

## 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 7,157 件であり、前年度の 7,731 件より 574 件減少した。4月、5月、9月を除くすべての月で前年度の件数を下回っている。

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、こちらは前年度の 975 件に対して 890 件と、85 件減少した。

		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
2023	ITIL管理対象数	1534	700	565	530	239	803	596	451	352	425	359	603	7157
	ITIL管理対象外数	70	74	80	70	50	104	98	81	68	55	55	85	890
	合計	1604	774	645	600	289	907	694	532	420	480	414	688	8047
	登録割合	95.6%	90.4%	87.6%	88.3%	82.7%	88.5%	85.9%	84.8%	83.8%	88.5%	86.7%	87.6%	88.9%
2022	ITIL管理対象数	1502	687	679	600	309	726	600	474	478	445	473	758	7731
	ITIL管理対象外数	94	68	102	80	64	95	83	95	65	74	66	89	975
	合計	1596	755	781	680	373	821	683	569	543	519	539	847	8706
	登録割合	94.1%	91.0%	86.9%	88.2%	82.8%	88.4%	87.8%	83.3%	88.0%	85.7%	87.8%	89.5%	88.8%
割合変化率		102%	99%	101%	100%	100%	100%	98%	102%	95%	103%	99%	98%	100%
合計変化率		101%	103%	83%	88%	77%	110%	102%	93%	77%	92%	77%	81%	92%

表 1：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外数

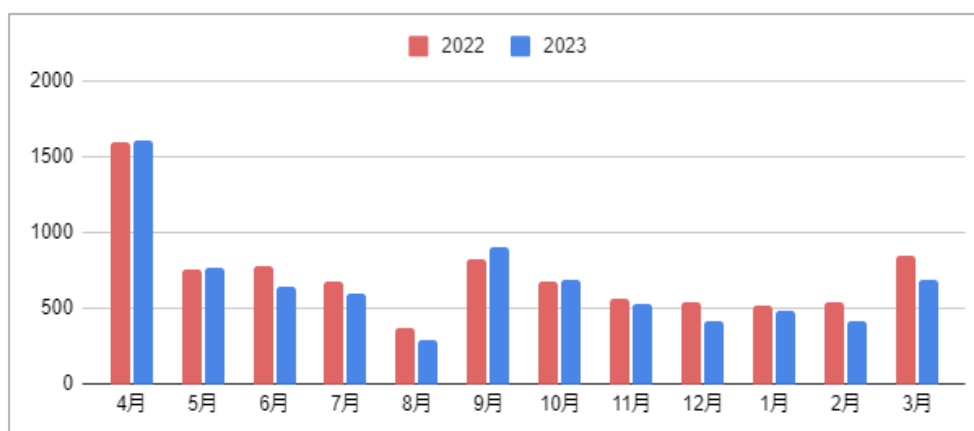


図 1：ヘルプデスク受付件数

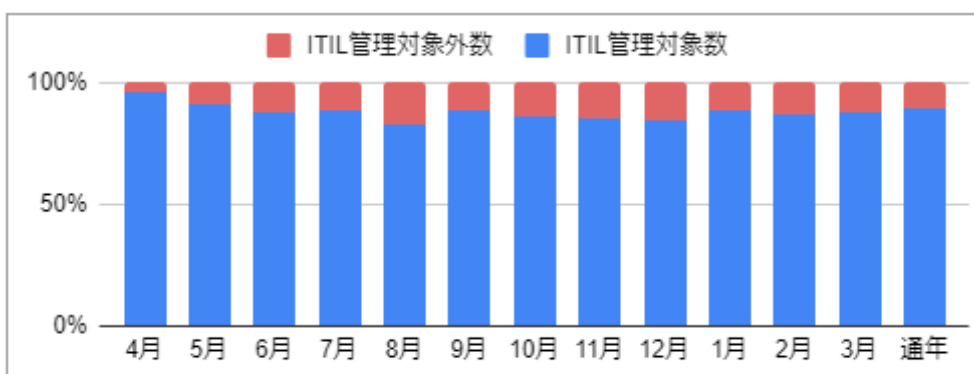


図 2：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外割合

## 2. ヘルプデスク ITIL 管理システム対象問合せ件数

ITIL 管理対象システムにおける対応では、今年度より本格運用を開始した新授業支援システム「Canvas LMS」の問合せが1,450件でトップとなった。「AV機器」は全体の件数としては依然多いものの、前年度比56%に留まっている。また、「Blackboard」は2024年3月末のサービス終了に向けて徐々に問合せ数が減少し、最終的には前年度比33%となった。上位5件（「表2：ヘルプデスク問合せ件数」黄色部分）の件数累計が、前年度と同様、全体の約56%を占めている。

なお、ヘルプデスクでは今年度より新たな問合せ対応管理ツールの利用を開始したため、管理対象のシステム名をこれまでのものから一部変更した形で運用している。

ID		2023年										2024年			2023	2022	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	Acrobat/CSサーバー	3	5	0	1	1	0	1	3	1	3	2	4	24	65	37%	
2	AV機器	109	96	88	53	19	88	89	84	69	39	36	47	817	1,449	56%	
3	Azure	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3	0	0%	
4	Blackboard	82	28	25	21	14	31	19	11	11	19	8	11	280	845	33%	
5	Canvas LMS	438	135	96	104	29	231	113	68	40	55	40	101	1,450	197	736%	
6	DMS	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	4	2	200%	
7	EESライセンスプログラム	18	13	12	9	1	3	6	5	2	5	4	3	81	76	107%	
8	Google Workspace	36	30	33	19	6	36	18	19	20	10	10	12	249	274	91%	
9	IDMシステム（認証連携含む）	137	72	29	26	16	52	35	18	16	60	79	123	663	719	92%	
10	ITIL管理システム	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	0	0%	
11	Microsoft365	15	4	5	11	14	3	4	1	1	3	4	7	72	49	147%	
12	PC)パソコン教室PC	10	1	3	1	1	4	5	2	2	3	0	1	33	37	89%	
13	PC)ラーニングスペースPC	5	2	2	1	0	3	1	4	1	0	0	1	20	12	167%	
14	PC)教卓PC	2	3	1	0	0	1	3	4	1	0	0	0	15	11	136%	
15	PC)研究室PC	6	3	1	1	3	1	5	0	4	0	0	0	24	16	150%	
16	PC)事務用PC	16	10	7	6	4	5	4	3	2	8	6	16	87	100	87%	
17	PC)貸出しPC & 貸出プリンタ	14	20	29	40	15	27	22	17	25	23	19	33	284	301	94%	
18	PC)貸出ソフト	18	15	10	14	2	4	18	14	5	11	6	4	121	241	50%	
19	PC)口その他PC	44	29	16	28	6	27	15	19	17	25	13	22	261	306	85%	
20	Printer)その他プリンタ	23	13	9	10	3	10	12	5	10	5	2	10	112	84	133%	
21	Printer)パソコン教室プリンタ	5	5	10	13	0	5	2	2	3	4	0	0	49	40	123%	
22	Printer)事務用プリンタ	5	0	0	2	1	0	3	0	0	1	0	0	12	17	71%	
23	Printer)図書館プリンタ	7	3	8	10	9	10	5	5	6	6	1	6	76	50	152%	
24	REO (Rikkyo English Online)	6	0	3	0	0	0	3	0	2	1	1	7	23	37	62%	
25	RIKKYO Mobile	12	4	1	0	3	2	0	0	0	1	0	1	24	26	92%	
26	Turnitin/iThenticate	6	2	3	2	1	12	6	6	1	11	9	0	59	92	64%	
27	Webコンテンツ	6	5	2	5	2	9	7	3	5	7	5	5	61	23	265%	
28	WEBシステム	2	8	0	5	0	1	2	3	0	0	1	2	24	43	56%	
29	zoom	220	53	39	30	10	52	69	42	20	34	32	41	642	630	102%	
30	サーバストレージ (DC)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0%	
31	スマートセッション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0%	
32	その他	42	22	20	23	16	28	30	12	25	16	11	10	255	589	43%	
33	チャットボット	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0%	
34	ネットワーク	58	34	33	28	19	86	30	34	21	22	24	26	415	367	113%	
35	ポータルシステム	5	1	0	1	1	2	2	1	1	2	2	3	21	45	47%	
36	メールシステム	104	43	47	24	22	27	28	26	20	15	16	59	431	417	103%	
37	リアリーイングリッシュ	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0%	
38	施設設備	22	12	5	12	4	7	5	5	1	5	1	3	82	106	77%	
39	事務システム	3	4	3	6	2	3	7	4	1	3	6	1	43	59	73%	
40	他部署提供サービス	10	2	7	6	4	11	1	6	3	9	5	12	76	136	56%	
41	貸出PC管理システム	0	0	0	0	0	3	6	5	3	0	0	0	17	0	0%	
42	大学情報データベース（研究者情報）	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	6	7	86%	
43	短縮URL管理システム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	25%	
44	立教時間	41	20	17	16	9	17	19	19	12	18	11	28	227	259	88%	
-	月合計（2023年度）	1534	700	565	530	239	803	596	451	352	425	359	603	7157	-	93%	
-	月合計（2022年度）	1502	687	679	600	309	726	600	474	478	445	473	758	-	7731	-	
-	変化率	102%	102%	83%	88%	77%	111%	99%	95%	74%	96%	76%	80%	93%	-	-	

表2：ヘルプデスク問合せ件数

件数上位の「IDM システム」「zoom」「メールシステム」「ネットワーク」「貸出PC」などは前年度から大きな件数変動はなかった。

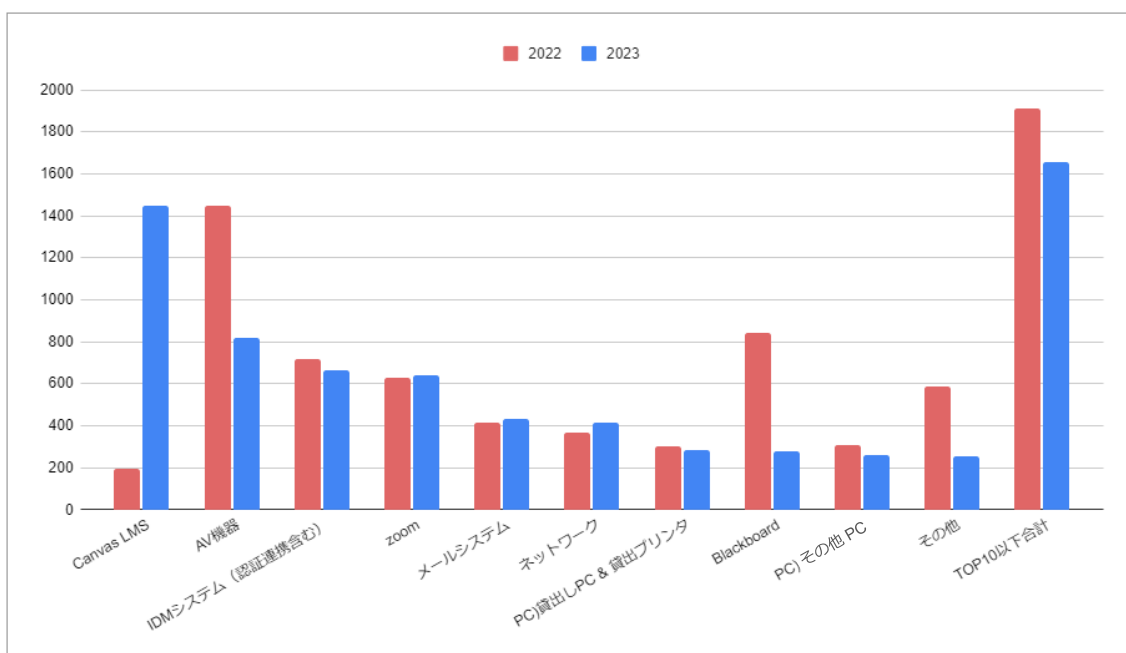


図 3 : ヘルプデスク問合せ件数 (システム別・TOP10)

月別の件数は前年度とほぼ同様の傾向で推移し、大きな変動は見られなかった。

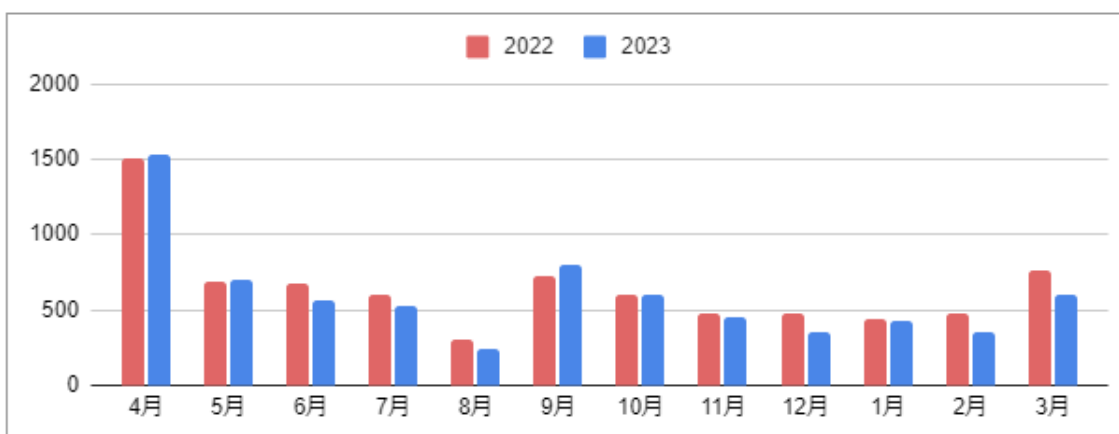


図 4 : ヘルプデスク問合せ件数 (月別)

### 3. 電話受付件数

#### (1). 月別電話受付件数

合計件数は前年度より 47 件と微減した。5月、9月のように前年度より 60 件以上増加している月もあれば、6月のように 75 件減少している月もあり、月によって変動の傾向が異なる。

また、今年度より導入した新問合せ管理ツールでは、時間帯別・曜日別の件数を容易に集計できるようになったため、今回の報告よりこれらの図表掲載を再開している。

	2023年												2024年			2023	2022
	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			
8時	6	3	2	4	0	3	1	3	3	3	0	0	28	-			
9時	52	29	23	27	14	32	24	30	24	16	17	29	317	-			
10時	64	55	38	35	16	39	45	36	19	34	22	40	443	-			
11時	86	50	38	24	21	54	41	25	23	21	33	49	465	-			
12時	59	41	27	26	13	44	33	40	23	24	24	34	388	-			
13時	63	41	36	29	9	55	30	30	24	18	26	44	405	-			
14時	80	33	25	32	21	65	37	30	26	30	30	39	448	-			
15時	82	47	31	36	18	42	41	29	22	29	25	33	435	-			
16時	83	40	30	39	15	33	29	33	28	34	22	52	438	-			
17時	61	21	29	30	11	41	28	24	21	19	15	36	336	-			
18時	12	14	15	9	3	9	10	15	5	7	5	10	114	-			
19時	5	3	2	5	0	2	4	2	2	2	0	0	27	-			
20時	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4	-			
月合計 (2023)	654	377	296	296	141	419	324	297	220	237	219	368	3848	-			
月合計 (2022)	662	309	371	327	164	355	296	300	247	244	240	380	-	3,895			
合計変化率	99%	122%	80%	91%	86%	118%	109%	99%	89%	97%	91%	97%	99%	-			
営業日平均 (2023)	26.2	14.5	11.4	11.4	9.4	19.0	12.5	12.4	9.6	10.3	9.5	14.7	13.5	-			
営業日平均 (2022)	25.5	12.4	14.3	12.6	10.3	16.1	11.4	12.5	10.7	10.6	10.9	14.6	-	13.7			
平均変化率	103%	117%	80%	90%	91%	118%	109%	99%	89%	97%	87%	101%	99%	-			

表 3：電話受付件数（月別・時間帯別）

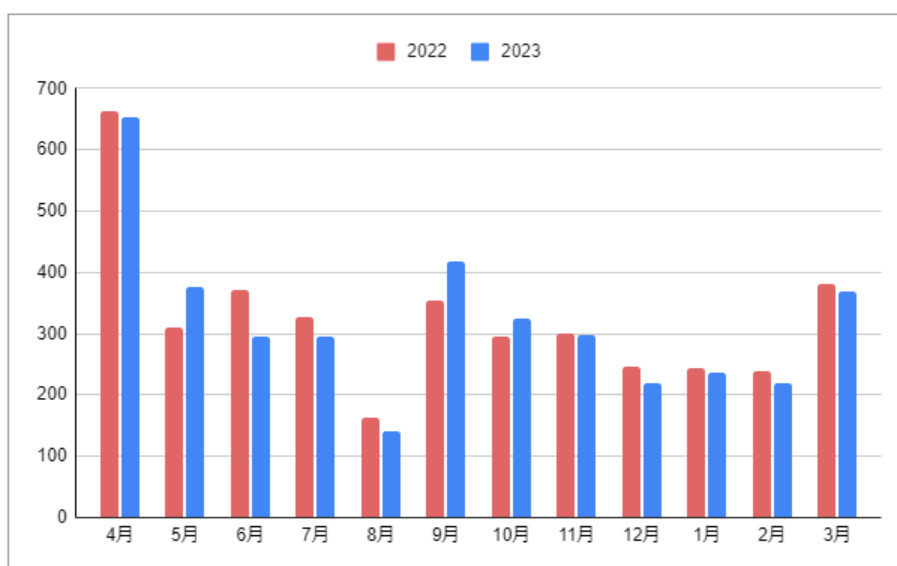


図 5：電話受付件数（月別）

月別の営業日平均電話受付件数については、前年度とほぼ同等となっている。

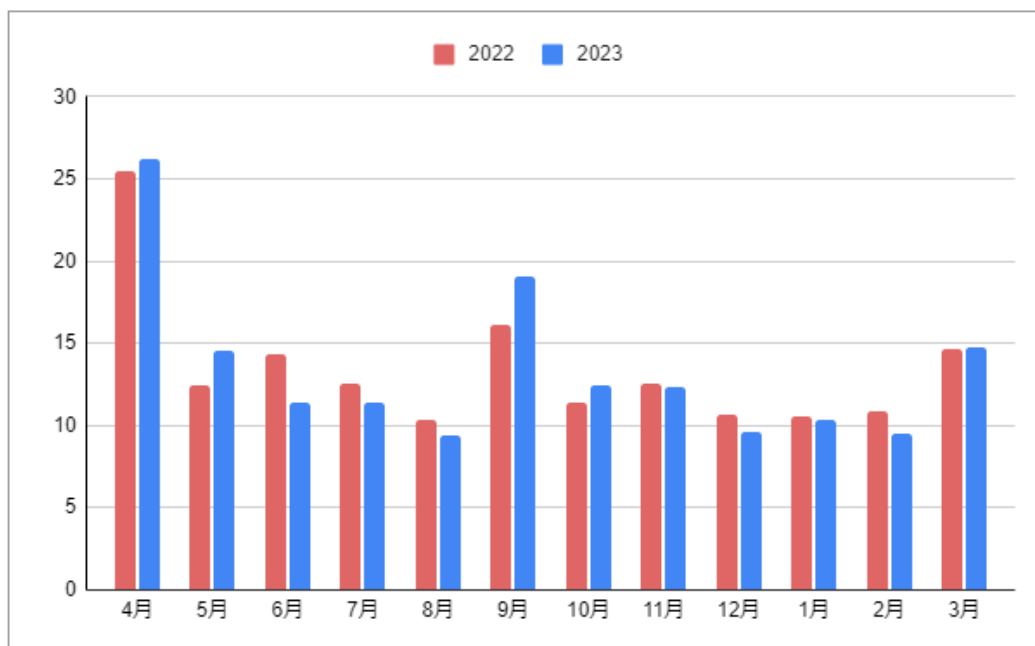


図 6 : 営業日平均電話受付件数 (月別)

(2). 時間帯別電話受付件数 (2023 年度分のみ)

9時～17時まではいずれの時間帯も 300 件以上で、18 時以降は件数が大きく減少している。

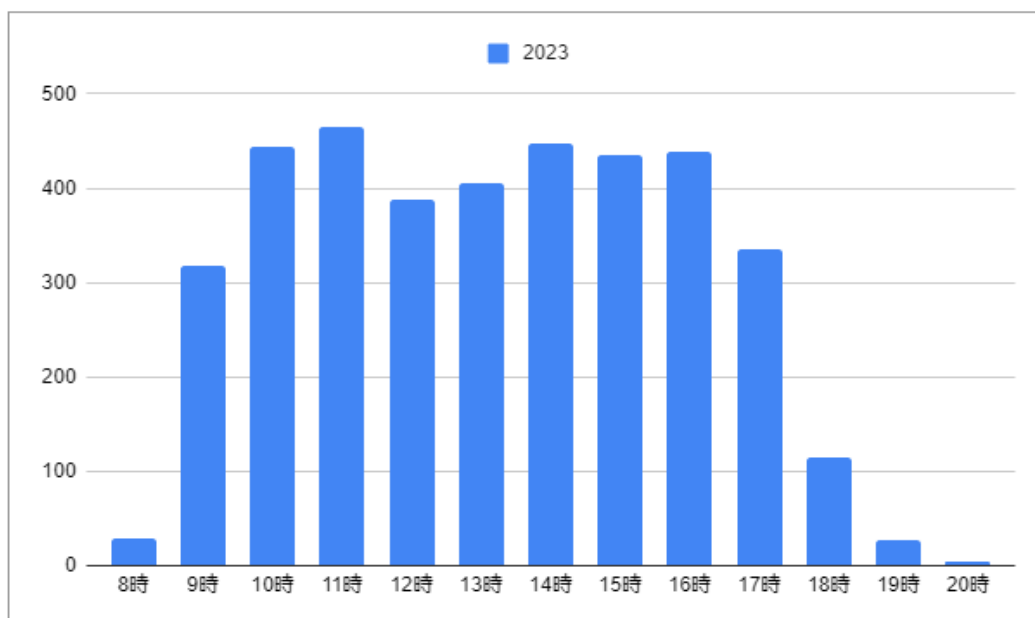


図 7 : 電話受付件数 (時間帯別)

(3). 曜日別電話受付件数（2023年度分のみ）

曜日別の件数は、木、月、金、水、火、土の順で多かった。

※8月の土曜日はメディアセンター閉室のため0件

		月	火	水	木	金	土	2023 通年
2023年	4月	148	119	116	134	111	26	654
	5月	66	76	74	72	64	25	377
	6月	59	49	45	76	45	22	296
	7月	56	46	52	63	57	22	296
	8月	40	35	29	26	11	0	141
	9月	66	73	88	89	86	17	419
	10月	66	75	55	54	60	14	324
	11月	60	49	71	73	33	11	297
	12月	40	29	45	31	57	18	220
2024年	1月	40	47	38	44	54	14	237
	2月	33	34	47	60	38	7	219
	3月	71	57	40	81	88	31	368
曜日合計		745	689	700	803	704	207	3848

表4：電話受付件数（月別・曜日別）

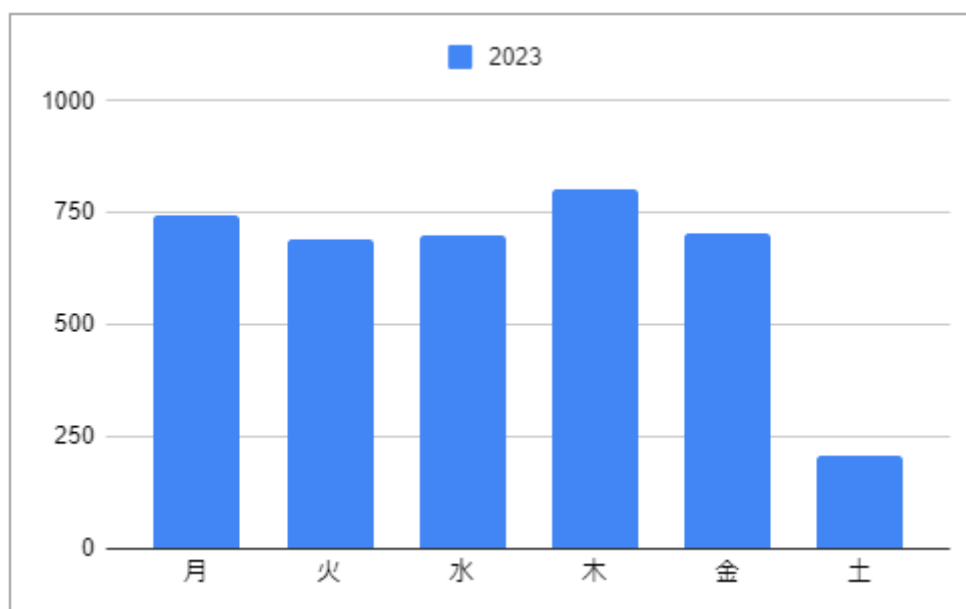


図8：電話受付件数（曜日別）

		月	火	水	木	金	土	2023 平均
2023年	4月	37.0	29.8	29.0	33.5	27.8	5.2	27.0
	5月	13.2	15.2	18.5	18.0	16.0	6.3	14.5
	6月	14.8	12.3	11.3	15.2	9.0	5.5	11.3
	7月	11.2	11.5	13.0	15.8	14.3	4.4	11.7
	8月	13.3	8.8	9.7	8.7	5.5	0.0	7.7
	9月	22.0	18.3	22.0	22.3	17.2	8.5	18.4
	10月	13.2	15.0	13.8	13.5	15.0	3.5	12.3
	11月	15.0	12.3	14.2	14.6	11.0	3.7	11.8
	12月	13.3	7.3	11.3	7.8	14.3	4.5	9.7
2024年	1月	13.3	11.8	9.5	11.0	13.5	3.5	10.4
	2月	11.0	8.5	11.8	12.0	12.7	1.8	9.6
	3月	17.8	14.3	13.3	20.3	17.6	6.2	14.9
年間平均 (2023)		16.3	13.7	14.8	16.0	14.5	4.4	13.3

表 5：営業日平均電話受付件数（月別・曜日別）

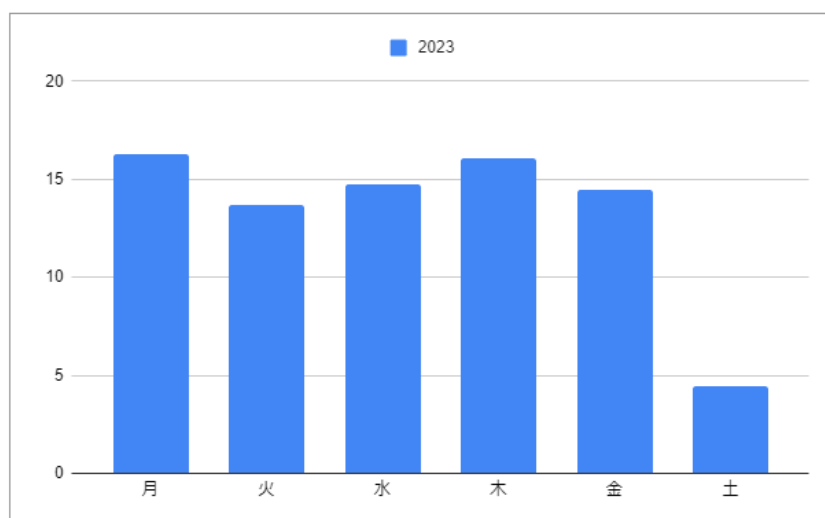


図 9：営業日平均電話受付件数（曜日別）

#### 4. 2023 年度のまとめ

前年度の想定通り、今年度より本格運用を開始した「Canvas LMS」の問合せ数が年間を通じて多く、全体の 2 割を占める結果となった。

また、今年度の授業形態は対面授業が中心であったが、学内会議・イベント配信などでの活用が定着した「Zoom」の問合せ数も依然として多い。

学内向けに発信するお知らせをきっかけに問合せが発生することも多いため、お知らせの内容をより分かりやすく工夫するなどして、問合せ数を減らせるように取り組んでいきたい。