

どうしたら減らせるの？
情シスへの問い合わせ

教育やナレッジ共有は
情シスの救いになるか



16:00～18:00 第一部 相談共有・ディスカッション

PCやデバイスの操作、業務システム関連、通信やセキュリティのトラブル…
情シスに舞い込む「社内問い合わせ」を、負担と感じる方は多いのではないのでしょうか？

教育でのITリテラシー向上、自己解決を促す仕組みづくり等、各社様々な取り組みをされているかと思えます。

今回は「社内問い合わせの削減」にフォーカス！
取り組みの失敗・成功談の共有を通じ、どうしたら問い合わせを減らせるかをディスカッションします。

18:10～19:00 第二部 座談会

第一部、第二部で「聞き足りない」「語り足りない」という方向けに、交流の場をご提供します。

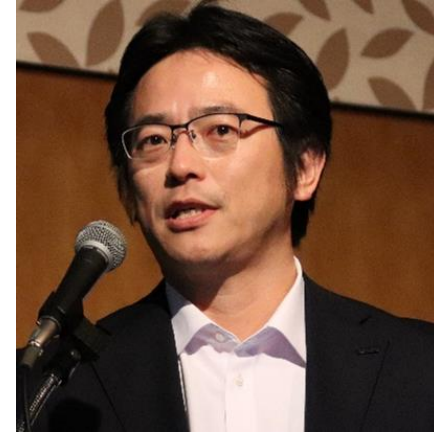
進行メンバー



関野
(座長@東京)



嶋口
(座長@大阪)



関
(PCNW事務局)

Zoom操作・音声ガイド

クオリティソフト社 PCNW事務局 川合 (かわいい)



第一部：相談共有・ディスカッション

今回は「社内問い合わせの削減」にフォーカス！

皆さまから事前に沢山のお悩みを共有いただきました



問い合わせに追われる



属人化ゆえに集中する



対応が面倒！

…等々

今日は皆で課題や解決策を持ち寄り、ディスカッションの中で最適解を探ります！チャットでのコメントやご意見也大歓迎！

タスク業務時間の確保、 なかなか難しい！？

因幡電機産業株式会社
石川 様

タスク業務時間の確保、なかなか難しい！？



会社名	因幡電機産業	所属	情報システム部	
会社説明	卸売業並びに製造業	お立場	一般社員	情シス歴7年
問い：割合	5～7割	問い：印象	割と面倒	
お名前	石川 徳一郎	ひとこと	皆様とよりよい問い合わせ業務運用について考えたいと思います。宜しくお願い致します。	
課題	<ul style="list-style-type: none">・ 定型的な問い合わせが多く寄せられることがある・ 電話問い合わせによる作業中断がしばしばある・ 電話問い合わせの際に具体的な資料がなく、現場との内容共有に時間を要するケースがある・ 情報システム部内でのタスク共有ができていないため、一担当者に問い合わせが集中する・ 問い合わせが個人管理で、回答漏れや履歴管理の漏れが生じてしまう			
取り組み	<ul style="list-style-type: none">・ AIチャットボットを利用した問い合わせへの自動回答・ AIチャットボットFAQの月次見直し、社内周知・ 社内問い合わせポータルサイトの作成			

タスク業務時間の確保、なかなか難しい！？



結果

【AIチャットボット】

◎良かった点

- ・利用者が増え、定型的な質問が減るきっかけとなった
- ・定型質問について連絡が来ても、回答掲載箇所の案内のみで済むようになった

△評価に迷う点

- ・質問者の得たい情報が必ずしも提供できているわけではないこと
(単語検索されると回答のヒット率が低かったりする)

【問い合わせサイト】

◎良かった点

- ・全社に問い合わせ内容の公開をすることで社内ナレッジ蓄積のきっかけになった
- ・問い合わせ内容の部内記録起票の手間が減った
- ・電話取次の多い若手の負担減少となっている
- ・入力フォーマットがあるので問い合わせ内容の詳細を記載してくれる人が増えた
- ・問い合わせ窓口が個人ではなくなり、タスク分散がしやすくなった

△評価に迷う点

- ・定型ではない問い合わせに対するシステム調査の負担は結局減らない
- ・問い合わせの詳細がわからず、結局内容を電話で聞き出す場合がある

教訓など

- ・「AI」と言っても、学習させるのは人間で情報整理は人間の仕事であるということ
- ・問い合わせに回答する負担そのものを減らすことが困難であること

問合せの入口サイト 「ITQA」の運用開始

株式会社西島製作所
井伊 様

問合せの入口サイト「ITQA」の運用開始



会社名	株式会社 西島製作所（トリシマ）	所属	情報システム室	
会社説明	ポンプ製造業	お立場	課長	情シス歴10年
問い：割合	18%	問い：印象	非常に面倒	
お名前	井伊 秀樹	ひとこと	実はプログラムやシステムの知識があまりありません。	
課題	・情シスへの問合せ対応に約700hr/月。もっと価値のある仕事に時間を使いたい。			
取り組み	・情シスQ&A検索サイト「ITQA」を公開（11/8～）。 ・検索できなければ、Googleフォームでの問合せへ誘導。 ・Googleフォームの問合せ実績をITQAへ公開。他部署のQ&A取り込みも検討中。			
結果	・現時点で、利用ユーザ数は約100名 （情シスへTELなどで問合せをしてくる人数は約300名） ・まだ問合せの対応時間は減っていない ・情シス内での問合せ対応の見える化と、未回答案件の管理ができるようになった。			
教訓など	・メールで問合せを受けるたびに「ITQA」を使うよう促すという地道な作業をすることで利用者数が伸びていると実感。 ・問合せ数が減るステージに至るには、まだ時間を要しそう。			

メリット1 Gmailのような検索



170件も検索されると
探せない・・・



Gmailのような複数語検索
絞り込みがかんたん！

メリット2 資料もかんたんに見れる



クリックすると
関係資料が確認できる

メリット3 そのまま問合せに進める



欲しい答えが見つからなければ
そのまま問合せフォームへ！

啓蒙と効率化を頑張ったら 社内で嫌われました

某コンサルティング会社N
S.U 氏

啓蒙と効率化を頑張ったら 社内で嫌われました



会社名	某コンサルティング会社N	所属	システム開発部	
会社説明	某業界のコンサルティング&ソフトウェア	お立場	主任	情シス歴6年
問い：割合	5割	問い：印象	割と楽しい	
お名前	S.U	ひとこと	大企業の方には当てはまらない事例かもしれません	
課題	<p>ユーザーだったころ「こうしたらいいのに」っていうことがいっぱいあった ⇒そこで例外なき啓蒙と徹底した効率化の末、めちゃくちゃ嫌われました</p> <p>QA見ろ、教育教育、工数発表、完全予約制 等々</p> <p>⇒ユーザーから向けられた言葉の数々</p> <p>「ロボットみたい」「近づいてくると怒られる気がする」「人間味がない」</p>			
取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・友人のサービスパーソンに着想 ・とにかく傾聴と承認、相手の関心とストーリーに着目する ・情シスのファンを増やそう ・問い合わせ履歴はユーザーカットでつける（人の傾向を見る。正直BLあります） ・3時間以内に同じ問い合わせが3件以上あった場合は、インシデントとして記録 			

啓蒙と効率化を頑張ったら 社内で嫌われました

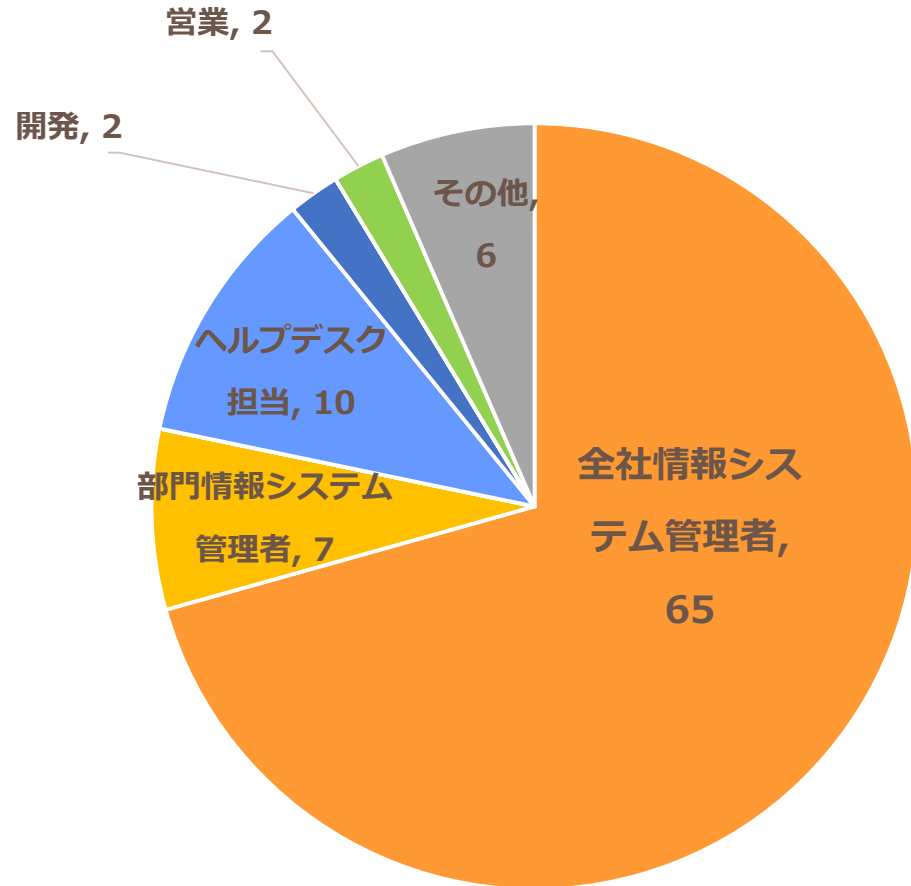


会社名	某コンサルティング会社N	所属	システム開発部	
会社説明	某業界のコンサルティング&ソフトウェア	お立場	主任	情シス歴6年
問い：割合	5割	問い：印象	割と楽しい	
お名前	S.U	ひとこと	大企業の方には当てはまらない事例かもしれません	
結果	<ul style="list-style-type: none">・各部署に友達ができたので、支えてもらうことが増えた・困ったらアイツへ、が回復したものの、問い合わせ窓口から相談窓口に雰囲気チェンジ・相談の中からDXのネタがざっくざく・相談の中からセキュリティインシデントがざっくざく			
教訓など	<ul style="list-style-type: none">・問い合わせ対応する人はヒーローです・ひとりひとりと向き合って自走させる・あなたの時間を、相手に投資しましょう			

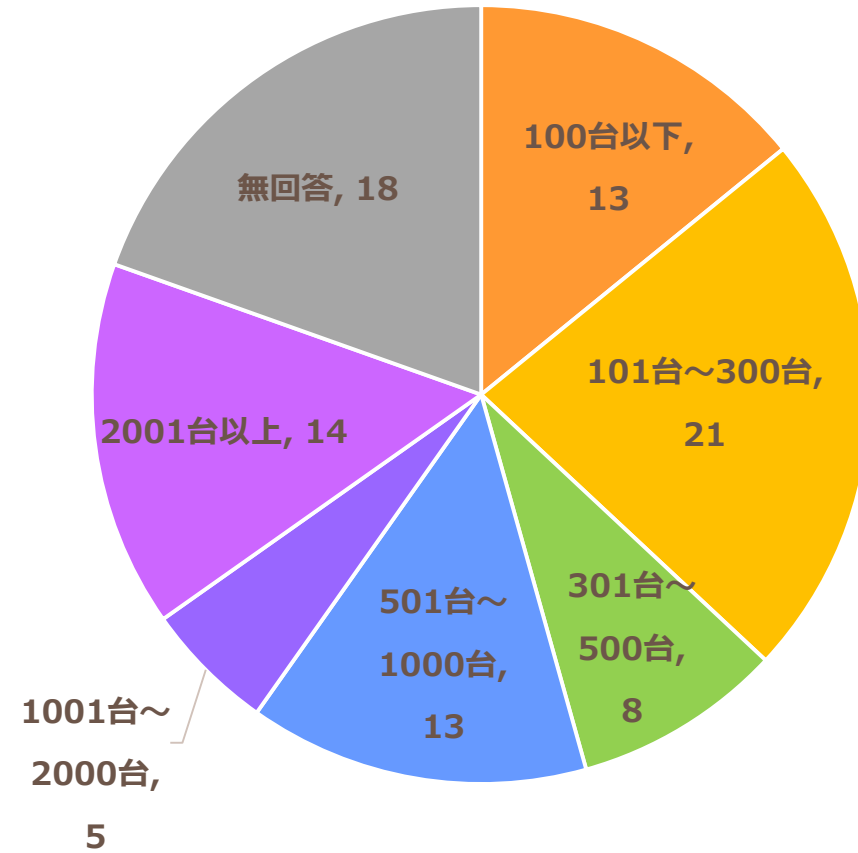
事前アンケート結果

お申込者属性

【職種】

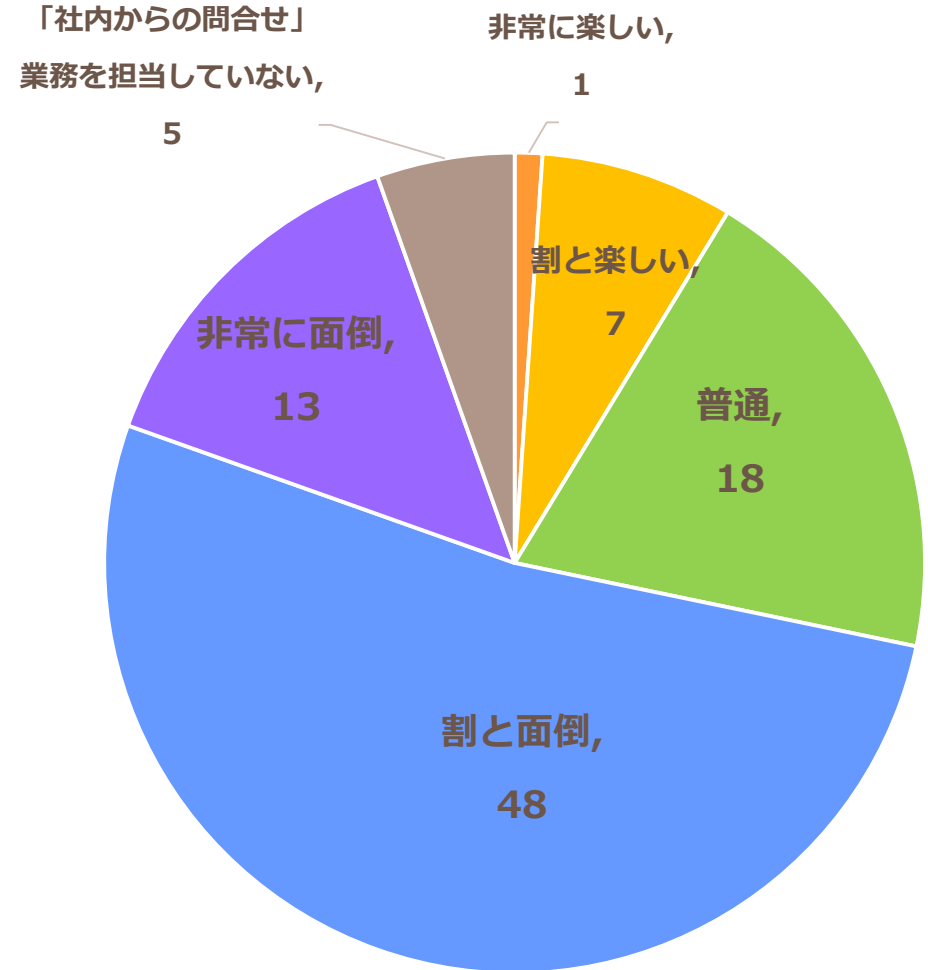
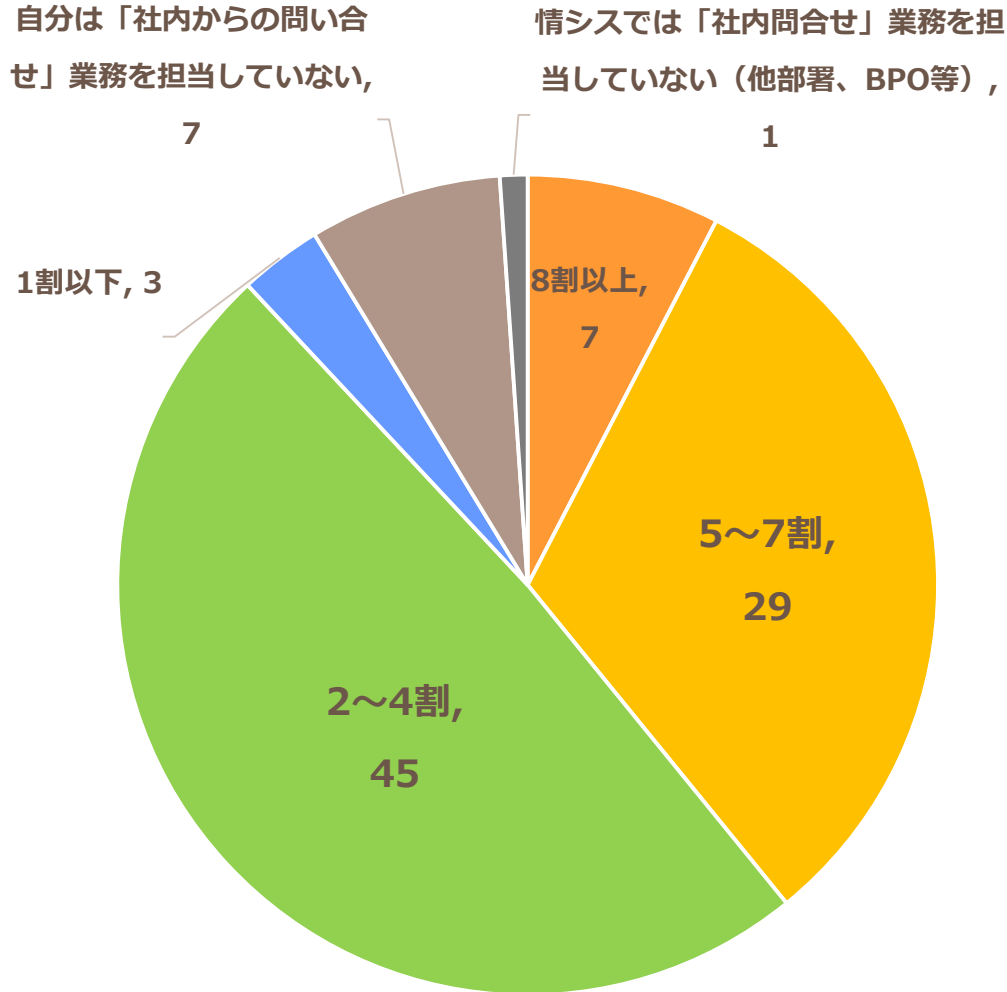


【PC管理台数】

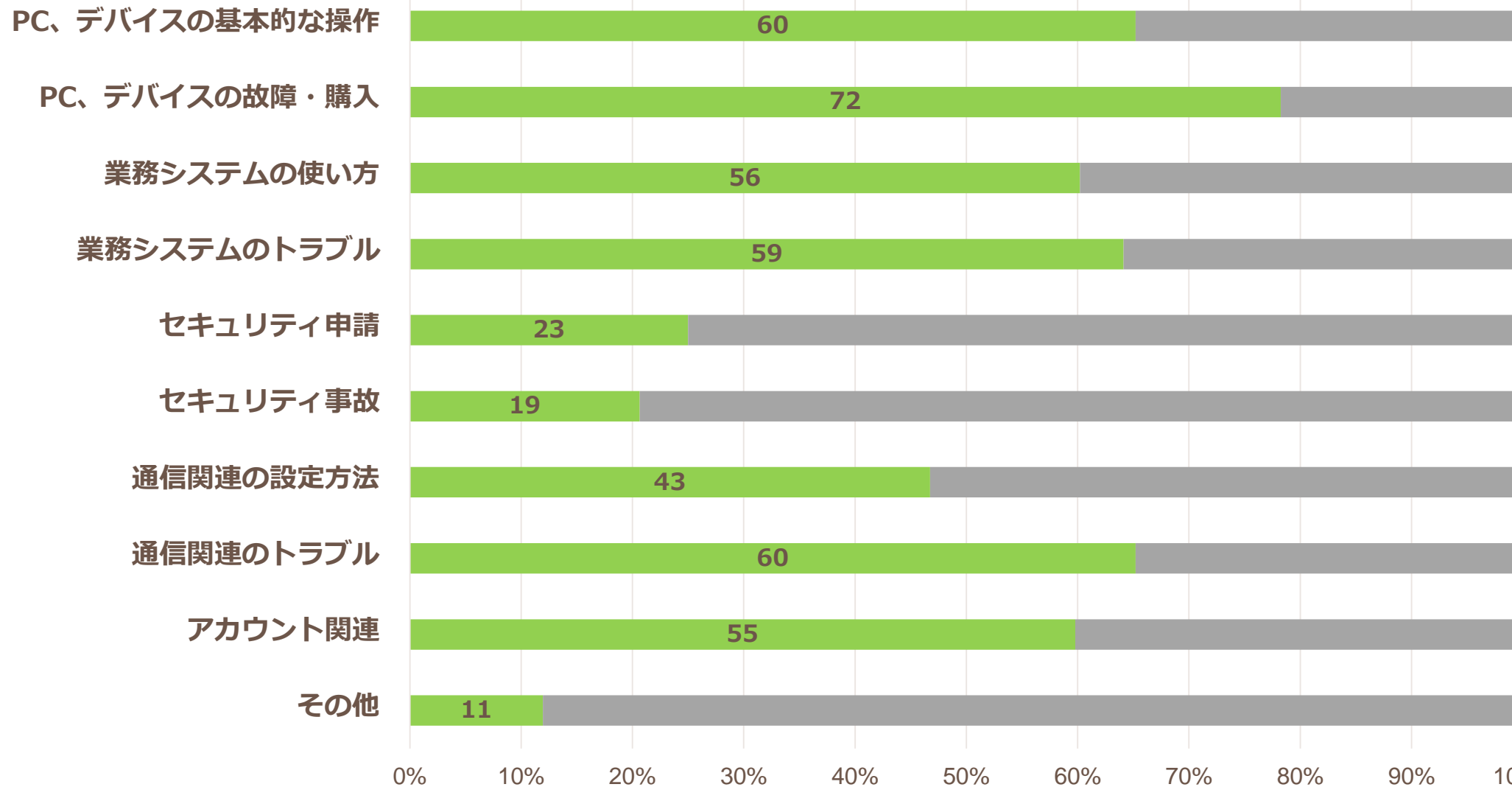


情報システム業務で「社内問い合わせ」が占める割合

「社内問い合わせ」業務に対する自身の印象



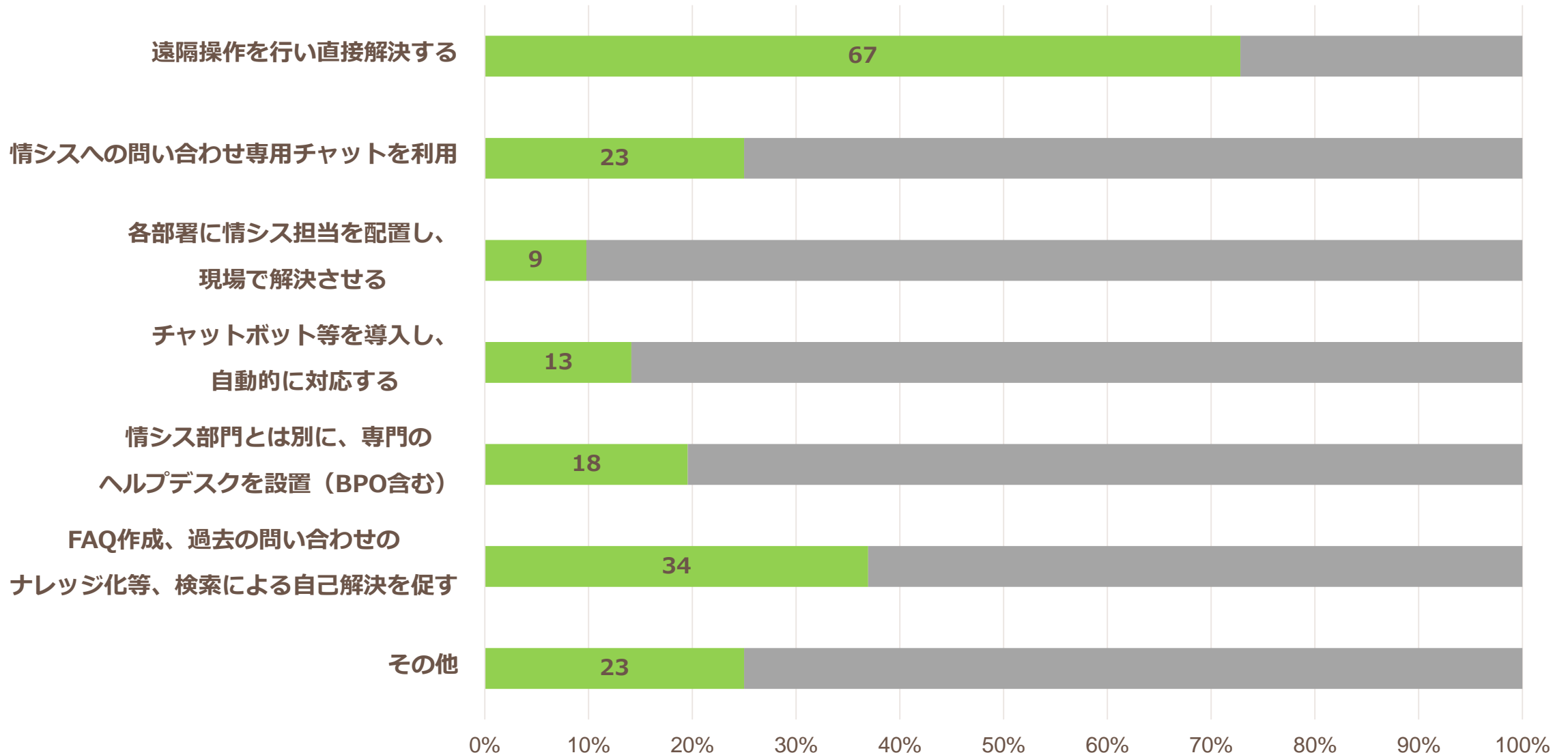
どんな種類の問い合わせが多いか



どんな種類の問い合わせが多いか（その他）

トラブル	プリンタートラブル
	携帯電話設定、社内インフラ不調
	ファイル関連（開けない、消してしまった等）
ツール関連	アプリの使用の仕方
	オンラインミーティングツールの設定・使い方
	全く知らないサードパーティーのChromeのアドオンのインストール方法や使い方
	このツールを使いたい、またはこの悩みを解決するツールない？といったもの
相談	システム改善の相談
	結局、システム構築やアプリケーション選定にも付き合わされます。
	諸々の相談事項（こんなSaaS使って良いですか？このシステムのXXを改善して欲しい等）
他	PC、アプリの基本的な操作以前の問題（用語の意味が分からない、基本的な概念そのものが理解できていない等）
	情シス管理でないものも、問い合わせが飛んでくるので「XXへ確認してくださいねー」を返したり実は情シス管理ではないけど情シスで対応しているものもあつたりと面倒なことになっている。

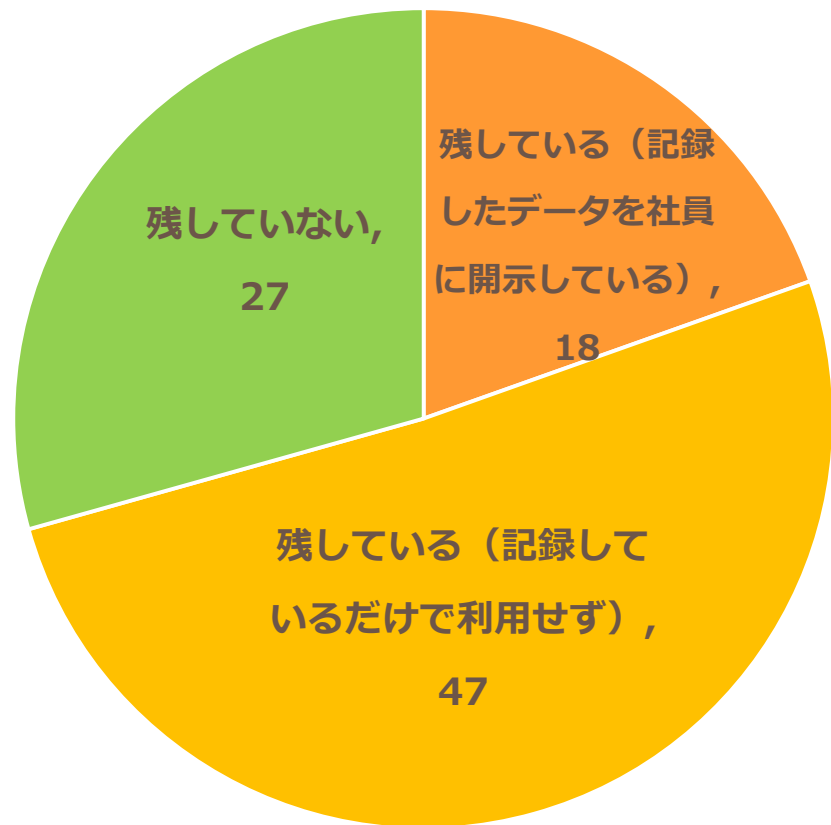
「社内問い合わせ」の対応方法



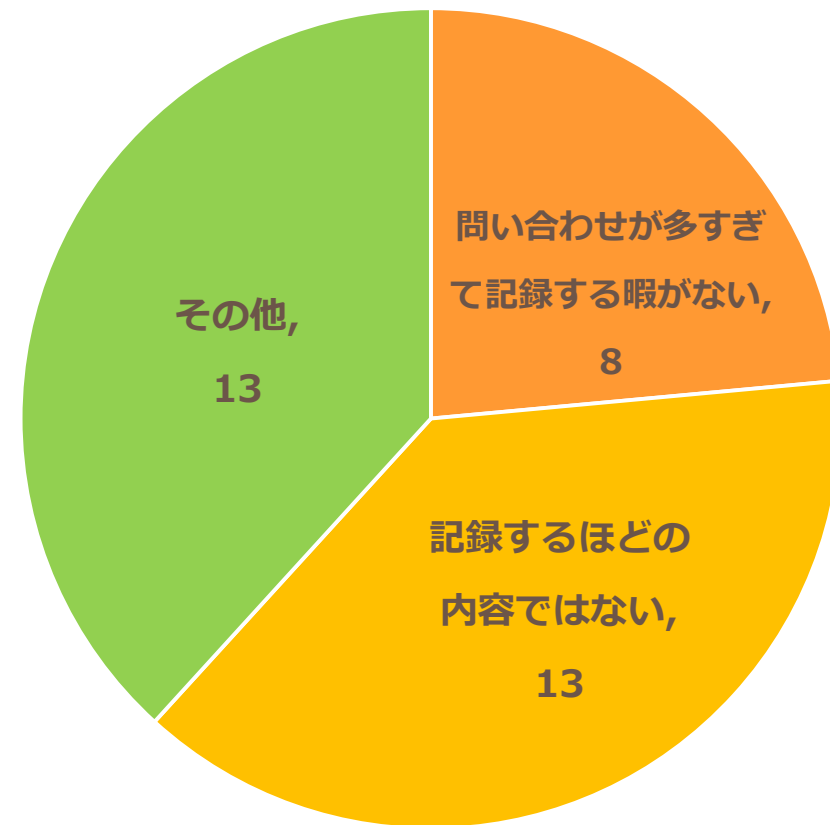
「社内問い合わせ」の対応方法（その他）

直接	直接対応	仕組み	グループウェアでの情報提供など
	ほぼ、電話対応		Googleサイトを利用して、社内wikiの作成中
	オンサイト対応		問い合わせ用掲示板を設置しています (が、実際は電話が多いです)
	電話対応、対面対応	臨機応変	いつも訊いてくる人は同じなので、それらの人たちにあつた指導をしています。
	電話での対応により解決		個々のチャットでやり取り、状況を確認し最適な方法で対応 (直接出向く、チャットで指示、等)
	現地に出向いて対処する		全員出社しているため、必要に応じて問合せした方と直接コミュニケーションとりながら対応進めています。
	現場へ出向き、直接対応する。		調べて対応、現物修理や設定等は出社して対応
	メールやTEL、対面にて回答する		他
	内線電話での相談・応対による解決		
電話問い合わせ。チャット等を利用したいが、そもそもチャットの利用すら難しい層が多いので。			
チャット・メール	全社チャットで対応		
	メールでマニュアルを流す		
	情シスへのダイレクトメッセージ		
	ユーザによる操作で解決できる範囲は社内チャットツールによる 操作支援のみで簡略化している。		

「社内問い合わせ」の記録を残しているか



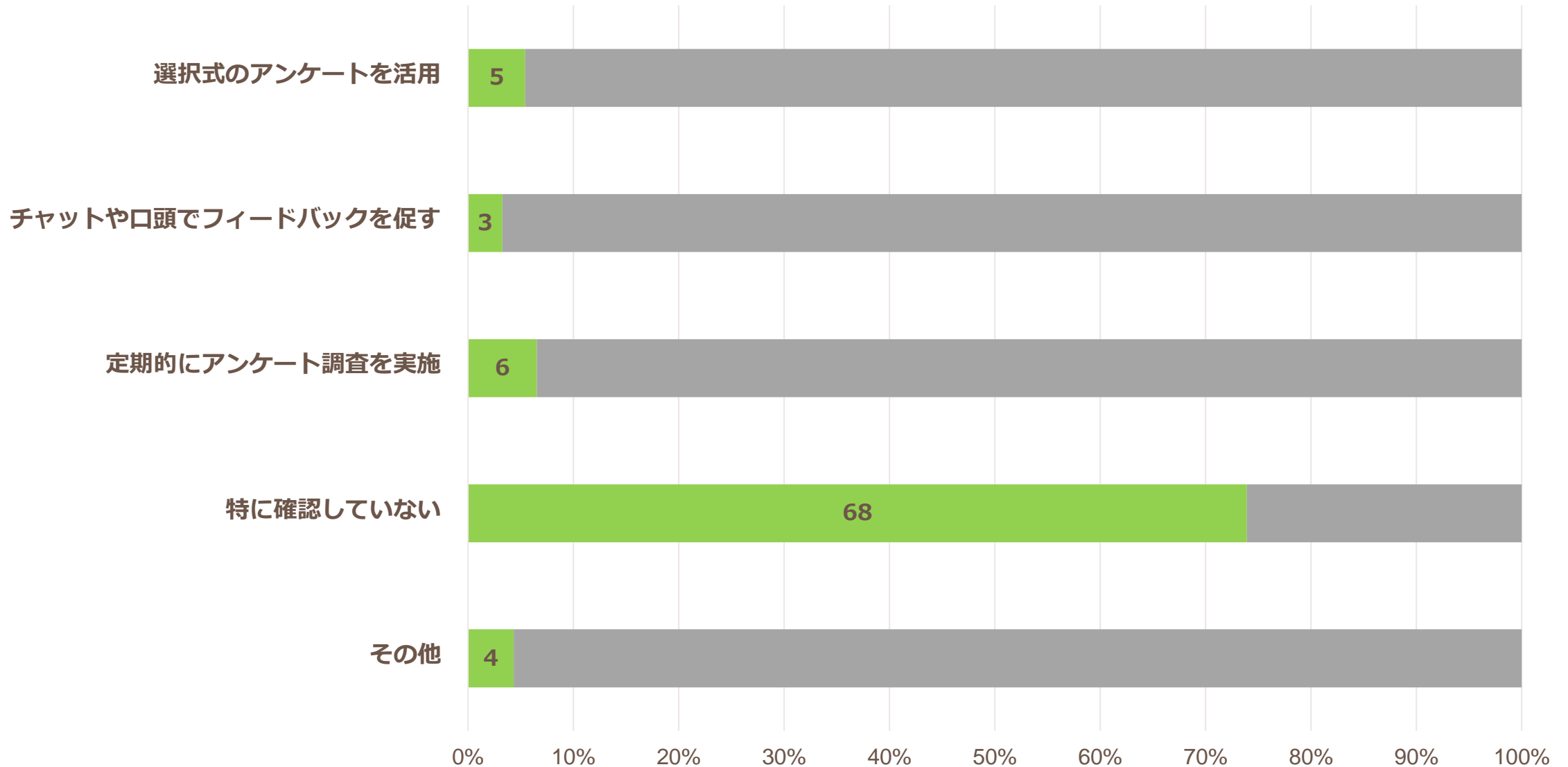
「社内問い合わせ」の記録を残していない理由



「社内問い合わせ」の記録を残していない理由（その他）

多忙	他の業務も兼務していて対応が追いついていない
	時間がない事と、対処に必要なほとんどの情報がネットで取れるため。
	めんどくさい 個人的に記録を残す場合もありますが・・・ まあ、そんなばあいは、電子掲示板に記事として、あげますね。
あえて	同じ問い合わせがそれほど多くない
	頻発する事象は掲示板等で共有
	部内共有する程のリストは作成していない。
	残すようにしているが記入忘れなどすべてが残せているわけではない
	社内対応の記録は情シ部門内でのみ共有しており、ユーザへの開示は問合せの都度開示している。
	社員・メンバーが見やすい・分かりやすい参照先の選定が難しい。 スプレッドシートで良い気もしますが…。
	記録・共有してナレッジ化しても、も問い合わせを繰り返す人はそもそもナレッジを利用しないのと、記録に足るレベルの問い合わせはほとんどない

問い合わせ対応の解決率や満足度の確認方法



問い合わせ対応の解決率や満足度の確認方法（その他）



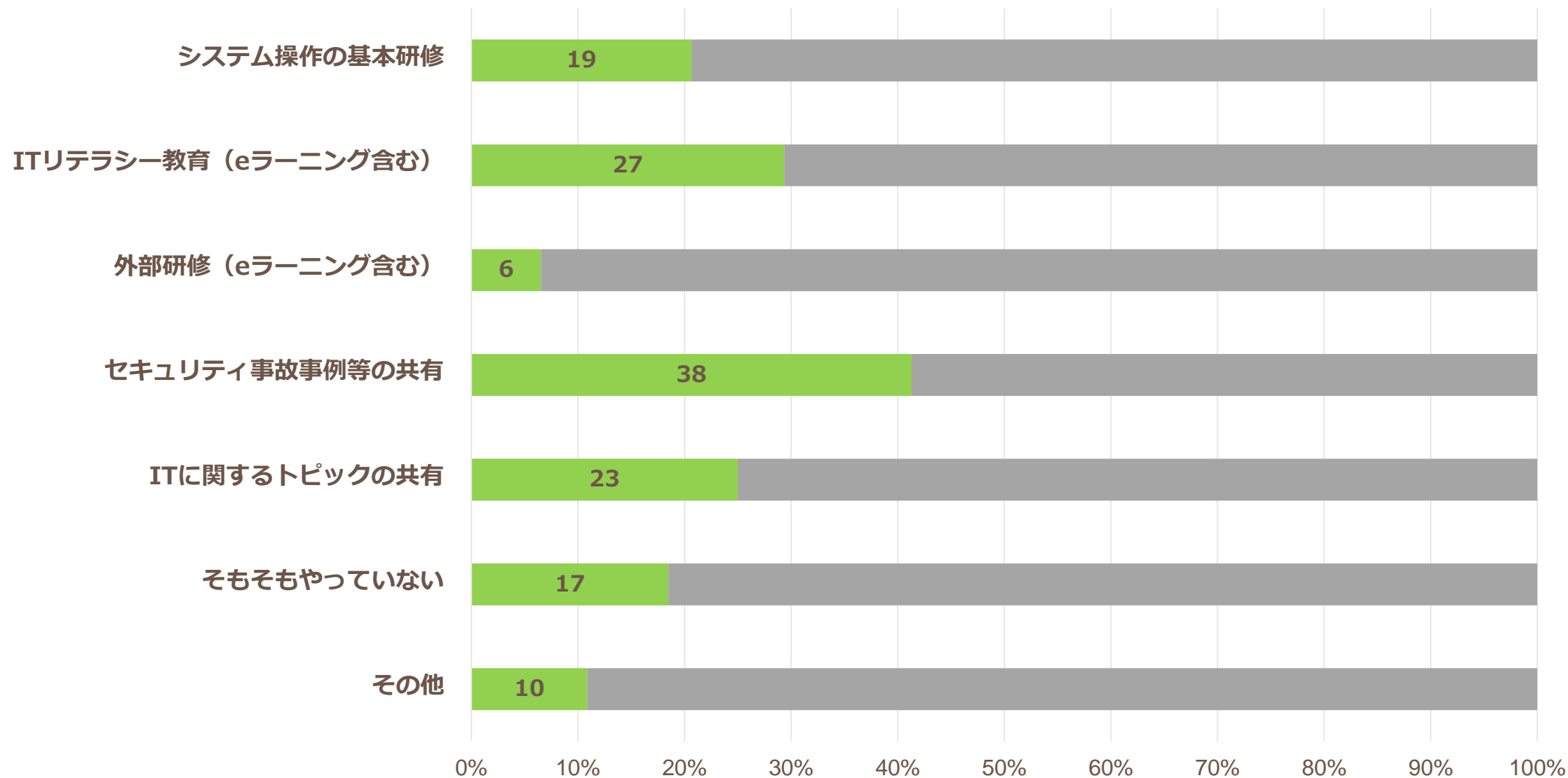
グループウェア

チャットボットを活用

気になる案件は、電話確認 メール（社内メール）確認程度

昔はなんでもやってくれたのに最近はしてくれないとクレームが増えた

社員へのIT教育、どんなことを行っているか



社員へのIT教育、どんなことを行っているか（その他）



入社時	新入社員研修程度
	入社時にPC講習の一環で
	入社時のオリエンテーション程度かなと。
	問合せが多い内容のメール共有
定期施策	情報セキュリティ確認テストを行っています。
	全社員チャットへのセキュリティ啓蒙メッセージの自動送信
	定期的にIT関連の社内規定の読み合わせ（リマインド）を実施しています
	入社時のセキュリティ研修、グループウェアでの情報提供（コンピュータウィルス事例、PCトラブル対処手順など）
他	職場内のITトラブル対応や、セキュリティ教育にあたるITサポーターを今年から任命して、育成中
	2020年以降は集合研修が中止、オンライン研修はそもそもリテラシーが低く受講のための操作すらままならない層が多いため。
	操作用やトラブル対応用の要領書を作成していましたが、時間が取れずに新規作成、更新ができなくなりました。 現在は個別に実機で操作説明をしていますが、どちらに時間をかけると良いか悩み中です。

「社内問い合わせ」削減に対する、成功・失敗談①

成功例・ 取り組み

何回でも言う・共有する。根気。

「繰り返し」が重要。ある意味、利用者を信じない「あなたの常識は私の非常識、逆も真」

問合せのあった事柄についてはQAとマニュアルと動画で説明をしている またその日起こった
問合せを日報などに記載し共有

【成功】 逐一メールで申請させていた案件をフォーム形式に変更。定形にしたことで
「どうやって申請したらいいですか？」等の問い合わせが無くなった。

「社内問い合わせ」削減に対する、成功・失敗談①

頓挫・他

各部署の協力を得る為、管理者PWを不特定多数に公開してしまった。

FAQシステム構築を検討したがそもそも問い合わせの優先度が高く手が付けられない・・・という悪循環。

問合せを記録して、「よくある質問」を作ろうと思ったが、問合せが多く、記録する時間がとれなくて自然消滅してしまった。

イチからジュウまで「おんぶにだっこ」です。
所属が総務課であるためか、「担当者がトラブルを片付けて当然」という人もいます。

特に営業内は、自称ITに詳しい社員が、あり得ない対策を広めることがよくあり、それによってトラブルが起きる

元々問合せ対応は業務範囲に無く善意で対応をしていたところ、社員は対応するのが当たり前と考えるようになってしまった。

義務感をもって、「啓蒙」という気持ちで行っていたところ、社内1の嫌われ者になった。
大部分の人には悪意がないことを学んでからはスムーズになった。

「社内問い合わせ」削減に対する、成功・失敗談②

活用されない	
チャットボット	チャットボットを導入構築し提供したが活用率、解決率があまる高くない。
	チャットボットを導入したが、問い合わせは減っていない。
	チャットボットを入れたが活用されない(システムに関する問い合わせ限定としているが制度やルールなどシステム外の問い合わせが多い ⇒回答してくれないから使えない判断をされる、新しい仕組みは使いたくないという拒絶
ナレッジ共有	ナレッジの場合 複合の症状の場合 誤った案内になることがある
	これまで社内問合せ記の録取っておらず、何となく問合せが多い事例の対処方法をグループウェアで情報提供していますが、効果が薄いと感じております。
	オープンなチャンネルを作っても、徐々に個人宛のメッセージに収束してくるということ
	【失敗】 社内wikiを立ち上げ、各々で解決を図ってもらうよう構築した。しかし、更新頻度・検索性の悪さから利用率が上がらず、結果として問い合わせは減らなかった。

「社内問い合わせ」削減に対する、成功・失敗談③

活用されない

<p>フォーム整備</p>	<p>問い合わせフォームを用意しているが、チャットから来てしまい、活用されていない。結局事象を直接聞く必要がある。</p> <p>Googleフォームを利用して、情シへの問い合わせの入口を一本化するの運用を今年の8月から開始しました。約3か月かけて、新たな運用を地道に周知してきましたが、なかなか利用率があがらない状況です。</p> <p>Googleフォームは、問合せのお手軽さの観点でメールに劣ることが原因と思っています。新規問合せはGoogleフォームでも不便ないのですが、普段のメールのやり取りの中で疑問点が生まれた際には、メールの返信で済ませるのが手っ取り早いからです。</p> <p>そこで、「問合せる」という行動を、「Q&Aデータベースを検索する」に変えるべく、Q&Aの検索性向上を図っているところです。</p>
<p>マニュアル整備</p>	<p>過去の例を記録し、マニュアルに展開しても、そもそもマニュアルを見る習慣すらない人がほとんどで役に立たなかった。</p> <p>マニュアルとかをわかりやすく丁寧に作ったつもりでも、必ずしも報われるわけではない。逆にSMSで2行の情報がありがたがられる場合もある。</p> <p>FAQを作って共有してみたが、FAQとかを調べるタイプの方はそもそも自分で調べてある程度対応できる方なので、問い合わせ数自体は変わっていないところ。悲しい。ただ、返答を書く手間は「FAQにあります(+リンク)」になったので作ること自体はよかったかなと。</p>

Q7:他の参加者に聞いてみたいことや、共有したい課題①



運用	1	インフラ担当にかかる負担を軽減するための改善成功例
	2	問い合わせ軽減のための勉強会などに割く、他事業部の社員の業務時間をどう確保されているか
	3	問合せの受付時間 弊社はフレックスを採用しており朝型、夜型の勤務の人が時間を気にせず問い合わせてきます。皆さんどう対応されているのか知りたいです。 例えば 15時までなら今日中で15時以降のものは明日対応とか ランク（至急、急いでない等）付けて問い合わせてもらおうとか
	4	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間/休日/海外からの問い合わせはどうしているのか ・蓄積した問い合わせをどう活用しているのか ・問い合わせを受ける要員の教育はどうしているのか、スキルの判定
教育・リテラシー	1	本当にどうしようもなくリテラシーが低い層にどう対応しているか。
	2	従業員が自身でトラブルを解決できるようになるための教育と、「自分で解決しないでほしい範囲」の線引き
	3	ITリテラシー教育をどのようにされているか知りたい。社員(ユーザー)それぞれで力量が異なる状況に対して、どのような教育メニューを作ればいいのか、答えを見つけて、取り組みたい。
	4	「社内問い合わせ」削減に対する成功事例を伺いたいです。また、ITリテラシー向上の教育を、どのようにして促進されているかも伺いたいです。
	5	社員教育を外部委託するべきか情シスが行うか悩んでいる。なので、情シスで研修等を行っている方がいれば、経験やアドバイスをもらえると嬉しい。なお若手社員からIT関連の研修を行ってほしいとの要望が常日頃からある。

Q7:他の参加者に聞いてみたいことや、共有したい課題②



施策・ツール	1	チャットボットは、日々のブラシアップがとても大変と聞いています。この運用をうまくやっているケースを聞きたい。
	2	FAQサイトを作ったとして、そこを見てもらうような工夫を何かしているか？ ベンダー経由でMS365で、Officeパッケージの契約までした場合、ベンダーのサポートセンターはユーザーからの問い合わせにきっちり問題解決までしてくれるか？
	3	ナレッジ化する上で利用しているシステム（プログラム、ソフトウェア）などがあればうかがいたいです。 要領書をpdf作成し配布用タブレットに保存していますが、そもそも見ていただけないため心が折れつつあります。
	4	<ul style="list-style-type: none"> ・FAQ導入（導入までの経緯、導入の流れ・方法、効果等） ・O365、Teamsを使った削減案 ・PC入れ替えや、新規アプリケーション導入時に効果の高い問い合わせ受付方針や体制、進め方等
他	1	成功・失敗を問わず、これまで行ってきた問い合わせ削減案とその考え方を聞いてみたい。
	2	他社様の情報システム部門への問い合わせ削減事例を伺って、参考とさせて頂きたいと思います。
	3	他社さんはどういう事で悩んでいるのか？どの様な対策を取っているのか？

