

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 4,498 件であり、前年度を約 1,900 件上回った。ITIL 管理対象外の受付も合わせると 7,969 件であり、前年度を約 3,000 件上回っている。年間を通じ、毎月前年同月比で約 180 件から 370 件程度の増加があり、ヘルプデスク要員拡充による取り込み範囲拡大の成果が確認できる。

ヘルプデスクにおける対応において、ITIL 管理対象のもの割合は、年間を通して 7,969 件中 4,498 件の 56.4% であり、前年度の 53.8% よりやや増加している程度だった。このことから、メディアセンターにおける対応件数全体が増加していることが確認できる。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。

	2016年												2017年	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		
ITIL管理対象数	626	342	358	380	267	489	330	307	242	333	360	464	4,498	
ITIL管理対象外数	296	237	280	272	183	275	352	330	266	271	301	408	3,471	
合計(2016年)	922	579	638	652	450	764	682	637	508	604	661	872	7,969	
登録割合(2016年)	67.9%	59.1%	56.1%	58.3%	59.3%	64.0%	48.4%	48.2%	47.6%	55.1%	54.5%	53.2%	56.4%	
合計(2015年)	675	392	442	419	213	386	423	389	246	285	395	506	4,771	
登録割合(2015年)	63.1%	57.9%	49.1%	52.5%	44.6%	56.5%	63.1%	48.1%	48.8%	54.0%	52.9%	45.1%	53.8%	
割合変化率	108%	102%	114%	111%	133%	113%	77%	100%	98%	102%	103%	118%	105%	
合計変化率	137%	148%	144%	156%	211%	198%	161%	164%	207%	212%	167%	172%	167%	

表 1：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外数

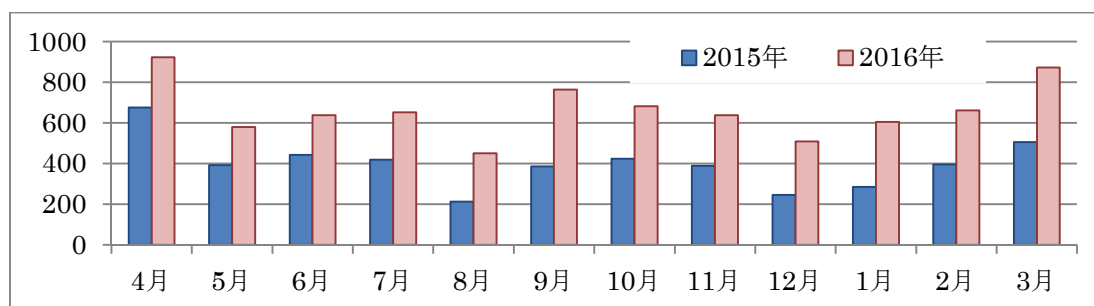


図 1：ヘルプデスク受付件数

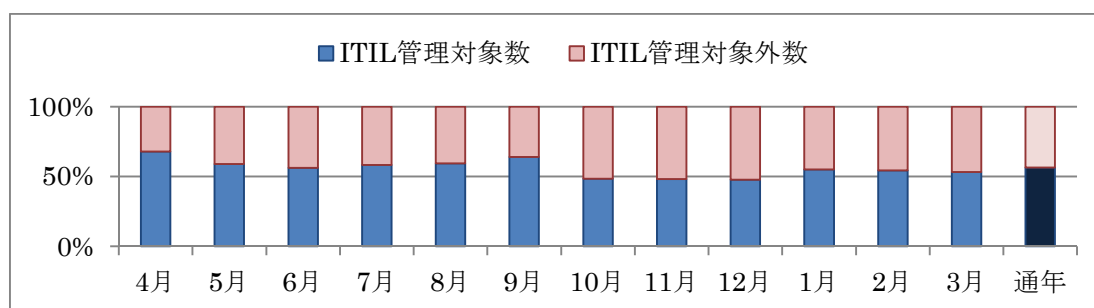


図 2：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外割合

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、2017 年度を持って運用終了することが決まったことがアナウンスされた「IT's Class (CHORUS)」からの移行先となる、「Blackboard セルフラーニング」の対応が約 400 件増えて 788 件でトップとなっている。また、2017 年頭に「V-Campus ID 管理厳格化運用開始」を周知したことに伴い、「IDM システム (認証連携含む)」の対応が約 330 件増加し、2 位の 615 件となっている。依然として「メールシステム」に関する対応は多く、3 位で 606 件発生している。上位 5 件 (「表 2 : ヘルプデスク問い合わせ件数」黄色部分) の対象は前年度と変わりなく、これら 5 件の件数累計が全体の 63%を占めている。

	2016年												2016年 通年	2015年 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			
ALC NetAcademy	2	1				1	3	1	1	2			11	8	138%
AV機器	48	22	33	37	19	38	43	58	36	28	25	32	419	248	169%
Blackboard セルフラーニング	157	85	69	96	26	74	59	41	35	59	31	56	788	355	222%
IDMシステム(認証連携含む)	56	15	12	15	37	75	20	24	23	50	165	123	615	263	234%
IT's Class (CHORUS)	43	11	22	11	5	23	12	4	11	14	3	5	164	174	94%
Office365 (ADFS含む)	1		1			1	1	1					5	2	250%
REO (Rikkyo English Online)	1	1					1	1		1			5	3	167%
WEBシステム(Prosef含む)	10	7	3	8	2	6	2	1	1	4	1	13	58	43	135%
キャンパスネットワーク (有線、無線LAN)	32	12	13	9	13	28	17	14	18	10	7	30	203	102	199%
(PC)その他PC	31	29	30	18	15	18	23	20	17	24	13	20	258	136	190%
ネットワークセキュリティ(DC他)		3											3	0	∞%
ポータルシステム (RikkyoMobile含む)	35	5	16	7	12	58	22	11	5	11	15	22	219	64	342%
メールシステム	84	62	76	76	64	56	20	34	24	16	32	62	606	395	153%
(PC)ラーニングスペースPC		1	2			1				1	1		6	10	60%
回線 (インターネット、キャンパス間WAN)	1	2			4								7	1	700%
(PC)貸出しPC & 貸出プリンタ	3	8	7	10	1	3	9	4	6	8	3	5	67	57	118%
大学情報データベース(研究者情報)	3		2	3		3	9	12	1	2	1	1	37	10	370%
その他	31	27	23	44	31	53	40	35	28	39	32	38	421	249	169%
ITIL管理システム				2							1		3	0	∞%
廃)CSI													0	1	0%
(PC)教卓PC	6	7		1			3	3	3			1	24	26	92%
(PC)パソコン教室PC	10	5	6	3	1	6	7	12	5	7	2	4	68	39	174%
(PC)研究室PC	14	3	12	6	6	6	7	4	6	9	3	8	84	108	78%
(PC)事務PC	1		3	3	5	4		1	1	1	2	4	25	23	109%
(Printer)パソコン教室プリンタ	2					2	4		1		2		11	3	367%
廃)(Printer)研究室プリンタ	13	2											15	40	38%
(Printer)その他プリンタ	8	12	14	8	3	11	16	11	7	11	6	7	114	42	271%
施設設備	4		3	8	1	3	4	2	1	5	2		33	28	118%
EESライセンスプログラム	11	10	2	7	3	4	4	6	1	13	5	10	76	62	123%
他部署提供サービス	19	12	9	8	19	15	4	7	11	18	8	11	141	73	193%
立教小中高													0	3	0%
ISP													0	0	0%
立教時間												12	12	0	∞%
月合計(2016年)	626	342	358	380	267	489	330	307	242	333	360	464	4,498	--	175%
月合計(2015年)	426	227	217	220	95	218	267	187	120	154	209	228	--	2,568	--
変化率	147%	151%	165%	173%	281%	224%	124%	164%	202%	216%	172%	204%	175%	--	--

表 2 : ヘルプデスク問い合わせ件数

月別の件数では、8月と9月を除き、前年と似た傾向の件数推移となっている。8月と9月は、「V-Campus システム更新」に伴う対応全般、および、それに起因した「SPIRIT Mobile が起動しない」現象の対応により、一過性の件数上昇があった。

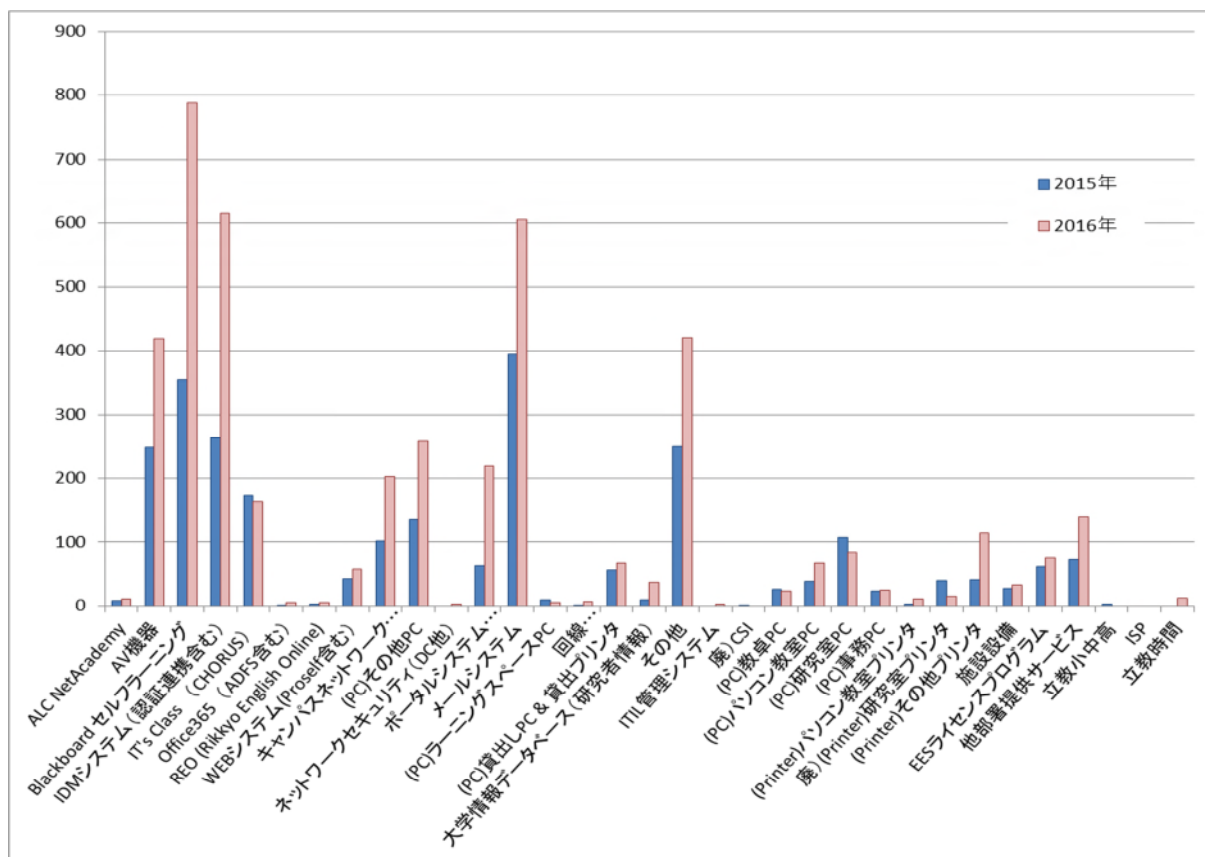


図3：ヘルプデスク問い合わせ件数（システム別）

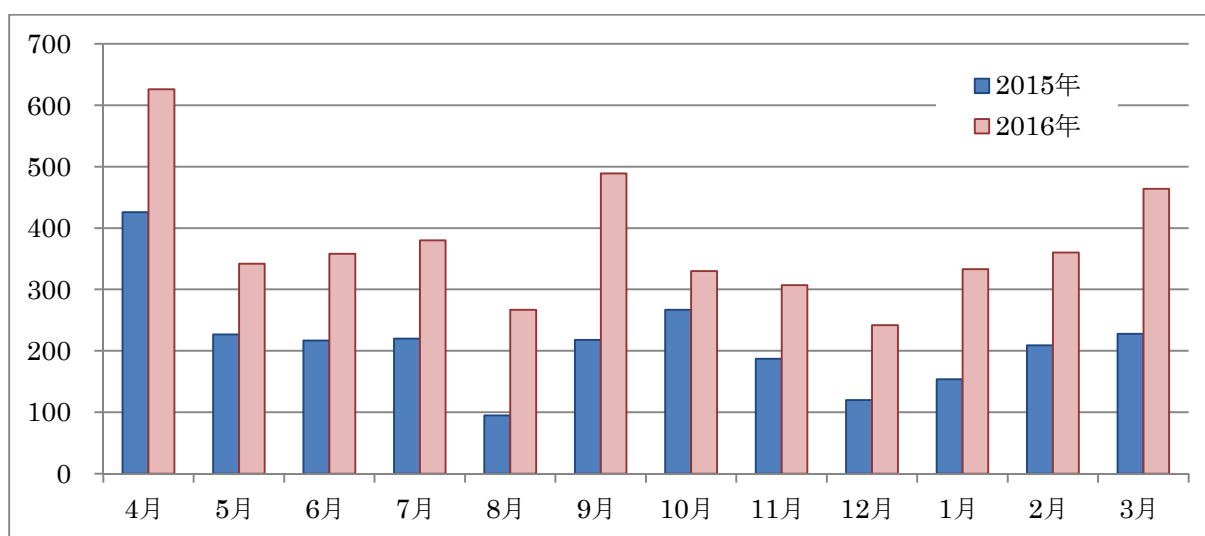


図4：ヘルプデスク問い合わせ件数（月別）

3. 電話受付件数

(1). 月別電話受付件数

今年度は春学期より秋学期の件数が多くなった。これについては、1月以降に実施している「V-Campus ID 管理厳格化運用開始」の周知による影響が大きいと考えられる。

年間を通じて約2,400件前年度を上回っていることについては、以下の理由が考えられる。

- ① 学内周知文書に記載する内線番号を担当者ではなく代表番号にしたこと
- ② 「V-Campus システム更新」により8月と9月が伸びたこと
- ③ 「V-Campus ID 管理厳格化運用開始」の周知により1月以降が伸びたこと
- ④ 年末年始（12/22～1/6）に窓口を開設したため、12月が伸びたこと

	2016年									2017年			2016年 通年	2015年 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	5	3	3	7	4	2		4	3	2			33	40	83%
9時	57	40	52	57	54	65	81	54	33	53	68	76	690	442	156%
10時	109	68	56	69	55	86	72	60	51	54	69	108	857	538	159%
11時	84	50	56	50	50	69	62	51	39	44	56	80	691	468	148%
12時	66	32	43	44	29	53	49	39	41	48	43	57	544	365	149%
13時	100	67	62	59	50	60	72	70	59	57	70	92	818	488	168%
14時	89	58	66	61	39	66	67	58	52	58	64	98	776	512	152%
15時	77	54	58	58	40	85	69	64	54	69	77	86	791	456	173%
16時	88	49	59	59	35	63	63	66	56	62	58	99	757	462	164%
17時	49	26	44	42	18	41	31	30	24	27	35	43	410	298	138%
18時	23	16	16	20	1	10	15	30	13	15	7	2	168	109	154%
19時	10	8	3	13		2	3	7	8	9			63	50	126%
20時	5	3	8	4		3	5	1	4	4			37	28	132%
21時								1					1	0	∞%
月合計 (2016年)	762	474	526	543	375	605	589	535	437	502	547	741	6,636	--	156%
月合計 (2015年)	587	336	404	389	196	339	362	343	224	259	360	457	--	4,256	--
合計変化率	130%	141%	130%	140%	191%	178%	163%	156%	195%	194%	152%	162%	156%	--	--
営業日平均 (2016年)	29.3	19.8	20.2	20.9	25.0	27.5	24.5	21.4	19.9	22.8	22.8	28.5	23.5	--	--
営業日平均 (2015年)	22.6	14.6	15.5	14.4	14.0	14.7	14.5	14.3	12.4	14.4	15.0	17.6	--	15.5	--
平均変化率	130%	135%	130%	145%	179%	187%	169%	150%	160%	159%	152%	162%	151%	--	--

表3：月別時間帯別電話受付件数

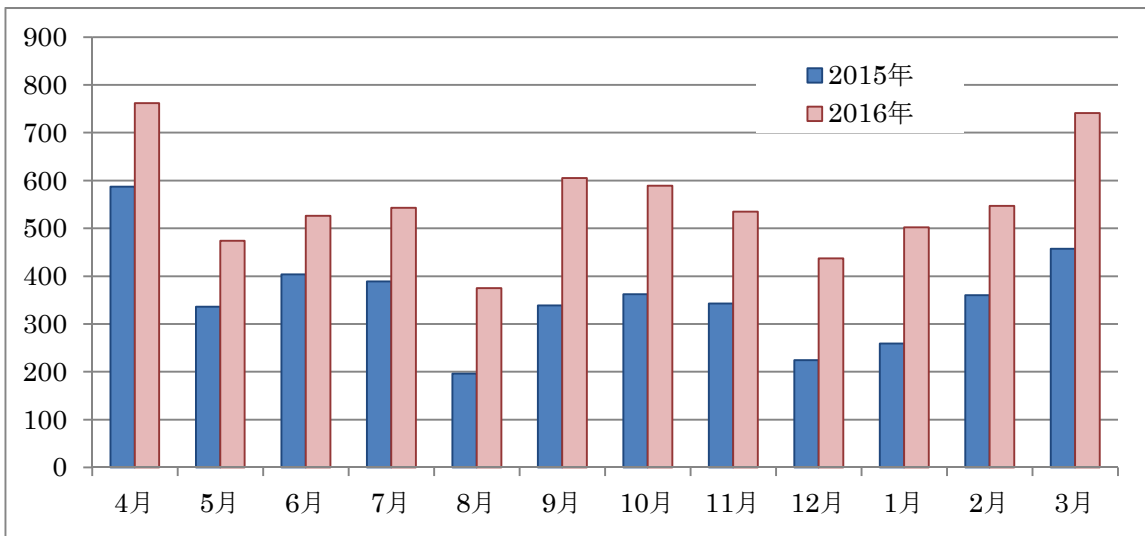


図 5：月別電話受付件数

平均電話受付件数を月別営業日平均にすると、営業日数が少ない8月であっても、1営業日あたりの対応件数が他月の平均より多いことが確認できる。

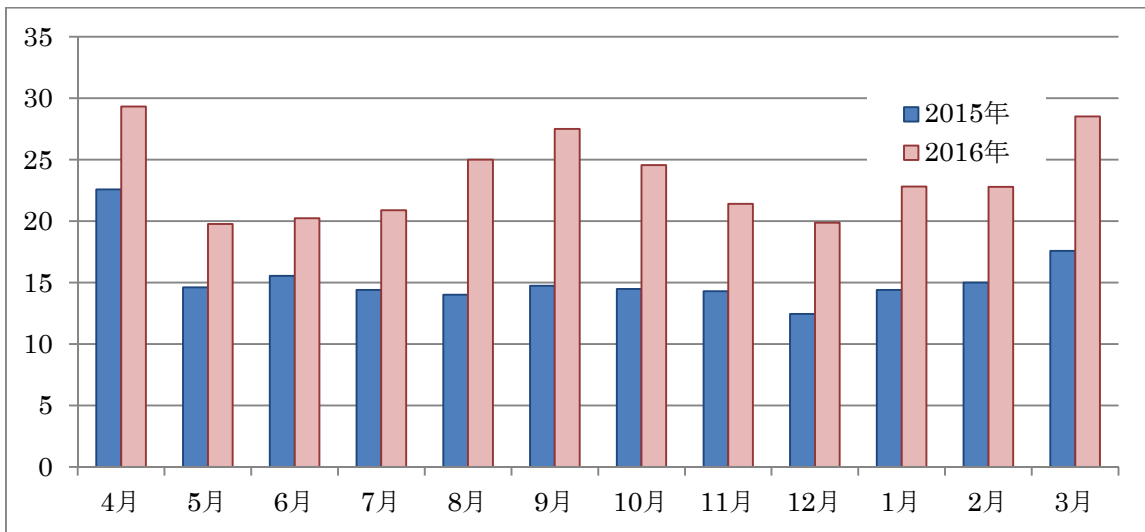


図 6：月別営業日平均電話受付件数

(2). 時間帯別電話受付件数

9時から16時台が最も多く電話が集中している。これは前年度と同様の傾向である。学内全体の業務動向を勘案しても、時間帯の傾向は今後も変化がないと考えられる。(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)

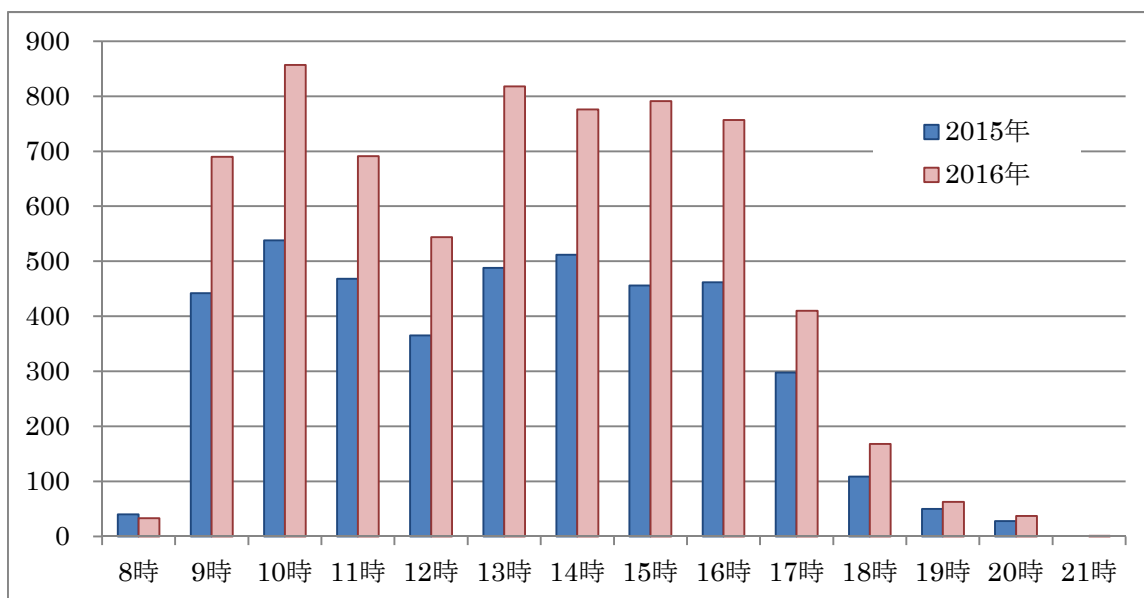


図7：時間帯別電話受付件数

(3). 曜日別電話受付件数

前年度に比べ、月、水、金で伸びが見られた。その結果、週を通しての営業日平均では、月～金がほぼ横並びとなった。

		月	火	水	木	金	土	2016年 通年	2015年 通年	変化率
2016年	4月	160	123	126	126	178	49	762	587	130%
	5月	91	93	93	85	91	21	474	337	141%
	6月	81	106	126	112	76	25	526	404	130%
	7月	89	86	86	119	132	31	543	387	140%
	8月	108	67	79	41	80	0	375	196	191%
	9月	82	115	138	110	148	12	605	335	181%
	10月	141	103	116	87	103	39	589	362	163%
	11月	99	121	108	83	100	24	535	343	156%
	12月	90	77	89	84	80	17	437	224	195%
2017年	1月	90	116	93	71	91	41	502	259	194%
	2月	100	126	105	101	90	25	547	360	152%
	3月	85	123	192	143	167	31	741	457	162%
曜日合計 (2016年)		1,216	1,256	1,351	1,162	1,336	315	6,636	--	156%
曜日合計 (2015年)		707	790	836	886	814	218	--	4,251	--
変化率		172%	159%	162%	131%	164%	144%	156%	--	--

表 4：曜日別電話受付件数合計

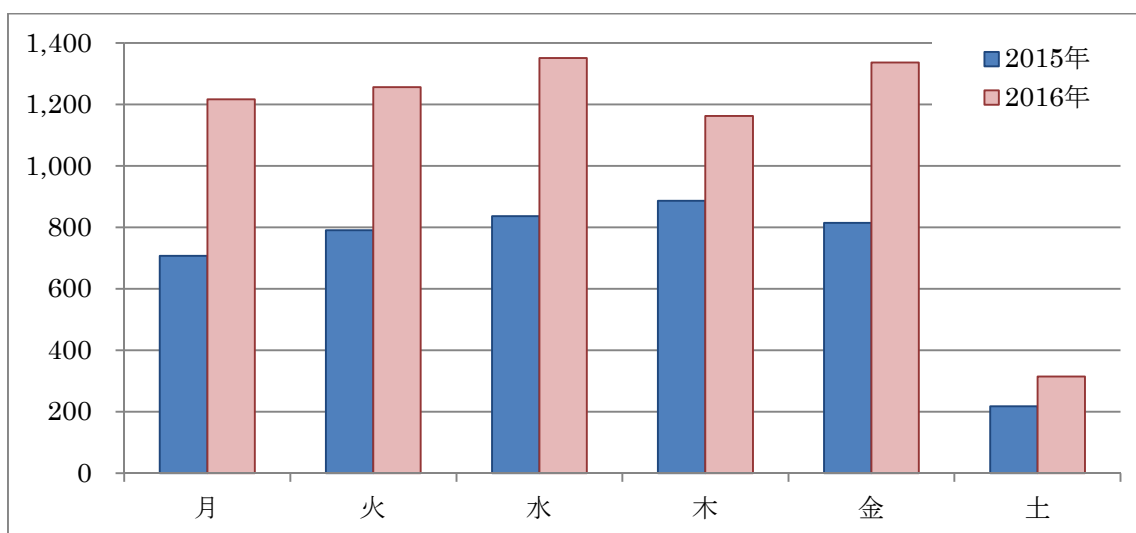


図 8：曜日別電話受付件数合計

		月	火	水	木	金	土	2016年 平均	2015年 平均	変化率
2016年	4月	40.0	30.8	31.5	31.5	35.6	9.8	29.9	22.3	134%
	5月	22.8	23.3	23.3	21.3	22.8	5.3	19.8	14.8	134%
	6月	20.3	26.5	25.2	22.4	19.0	6.3	19.9	15.4	129%
	7月	22.3	21.5	21.5	29.8	26.4	6.2	21.3	13.9	153%
	8月	27.0	22.3	26.3	20.5	26.7	0.0	20.5	14.2	144%
	9月	27.3	28.8	34.5	22.0	29.6	12.0	25.7	14.1	183%
	10月	28.2	34.3	29.0	21.8	25.8	9.8	24.8	14.1	176%
	11月	24.8	24.2	27.0	20.8	25.0	6.0	21.3	14.6	146%
	12月	22.5	19.3	22.3	21.0	26.7	5.7	19.6	12.4	157%
2017年	1月	30.0	29.0	23.3	23.7	22.8	10.3	23.2	14.7	158%
	2月	25.0	31.5	26.3	25.3	22.5	6.3	22.8	15.0	152%
	3月	28.3	30.8	38.4	28.6	33.4	7.8	27.9	17.3	161%
年間平均 (2016年)		26.5	26.8	27.4	24.0	26.3	7.1	23.0	--	151%
年間平均 (2015年)		15.8	17.0	16.7	18.1	17.2	5.8	--	15.2	--
変化率		167%	158%	164%	133%	153%	121%	151%	--	--

表 5 : 曜日別営業日平均電話受付件数

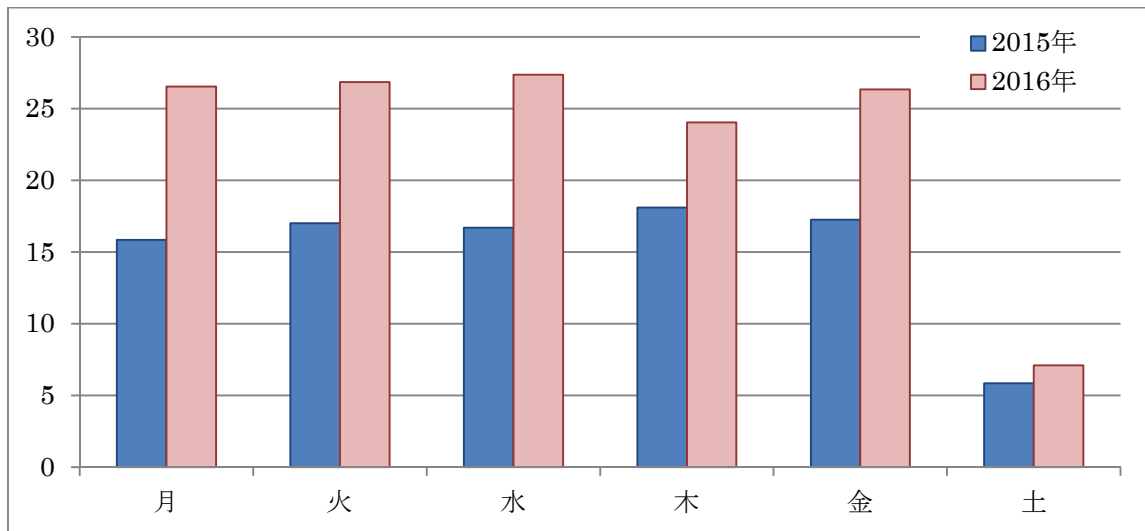


図 9 : 曜日別営業日平均電話受付件数

4. 電話窓口別受付比率（ITIL 管理ツールに登録された「電話」受付件数のみ）

ヘルプデスクでは、前年度に引き続き 3 本の電話番号を使用している。前年度に引き続き、今年度も代表番号である「2905」のみを案内する形で運営した結果、架電 90%を「2905」に集約することができた。

	2016年										2017年			2016年	2015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	通年	通年	
2905(mediacenter)	413	202	225	247	177	301	213	193	155	208	234	287	2,855	1,580	
	89%	85%	91%	91%	92%	91%	90%	94%	91%	90%	95%	86%	90%	77%	
4260(helpdesk)	43	25	18	14	10	18	19	10	12	13	4	27	213	365	
	9%	11%	7%	5%	5%	5%	8%	5%	7%	6%	2%	8%	7%	18%	
4586(chorus)	10	10	3	10	5	11	5	2	4	10	8	19	97	114	
	2%	4%	1%	4%	3%	3%	2%	1%	2%	4%	3%	6%	3%	6%	
合計	466	237	246	271	192	330	237	205	171	231	246	333	3,165	2,059	

表 6：電話窓口受付数

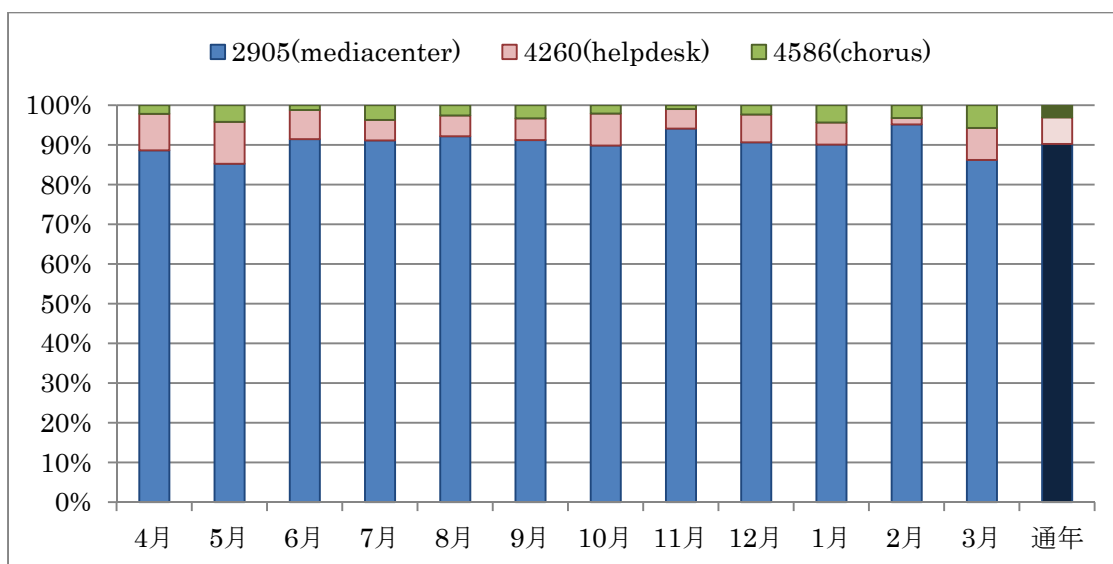


図 10：月別電話窓口受付比率

5. 自己回答数をベースとした対応件数比較

ITIL 管理へのインシデント登録件数は、10月を除き、前年度よりヘルプデスクでの登録割合が増加している。その結果、年間を通してのヘルプデスク登録割合は、前年度から約10%増加し、77.7%（5,786件中4,498件）がヘルプデスク登録インシデントとなった。

	2016年										2017年			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		
HD登録数	626	342	358	380	267	489	330	307	242	333	360	464	4,498	
HD以外の登録数	129	114	148	109	63	101	150	142	121	91	54	66	1,288	
ITIL登録数合計	755	456	506	489	330	590	480	449	363	424	414	530	5,786	
HD登録割合(2016年)	82.9%	75.0%	70.8%	77.7%	80.9%	82.9%	68.8%	68.4%	66.7%	78.5%	87.0%	87.5%	77.7%	
HD登録割合(2015年)	68.6%	65.2%	61.3%	66.9%	74.2%	70.6%	72.0%	57.7%	49.0%	71.3%	76.6%	75.0%	67.2%	
変化率	121%	115%	115%	116%	109%	117%	95%	118%	136%	110%	114%	117%	116%	

表7：ITIL 管理インシデント登録者別件数

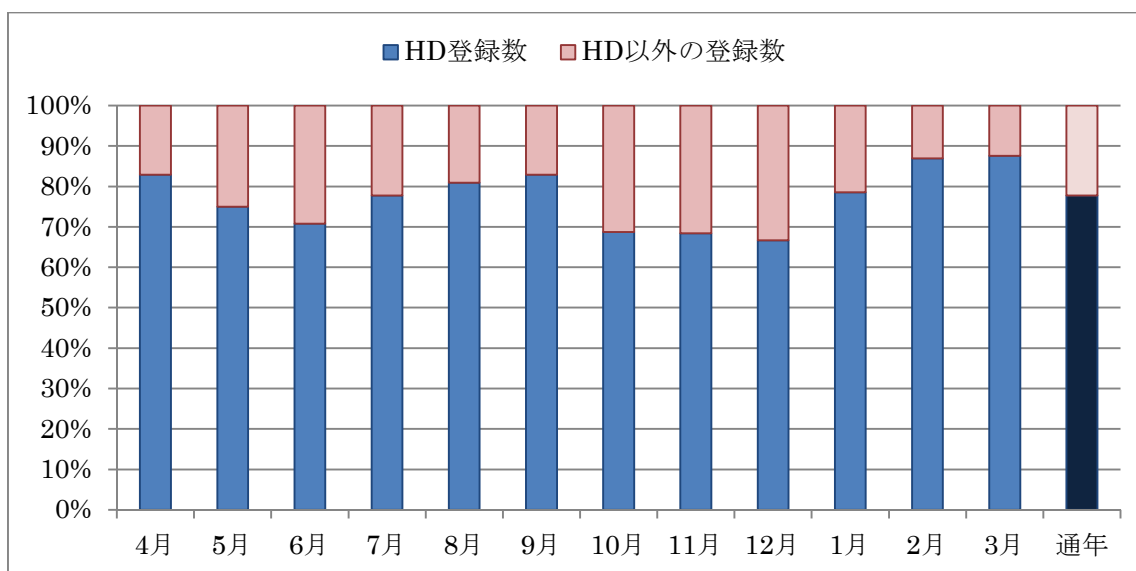


図11：ITIL 管理インシデントヘルプデスク登録比

ヘルプデスク受付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 3.7%増加し、年間を通して 65.2%（4,498 件中 2,932 件）だった。

1 月以降の自己回答率が前年度より上昇している理由は、「V-Campus ID 管理厳格化運用開始」の周知をヘルプデスクが担当したことにより、他チーム対応に至らずに解決できる問い合わせの範囲が増大したことによるものであると考えられる。

	2016年												2017年			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	417	217	214	263	172	355	195	170	139	230	245	315	2,932			
他チーム対応数	209	125	144	117	95	134	135	137	103	103	115	149	1,566			
自己回答率(2016年)	66.6%	63.5%	59.8%	69.2%	64.4%	72.6%	59.1%	55.4%	57.4%	69.1%	68.1%	67.9%	65.2%			
自己回答率(2015年)	63.2%	59.2%	66.8%	70.0%	62.6%	69.5%	58.4%	54.1%	48.7%	64.4%	56.1%	58.2%	61.5%			
変化率	105%	107%	89%	99%	103%	104%	101%	102%	118%	107%	121%	117%	106%			

表 8 : ヘルプデスク自己回答数

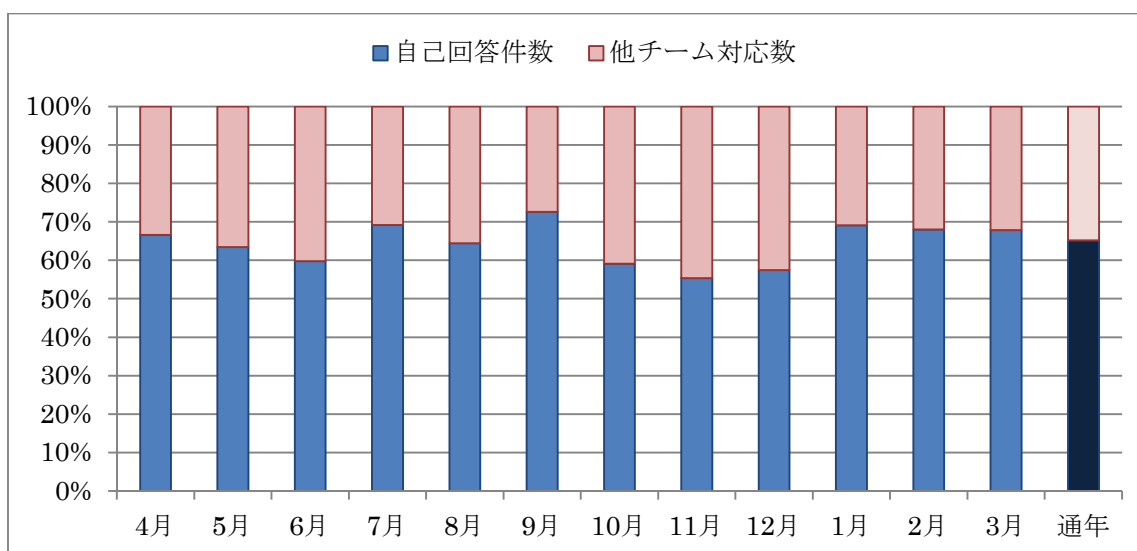


図 12 : ヘルプデスク自己回答率

6. 2016 年度のまとめ

2014 年にリニューアルしたヘルプデスクは、2016 年度末で丸 3 年を迎えている。これまでの活動で、メディアセンターの問い合わせ窓口としての位置づけが徐々に浸透してきており、ヘルプデスクにおける問い合わせ対応件数は着実に増加（電話受付前年比 156%）している。また、メディアセンター内各担当者の協力があり、わずかではあるが、ヘルプデスクの自己回答率が向上（前年比 106%）している。

今後は、メディアセンター内各チームとの連携を強化し、問い合わせ対応の幅と深さを拡充することにより、より多くのワンストップサービスを提供することで自己回答率を高め、素早い対応が可能となるように運用を改善していきたいと考えている。