

問 10 サービスデスクに関する次の記述を読んで、設問 1, 2 に答えよ。

R 社は、全国で電子機器の製造と販売を行う会社である。R 社のシステム部では、数年前から、R 社で運用するシステムのインシデントに電話で対応するサービスデスクを運営している。サービスデスクのサービス提供日は R 社営業日、サービス提供時間帯は 9 時から 18 時までであり、利用者は R 社の社員だけである。

システム部の IT サービスマネージャの S 君は、サービスデスクに必要なシステム及びインシデント管理の手順を構築し、現在はサービスデスクの責任者を務めている。サービスデスクは、S 君とオペレータ数名で構成されている。

[サービスデスクの業務]

サービスデスクを運営する前までは、利用者からのインシデントに対して、アプリケーションに関することはシステム部のシステム開発課が、アプリケーション以外に関しては同部システム運用課が対応していた。“連絡先を選別する必要があつて面倒である。”との利用者の意見を受けて、システム部ではサービスデスクを立ち上げ、機能的に とした。

サービスデスクには、音声自動応答システム（以下、IVR という）、コンピュータと電話システム間を統合させた 、及びサービスデスクを支援するアプリケーション（以下、インシデント管理システムという）を導入した。

サービスデスクの利用者は、サービスデスクに電話を掛けると、IVR からの音声自動応答のメッセージ（以下、ガイドという）に従って、PC の障害やアプリケーションの障害といったインシデントの分類を選択肢から選び、利用者の情報などを入力した後、サービスデスクのオペレータと通話を開始する。IVR に登録する音声や利用者への応答に関する分岐ルールは、サービスデスクで設定することができる。

では、利用者が入力した情報に基づいて、システム部が運用する社員データベースから利用者の詳細をオペレータの PC 画面に表示する。オペレータは、利用者との通話の内容や対応の状況を、インシデント管理システムに記録する。

インシデント管理システムには、オペレータが、全てのインシデントの対応記録を対象に、該当する事象と解決策を照会できる機能があつて、①再発したインシデント（以下、再発インシデントという）の場合は、対応記録を参照して解決策を回答する

ことができる。

サービスデスクが実施するインシデント管理の手順を表 1 に、インシデント発生時の対応フローを図 1 に示す。

表 1 インシデント管理の手順

手順	内容
記録	・インシデントを受け付け、インシデント管理システムに対応を記録する。
優先度の割当て	・インシデントに優先度として“高”，“中”，“低”のいずれかを、優先度の割当て基準 ¹⁾ に基づいて割り当てる。 ・割り当てた優先度に基づいて、インシデントの解決目標時間を設定する。
分類	・インシデントをあらかじめ決められたカテゴリ（PC の障害など）に分類する。
記録の更新	・インシデントの内容、割り当てた優先度、分類したカテゴリの内容などでインシデントの対応記録を更新する。
段階的取扱い	・インシデントの対応記録を参照して解決策が見つかった場合は、サービスデスクで解決を行うので、段階的取扱いは行わない。 ・上記以外の場合は、アプリケーションに関することはシステム開発課を、アプリケーション以外に関することはシステム運用課を段階的取扱い先（以下、調査依頼先という）として、調査を依頼する。
解決	・段階的取扱いを行わなかった場合、サービスデスクは解決策に基づき解決を図る。 ・段階的取扱いを行った場合、調査依頼先が解決策を導き出し、サービスデスクに調査の回答を行う。調査の回答に基づき、サービスデスクで解決を図る。
終了	・サービスデスクは、利用者に、インシデントが解決したことの確認を行う。 ・サービスデスクは、インシデント管理システムの対応記録を更新する。

注 1) インシデントが業務に与える影響度合い、及びインシデント発生状況から判断される解決の緊急度に応じた優先度を規定している。

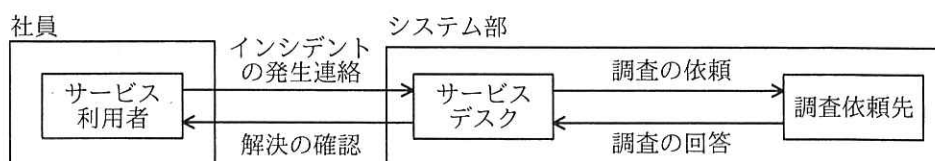


図 1 インシデント発生時の対応フロー

S 君は、毎週月曜日に前週のサービスデスクの活動状況を分析している。インシデント管理システムのデータを基に、オペレータの実施手順にミスがなかったか、利用者対応に不備がなかったかなどをまとめる。S 君はこの分析作業に合わせて、サービスデスクの対応記録を基に、高い頻度で発生する再発インシデントの中で、利用者が自分で解決できる内容を取りまとめて、月曜日の夕方に、利用者の誰もが利用できる R 社の情報掲示板に FAQ として掲載する。サービスデスクでは、利用者に、インシ

デントが発生した場合は、まず FAQ を参照して解決を試みることを、FAQ で解決できない場合にサービスデスクを利用することを推奨している。

〔顧客満足調査と改善策の実施〕

システム部では、毎年、サービスデスクの利用者を対象に顧客満足調査を実施している。S 君は、実施した調査の結果を分析した。利用者コメントを分析した結果は次のとおりである。

- (1) 多くの利用者で同じ事象のインシデントが発生すると、サービスデスクへの電話が集中し、電話がつながりにくくなる。このような状況は、数日続くことがある。
- (2) 利用者が使う PC で発生するインシデントには、利用者の簡単な操作で解決するものがある。利用者からは、“このような解決策については、もっと早く分かるようにしてほしい。”といった要望がある。
- (3) 利用者のインシデントが、サービスデスクのオペレータとの 1 回の通話で解決しない場合がある。利用者はオペレータからの次の連絡を待っているが、長い間待たされることがあり、サービスデスクに電話して催促を行っている。
- (4) FAQ の中には、長い間参照されていないものが多く存在し、利用者から“古いものが残っているのでは、調べるのに手間が掛かる。”との声もある。

S 君は、最近のサービスデスクの電話対応件数を確認した。先々週の火曜日に多くの利用者で同じ事象のインシデントが発生して、サービスデスクの電話対応が急増し、電話がつながりにくくなっていた。電話対応件数は、その後、少しずつ減少したが、先週の月曜日まで多い状況が続いた。該当するインシデントは、利用者に解決策を伝えれば、利用者が自分で解決できるものであった。サービスデスクの最近 2 週間の電話対応件数の推移は、図 2 のとおりであった。

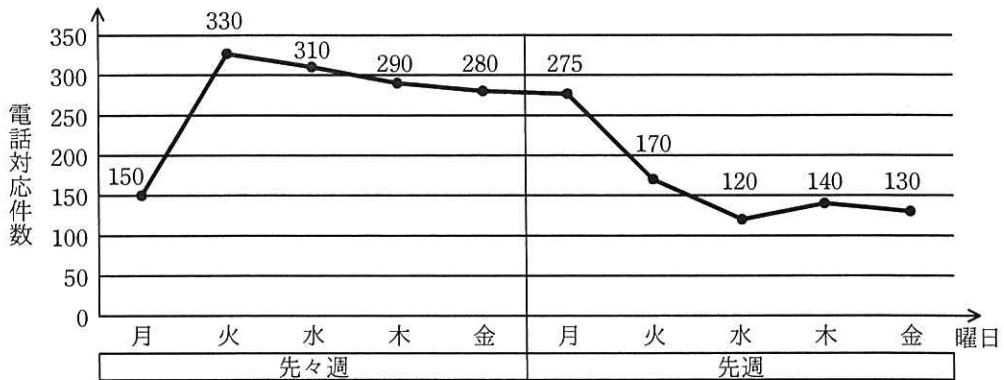


図2 最近2週間の電話対応件数の推移

また、S君は、インシデントの段階的取扱いの状況を調べてみた。多くの調査依頼は調査依頼先からすぐにサービスデスクに調査の回答が届いているが、回答に長い時間を要しているものもあった。調査回答に時間が必要な場合には、利用者からサービスデスクに催促の電話が掛かってくるがあった。サービスデスクでは、利用者からの電話で初めて、サービスデスクから利用者への回答が滞っていることを認識し、急いで調査依頼先に連絡して調査の回答をもらうことがあった。

S君は、以上の調査の結果分析で判明した課題を整理し、次の改善策をまとめた。

(1) FAQの改善

- ・電話対応件数を減らすために、多くの利用者に共通して発生する再発インシデントについては、c。
- ・FAQの陳腐化を防ぐために、古いFAQを見直し、不要な項目は削除する。また、利用頻度に応じて掲載順を工夫し、検索しやすくする。
- ・これらの対策に必要な人的資源及び必要なシステムを整える。

(2) IVRの改善

一部の“利用者の簡単な操作で解決できるインシデントの解決策”を、早期に回答できるように、②IVRのガイドを改善する。

(3) インシデント管理の手順の改善

“利用者が、サービスデスクのオペレータとの1回の通話でインシデントを解決できないで、長い間待たされることがある”事案については、サービスデスクがdを管理できているか調査した。その結果、管理精度を向上させる必要

があることが分かったので、インシデントの段階的取扱いの手順に、③内容を追加することにした。

設問1 [サービスデスクの業務] について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 本文中の , に入れる適切な字句を、解答群の中から選び、記号で答えよ。

解答群

- | | | |
|-------|-------|--------|
| ア CI | イ CSF | ウ CTI |
| エ SAM | オ SLA | カ SPOC |

- (2) 本文中の下線①の再発インシデントの対応で、インシデント管理システムを使って得られるサービスデスクにとっての利点を、利用者に対する回答の観点から、40字以内で述べよ。

設問2 [顧客満足調査と改善策の実施] について、(1)～(3)に答えよ。

- (1) 図2の電話対応件数が先週の火曜日から大きく減少している理由、及び電話対応件数を減らすために改善策として実施する本文中の に入れる適切な内容を、それぞれ20字以内で述べよ。
- (2) 本文中の下線②の改善内容を解答群の中から選び、記号で答えよ。

解答群

- ア ガイドで再生している音声の明瞭度を上げる。
- イ 現状のガイドの内容を、利用者に分かりやすくする。
- ウ サービス提供時間帯以外は、緊急連絡先をガイドで案内する。
- エ 高い頻度で再発するインシデントの解決策を、ガイドで案内する。

- (3) 本文中の に入れる内容として適切な字句を、表1中の字句を使って、20字以内で述べよ。また、本文中の下線③として追加する内容を、40字以内で具体的に述べよ。