

問6 サービスデスクにおける問合せ対応に関する次の記述を読んで、設問1～3に答えよ。

S 社では、販売情報システムを更新する（以下、システム更新という）とともに、自社のサービスデスクを利用して販売情報システムに関する社員からの問合せに対応する。サービスデスクは、社員からの問合せの内容を表 1 に示す区分に従って分類し、ログインと操作に関する問合せについては自ら回答する。ログインと操作以外の問合せについては、受付日時などの記録を行い、担当部門に引き継ぐ。引き継ぎを受けた担当部門は問い合わせた社員に回答するとともに、回答の内容や回答を完了した日時をサービスデスクに報告する。

問合せの受付日時、回答完了日時、回答内容などについては、サービスデスクが問合せ台帳で管理する。

表 1 問合せの区分及び担当部門

問合せの内容	区分	担当部門
ログイン ID とパスワードに関する問合せ	ログイン	サービスデスク
メニュー、ボタンなどの操作方法に関する問合せ	操作	サービスデスク
販売情報システムの起動に関する問合せ	接続	システム課
販売目標データに関する問合せ	目標管理	企画課
販売実績データに関する問合せ	販売実績	営業課
上記以外の問合せ	その他	営業課

サービスデスクでは、過去の類似の事例を参考にして、システム更新後 1 週間の問合せ総数を 300、そのうちサービスデスクが回答する問合せ（以下、サービスデスク問合せという）数を 90 と見積もり、問合せ対応のために臨時に要員を 1 名増員することにした。過去の類似の事例から、問合せ総数は時間の経過とともに自然に減少することが分かっているので、1 週間の問合せ総数が 150 以下かつ 1 週間のサービスデスク問合せ数が 30 以下になった場合（以下、問合せ数条件という）は、その翌週から要員を 1 名減らして、元の要員数に戻すことにした。ただし、システム更新後第 5 週に新機能の追加導入（以下、システム追加導入という）を予定しており、それに伴って第 5 週の問合せ数が増えると想定されるので、第 4 週になって初めて問合せ数条件を満たしたとしても第 5 週は第 4 週と同じ要員数とし、第 5 週以降に問合せ数条件を満たした段階でその翌週に元の要員数に戻すことにした。

また、サービスデスクでは、サービスデスク問合せについては問合せの受付から 30 分以内で回答を完了することを目標（以下、サービスデスク目標という）とした。

設問 1 表 2 は、システム更新後のある日の午前中にあった販売情報システムに関する問合せを対象に、問合せ台帳から抽出したものである。表 2 のサービスデスク目標の達成率（サービスデスク目標を達成したサービスデスク問合せ数÷サービスデスク問合せ数）を、解答群の中から選べ。ここで、達成率は小数第 3 位を四捨五入し、パーセントで表している。

表 2 販売情報システムに関する問合せ

受付番号	受付日時	回答完了日時	区分	問合せ内容	担当部門	...
11842	2014/10/4 8:35	2014/10/4 8:38		パスワードを変更するにはどうすればよいか		...
11844	2014/10/4 8:44	2014/10/4 8:53		販売情報システムが起動できない		...
11860	2014/10/4 10:24	2014/10/4 10:50	操作	メニュー画面への戻り方が分からない		...
11863	2014/10/4 11:02	2014/10/4 11:41	目標管理	販売目標データが最新になっていない		...
11865	2014/10/4 11:34	2014/10/4 12:25	ログイン	ログイン ID を他の社員と共有して使ってよいか		...
11866	2014/10/4 11:55	2014/10/4 12:07		販売情報システムにログインしようとしたが、パスワードを忘れた	サービス デスク	...

注記 網掛けの部分は表示していない。

解答群

ア 25      イ 33      ウ 50      エ 67      オ 75      カ 100

設問 2 表 3 に示すシステム更新後の問合せ数に関する次の記述中の  に入る正しい答えを、解答群の中から選べ。ここで、ログインと操作の行にある下段の括弧内の数字は、ログインと操作の当該週における問合せ数のうち、サービスデスク目標を達成した数である。

表3 販売情報システムに関する問合せ数

区分	第1週	第2週	第3週	第4週
ログイン	40 (28)	20 (15)	5 (4)	3 (3)
操作	25 (20)	22 (17)	18 (16)	20 (17)
接続	12	8	2	12
目標管理	90	45	55	48
販売実績	82	38	10	4
その他	15	11	9	8
合計	264	144	99	95

システム更新の当初は問合せ数が多かったものの、第4週の問合せ数が第1週と比べて半数以下となった区分は、である。

担当部門別に見ると、第4週の問合せ数が最も多いのはである。

販売情報システムに関する問合せのためのサービスデスクの要員は、

。

また、週別、区分別に計算したサービスデスク目標の達成率は、。

aに関する解答群

- |             |             |
|-------------|-------------|
| ア 操作と販売実績   | イ 操作と目標管理   |
| ウ 目標管理と販売実績 | エ ログインと操作   |
| オ ログインと販売実績 | カ ログインと目標管理 |

bに関する解答群

- |       |       |           |         |
|-------|-------|-----------|---------|
| ア 営業課 | イ 企画課 | ウ サービスデスク | エ システム課 |
|-------|-------|-----------|---------|

cに関する解答群

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| ア 第3週から元の要員数に戻している | イ 第4週から元の要員数に戻している |
| ウ 第5週から元の要員数に戻す    | エ 第5週も1名増員したままである  |

dに関する解答群

- ア ログイン、操作とも毎週上がっている
- イ ログイン、操作とも週によって上がり下がりがある
- ウ ログインは週によって上がり下がりがあるものの、操作は毎週上がっている
- エ ログインは毎週上がっているものの、操作は週によって上がり下がりがある

設問3 次の記述中の  に入れる正しい答えを、解答群の中から選べ。

サービスデスクでは、回答を完了するまでに掛かる時間（以下、回答完了時間という）を短縮するために、サービスデスク問合せ以外の問合せで過去に同種の問合せがあった場合は、担当部門に連絡するのではなく、問合せ台帳を基にサービスデスクで回答すること（以下、サービスデスク改善という）を検討している。表4は、第4週の問合せ数と、そのうちで過去に同種の問合せがあった数を示している。

表4 第4週の問合せ数と、そのうちで過去に同種の問合せがあった数

区分	第4週の問合せ数	過去に同種の問合せがあった数
ログイン	3	1
操作	20	12
接続	12	5
目標管理	48	16
販売実績	4	4
その他	8	2
合計	95	40

サービスデスクでは、システム追加導入後の第5週の問合せの状況を次のように仮定した。

- (1) 第5週の操作、目標管理及び販売実績に区分される問合せ数は第4週の25%増である。
- (2) 第5週のログイン、接続及びその他に区分される問合せ数は第4週と同数である。

- (3) 過去に同種の問合せがあった数の割合は第5週と第4週で同じである。
- (4) サービスデスク改善によって、サービスデスクで回答することになる問合せについて、1件当たりの回答完了時間を平均10分短縮できる。

このとき、第5週の想定される問合せ総数は  であり、第5週の回答完了時間はサービスデスク改善によって  分短縮できる。

サービスデスクでは、よくある問合せとその解決策をFAQとして整備し、社員に対して利用を推奨することにした。第5週に想定される過去と同種の問合せの50%がFAQの対象として整備されたものに該当し、さらにFAQとして整備されたものは問合せ数が50%に減らせると仮定すると、FAQの利用によって第5週の問合せ総数のうち、減らせる数は  であると想定できる。

eに関する解答群

ア 95      イ 108      ウ 111      エ 113      オ 116      カ 119

fに関する解答群

ア 320      イ 330      ウ 400      エ 470      オ 480      カ 500

gに関する解答群

ア 8      イ 12      ウ 16      エ 24      オ 32      カ 48