

## 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 8,782 件であり、前年度の 12,036 件より約 3,254 件減少した。4 月～3 月のすべての月で、前年度の件数を下回っており、特に 5 月と 9 月は件数が半数近く減少している。

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、営業電話対応などだが、こちらは前年度とほぼ同等の件数だった。

		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
2021	ITIL 管理対象数	1899	713	793	636	316	929	794	591	453	491	402	765	8782
	ITIL 管理対象外数	117	82	70	64	37	58	59	68	68	54	63	89	829
	合計	2016	795	863	700	353	987	853	659	521	545	465	854	9611
	登録割合	94.2%	89.7%	91.9%	90.9%	89.5%	94.1%	93.1%	89.7%	86.9%	90.1%	86.5%	89.6%	91.4%
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%
割合変化率		97%	90%	97%	98%	94%	97%	101%	100%	100%	101%	105%	105%	98%
合計変化率		79.6%	55.1%	98.1%	78.1%	60.2%	58.0%	73.2%	78.4%	88.6%	83.2%	83.2%	82.7%	74.6%

表 1：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外数

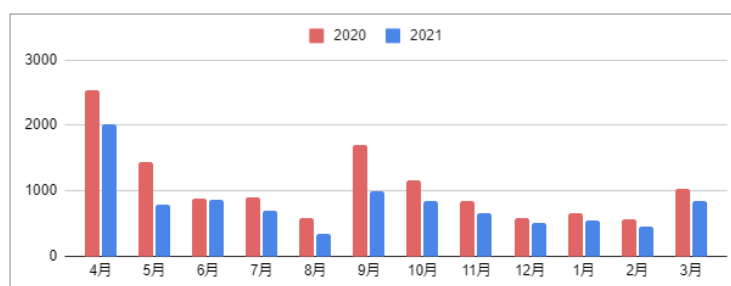


図 1：ヘルプデスク受付件数

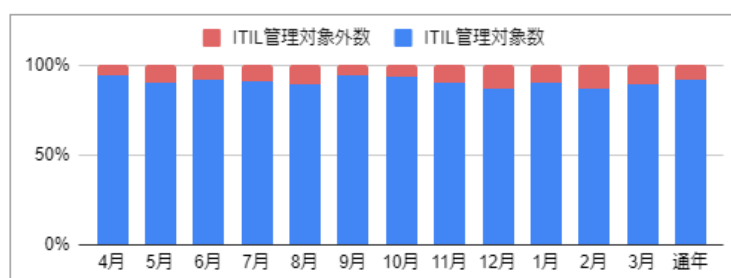


図 2：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外割合

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、「Blackboard」の対応が1,445件でトップとなった。また、新型コロナウイルスの感染者数が一時期落ち着いたことを受け、ミックス型（ハイブリッド型）授業が増加したため、「AV機器」の対応件数も増加し、前年度比174%を記録した。「オンライン授業」（Zoom関連の問い合わせ）も件数が多いが、前年度からは半減している。上位5件（「表2：ヘルプデスク問い合わせ件数」黄色部分）の件数累計が全体の約56%を占めている。

ID		2021年										2022年			2021	2020	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	286	29	124	81	17	99	196	101	82	65	17	61	1158	664	174%	
2	Blackboard	286	117	172	138	47	192	141	78	69	92	45	68	1445	1997	72%	
3	EESライセンスプログラム	40	20	11	8	4	7	9	8	2	4	7	8	128	132	97%	
4	eラーニング	1	0	1	1	0	5	1	0	7	1	3	68	88	89	99%	
5	Google Workspace	99	48	48	30	9	71	37	27	23	14	15	17	438	833	53%	
6	IDMシステム	122	73	43	31	17	36	20	22	25	55	72	118	634	947	67%	
7	Microsoft365	7	2	9	3	1	1	3	3	0	0	0	3	32	119	27%	
8	PC教室PC	7	0	4	2	1	2	4	1	3	1	1	5	31	38	82%	
9	SPIRIT Mobile	3	1	2	1	3	8	2	3	1	0	0	2	26	31	84%	
10	Webシステム	5	5	1	1	4	7	1	2	5	5	6	12	54	276	20%	
11	Webコンテンツ	8	0	7	2	0	2	2	3	3	0	4	7	38	41	93%	
12	オンライン授業	378	116	65	52	25	158	92	55	24	48	31	37	1081	2358	46%	
13	貸出PC・プリンター	16	4	8	5	1	5	8	6	5	5	1	6	70	44	159%	
14	貸出ソフト	43	38	38	29	17	27	29	22	21	28	15	25	332	370	90%	
15	教卓PC	5	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	8	3	267%	
16	研究系PC	72	49	41	59	68	65	43	54	30	36	49	61	627	572	110%	
17	研究系プリンター	31	2	7	11	1	5	10	9	12	9	7	8	112	89	126%	
18	施設設備	24	7	1	2	2	9	9	3	9	7	3	5	81	48	169%	
19	事務用	23	19	29	10	19	34	27	28	23	15	13	26	266	208	128%	
20	その他	87	43	51	58	27	54	49	64	35	36	37	55	596	1030	58%	
21	大学情報データベース	3	2	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	10	18	56%	
22	他部署	44	19	17	19	10	31	16	15	10	9	23	27	240	208	115%	
23	ネットワーク	73	30	18	14	11	24	28	37	24	17	15	32	323	490	66%	
24	ポータルサイト	5	0	2	0	3	4	3	5	4	2	0	2	30	70	43%	
25	メールシステム	74	29	34	29	16	33	33	20	21	22	20	81	412	426	97%	
26	ラーニングスペースPC	0	1	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	6	12	50%	
27	立教時間	157	58	57	50	13	49	26	24	14	20	17	31	516	923	56%	
-	月合計（2021年度）	1899	713	793	636	316	929	794	591	453	491	402	765	8782	-	73%	
-	月合計（2020年度）	2456	1442	834	834	559	1645	1070	753	512	587	462	882	-	12036	-	
-	変化率	77%	49%	95%	76%	57%	56%	74%	78%	88%	84%	87%	87%	73%	-	-	

表2：ヘルプデスク問い合わせ件数

立教大学のオンライン授業で使用する Web 会議システムは Zoom と Google Meet があるが、このうち Google Meet を含む「Google Workspace」の件数も、前年度より半減した。

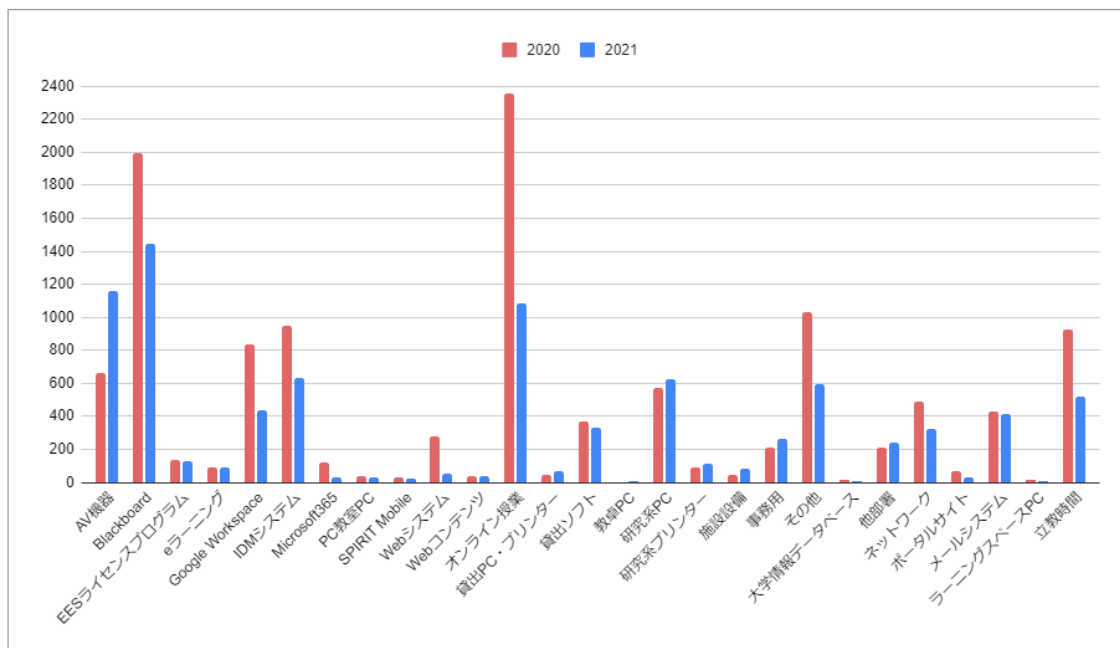


図3：ヘルプデスク問い合わせ件数（システム別）

月別の件数は、前述の通り5月と9月は前年度より半数近く減少しているものの、それら以外の月には特筆すべき変動は見られなかった。

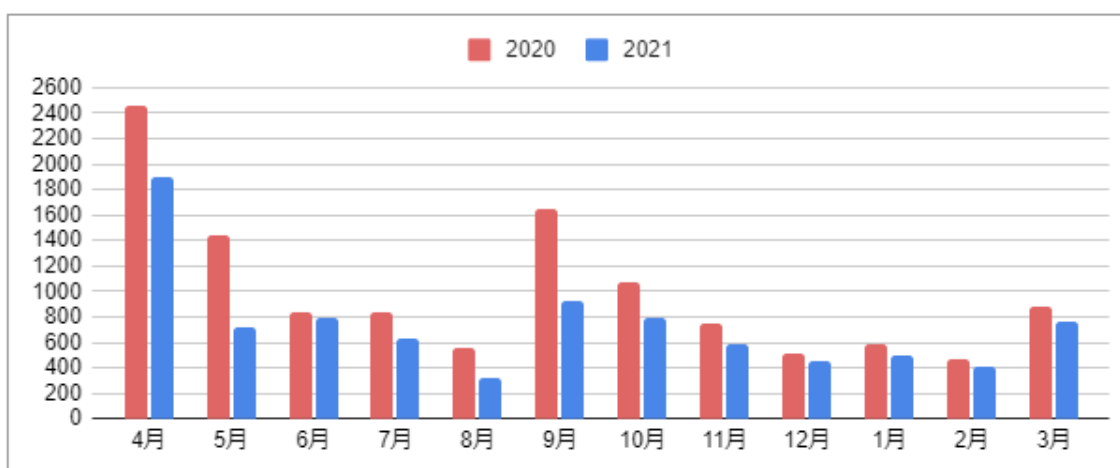


図4：ヘルプデスク問い合わせ件数（月別）

### 3. 電話受付件数

前年度と比較して4月～7月は件数が増加したが、8月以降はすべて減少している。前年度の4月～7月の件数が少ないのは、テレワーク勤務に伴い電話回線の開放を1回線のみ限定していたためである。9月～2月にかけて件数が徐々に減少し、3月に増加する傾向は前年度とほぼ変わっていない。

	2021年										2022年			2021	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	通年	
月合計 (2021)	758	336	333	307	151	421	361	317	248	241	196	413	4,082	-	
月合計 (2020)	100	86	201	224	161	446	377	325	263	268	289	512	-	3,252	
合計変化率	758%	391%	166%	137%	94%	94%	96%	98%	94%	90%	68%	81%	126%	-	
営業日平均 (2021)	29.2	14.0	12.8	11.4	10.8	18.3	14.4	12.7	10.8	10.5	8.9	15.9	14.4	-	
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	
平均変化率	607%	424%	166%	137%	80%	94%	100%	94%	90%	82%	68%	81%	122%	-	

表3：月別電話受付件数

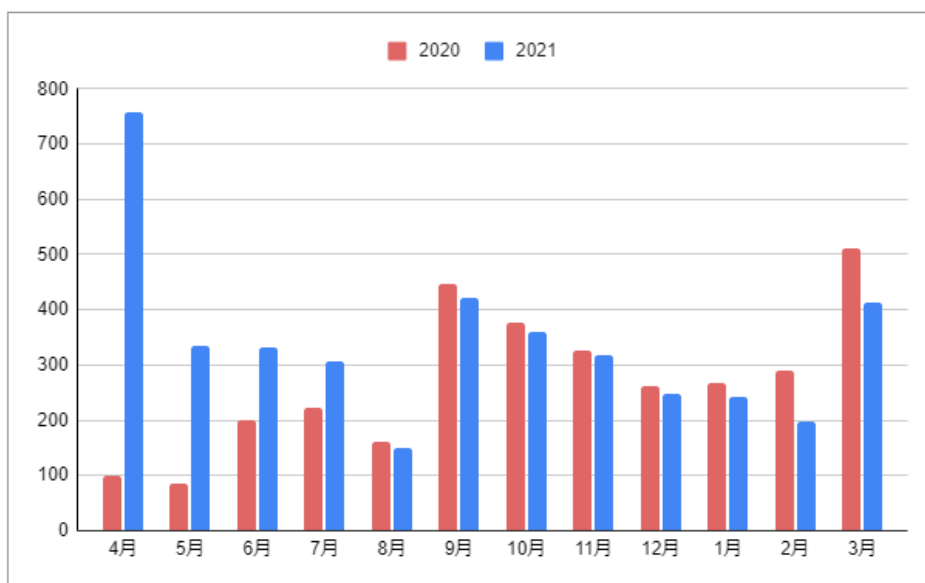


図5：月別電話受付件数

月別の営業日平均電話受付件数も、4月～7月以外の月は前年度より減少している。

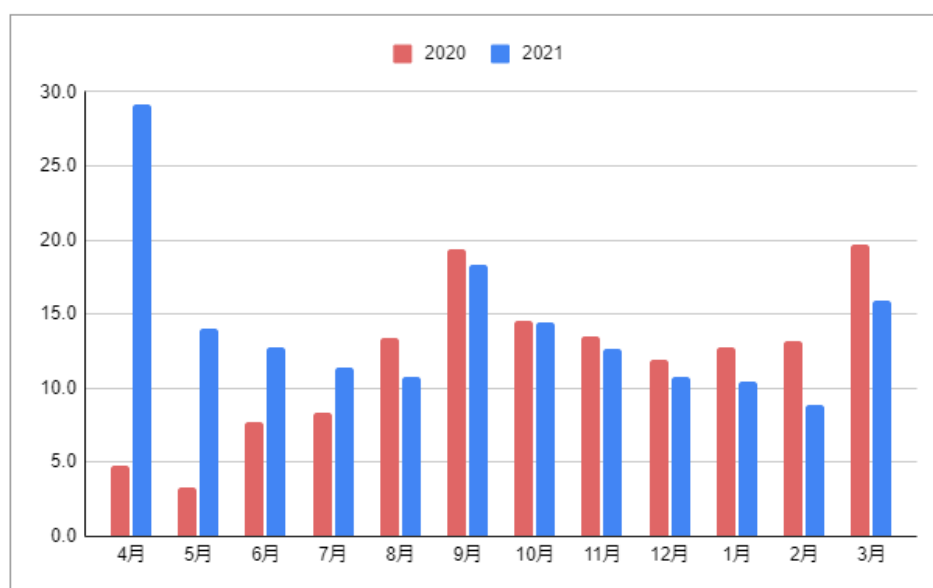


図6：月別営業日平均電話受付件数

#### 4. まとめ

2021年度は、前年度に引き続きオンライン（あるいはミックス型）で行われる授業が多かった。問い合わせ件数は前年度以前と比較すると高水準にあるが、前年度よりは減少した。

REO 入学前課題（毎年3月）のように、システムによっては、毎年決まった時期に一定数以上の問い合わせがあることが判明しているため、問い合わせ内容を具体的に分析して次年度に活かすようにしたい。