

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 12,036 件であり、前年度の 6,517 件を約 5,500 件上回った。これは主に新型コロナウイルス感染症対策で 2020 年度よりオンライン授業が開始されたことに伴い、Zoom・Meet などのオンライン会議ツールや、Blackboard・立教時間といった授業支援システムの間合せ数が増加したことが影響している。また、月別件数でも、すべての月で前年度の間合せ数を上回った。

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、営業電話対応などだが、コロナ禍でテレワーク利用が増加した影響で電話利用が減少したためか、前年度の 4 割程度の件数まで減少した。

		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
2020	ITIL管理対象数	2456	1442	834	834	559	1645	1070	753	512	587	462	882	12036
	ITIL管理対象外数	76	0	46	62	27	57	95	88	76	68	97	151	843
	合計	2532	1442	880	896	586	1702	1165	841	588	655	559	1033	12879
	登録割合	97.0%	100.0%	94.8%	93.1%	95.4%	96.7%	91.8%	89.5%	87.1%	89.6%	82.6%	85.4%	93.5%
2019	ITIL管理対象数	960	593	549	479	185	609	615	418	385	479	365	880	6517
	ITIL管理対象外数	189	157	205	201	153	128	161	190	150	205	173	185	2097
	合計	1149	750	754	680	338	737	776	608	535	684	538	1065	8614
	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%
割合変化率		116%	126%	130%	132%	174%	117%	116%	130%	121%	128%	122%	103%	124%
合計変化率		220%	192%	117%	132%	173%	231%	150%	138%	110%	96%	104%	97%	150%

表 1：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外数

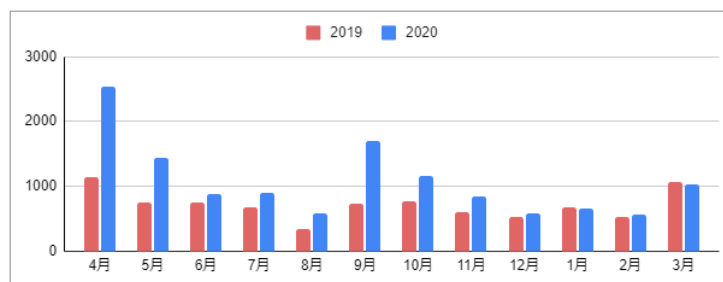


図 1：ヘルプデスク受付件数

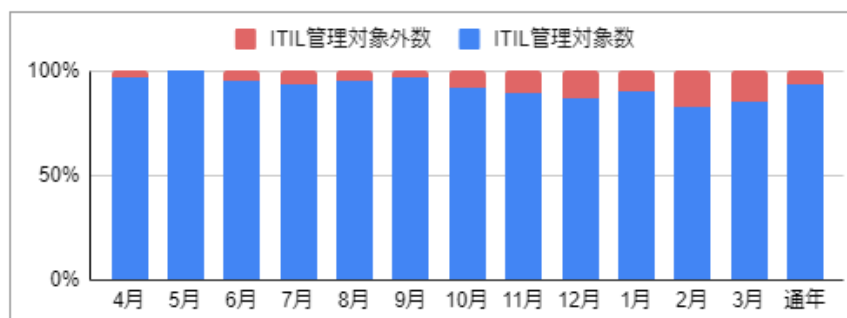


図 2：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外割合

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、「オンライン授業」(Zoom 関連の問い合わせ)の対応がトップとなった。また、「Blackboard」の対応件数も前年度比 162%となっており、依然として問い合わせが多い。また、オンライン授業で利用する Zoom などのミーティング情報 (URL、ID、パスコード) の伝達手段として利用された「立教時間」も問い合わせ数が多く、前年度比 309%を記録した。上位 5 件(「表 2:ヘルプデスク問い合わせ件数」黄色部分)の件数累計が全体の 60%を占めている。

なお、ヘルプデスクでは 2020 年度より問い合わせ数の増加に対応すべく、新たな問い合わせ管理ツールの利用を開始した。これに伴い、管理対象のシステム名を、これまでのものとは一部変更した形で運用している。

ID	2020年												2021年			2020	2019	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 AV機器	27	8	22	19	24	142	92	65	56	38	23	148	664	405	164%			
2 Blackboard	386	340	176	159	90	255	202	94	67	110	45	73	1997	1233	162%			
3 EESライセンスプログラム	15	19	11	22	8	12	8	12	9	7	8	1	132	108	122%			
4 eラーニング	28	10	2	0	0	5	9	1	5	7	6	16	89	130	68%			
5 Google Workspace	88	202	84	47	16	152	79	52	36	31	18	28	833	0	0%			
6 IDMシステム	139	38	55	56	57	123	23	94	32	81	101	148	947	695	136%			
7 Microsoft365	36	12	9	3	1	9	10	4	14	4	13	4	119	5	2380%			
8 PC教室PC	4	0	1	3	1	3	10	6	1	5	2	2	38	316	12%			
9 SPIRIT Mobile	10	2	3	1	0	1	2	7	1	0	0	4	31	46	67%			
10 Webシステム	217	4	0	3	4	12	10	4	12	3	4	3	276	184	150%			
11 Webコンテンツ	4	0	3	2	0	2	2	10	7	1	1	9	41	51	80%			
12 オンライン授業	572	398	122	158	121	424	224	96	50	64	47	82	2358	0	0%			
13 貸出PC・プリンター	7	0	0	1	1	5	8	5	8	3	0	6	44	189	23%			
14 貸出ソフト	30	11	34	34	25	42	69	42	26	17	14	26	370	141	262%			
15 教卓PC	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	3	23	13%			
16 研究系PC	83	66	40	82	42	45	29	23	30	41	24	67	572	413	138%			
17 研究系プリンター	0	0	0	2	5	15	27	4	13	7	8	8	89	279	32%			
18 施設設備	5	0	3	3	2	3	2	8	4	2	4	12	48	150	32%			
19 事務用	15	3	17	14	16	38	28	15	17	15	13	17	208	171	122%			
20 その他	491	65	54	38	36	59	56	56	31	39	39	66	1030	742	139%			
21 大学情報データベース	0	0	0	0	1	1	5	1	7	1	0	2	18	14	129%			
22 他部署	32	23	12	11	11	34	10	6	9	10	15	35	208	95	219%			
23 ネットワーク	57	32	27	82	28	92	50	45	14	16	19	28	490	250	196%			
24 ポータルサイト	11	11	2	5	2	3	2	18	5	1	5	5	70	77	91%			
25 メールシステム	56	45	29	22	31	46	35	33	24	15	33	57	426	443	96%			
26 ラーニングスペースPC	0	1	1	0	0	3	1	0	3	3	0	0	12	58	21%			
27 立教時間	143	152	127	67	36	119	77	52	31	65	20	34	923	299	309%			
- 月合計 (2020年度)	2456	1442	834	834	559	1645	1070	753	512	587	462	882	12036	-	185%			
- 月合計 (2019年度)	960	593	549	479	185	609	615	418	385	479	365	880	-	6517	-			
- 変化率	256%	243%	152%	174%	302%	270%	174%	180%	133%	123%	127%	100%	185%	-	-			

表 2:ヘルプデスク問い合わせ件数

2. 電話受付件数

新たに導入した問い合わせ管理ツールでは、時間帯別・曜日別の件数集計が困難なため、これらの件数記載は省略する。

(1). 月別電話受付件数

前年度に比べて9月以外の月は減少している。特に、春学期はヘルプデスク要員のテレワーク勤務の影響により、電話回線を1回線しか開放していなかったこともあり、件数減少が顕著である。9月からは電話回線の2回線開放を再開したため、春学期と比較して件数が増加した。

	2020年												2020	2019
	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
月合計 (2020)	100	86	201	224	161	446	377	325	263	268	289	512	3,252	-
月合計 (2019)	728	461	520	469	268	416	473	431	376	486	425	661	-	5,714
合計変化率	14%	19%	39%	48%	60%	107%	80%	75%	70%	55%	68%	77%	57%	-
営業日平均 (2020)	4.8	3.3	7.7	8.3	13.4	19.4	14.5	13.5	12.0	12.8	13.1	19.7	11.8	-
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
平均変化率	17%	17%	37%	48%	70%	103%	80%	75%	70%	58%	71%	75%	58%	-

表3：月別電話受付件数

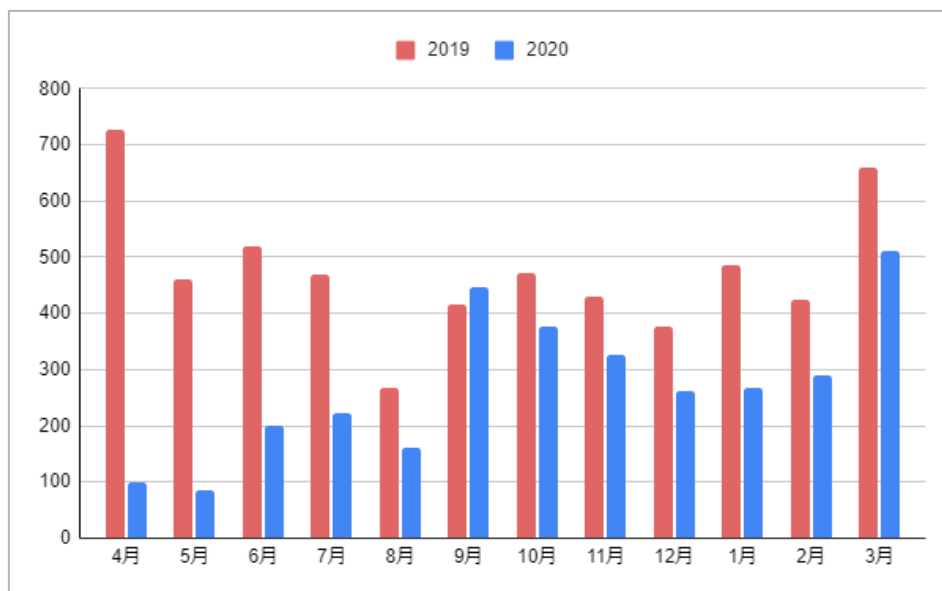


図5：月別電話受付件数

月別の営業日平均電話受付件数も、9月以外の月は前年度より減少している。

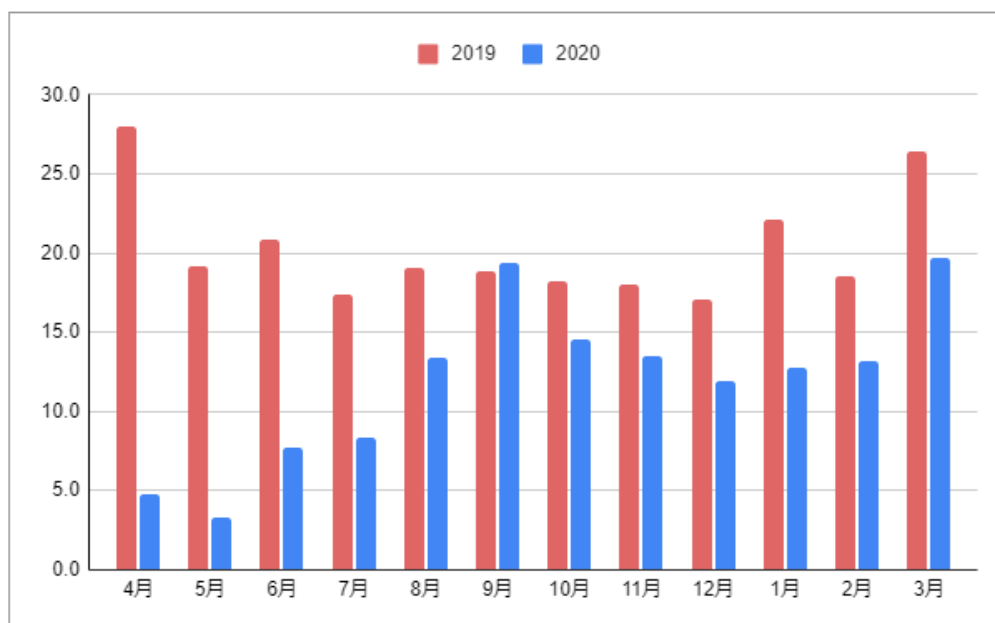


図6：月別営業日平均電話受付件数

3. 自己回答数をベースとした対応件数比較

2019年度をもって集計を終了したため、本センター報への掲載も終了とさせていただきます。

4. 2020年度のまとめ

2020年度はオンライン授業が開始された影響で、2014年度のヘルプデスク立ち上げ以来、過去最多の問い合わせ件数を記録した。

また、問い合わせ件数を極力減らすための取り組みの一環として、各システムの障害などの状況を一覧表示できるサービス (<http://s.rikkyo.ac.jp/mcss>) の運用を開始した。

2021年度もオンライン授業は継続される予定であるため、更に問い合わせを減少させるための施策を検討している。