

ヘルプデスク運用状況

1. 概要

ITIL 管理対象システムにおけるヘルプデスク受付数は 6,517 件であり、前年度の 5,915 件を約 600 件上回った。ITIL 管理対象外の受付も合すると 8,614 件であり、前年度とほぼ同じ（約 140 件上回ったのみ）となっている。3月は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴い、春学期のすべての授業をオンラインで行うことに決定した影響で、教員からの問い合わせが多数寄せられた。

ヘルプデスクにおける対応において、ITIL 管理対象のものの割合は、年間を通して 8,614 件中 6,517 件の 75.7%であり、前年度の 69.8%より増加している。

なお、ヘルプデスクにおける ITIL 管理対象外の対応は、担当者への取次、不在時の要件預かりや、営業電話対応などとなっている。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	通年	
2019	ITIL管理対象数	960	593	549	479	185	609	615	418	385	479	365	880	6,517
	ITIL管理対象外数	189	157	205	201	153	128	161	190	150	205	173	185	2,097
	合計	1149	750	754	680	338	737	776	608	535	684	538	1065	8,614
	登録割合	83.6%	79.1%	72.8%	70.4%	54.7%	82.6%	79.3%	68.8%	72.0%	70.0%	67.8%	82.6%	75.7%
2018	ITIL管理対象数	874	550	651	540	205	483	586	438	340	427	359	462	5,915
	ITIL管理対象外数	216	172	280	247	136	198	296	241	193	158	199	227	2,563
	合計	1090	722	931	787	341	681	882	679	533	585	558	689	8,478
	登録割合	80.2%	76.2%	69.9%	68.6%	60.1%	70.9%	66.4%	64.5%	63.8%	73.0%	64.3%	67.1%	69.8%
割合変化率	104%	104%	104%	103%	91%	117%	119%	107%	113%	96%	105%	123%	108%	
合計変化率	105%	104%	81%	86%	99%	108%	88%	90%	100%	117%	96%	155%	102%	

表 1：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外数

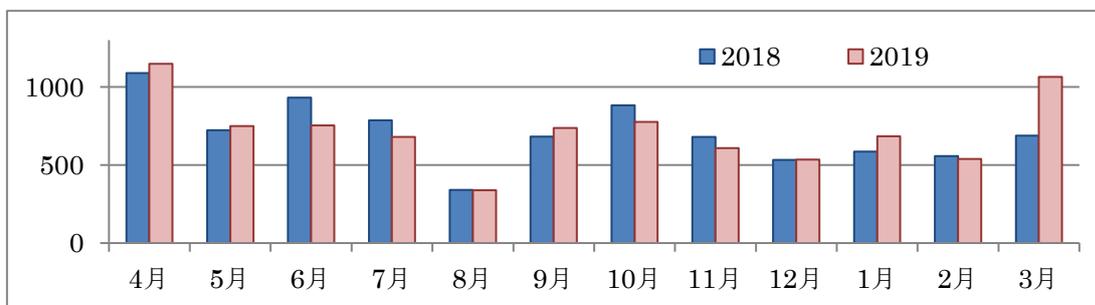


図 1：ヘルプデスク受付件数

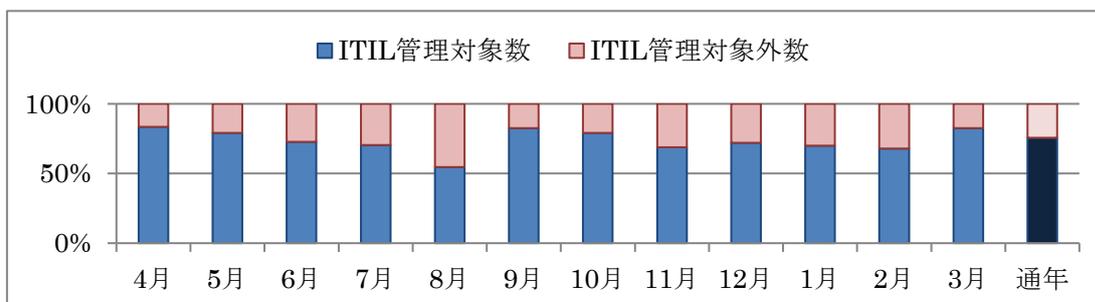


図 2：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外割合

2. ヘルプデスク ITIL 管理システム対象問い合わせ件数

ITIL 管理対象システムにおける対応では、前年度に引き続き、「Blackboard」の対応がトップとなっている。「Blackboard」の対応件数は前年比 111%となっており、依然として問い合わせが多い。また、2017 年度から「V-Campus ID 管理厳格化」の運用を開始した「IDM システム（認証連携含む）」の対応も前年度に引き続いて多く、695 件で 3 位となっている。上位 5 件「表 2：ヘルプデスク問い合わせ件数」黄色部分）の対象は前年度の「(PC)その他 PC」が外れ、「AV 機器」が入っている。これら 5 件の件数累計が全体の 54%を占めている。

なお、「(PC)院生室 PC」「(printer)事務用プリンタ」については既存の対象を今年度から新たな項目として独立させたものである。

ID	2019												2020			2019	2018	変化率
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	通年	通年				
1	ALC NetAcademy	4	3	6			5	4	5	1	1	1	30	11	273%			
2	AV機器	43	31	45	27	16	38	63	42	39	27	20	14	405	362	112%		
3	Blackboard	222	107	94	103	30	208	139	75	73	97	36	49	1,233	1,106	111%		
4	IDMシステム(認証連携含む)	144	107	51	33	15	53	39	19	17	56	64	97	695	778	89%		
5	IT's Class (CHORUS)				1								1	2	50%			
6	Office365(ADFS含む)							1			3		1	5	0%			
8	REO (Rikkyo English Online)		2				1			6	1	36	41	87	26	335%		
10	WEBシステム(Proself含む)	23	14	17	9	9	17	21	7	5	10	5	47	184	193	95%		
11	キャンパスネットワーク(有線、無線)	30	21	13	24	10	20	11	10	4	9	13	21	186	223	83%		
13	(PC)その他PC	45	34	38	26	13	24	34	16	28	18	15	33	324	388	84%		
15	ネットワークセキュリティ(DC他)													0	0	0%		
17	ポータルシステム(RikkyoMobile含む)	23	6	8	7	6	14	10	7	5	7	14	16	123	183	67%		
18	メールシステム	78	36	29	40	16	32	37	36	25	38	23	53	443	502	88%		
19	(PC)ラーニングスペースPC	8	8	5	15	3	4	5	1	4	3	1	1	58	42	138%		
20	回線(インターネット、キャンパス間)							3						3	0	0%		
23	(PC)貸出しPC & 貸出プリンタ	12	20	33	21	3	15	11	22	27	15	4	6	189	178	106%		
24	大学情報データベース(研究者情報)	7	1				1	1	1	2	1			14	30	47%		
25	その他	48	43	38	34	11	26	44	37	29	33	28	356	727	371	196%		
26	ITIL 管理システム		1	1		1	6	2				2		13	10	130%		
28	(PC)教卓PC	3	2	5	3	1		1	1	3	2	1	1	23	22	105%		
29	(PC)パソコン教室PC	49	51	27	27	1	23	53	31	23	28		3	316	238	133%		
30	(PC)研究室PC	19	7	9	7	5	5	5	5	3	11	4	8	88	71	124%		
31	(PC)事務用PC	10	8	7	4	4	5	12	13	9	11	14	9	106	83	128%		
32	(Printer)パソコン教室プリンタ	10	5	20	11	3	1	10	7	10	10	2	3	92	60	153%		
33	廃)(Printer)研究室プリンタ													0	0	0%		
34	(Printer)その他プリンタ	31	10	12	10	3	13	18	5	4	4	3	6	119	157	76%		
36	施設設備	14	6	15	14	7	21	14	14	10	18	9	8	150	86	174%		
81	EESライセンスプログラム	34	15	6	6	3	4	7	9	2	5	9	8	108	120	90%		
82	他部署提供サービス	25	6	3	6	6	10	3	1	2	12	6	15	95	108	88%		
83	Webコンテンツ	1	1	3	4	1	5	4	3	7	5	8	9	51	22	232%		
84	立教小中高	1												1	10	10%		
85	ISP													0	0	0%		
86	立教時間	38	22	31	21	6	25	31	20	16	16	22	51	299	274	109%		
87	イントラネット	14	4	10	4	1	10	4	5	4	1	1	3	61	37	165%		
88	(PC)貸出ソフト	11	12	6	6	5	15	8	14	13	18	18	15	141	121	117%		
89	ATR CALL BRIX		3	5	4						1			13	10	130%		
90	事務システム	5	5	6	3	5	3	8	6	5	3	3	1	53	66	80%		
91	(Printer)図書館プリンタ	8	2	6	9	1	5	12	6	7	11		1	68	25	272%		
93	(PC)院生室PC											1		1	0	0%		
94	(printer)事務用プリンタ									2	4	3	3	12	0	0%		
-	月合計(2019)	960	593	549	479	185	609	615	418	385	479	365	880	6,517	--	110%		
-	月合計(2018)	874	550	651	540	205	483	586	438	340	427	359	462	--	5,915	--		
-	変化率	110%	108%	84%	89%	90%	126%	105%	95%	113%	112%	102%	190%	110%	--	--		

表 2：ヘルプデスク問い合わせ件数

3. 電話受付件数

(1). 月別電話受付件数

前年度に比べて6月が158件減少、10月が133件減少と、全体的に減少傾向にある。年間通じては323件減少し、5,714件となった。

	2019												2019 通年	2018 通年	変化率
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
8時	4	10	8	7		12	9	6	5	3	4	1	69	48	144%
9時	81	57	52	48	25	45	62	60	43	64	52	17	606	689	88%
10時	103	76	73	53	29	43	40	43	43	64	48	130	745	771	97%
11時	78	50	48	56	37	48	55	38	40	45	48	88	631	710	89%
12時	60	41	36	27	19	32	32	29	27	29	37	59	428	475	90%
13時	95	56	68	55	37	45	49	57	43	55	51	98	709	687	103%
14時	76	43	58	57	38	64	44	53	56	55	54	93	691	695	99%
15時	77	45	53	61	40	67	70	61	47	58	52	93	724	724	100%
16時	77	40	56	51	28	30	53	41	42	61	56	66	601	691	87%
17時	57	25	45	36	14	23	43	30	19	44	20	16	372	419	89%
18時	17	16	17	16	1	5	14	13	10	8	2		119	114	104%
19時	2	2	5	2		2	2		1		1		17	11	155%
20時	1		1										2	3	67%
月合計 (2019)	728	461	520	469	268	416	473	431	376	486	425	661	5,714	—	95%
月合計 (2018)	724	489	678	575	261	491	606	497	392	402	424	498	—	6,037	—
合計変化率	101%	94%	77%	82%	103%	85%	78%	87%	96%	121%	100%	133%	95%	—	—
営業日平均 (2019)	28.0	19.2	20.8	17.4	19.1	18.9	18.2	18.0	17.1	22.1	18.5	26.4	20.4	—	—
営業日平均 (2018)	29.0	19.6	26.1	22.1	16.3	23.4	22.4	20.7	18.7	17.5	18.4	19.9	—	21.4	—
平均変化率	97%	98%	80%	79%	117%	81%	81%	87%	92%	126%	100%	133%	95%	—	—

表3：月別時間帯別電話受付件数

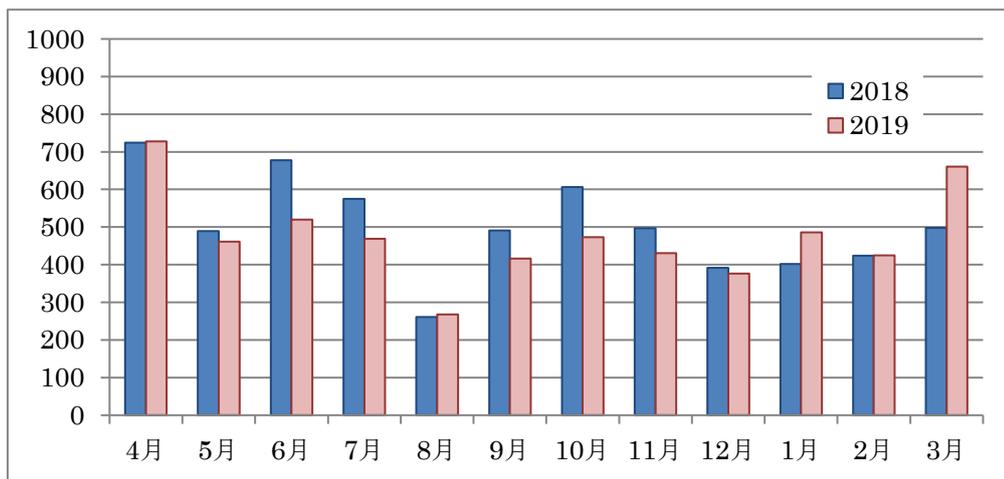


図5：月別電話受付件数

月別の営業日平均電話受付件数は、8月、1月～3月が増加し、他の月が減少している。8月は営業日が少ないため月全体の件数は1年で最少だが、営業日の平均件数は他の月と大差ないことが分かる。

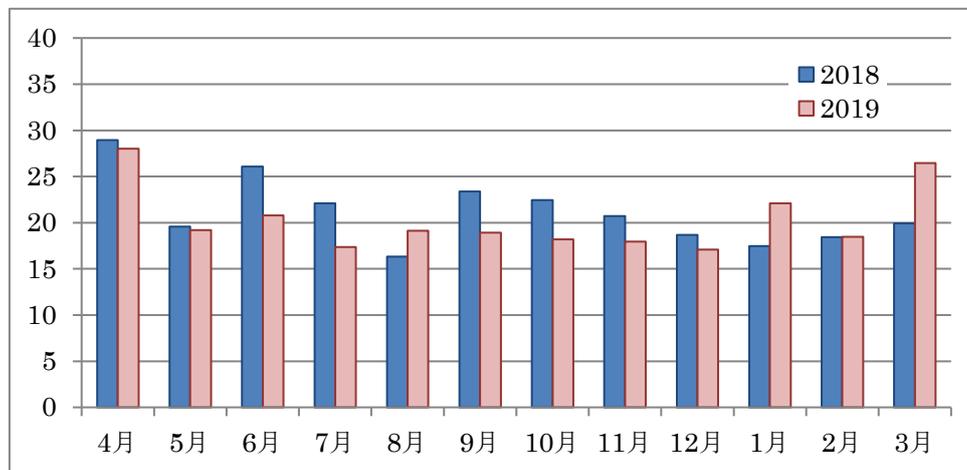


図6：月別営業日平均電話受付件数

(2). 時間帯別電話受付件数

9時、16時の件数が前年度より100件弱減少しているが、全体的な傾向は、前年度とほぼ同じだった。(件数数値は「表3：月別時間帯別電話受付件数」を参照のこと)

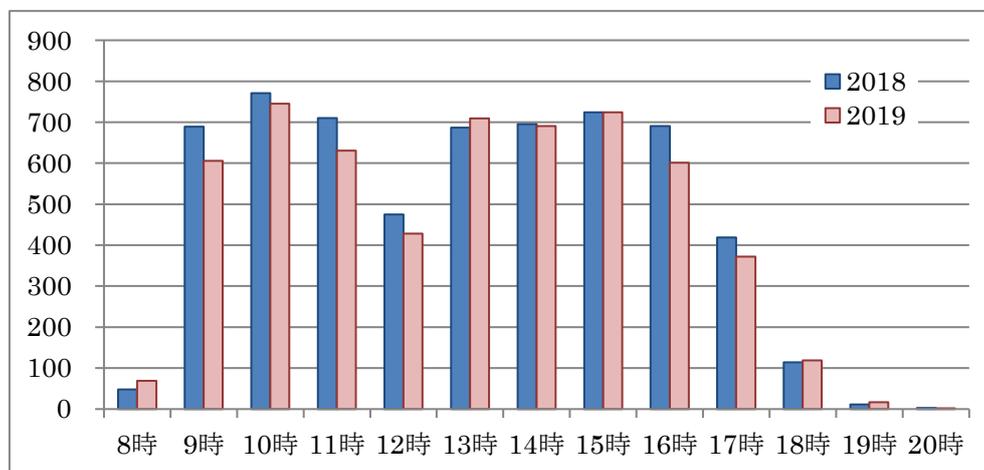


図7：時間帯別電話受付件数

(3). 曜日別電話受付件数

前年度に比べて、月曜日のみ微増し他の曜日はほぼ横ばいか減少傾向だった。

		月	火	水	木	金	土	2019 通年	2018 通年	変化率
2019	4月	147	142	147	154	102	36	728	724	101%
	5月	110	97	76	72	81	24	460	489	94%
	6月	95	89	102	93	99	42	520	678	77%
	7月	69	96	104	92	88	20	469	575	82%
	8月	33	31	29	91	84		268	261	103%
	9月	71	72	83	84	83	23	416	491	85%
	10月	77	85	110	96	91	14	473	606	78%
	11月	72	55	100	67	108	29	431	497	87%
	12月	70	90	59	78	58	21	376	392	96%
2020	1月	54	104	89	88	116	35	486	402	121%
	2月	50	82	90	75	93	35	425	424	100%
	3月	168	174	97	117	83	22	661	498	133%
曜日合計 (2019)		1,016	1,117	1,086	1,107	1,086	301	5,713	--	95%
曜日合計 (2018)		981	1,278	1,201	1,111	1,168	298	--	6,037	--
変化率		104%	87%	90%	100%	93%	101%	95%	--	--

表4：曜日別電話受付件数合計

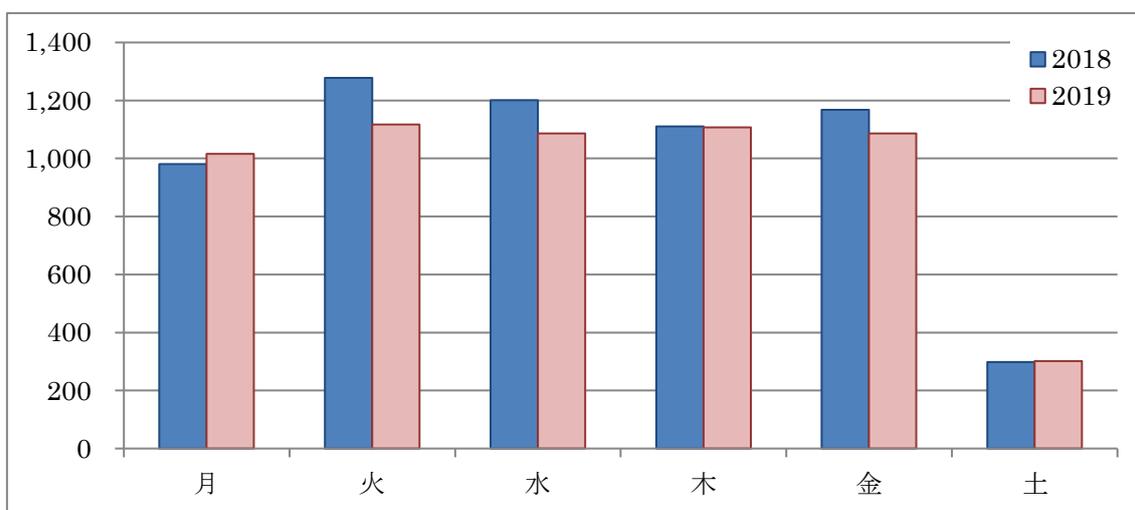


図8：曜日別電話受付件数合計

		月	火	水	木	金	土	2019 平均	2018 平均	変化率
2019	4月	29.4	28.4	36.8	38.5	25.5	9.0	27.9	29.0	96%
	5月	27.5	24.3	19.0	18.0	20.3	6.0	19.2	19.4	99%
	6月	23.8	22.3	25.5	23.3	24.8	8.4	21.3	26.8	80%
	7月	13.8	19.2	20.8	23.0	22.0	5.0	17.3	22.1	78%
	8月	16.5	15.5	14.5	22.8	21.0	0.0	15.0	13.8	109%
	9月	17.8	18.0	20.8	21.0	20.8	11.5	18.3	22.5	81%
	10月	19.3	17.0	22.0	19.2	22.8	4.7	17.5	22.2	79%
	11月	24.0	13.8	25.0	16.8	21.6	7.3	18.1	20.0	90%
	12月	17.5	22.5	19.7	19.5	14.5	7.0	16.8	19.4	86%
2020	1月	18.0	26.0	22.3	22.0	29.0	11.7	21.5	17.5	123%
	2月	16.7	27.3	22.5	18.8	23.3	7.0	19.3	18.7	103%
	3月	33.6	34.8	24.3	29.3	27.7	5.5	25.8	20.2	128%
年間平均 (2019)		21.5	22.4	22.7	22.7	22.8	6.9	19.8	--	95%
年間平均 (2018)		21.6	25.9	24.4	23.1	24.2	6.5	--	21.0	--
変化率		99%	86%	93%	98%	94%	106%	95%	--	--

表5：曜日別営業日平均電話受付件数

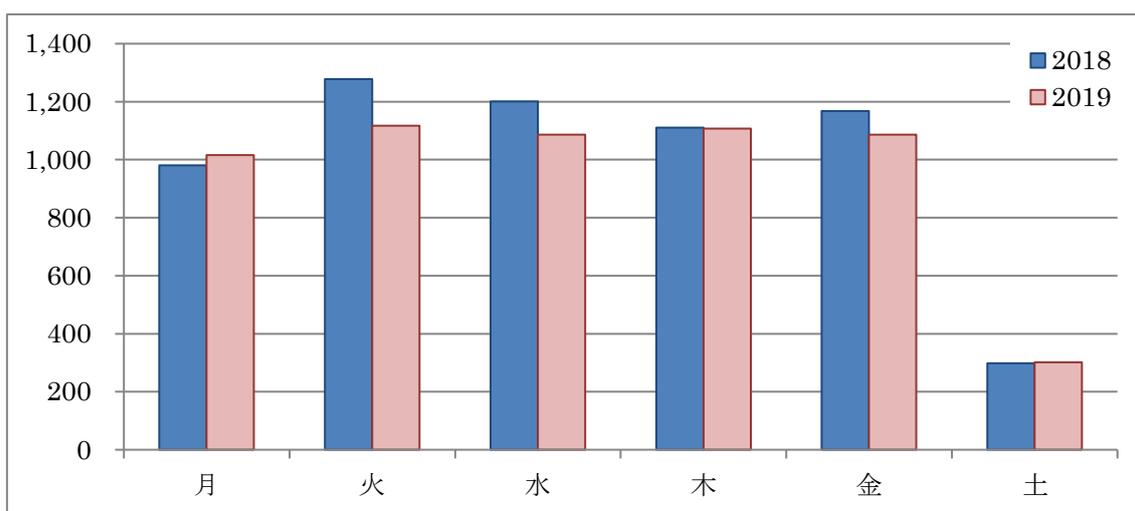


図9：曜日別営業日平均電話受付件数

4. 自己回答数をベースとした対応件数比較

ヘルプデスクにおける ITIL 管理へのインシデント登録割合は、前年度の 80.0%に対し、84.0%に増加した。3月のオンライン授業関連の問い合わせ増加に伴い、ヘルプデスクのインシデント登録割合が増加したことが影響している。

	2019												2020		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	通年		
HD登録数	960	593	549	479	185	609	615	418	385	479	365	880	6,517		
HD以外の登録数	156	130	139	138	44	79	138	92	76	138	47	61	1,238		
ITIL登録数合計	1116	723	688	617	229	688	753	510	461	617	412	941	7,755		
HD登録割合(2019)	86.0%	82.0%	79.8%	77.6%	80.8%	88.5%	81.7%	82.0%	83.5%	77.6%	88.6%	93.5%	84.0%		
HD登録割合(2018)	82.8%	78.1%	79.8%	78.4%	75.9%	80.6%	80.8%	77.5%	76.7%	80.9%	82.9%	81.9%	80.0%		
変化率	104%	105%	100%	99%	106%	110%	101%	106%	109%	96%	107%	114%	105%		

表 6：ITIL 管理インシデント登録者別件数

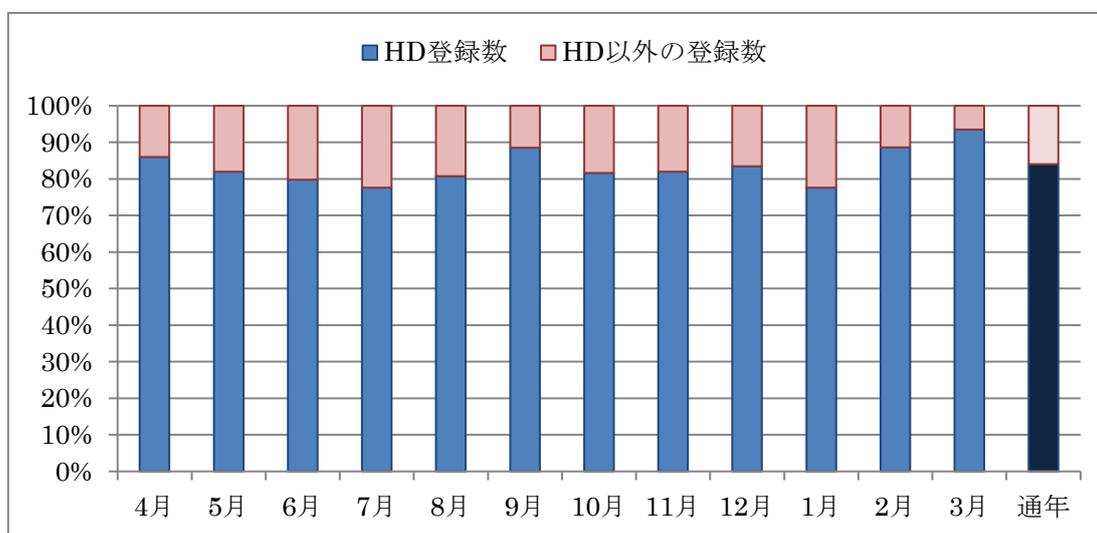


図 10: ITIL 管理インシデントヘルプデスク登録比

ヘルプデスク登録インシデントにおける、ヘルプデスクの自己回答率は、前年度より2.7%増加し、年間を通して68.8%（6,517件中4,484件）だった。このことから、メディアセンター内での役割分担に変化がなく、運用が定着していることがわかる。

	2019												2020			通年
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月				
自己回答件数	692	403	322	298	120	444	369	259	229	320	262	766	4,484			
他チーム対応数	268	190	227	181	65	165	246	159	156	159	103	114	2,033			
自己回答率(2019)	72.1%	68.0%	58.7%	62.2%	64.9%	72.9%	60.0%	62.0%	59.5%	66.8%	71.8%	87.0%	68.8%			
自己回答率(2018)	73.2%	64.4%	60.7%	69.4%	64.9%	66.3%	61.3%	57.8%	60.3%	70.3%	69.4%	71.0%	66.1%			
変化率	98%	106%	97%	90%	100%	110%	98%	107%	99%	95%	103%	123%	104%			

表7:ヘルプデスク自己回答数

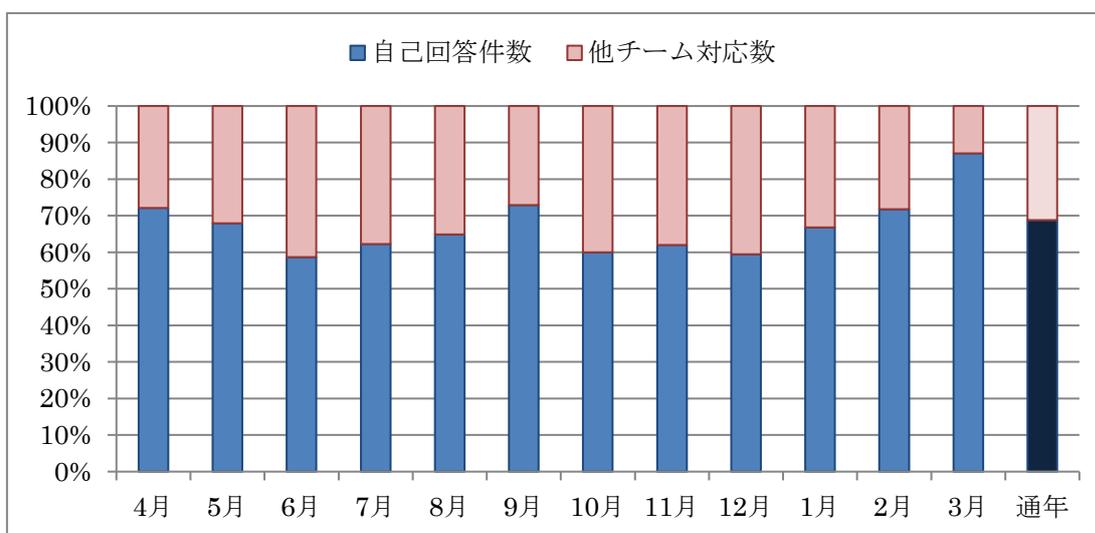


図11:ヘルプデスク自己回答率

5. 2019年度のまとめ

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、2020年度春学期のすべての授業をオンラインで行うことに決定した3月は、オンライン授業に関する問い合わせが多発し件数が大幅に増加したが、全体的には例年通りの件数傾向となった。

増加の一途を辿る問い合わせ件数を減らす取り組みの一環として、各システムの障害などの状況を分かりやすい形で一覧表示できるサービスの提供を検討している。