

事例紹介

 NTT東日本 東日本電信電話株式会社様

ヘルプデスクBOTとRPA連携で
問い合わせ対応・対処業務の80%を効率化
リモートワークでの安定業務を実現



東日本電信電話株式会社（以下NTT東日本）様はICTを活用し地域の課題解決を支える企業として、自らもICTを活用し、継続した業務効率化とコスト削減に取り組んでいる。今回は「ヘルプデスクBOT+RPAセキュア連携」によって、劇的な業務負担の軽減と働き方改革への第一歩を実現した。

導入ポイント 1

質問・対処依頼の80%は
人手を介さずチャットボットや
RPA連携で対応

導入ポイント 2

チャットボット+RPA連携
をセキュアに実現

導入ポイント 3

今後に活かせる社内DXの
実例として展開

端末2万5千台、
利用者2万人の日々の業務を支えるヘルプデスク

NTT東日本では、電話やインターネットなど電気通信サービスに関わる膨大な数の業務システムと専用の端末が稼働している。業務の安定的かつ効率的な運用のため、システム・業務の改善を推進するさまざまな施策を担当しているのが茂木達也氏（NTT東日本 デジタル革新本部 デジタルイノベーション部 主査）である。

「代表的な顧客サービス統合システム『CUSTOM（カスタム）』は1995年から稼働している長い歴史を持つシステムで、東日本の事業エリアである1都1道15県の電話回線や光回線に関わる設置場所、料金支払、加入者情報などを管理する重要なものです。CUSTOMを含め業務システムは40種類あり、接続される端末は約2万5千台になります」（茂木氏）

2万5千台の端末のうち70～80%は毎日稼働状態で、これらの端末を利用している従業員は約2万人。業務・システムのさまざまな面で困ったことがあるとヘルプデスクへ問い合わせがあるため、対応する社員の業務負担の高さが課題になっており、業務効率化が急がれていた。

「ヘルプデスク業務の効率化を急いだのは、チームのメンバーの高齢化と少人数化に対応しながらも、業務の質を落とさず、むしろ向上させていきたかったためです。また、今のメンバーがいるうちに効率化を進め、その過程で業務知識の体系化や作業の自動化に関するノウハウを獲得・蓄積し、広く社内に水平展開できるようにすることが狙いでもありました」（茂木氏）



茂木 達也氏
NTT東日本
デジタル革新本部
デジタルイノベーション部
主査

ヘルプデスク業務を圧迫していた、 「単純な質問」と「対処が必要な質問」

ヘルプデスク業務は2017年10月からNTT東日本－南関東ITシステムサービス部※が担当している。当初は6名だったが対応業務の広がりにより、現在は10名体制で平日9時～17時30分の時間帯で行っている。FAQは社内Webサイトにまとめ、問い合わせ用のメールアドレスも掲示していたが、そもそも社内Webサイトの認知が低く、ほとんどが電話での問い合わせという状況だった。

※ NTT東日本デジタル革新本部デジタルイノベーション部の委託をうけ、システム運用業務を担当



山竹 孝治氏
NTT東日本－南関東
ITシステムサービス部
主査

ヘルプデスクでは、社内WebサイトのFAQで解決できる「単純な質問」から、CUSTOMやその他の業務システムにアクセスし、個々の状況に応じた説明を行いながら操作を補助する必要があるような「複雑な質問」まで多岐にわたる質問に対応していた。「単純な質問」の問い合わせに対し、「社内Webサイトを電話で案内している時間がとても惜しかった」と山竹孝治氏（NTT東日本－南関東 ITシステムサービス部 主査）は振り返る。

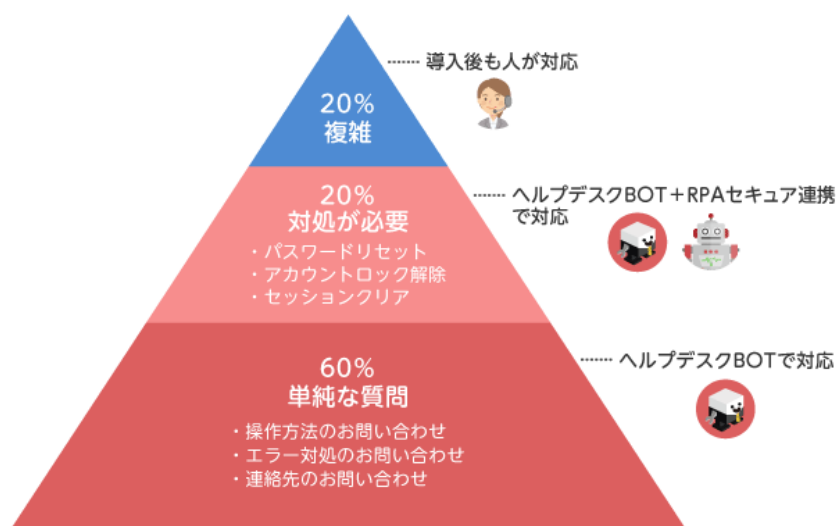
茂木氏は負荷が高まっていたヘルプデスク業務の効率化をめざし、南関東ITシステムサービス部とともに問い合わせ内容の分析に着手した。

件数でみると社内Webサイトの参照などで解決できる「単純な質問」が60%、パスワードロック解除を主とした「対処が必要な質問」が20%、残りの20%がサポートを必要とする「複雑な質問」だった。

この結果から件数の多い「単純な質問」「対処が必要な質問」をチャットボットで対応可能にする「ヘルプデスクBOT」の導入を進めることが、業務負荷軽減というゴールに最も早く近づけるだろうと判断し、NTTコムウェアの協力を得て導入を決定した。

「『ヘルプデスクBOT』は親しみやすいチャット形式で質問でき、問い合わせをしてくるユーザーへの使い方の説明がほぼ必要ないことがメリットでした。また、管理側にとってはこれまで担当内で蓄積してきたFAQをチャットボットの回答として活かせること、運用に入ってからメンテナンスがしやすいことが決め手でした」（茂木氏）

「『ヘルプデスクBOT』は導入時にFAQを作成すれば、その後の保守や拡張がWebベースで容易にできるため、運用に入ってから余計な業務が避けられることも大きな魅力でした」（山竹氏）



ヘルプデスク業務のお問い合わせ内容

ユーザーの行動変容を促し、 困った時には「ヘルプデスクBOT」が公式の入り口に



伊藤 昭氏
NTT東日本-南関東
ITシステムサービス部
主査

「ヘルプデスクBOT」導入の成果については、さまざまな観点から評価できると伊藤昭氏（NTT東日本-南関東 ITシステムサービス部 主査）は言う。

「よくある問い合わせはすべて「ヘルプデスクBOT」のFAQに集約することができました。NTT東日本では職種によって土日祝日に出勤しているケースがあり、そうした人たちに向けて、時間の制約を受けずに対応できる「ヘルプデスクBOT」は非常に適したソリューションでした。

また、新しく業務に携わる人たちにとっては、担当する業務に関する知識やノウハウを『ヘルプデスクBOT』で体系的にまとめておけば、自ら調べて学べるしくみとして機能しますし、管理の面ではWebベースであることからリンクによって資料を関連づけるなど、柔軟にコンテンツを構成でき、さらにメンテナンスも容易であることは大きなメリットです」（伊藤氏）

金井仁宏氏（NTT東日本-南関東 ITシステムサービス部）は導入後すぐに成果が実感できたと言う。

「電話による『単純な質問』は、運用開始直前の2018年11月時点で約160件/月ありましたが、『ヘルプデスクBOT』運用開始からすぐの2019年1月には43件/月と73%ほど急激に減りました。『ヘルプデスクBOT』へのアクセスをみると、2021年1月時点で2万5千ページビュー/月あり、答えを得るまでに数ページビューを費やしているとしても、数千件/月の問い合わせを処理していることになります。導入後すぐに目に見えた効果があり驚きました」（金井氏）



金井 仁宏氏
NTT東日本-南関東
ITシステムサービス部

事例紹介 東日本電信電話株式会社様

ヘルプデスクの立ち上げメンバーである山竹氏は導入初期に比べて大きな変化を感じている。

「『ヘルプデスクBOT』導入後、ユーザーにも次第に変化があらわれました。一度でも『ヘルプデスクBOT』に触れたユーザーは、最初に『ヘルプデスクBOT』へアクセスして、自分自身で疑問を解消するようになったのです。ユーザーの皆さんに業務問い合わせの『公式の入り口』として、『ヘルプデスクBOT』を活用いただけるようになったことを非常に感慨深く思っています」
(山竹氏)



ヘルプデスクBOT利用イメージ

緊急事態宣言下のリモートワークでも業務効率をあげる！

「ヘルプデスクBOT+RPAセキュア連携」で人が関わる作業をゼロに

もう1つの課題「対処が必要な質問」の代表は「パスワードロック解除」だった。この課題は、2019年11月に「ヘルプデスクBOT」と「RPAツール (WinActor)」をセキュアにつなぐ「RPAセキュア連携オプション」を導入することで、受付から解除処理まですべて自動化。セキュリティー基準を下げることなく、関連する電話での問い合わせをほぼゼロにする効率化を達成できた。



ヘルプデスクBOT+RPAセキュア連携イメージ

業務端末はユーザーごとにID、パスワードによるログイン認証で利用されているが、オフィス業務用の端末とは認証情報が異なるため、例えば長期休暇後、初めての出勤時に「パスワードを忘れた」という問い合わせが多くなりがちだった。業務端末からログインできる業務システムはCUSTOMを含め40種類ほどあり、定期的にパスワード変更も必要とされることから致し方ない側面があった。

事例紹介 東日本電信電話株式会社様

「パスワードロック解除」の操作そのものは画面を数クリックすれば済む操作であったが、その数が700～800件/月、年間では8,000～9,000件ほどもあり、常に1名がこの業務にかかりきりとなる状況だった。

また、この業務はセキュリティの観点からヘルプデスクの担当者が専用区画の業務端末から直接行うしかなく、会社に出社して操作しなければならないものだったが、RPAセキュア連携オプションを導入することで出社不要、人手不要での解決を実現できた。

さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大により2020年4月に緊急事態宣言が発出されたことで、リモートワークに踏み切る必要性に迫られたが、それが逆にヘルプデスク業務改善の追い風となった。

緊急事態宣言前にこの運用を始めていたことで、限られたメンバーしか出社できない状況下でも「パスワードロック解除」業務は「ヘルプデスクBOT」が安定的に代行し、ヘルプデスク業務担当者の負担を増やすことなく効果をあげるようになった。

ヘルプデスクBOTでのパスワードリセット画面

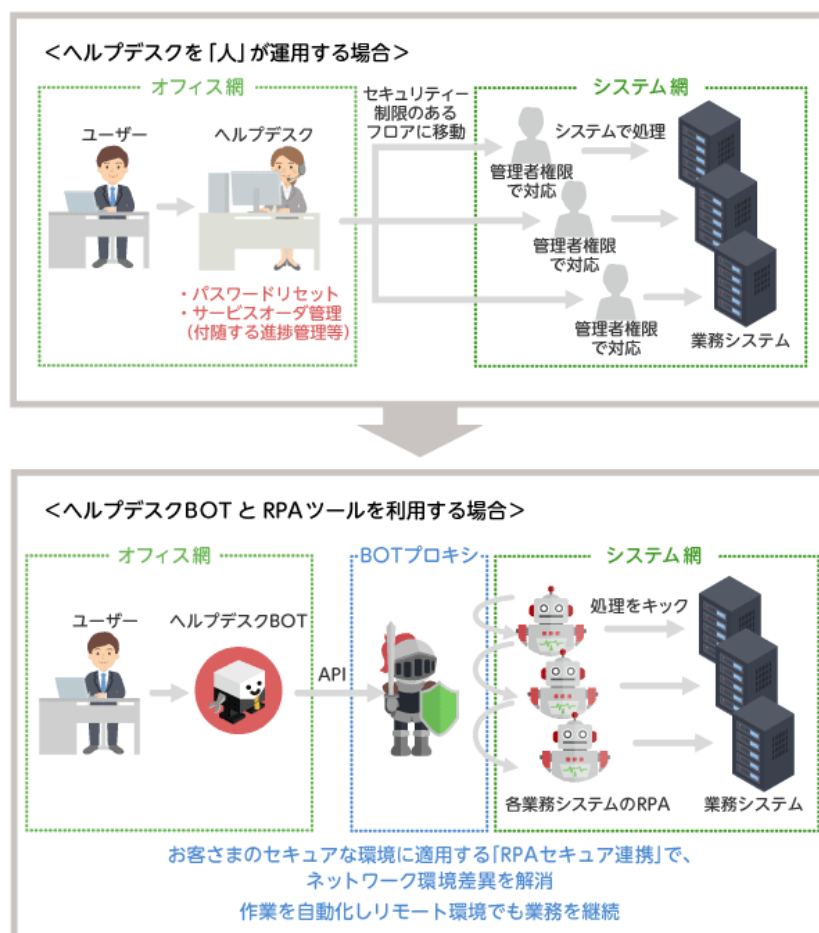
厳しいセキュリティ基準に対応できる 仕組みづくり

実は「ヘルプデスクBOT+RPAセキュア連携」によって実現した「パスワードロック解除」は機能を実現するためには、厳しいNTT東日本の2つのセキュリティ基準をクリアする必要があった。

1つはユーザー（依頼者）の「本人性確認」である。これまではヘルプデスクに「パスワードロック解除」の依頼があると、電話で内容を取り次ぎ、メール配信システムからのメールの送信で「本人性確認」を行っていた。このため、本人性確認を担保するには、チャットボットが本人性確認をした結果とメール配信システムとのセキュアな接続が必要だった。

もう1つは「ヘルプデスクBOT」と「RPAツール」の連携である。社内のセキュリティルール上、「ヘルプデスクBOT」と「RPAツール」は異なる網にあるため、社内のネットワークやセキュリティに関する規定に則って接続する必要があった。

これらの問題は大きな壁であったが、セキュアなネットワークの運用にも多くの知見を持つNTTコムウェアからの提案とサポートにより、「RPAセキュア連携オプション」の活用という形で解決することができた。



RPAでの業務システム処理を「RPAセキュア連携」が支援

さらなるDXへ。 人手に頼らない働き方改革の実現で業務を変革していく

NTT東日本は、毎年、業務改善活動施策を広く社内に共有するためのイベントを開催している。そこで紹介された「ヘルプデスクBOT+RPAセキュア連携」には、さまざまな部門から100を超える問い合わせが寄せられたと言う。

「チャットボット、RPAという興味深い内容であったこと、ヘルプデスクという親しみのある業務に導入されたこと、そしてオフィス網とシステム網をつないだことなど、いろいろな面から高い関心が寄せられました」(伊藤氏)

茂木氏は今回の取り組みで新しい領域に一步踏み出せたと評価する。

「高齢化や少人数化への対応がせまられているなか、働き方改革を意識した取り組みはたいへん重要なものになってきています。

今回の『ヘルプデスクBOT+RPAセキュア連携』の活用ではリモートワーク対応という側面で大きな成果をあげたと考えています。

また、現地にいなくても業務を回す実例ができ、培ったノウハウはヘルプデスク業務だけでなく、いろいろな分野の業務に展開できると思っています」(茂木氏)

DXを進めていくなかでは、現場である運用側、仕組みを提供する開発側の双方が歩み寄り、業務を深く理解することがとても重要である。

「NTTコムウェアには私たちの社内システムを広範囲に理解してもらっています。パートナーとして、またNTTグループとして、さらなる関係を築いていきながら、さまざまなDXの取り組みを進めていけたら良いと考えています」(茂木氏・山竹氏・伊藤氏・金井氏)

ヘルプデスクBOT



RPA



今後さらに発展・導入拡大予定

担当者の声

複数の視点からサポートし、着実な成果に結びつける

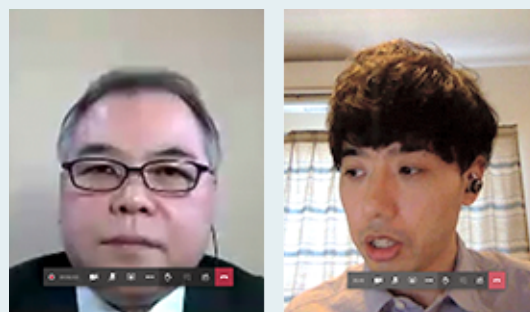
NTTコムウェアは2つの役割を果たしていきたいと思います。

1つはNTT東日本様の業務システムの開発・運用に関わり、深く理解している立場から、業務の効率化、コスト削減、そして働き方改革など、お客さまとともに課題の整理、解決の方向性を見いだすサポートです。

もう1つはシステムインテグレータとして、「ヘルプデスクBOT」「RPAツール」といった新しいテクノロジーの提案、現場に合わせた導入のサポートです。

このような立場や種類の異なるサポートを、お客さまのご協力をいただきながら一体となって推進していくことが、求められる成果、DXにつながっていくと考えています。

NTTコムウェア株式会社
テレコムビジネス事業本部
スペシャリスト 京谷 剛(写真左)
ビジネスインキュベーション本部
寺島 元希(写真右)



お客さまプロフィール

**NTT 東日本**

名称	: 東日本電信電話株式会社
本社所在地	: 東京都新宿区西新宿3-19-2
設立	: 1999年7月1日
事業概要	: 東日本地域における地域電気通信業務及びこれに附帯する業務、目的達成業務、活用業務
公式サイト	: https://www.ntt-east.co.jp/

※ 商品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

※ WinActorはNTTアドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。

※ その他、記載されている社名、商品名などは、各社の商標または登録商標である場合があります。

※ 所属部署、役職等については、取材当時のものです。

**NTT コムウェア株式会社**URL : <https://www.nttcom.co.jp/>

WEB 掲載 : 2021.3