

演習 サービスデスク

平成22年度 問3

問 サービスデスクに関する次の記述を読んで、設問1～4に答えよ。

旅行代理店のD社では、国内旅行の企画商品などを販売するシステム（以下、販売システムという）を運用している。全国100か所の営業店舗では、店舗に設置されている端末から販売システムを利用して販売業務を行っている。また、D社は、インターネット上にWebサイトを公開し、一般会員及び法人会員向けに販売を行っている。

Webサイトを含む販売システムの管理は、D社の情報システム部で行っている。情報システム部に設置されているサポートセンタでは、営業店舗及び法人会員からの販売システムに関する問合せ（障害対応依頼を含む）を、インシデントとして受け付けている。

なお、一般会員からの問合せ窓口は、サポートセンタとは別に設置されている。

〔サポートセンタの概要〕

サポートセンタは、リーダー1名と窓口担当者20名の社員で構成されている。窓口担当者のうち16名が営業店舗チームに、4名が法人会員チームに配置され、9時から18時まで問合せを受け付けている。

サポートセンタでは、対応マニュアル、FAQ、インシデント履歴、操作マニュアル、障害情報、構成情報、会員情報を参照して、利用者からの問合せに対応している。問合せ内容がFAQに適合した場合は、問合せ内容と参照したFAQ番号を、インシデント履歴に記録する。適合しなかった場合は、問合せ内容、回答内容及びFAQ不適合の旨を、インシデント履歴に記録する。

〔FAQの改訂〕

サポートセンタにとって、FAQは利用者からの問合せに的確に対応するために不可欠な情報であり、次の二つの方法によって改訂を行っている。

- ① a を基にして定期的に内容の分析を行う。一定期間以上にわたって参照されていない項目を抽出して、FAQから削除する。
- ② システムの更新や新サービスの開始によって問合せが増えると想定される項目を、過去の実績などを参考にしながら事前に予想して、FAQに反映させる。

FAQの内容について、窓口担当者からは、“FAQが問合せ内容に適合しない場合が多く、記録に手間が掛かるので、FAQを改善してほしい”という要望が出ている。

〔インシデント発生時の対応〕

インシデント発生時の対応業務フローを図に示す。

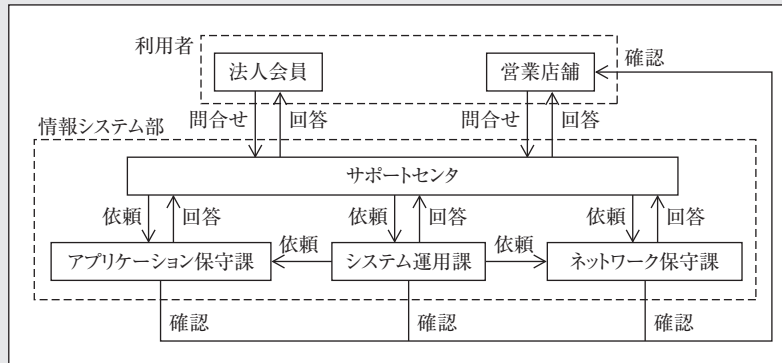


図 インシデント発生時の対応業務フロー

- (1) 利用者からのインシデントは、サポートセンタの該当する営業店舗チーム又は法人会員チームが受け付ける。
- (2) 1次窓口であるサポートセンタでは、受け付けたインシデントを解決するために、診断スクリプトを使用してインシデントの初期診断などを行う。また、FAQなどの情報に基づいて調査し、サポートセンタで回答できる場合は、速やかに回答する。
- (3) サポートセンタで回答できない場合、業務に関することはアプリケーション保守課に、ネットワークに関することはネットワーク保守課に、その他に関すること及び不具合箇所を特定できないときはシステム運用課に、それぞれ対応を依頼する。対応を依頼された各課では、サポートセンタから得た情報を基にして、各課で整備されている診断手順によって原因と対処方法を特定し、サポートセンタに対処方法を回答する。サポートセンタは各課からの回答結果を基にして、利用者に回答する。

なお、多くの利用者が販売システムを利用できないといった状況など、インシデントが重要トラブルと判断される場合、サポートセンタではインシデントの解決時間に目標値を設定し、対応を開始する。重要トラブルの定義や解決時間の目標値については、あらかじめD社の関係者と合意されている。

〔発生したインシデントへの対応例〕

ある日、サポートセンタは営業店舗から“販売システムに接続できない”という問合せを受け付けて、次のように対応した。

午後Ⅰ対策 インシデント管理

- (1) 営業店舗からの問合せ内容を、インシデント履歴に記録し、状況をヒアリングした。
- (2) サポートセンタでは、不具合箇所を特定できなかったので、システム運用課に連絡し、対応を依頼した。
- (3) システム運用課では、販売システムの稼働状況を確認したが、営業店舗のルータの不具合が疑われたので、営業店舗に直接連絡し、ルータの状態を確認してもらったところ、ルータの異常を示すランプが点灯していることが分かった。
- (4) システム運用課は、ネットワーク保守課に連絡し、対応を依頼した。
- (5) ネットワーク保守課は必要な調査を行い、サポートセンタに対処方法を回答した。
- (6) サポートセンタは営業店舗にその内容を回答した。

この対応例の場合、図中の矢印で示される連絡経路は、“営業店舗→サポートセンタ”、“サポートセンタ→システム運用課”、“システム運用課→営業店舗”、“システム運用課→ネットワーク保守課”、“ネットワーク保守課→サポートセンタ”、“サポートセンタ→営業店舗”で、連絡経路数は6となる。

〔サポートセンタの管理指標〕

サポートセンタでは、管理指標を表1のように定め、チームごとに各管理指標を測定し、管理している。サポートセンタは、重点施策として利用者満足度の向上に取り組んでいる。利用者満足度の調査は、サポートセンタを利用したことのある営業店舗及び法人会員の中から、調査対象として10%を無作為に抽出し、満足度調査票を配布し、回収している。満足度調査票には、“サポートセンタの満足度”などの質問項目と5段階評価(5：大変満足，4：満足，3：普通，2：不満，1：大変不満)の回答欄及び意見記入欄が設けられている。

表1 サポートセンタの管理指標

項番	管理指標	内 容	目標値
1	利用者満足度	満足度調査票の“サポートセンタの満足度”の有効回答の評価点合計÷有効回答数	4.0以上
2	平均応答時間	サポートセンタに着信してから、窓口担当者が電話に出るまでの平均時間	10秒以下
3	1次窓口解決率	サポートセンタが受け付けたインシデントの件数のうち、サポートセンタだけで解決できた件数の割合	80%以上

サポートセンタのリーダーであるM氏は、表1の管理指標について今年6月の測定結果の分析・評価を行った。各管理指標の実績値については、表2に示す。

表2 管理指標の実績値

項番	管理指標	今年6月の実績値	
		営業店舗チーム	法人会員チーム
1	利用者満足度	4.0	4.1
2	平均応答時間	5秒	8秒
3	1次窓口解決率	72%	90%

〔営業店舗チームの改善〕

利用者満足度及び平均応答時間については、両チームとも目標値を達成していた。1次窓口解決率については、営業店舗チームが目標値を達成していなかったため、M氏はその原因を調査した。その結果、(ア) 今年5月以降、営業店舗から、端末の業務アプリケーションに関する問合せが多く寄せられていて、その都度アプリケーション保守課に対応を依頼していたことが分かった。そこで、M氏は、営業店舗チームの1次窓口解決率を向上させるための対策を実施することにした。

〔法人会員チームの改善〕

D社では、今年8月に、法人会員が利用するWebサイトを再構築し、9月に利用者満足度の調査を実施した。その結果、満足度調査票の意見記入欄に“問合せの受付から回答までに時間が掛かりすぎている”という不満の声が散見された。

M氏がその実態を調査した。法人会員からの問合せに対して、サポートセンタで解決できない場合、問合せ内容によって該当する課に対応を依頼する。この際、依頼を受けた各課で対処方法を回答するときに時間が掛かっていることが分かった。

そこでM氏は、法人会員からの問合せに対する回答までの時間を短縮するための対策を各課に依頼した。また、M氏は、(イ) サポートセンタで実施すべき内容を整理し、管理することにした。

設問1 〔FAQの改訂〕について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 本文中の a に入れる適切な字句を答えよ。
- (2) 窓口担当者からの要望に対応するためのFAQの改訂方法を、55字以内で述べよ。

設問2 〔発生したインシデントへの対応例〕について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 営業店舗から“販売システムに接続できない”という問合せを受けた際のサポートセンタの対応方法を見直すことによって、連絡経路数を削減できる場合がある。この対応例において、サポートセンタが見直すべき内容を、50字以内で述べよ。
- (2) (1)の見直しによって、連絡経路数は幾つになるか。

設問3 本文中の下線(ア)について、サポートセンタからアプリケーション保守課に対応を依頼せずに、サポートセンタだけで対応できるようにして1次窓口解決率を向上させたい。そのために、情報システム部で実施すべき対策を、40字以内で述べよ。

設問4 本文中の下線(イ)について、サポートセンタでどのような内容を管理すべきであるか。40字以内で述べよ。

解答例

設問 1 (2) 55 字以内

- ### (1) インシデント履歴

- (2)

インシデント履歴に記録されたFAQ不適合の旨を解決するように
、問合せ内容、回答内容をFAQに反映させる

〔試験センターによる解答例〕

インシデント履歴からFAQ不適合となっているものを抽出し、当該問合せと回答内容をFAQに追加する。

設問2 (1) 50字以内

- (1)

他営業店舗の状況を確認して、当該営業店舗にルータの状態を確認
させ、ネットワーク保守課に対応を依頼する

〔試験センターによる解答例〕

ルータの状態を営業店舗に確認し、異常があればネットワーク保守課に対応を依頼する。

- (2) 4

設問3 40字以内

アプリケーション保守課が行っているインシデント対応手順を診断
スクリプトに反映する

〔試験センターによる解答例〕

- アプリケーション保守課の診断手順の一部を診断スクリプトに反映する。
- アプリケーションに関する問合せと回答内容をFAQに反映する。

設問4 40字以内

問	合	せ	の	受	付	か	ら	回	答	ま	で	の	時	間	を	管	理	指	標	に	追	加	し	,	そ	の	計	画	・
分	析	・	評	価	を	行	う																						

5 10 15 20 25 30

〔試験センターによる解答例〕

- サポートセンタで受け付けてから利用者に回答するまでの時間を管理する。
- すべてのインシデントについて目標解決時間を設定して、管理する。

設問別解説

設問のパターンと難易度

設問1 (1)	A 解答探索型	易
(2)	B ヒント+記述型	中
設問2 (1)	B ヒント+記述型	易
(2)	B ヒント+記述型	易
設問3	B ヒント+記述型	中
設問4	B ヒント+記述型	難

設問1

- (1) 本設問の第1のヒントは、空欄aの後の“を基にして定期的に内容の分析を行う。一定期間以上にわたって参照されていない項目を抽出して、FAQから削除する。”である。空欄aは、一定期間以上にわたって参照されていない項目を抽出して、FAQから削除するために、定期的に分析される何かである。

第2のヒントは、問題文〔サポートセンタの概要〕の4、5文目の“問合せ内容がFAQに適合した場合は、問合せ内容と参照したFAQ番号を、インシデント履歴に記録する。適合しなかった場合は、問合せ内容、回答内容及びFAQ不適合の旨を、インシデント履歴に記録する。”である。上記の2か所の下線部より、サポートセンタの問合せ記録は、インシデント履歴に蓄積される。したがって、空欄aは、インシデント履歴になる。

- (2) 本設問のヒントは、問題文〔FAQの改訂〕の最終文“FAQの内容について、窓口担当者からは、“FAQが問合せ内容に適合しない場合が多く、記録に手間が掛かるので、FAQを改善してほしい”という要望が出ている。”である。

この要望に対応するためには、FAQが問合せ内容に適合するように、FAQを改善すればよい。

問題文〔サポートセンタの概要〕の5文目は“適合しなかった場合は、問合せ内容、回答内容及びFAQ不適合の旨を、インシデント履歴に記録する。”としているので、これを使って、インシデント履歴に記録されたFAQ不適合の旨を解決するように、問合せ内容、回答内容をFAQに反映させる、といった解答にすればよい。

設問2

- (1) 本設問のヒントは、問題文〔発生したインシデントへの対応例〕(3)の“システム運用課では、販売システムの稼働状況を確認したが、営業店舗のルータの不具合が疑われたので、営業店舗に直接連絡し、ルータの状態を確認してもらったところ、ルータの異常を示すランプが点灯していることが分かった。”である。上記の下線部は、システム運用課が実施した障害の切分けであり、このようなことをサポートセンタが行えば連絡経路を削減できる。

サポートセンタは営業店舗から“販売システムに接続できない”という問合せを受け付けたとき、障害の切分けをしなければならない。ある営業店舗から販売システムに接続できないとき、他の営業店舗から販売システムに接続できているかを問い合わせる、もしくはサポートセンタから販売システムに接続を試みる、等をすれば、販売システムのサーバが稼働していることが分かり、障害の原因は、問合せをした営業店舗－販売システムの間のネットワークにあると特定できる。

したがって、“他営業店舗の状況を確認して、当該営業店舗にルータの状態を確認させ、ネットワーク保守課に対応を依頼する”のような解答にまとめればよい。

- (2) 問題文〔発生したインシデントへの対応例〕の最終文は、“この対応例の場合、図中の矢印で示される連絡経路は、“営業店舗→サポートセンタ”，“サポートセンタ→システム運用課”，“システム運用課→営業店舗”，“システム運用課→ネットワーク保守課”，“ネットワーク保守課→サポートセンタ”，“サポートセンタ→営業店舗”で、連絡経路数は6となる。”としている。

上記(1)の対応をすれば、連絡経路は、“営業店舗→サポートセンタ”，“サポートセンタ→ネットワーク保守課”，“ネットワーク保守課→サポートセンタ”，“サポートセンタ→営業店舗”で、連絡経路数は4となる。

なお、“営業店舗→サポートセンタ”，“サポートセンタ→ネットワーク保守課”，“ネットワーク保守課→営業店舗”とすれば、連絡経路数は3となり、さらに連絡経路数は削減される。しかし、〔インシデント発生時の対応〕(3)の3文目に“サポートセンタは各課からの回答結果を基にして、利用者に回答する。”とあり、利用者(本設問では営業店舗)に回答するのはサポートセンタであり、ネットワーク保守課はそれができないので、上記下線部の連絡経路を採れない。

設問3

本設問のヒントは、問題文〔インシデント発生時の対応〕(2)の1文目“1次窓口であるサポートセンタでは、受け付けたインシデントを解決するために、診断スクリプトを使用してインシデントの初期診断などを行う。”である。このインシデント初期診断で問合せを解決できる

午後Ⅰ対策 インシデント管理

ならば、サポートセンタによる1次窓口解決率は向上する。

したがって、情報システム部が、アプリケーション保守課が行っているインシデント対応手順を診断スクリプトに反映すれば、サポートセンタからアプリケーション保守課への対応依頼を減らせる。上記の下線部を解答としてまとめればよい。

設問4

本設問の弱いヒントは、表1の下の方の1文目の“サポートセンタのリーダーであるM氏は、表1の管理指標について今年6月の測定結果の分析・評価を行った。”である。表1の管理指標には、利用者満足度・平均応答時間・1次窓口解決率があるが、問題文〔法入会員チームの改善〕の2文目の“その結果、満足度調査票の意見記入欄に“問合せの受付から回答までに時間が掛かりすぎている”という不満の声が散見された。”に対応する管理指標はない。

したがって、問合せの受付から回答までの時間を管理指標に追加し、その計画・分析・評価を行えばよい。