

現地のサポートは現地の言葉で 「標準化」「一元対応」「マルチリンガル対応」で 実現する海外拠点のヘルプデスク

IT 部門の右腕ともいえるヘルプデスク。海外進出が加速する中で企業は、その設置をいかに早い段階で進めるべきなのか？
そこで望まれるのは、現地社員も確実に利用するための多言語対応だ。

大手メーカーを皮切りに、1980年代から日本企業の海外展開が本格化した。その裾野は、今や関連する大手、中小の製造、新市場の開拓を目指す流通、金融などあらゆる業種に広がっている。進出先も中国やベトナム、タイ、さらにミャンマーなど多様化する一方だ。

海外に進出した日本企業は、その過程において多様な困難に直面し、未だ抜本的な解決策にたどり着けないところも少なくない。典型的な例が、現地における適切なシステム運用管理手法の確立だ。

事業活動の円滑化にシステムの安定稼働は不可欠だ。事実、現地法人でメールシステムに障害が発生しても、日本の本社は現地の状況を把握することが困難となりかねない。では、これほど大切なシステム運用に、誰が責任を負うべきか。その判断は、企業が置かれている状況によって異なるだろう。ただ、社内の各種問い合わせに対応するヘルプデスクが、運用業務の一翼を担うのは、どの企業でも共通する。

もっとも、グローバル化が加速する中、設置手法にも一工夫を求めることになる。その最大の理由は、拠点ごとに「言語」、また、時差により「労働時間」などが異なることだ。しかし、これら諸問題に対応した最適なヘルプデスクを、一企業が海外進出後に短期間で用意するのは不可能に近い。

海外拠点も含めたヘルプデスクを いかに設置するか？

ヘルプデスクは IT スタッフの右腕と呼ぶべき存在だ。その適切な設置と運用によっては、日常業務で多発する細々とした問い合わせ対応を一掃でき、IT 部門は本来の業務にリソースを集中する環境が整備できる。加えて、ヘルプデスクが対応した各種課題の分析などを通じてシステムの課題発掘が促され、ひいては海外拠点における運用レベルの底上げも期待できる。

もっとも、グローバル化に対応する事業拠点の多国籍化に伴い、冒頭に述べた「言語」や「労働時間」の違いが、現地でのヘルプデスク配備の“壁”となっている。日本本社から現地への十分なサービス提供は、コストや言語などの点で難しい。

であるならば、現地でヘルプデスクを整備したり、業務委託先を探したりといった判断もある。だが、通信サービスや Sler など、システムを取り巻く環境や商慣習は各国で異なるため、期待した対応品質にならないことも多い。しかも、IT のヘルプデスクには特殊な知識が必要だ。PC のヘルプデスクだけを見ても、OS やオフィス向けアプリケーション、さらに近年ではクラウドの普及によって、外部サービスなどにまで広がり始めている。これらの知識を十分に備えた委託先を海外で探し当てるためには、少なからぬ苦勞を要するだろう。

このように、グローバルでのヘルプデスク設置に当たっては、数多くの課題が存在する。そうした中、この課題解決に役立つサービスの1つが NTT コミュニケーションズの「Global Management One ヘルプデスク」(GMOOne ヘルプデスク) だ。

“7カ国語対応”と“標準化”で 海外進出をサポート

GMOOne ヘルプデスクは、各国のシステム管理者、およびエンドユーザーのシステムへの問い合わせに対応する、多言語対応の一元窓口をグローバルで提供するサービスだ。グローバルに展開するコールセンターを活用して、英語や中国語、タイ語など、7カ国語でのサポートとともに、問題発生時には各種のエスカレーションによって、現地ベンダーやキャリアなども巻き込み、課題解決までの支援をワンストップで提供する。

サポート対象は標準で、Microsoft Office など、業務で一般的に利用するものをほぼ網羅する。ERP などアプリケーションのサポートにも対応している。また、日本からの出張者の問い合わせにも日本語で対応可能だ。

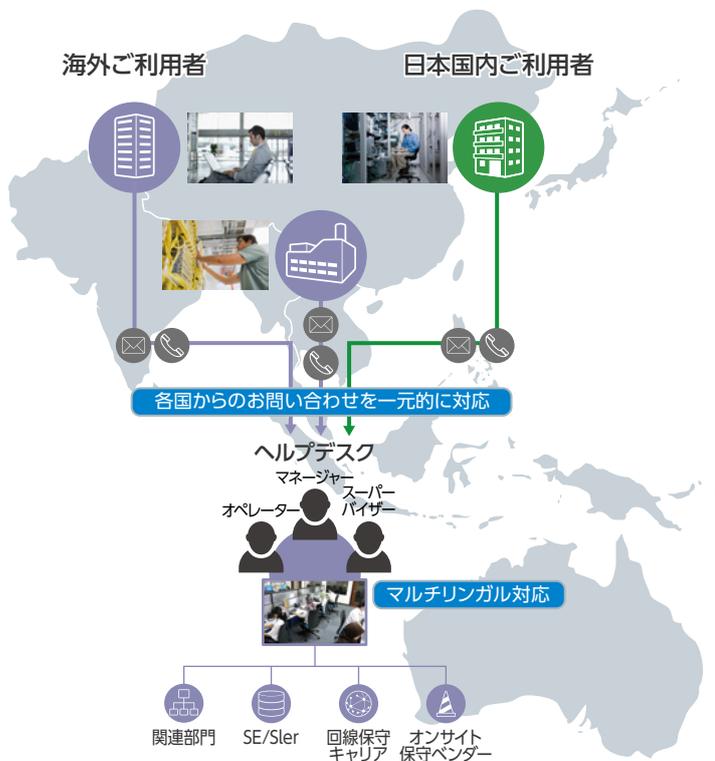
多言語対応は現地社員にとって望ましい。それは、われわれが母国語以外でのコミュニケーションにストレスを感じることから理解できるだろう。さらに、GMOOne ヘルプデスクで注目されるのが、「標準化」の視点をいち早く取り入れることで、サービス提供の迅速化と低価格化を実現している点だ。

実は NTT コミュニケーションズでは、通信ネットワークを含めた企業の IT システムの整備や運用に長らく携わり、その一環として、国内外を含めたヘルプデスクサービスで数多くの実績を積み上げてきた。

「ただし、そこで明らかとなった課題が、企業ごとの ICT 環境の違いから、オペレーターへの個別トレーニングを要するために、サービス提供までに数カ月の期間を要したこと」と振り返るのは、NTT コミュニケーションズのマネジメントサービス部 開発・運用部門で担当部長を務める山本哲也氏だ。

NTT コミュニケーションズ マネジメント
サービス部 開発・運用部門 第八グループ
担当部長の山本哲也氏





Global Management One ヘルプデスクでは、日本拠点だけでなく海外に展開する拠点からのサポートリクエストも一元的に対応。エスカレーションした場合もそれぞれの拠点と連動した対応業者への橋渡しもする。海外拠点からはそれぞれの国の言語が使えるマルチリンガル対応も可能だ

「だが、技術革新の進展によって、企業で利用する技術は共通化が着実に進んでいる。その点を踏まえ、われわれはより短期間でのサポート提供開始に向け、GMOne ヘルプデスクでサポートの標準化に舵を切った。これにより、オペレーターへの事前教育が可能となり、GMOne ヘルプデスクでは、標準化したサポート内容であれば、最短 2 週間程度で海外拠点へ提供が可能となっている。にもかかわらず、サービス品質の均質化を通じて、料金も以前より格段に抑えている」(山本氏)

各国のIT状況まで把握し 現地対応を側面支援

新たに海外拠点を構える場合に、十分な猶予があるケースはまれだ。対して、GMOne ヘルプデスクを利用すれば、サービスレベルの標準化を通じ、事前にトレーニングを行ったオペレーターによって、極めて短期間かつ安価にシステムの安定稼働に向けたヘルプデスクを整備できる。スピード感を重視する近年のビジネスに、このメリットは極めて大きい。

また、標準化を通じて、問い合わせ件数や受け付け数、インシデント解決数、エスカレーション率といった、サポート品質を左右する項目のグローバルでの可視化も実現できる。「日本からスーパーバイザーが常時それらに目を光らせており、かつ、長年の経験で確立した独自の PDCA サイクル (plan-do-check-act サイクル) によって、

サポート品質のグローバルでの一元把握と底上げを実現している」(山本氏)

GMOne ヘルプデスクを提供する NTT コミュニケーションズは、各国の状況に精通している点も強みだ。ユーザーがヘルプデスクに求める知識は、OS やアプリケーションなどに限らない。障害発生時の迅速な復旧に向け、現地の通信サービスやベンダーの状況把握も必要だ。「その点、NTT コミュニケーションズは通信サービスの提供を通じ、以前から現地の情報収集に取り組んできた。各国のキャリアやベンダーとの付き合いも長く、トラブル対応時のエスカレーションの最適化の点でも他社と比べて一日の長がある」と山本氏は語る。

海外進出のために買収した企業のシステムが極めて複雑化しており、標準化したサービスでは対応しきれないケースもある。しかし、このような場合でも NTT コミュニケーションズでは解決策を提示し、トラブルなく新しいシステムやヘルプデスクの導入を実現する。「ここ数年、企業買収の活発化に伴い、標準化で対応できない依頼も増えている。その場合でも、従来のカスタマイズ型アプローチによって、サービスレベルなどのコンサルティングを行い、NTT コミュニケーションズとしての包括対応が可能だ」(山本氏)

GMOne ヘルプデスクは、アジア展開を進める日系企業を中心に既に利用されている。利用言語としては、中国語やベトナム語、さらにマレー語といった選択肢も増えている。これらは日系企業のアジア進出が加速していることの証左だ。こうした中、NTT コミュニケーションズでは今後、グローバルに配置された PC 管理を一元的に実施する「PC マネジメント」などのオプション機能の拡充を通じ、利用する企業や従業員にとって魅力あるサービスを展開する。

海外展開を検討する日系企業にとって、GMOne ヘルプデスクは、IT システムの円滑な運用とそれに伴う生産性の向上のために、検討すべき有力候補の 1 つとなりそうだ。

パラメーター	目標	定義
電話応答率 (90 秒以内) (%)	80.0%以上	電話応答合計数の内、90 秒以内に応答した比率
電話放棄率 (%)	7.5%以下	電話を受信した合計数の内、放棄された比率
電子メール応答率 (6 時間以内) (%)	80.0%以上	メールを受信した合計数の内、6 時間以内に返信した比率
電話復旧率 (%)	80.0%以上	電話チケットの合計復旧数の内、電話を受け、2 日間以内に復旧した比率
電子メール復旧率 (%)	80.0%以上	メールチケットの合計復旧数の内、メールを受け、7 日間以内に復旧した比率
エスカレーション率 (%)	20.0%以下	解決したチケット数の内、エスカレーションしたチケットの比率
一次受付解決率 (%)	80.0%以上	チケット合計数の内、一次受付時に解決したチケット数の比率

NTT コミュニケーションズが Web ページで公開している品質指標。同社が培ってきたヘルプデスク運用ノウハウによって高い品質を実現している。運用手法の標準化によって、この品質を短期間での導入でも維持できる点も GMOne ヘルプデスクの大きなメリットといえる