くのお客様から支持を集める株式会社ドトールコーヒー

1962年、コーヒーの焙煎卸業としてスタート。“一杯のおいしいコーヒーを通じて、お客様にやすらぎと活力を提供する”という企業理念のもと、セルフコーヒーショップのバイオニアとして世の中に新たな価値を提案してきたのが株式会社ドトールコーヒーです。

同社では、サポート品質の向上とIT部門の負担軽減の両立を目指して、自社運営のIT/PC関連の問合せ窓口を廃止し、オフサイトセンター型のIT

ヘルプデスクを導入。チャットボットによる自己解決の推進で、ユーザーの利便性向上を図りながら、IT部門の業務負荷軽減を実現しました。ベンダーの選定を担当したシステム部の佐久間氏と竹下氏に、詳しい背景や選定理由、導入後の効果などについて伺いました。



Client Profile



コーヒー事業

従業員数:904名

所在地：東京都渋谷区
神南一丁目10番1号

設立：1962年4月
資本金：111億41百万円

2022年2月28日現在

「標準化・平準化により対応の属人化を排除した オフサイトセンター型ヘルプデスクを導入」



管理本部 システム部
システム企画課 課長 佐久間氏



管理本部 システム部
システム企画課 竹下氏

01 導入背景

システムの多様化・複雑化にともない 現場サポート体制を強化したい

お客様の嗜好や社会の変化を見つめながら、コーヒーに関連する多様な店舗業態を展開する株式会社ドトールコーヒー。約900名の社員・スタッフが働く同社では、月次平均200件という社内からのPC/スマートフォン/社内システム関連の問合せに、派遣社員を中心に内製対応していました。「問合せが重なり、同時対応ができず順番待ちが発生し、電話がつかない、回答が遅いといった声が上がっており、今後のPC更新や新システム展開に関して課題を持っていました。また、本社は問題発生時に担当者が駆けつけて対応することもできましたが(その間は問合せ対応不可!)、特に地域拠点からはサポートレベル向上を求める声が上がっていました」。

▶属人化リスクの排除も課題に

「また、FAQや問合せ履歴が蓄積されておらず、知識と経験に頼る属人的な対応となっていたのも課題でした。当然、ユーザーは相談することを望んでいるのではなく、早く解決することを望んでいます。多様化・複雑化していくITインフラに対応するためにも、問合せの同時受付やサポートレベルの標準化・平準化を行いたいと考えたのです」。

02 選定理由

非常駐のオフサイトセンターという提案や 自己解決型ヘルプデスクというコンセプトを高評価

システムの企画検討など本来のIT業務にシフトするため、問合せ対応業務のアウトソーシングを検討し始めた同社。キャノンMJが選定されるにあたっては、大きく3つの評価ポイントがありました。

▶ヘルプデスク立ち上げノウハウ

「まず第一に評価したのは、運営の肝となるFAQ作成ノウハウです。迅速な切り分けや解決策へつなげるための問題の分類や粒度の標準化、わかりやすく正確な回答の記述など、多くの実績から培われたスキルを評価しました」。

▶システム展開時などの波にも柔軟に人員増強できるオフサイトセンター

「オフサイトセンター型のITヘルプデスクという点です。場所や設備が不要であること。また必要工数を人数換算する派遣やオンサイトと異なり、システム更新時に一時的に増強するなど作業ボリュームに応じて調整できるのは大きかったです。そもそも当初はオンサイトサービスを想定していたこともあり、オフサイトという提案自体が新鮮だったのもあります」。

▶チャットボットとの組合せによる自己解決型ヘルプデスク

「また、もう一つ高評価につながったのが、時間外でも問合せ可能なチャットボットとの組合せによる自己解決型ヘルプデスクというコンセプトです。ユーザーのみで情報の検索取得が完結するため、問題を早く解決したいという問合せ現場とITへのエスカレーションを減らしたいというIT部門の双方のニーズに合っていました。ここでも1つ目の評価ポイントであるFAQが重要なインプット情報として活用されました」。

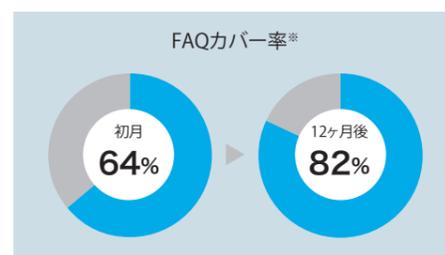


03 導入後の成果

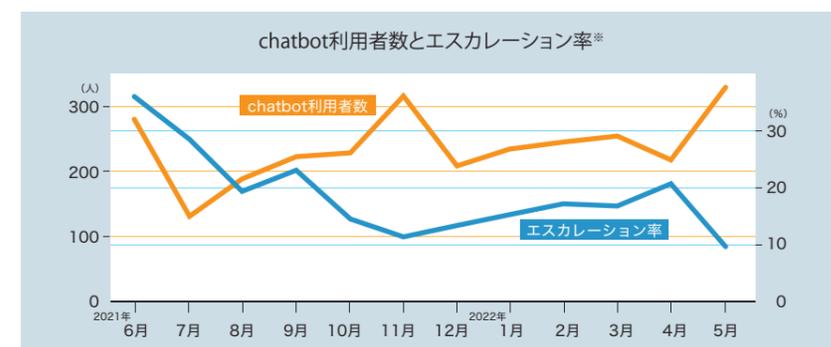
FAQカバー率は80%を超え、 エスカレーション率も着実に減少

▶業務負荷の大幅な削減に直結

「数多くのFAQを事前に準備していただき、サービス開始時点で64%、現在では82%のFAQカバー率を実現。これにより、我々へのエスカレーションは単月10%を切るほど減ってきています。また、チャットボットもUIの工夫やシナリオの充実により、利用者数が増加。IT部門の業務負荷軽減につながっていると実感しています。これもキャノンMJの運用メンバーの皆さんと分析・課題抽出・改善を共同で行う体制を築けている効果だと思います」。



※FAQカバー率
日々の問合せに対し、既存のFAQで対応できているかを示す指標。高いほどよい。



※エスカレーション率
問合せのうち、ヘルプデスク単独では解決できなかった割合を示す指標。低いほどよい。



▲毎月アイコンのデザインを変え、社員のみならず楽しんで利用できるような工夫もされています。



◀月次で掲載部門と意見交換し、チャットボットがユーザー、掲載部門双方にとって有効なものになるよう改善を重ねていらっしゃいます。

04 今後の展開

自己解決型ヘルプデスクを他部門の問合せ対応にも横展開

属人化リスクを排除したオフサイトセンター型の運用とチャットボットによる自動回答で、ITサポートの変革を実現した同社。最後に、今後の展望について伺いました。

▶エスカレーション件数をゼロにし、本来業務へシフト

「今後はFAQとチャットボットシナリオのさらなる充実により、エスカレーションの減少と課題の早期解決を目指します。また、客観的・定量的な分析を通して見えてくる課題に対し、IT部門として新たな改善策や改革案の企画を推進してまいります」。

▶他部門にも自己解決型ヘルプデスクを展開

「また、総務・経理・法務など同じく問合せ対応を行っている他部門・他業務への自己解決型ヘルプデスクの横展開も視野に入れています」。

▶さらなる業務負荷軽減とサービス品質向上をめざして

「キャノンMJではLCMサービスも展開されていると聞いています。IT資産の管理やアカウント管理はヘルプデスク業務と並んで負荷がかかる業務ですので、これから検討していけたらと思っています。また、どうしても現場に行つての確認・解決が必要な場合は、キャノンMJの全国160拠点のサポート拠点から技術者が駆けつけてくれるサービスも活用して、現場部門のサポートを強化したいと考えています」。新たな取り組みを通じて、多くのステークホルダーの期待と信頼に応えようとする同社のチャレンジから今後も目が離せません。

