

社外ヘルプデスクを

外注すべき理由



ヘルプデスクとは？

ヘルプデスクとは、システムなどを使用しているときに生じる疑問やトラブルに関するお問い合わせに対応する業務です。ヘルプデスクは、一般的に「社内向け」と「社外向け」2種類に分けられます。本資料では、IT知識とお客様対応スキルの両方が必要な「社外向けヘルプデスク」について解説します。

社外向けヘルプデスク



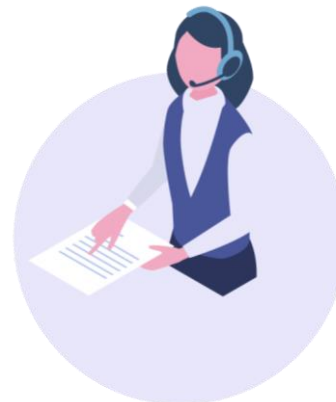
サポート対象

一般のお客様

業務内容

自社の製品やサービスに関する
お問い合わせに対応

社内向けヘルプデスク



サポート対象

社内従業員

業務内容

社内のIT関連のトラブルに関する
お問い合わせに対応

社外ヘルプデスクを内製化している企業によくある課題

社外ヘルプデスクの業務は、下記の3つの理由から内製化で運営することが難しい業務です。



人員不足

兼任の為業務負荷が大きく、
コア業務に集中できない



コスト不足

利益を生み出さないで
コストセンターとして
予算配分が制限される



スキル不足

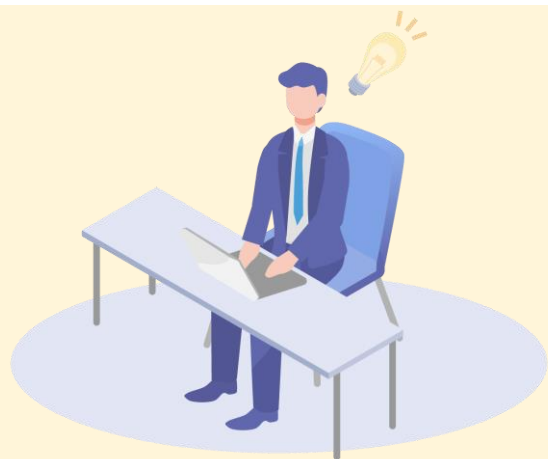
対応やスキルに依存する為、
属人化に陥りやすい



これらの課題を解決する方法として、
社外ヘルプデスク業務を社外に「アウトソーシング」する企業が増えてきています。

社外ヘルプデスクを外注するメリット

社外ヘルプデスク業務を外注することで先ほどの3つの課題は簡単に解決出来ます。



人員不足の解消

ヘルプデスク業務にかかっていた時間をコア業務に充てられる



コスト不足の解消

社内で人材を抱えないため人件費や教育費などが減らせる



スキル不足の解消

ITスキルを有したスタッフが担当する為対応品質の向上に繋がる



社外ヘルプデスクを外注することで**コストを削減して、応対品質も上げる**ことが出来ます。その為、ヘルプデスクの業務が負担であれば、アウトソーシングの検討をおすすめします。

社外ヘルプデスクを外注をするデメリット

社外ヘルプデスクの外注には様々なメリットがありますが、注意しなければならない点も存在します。ここでは、**主なデメリットとリスクを最小限に抑えるためのポイント**を3点紹介します。



デメリット

社内に知識（ナレッジ）が蓄積されない



解決策

外注先の企業と先と定期的に情報を共有する期間を設ける事が大切です。
マニュアルやFAQなどの作成や共有をしてくれる企業もあるので、確認するとよいでしょう。



デメリット

対応品質・内容の管理が行き届かなくなる



解決策

外注先を選定する際は、対応状況の把握をするために、
月別の対応状況などをレポートで共有が出来る会社を検討する事をおすすめします。



デメリット

セキュリティの安全性が低下する



解決策

社員への教育体制やPマークを取得しているかなどセキュリティ体制についてヒアリングし、
外注先と情報の保管・共有の方法をすり合わせておくトラブル防止に繋がります。



デメリットも対策を知っていればリスクを最小限に抑えることが出来ます。
メリット・デメリットを整理して、**自社にとって最適な運用方法**を検討しましょう。

ヘルプデスクの外注先の選び方

ヘルプデスクの外注先を選定する際はいくつかのポイントを押さえることが大切です。
先ほどの項目以外にも代表的なポイントを挙げてみましたので、ご参考にしてください。

自社の課題がヘルプデスク業務を外注することで解決できるか

外注先を選定する前に自社の課題を洗い出し、その課題が外注で解決できるかを考える必要があります。
課題と依頼目的が明確でないまま外注すると、業務効率が低下する恐れもあるため注意が必要です。

柔軟に対応してもらえるか

トラブル時や新サービスのリリース時などに急な増員が出来るか、問い合わせ対応以外にクレームにも対応出来るかなど、業務内容や体制が柔軟で拡張性のある企業を選定することをおすすめします。

オペレーターの対応品質

顧客と直接関わることとなるオペレーターの質は外注先を選定する際の重要なポイントです。
自社と同じ業種・業界の実績をチェックするなどして、サービスの品質を把握するようにしましょう。

セキュリティ対策は問題ないか

情報漏洩のリスクを減らすために社員のセキュリティ教育や情報管理方法について確認しましょう。特に「Pマーク」などの情報セキュリティに関する第3者の認証がある会社を選定することをおすすめします。

料金体系（固定制か従量課金制か）

まずは、問い合わせ件数は毎月一定量あるか、繁忙期でばらつきがあるかなど自社の問い合わせ件数を整理するとよいでしょう。基本的に一定量あるなら固定制、ばらつきがあるなら従量課金制をおすすめします。

費用面とサービス内容のバランスが取れているか

外注先を選定する際に、安さを最優先することは避けるべきです。料金が安く設定されている代わりに、2次対応などを依頼するには追加料金の支払いが必要となり、費用がかさむといったケースがあります。

コミュニケーションが取りやすいか

急なトラブルへの対応や新しい要望に迅速に応じられるかなど対応のスムーズさは非常に大切です。その為、情報共有の方法（ツール・MTGの頻度など）を事前にすり合わせる必要があります。

ヘルプデスク代行サービス



カスタマーサポート Plus のご紹介



弊社サービスの特徴

弊社では、**一般のお客様からのIT関連の問い合わせ（＝社外ヘルプデスク）の代行サービス**を提供しています。問い合わせ対応以外にも、FAQやマニュアルの更新も行っており貴社の工数削減に貢献します。また、レポートで定期的に報告も行うため、日々の対応実績を把握できる体制を整えています。

項目	内容	備考
お問い合わせ対応（1次対応）	FAQやテンプレートをベースにお客様にご回答	
エスカレーション対応	一次対応でお客様に回答ができない案件・FAQやテンプレートにて回答が無い案件を貴社にご連絡し、回答依頼。	
お問い合わせ対応 （2次対応・折り返し電話およびメール連絡）	貴社より回答受領次第、当社よりお客様にご連絡。貴社とのご契約条件に合わせてメール返信、お電話による折り返し発信の実施	
対応履歴入力	お客様対応の履歴を記録	※ご契約内容に準ずる
システムおよびツール操作	システムやツールを用いて、情報照会、入力業務、登録情報の変更を代行	※ご契約内容に準ずる
クレーム対応	当社対応・事前に対応方針をすり合わせ	
FAQおよびテンプレート更新	当社対応・貴社より回答受領したものを随時追加	貴社より情報提供頂きます。
マニュアル更新	当社対応・貴社より回答受領したものを随時追加	貴社より情報提供頂きます。
レポート提出	日次報告・週次報告・月次報告の実施。 対応件数や問い合わせ傾向、対応所感を記載します。	※ご契約内容に準ずる

御社のメリット

工数削減！

クレーム対応不要！

FAQの追加更新！

定期的な報告有り

100%正社員のオペレーターが対応

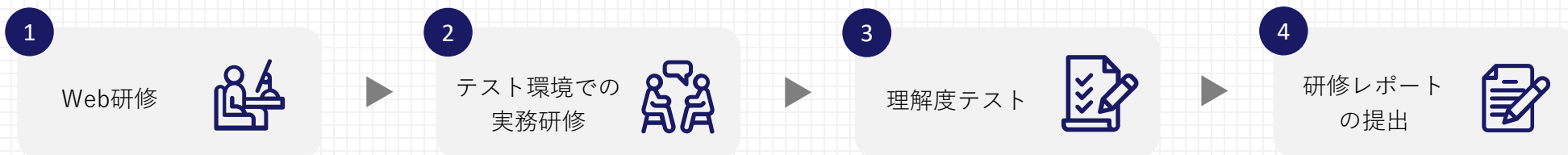
弊社の**オペレーターは全員正社員**ですので、「退職のリスク」や「対応品質の低下のリスク」を最小限に抑えた運用が可能です。

- ✓ 経験値の積み重ねがしっかりできる
- ✓ 様々な業務も習得し、対応できる
- ✓ スタッフが固定化できる。
- ✓ 顧客対応経験が豊富なスタッフが在籍
- ✓ 個人情報の取り扱いも安心できる



**正社員だからこそ、
高機能・高品質、費用対効果の高い仕事が継続してできる。**

社員研修については次のように社員研修を実施しています。



研修コンテンツは105種類、コンテンツ数は順次拡大中！

研修コンテンツ（抜粋）

基礎編	パソコンの種類①
	パソコンの種類②
	OSについて
	Windowsシリーズ
	インターネット設定/原因
	ウイルスとスパイウェア
	タスクマネージャー
	ハードウェアの構成
	ファイルとフォルダ
	メモリ
	機器の接続方法
モラル	情報モラル
	日常的なセキュリティ対策
	Pマーク研修

トラブル	トラブル対応の基本
	電源が落ちてしまう時
	パソコンが起動しない時
	パソコンがフリーズした時
	パソコンが再起動を繰り返す時
	メールの送受信が出来ない
	インターネットに繋がらない
回線について	ブルースクリーン
	回線の種類と特徴
	回線とプロバイダ
セキュリティ対策について	セキュリティ対策の必要性
	セキュリティ対策の方法

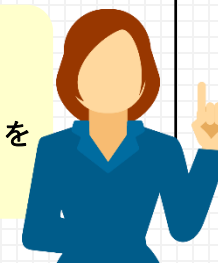
新入社員研修

会社方針・理念	会社方針
基礎研修	メールサポート研修
	電話サポート研修
休職、退職	メールディレクター
	メールワイズ
コンプライアンス等	コンプライアンス
	情報セキュリティ

SV研修

人事制度	目標管理制度
SV研修	使用ツールについて
コンプライアンス等	セクシュアル
	ハラスメント防止規程
	パワーハラスメント防止規程

ITに関する研修の一例を紹介しました。
他にも様々な研修コンテンツを用意しています。





株式会社お金のデザイン 様

提供サービス：グローバル資産運用サービス「THEO（テオ）」

資本金：100,000,000円（資本準備金：12,023,924,861円）

依頼業務：電話サポート、メールサポート

依頼時の課題：コスト削減、外注先切り替え、離職による体制の不安定さ

フレキシブルな体制構築でコストは以前の半分に！

“委託先”というより、二人三脚でカスタマーサポートを運営しているパートナーのような存在

導入前の課題

- 委託していた会社のオペレーターが派遣社員でスタッフの入れ替わりが常に発生していた。
- 席数契約の為、コストに対して問い合わせ件数が見合っていないことも多々あった。

サービス導入後

- オペレーターへの研修や指導にかかる時間が減らすことが出来た為、**業務効率化**
- 問い合わせ件数に応じて契約件数を柔軟に調整することが出来た為、**コストを最適化**

お問い合わせ・ご相談先

課題やご希望をしっかりとヒアリングさせて頂き、
ご期待にお応えできるようご提案させていただきます！



ご依頼やご相談、お気軽にお問い合わせ下さい

マーケティングアソシエーション株式会社 営業部

TEL : 03-5834-3848

MAIL : info@ma-inc.jp

コーポレートサイト : <https://ma-inc.jp/>

サービス紹介ページ : https://ma-inc.jp/service/customer_support_plus/lp/

