

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 5,191 件であり、前年度の 4,498 件を約 700 件上回った。ITIL 管理対象外の受付も合すると 8,286 件であり、前年度を約 300 件上回っている。7 月までは前年同月比が増加していたが、10 月と 1 月を除く 8 月以降は前年同月比が減少しており、メディアセンターが提供しているサービス全体が前年度より安定してきている様子が確認できる。

ヘルプデスクにおける対応において、ITIL 管理対象のものの割合は、年間を通して 8,286 件中 5,191 件の 62.6%であり、前年度の 56.4%よりやや増加している。

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	
2017	ITIL管理対象数	888	563	501	413	167	403	457	329	299	427	321	423	5,191
	ITIL管理対象外数	383	265	273	295	182	297	287	272	170	179	264	228	3,095
	合計	1271	828	774	708	349	700	744	601	469	606	585	651	8,286
	登録割合	69.9%	68.0%	64.7%	58.3%	47.9%	57.6%	61.4%	54.7%	63.8%	70.5%	54.9%	65.0%	62.6%
2016	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	922	579	638	652	450	764	682	637	508	604	661	872	7,969
	登録割合	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%
割合変化率	103%	115%	115%	100%	81%	90%	127%	114%	134%	128%	101%	122%	111%	
合計変化率	138%	143%	121%	109%	78%	92%	109%	94%	92%	100%	89%	75%	104%	

表 1：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外数

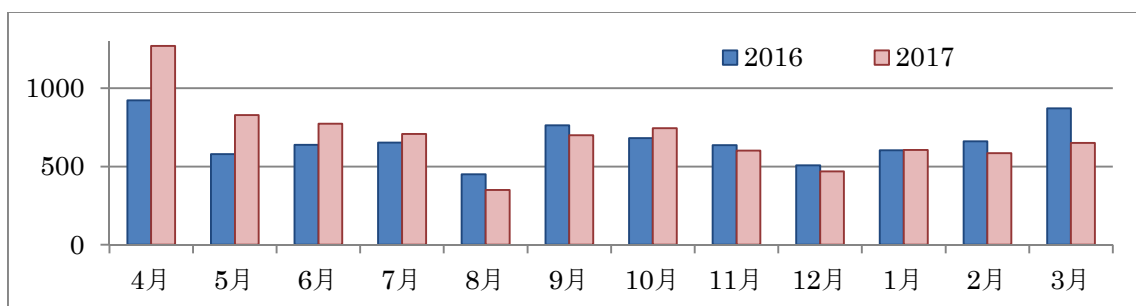


図 1：ヘルプデスク受付件数

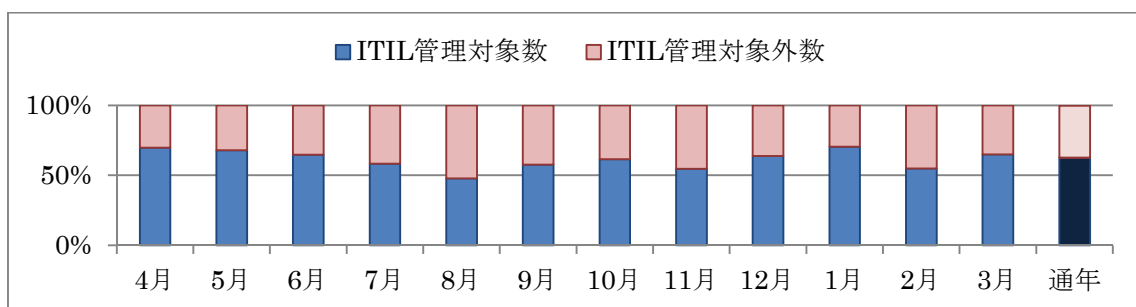


図 2：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外割合

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 年度を以て運用終了した「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、前年度より約 400 件増えて 1,224 件でトップとなっている。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)」の対応は依然として多く、700 件で 2 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)の対象は前年度と変わりなく、これら 5 件の件数累計が全体の 65%を占めている。

なお、2017 年度から利用が本格化した「立教時間」は 247 件で 7 位となっている。

ID		2017										2018			2017 通年	2016 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				
1	ALC NetAcademy	3	2				4	2	1	3	2			17	11	155%	
2	AV機器	49	45	68	53	15	54	58	51	37	36	21	30	517	419	123%	
3	Blackboard セルフラーニング	237	129	139	120	32	98	119	73	87	107	42	41	1,224	788	155%	
4	IDMシステム(認証連携含む)	119	114	28	31	22	35	19	20	16	90	73	133	700	615	114%	
5	IT's Class (CHORUS)	11		3	2		1	2	1	1	5	1	1	28	164	17%	
6	Office365 (ADFS含む)			1			1			1	1			4	5	80%	
8	REO (Rikkyo English Online)	5	1							1		1		8	5	160%	
10	WEBシステム(ProseIf含む)	7	4	9	7	7	7	3	5	2	3	7	5	66	58	114%	
11	キャンパスネットワーク(有線、無線LAN)	27	18	13	16	6	25	14	9	3	4	12	18	165	203	81%	
13	(PC)その他PC	29	35	26	24	15	16	37	22	23	21	19	27	294	258	114%	
15	ネットワークセキュリティ(DC他)													0	3	0%	
17	ポータルシステム(RikkyoMobile含む)	44	23	15	15	2	8	15	4	8	15	7	15	171	219	78%	
18	メールシステム	102	36	27	16	13	41	36	17	20	27	28	58	421	606	69%	
19	(PC)ラーニングスペースPC		1	2	2		1	3	3		2	1	8	23	6	383%	
20	回線(インターネット、キャンパス間WAN)													0	7	0%	
23	(PC)貸出LPC & 貸出プリンタ	6	11	6	13	3	3	9	7	9	14	6	4	91	67	136%	
24	大学情報データベース(研究者情報)	2	6	1	1				2	2				14	37	38%	
25	その他	74	37	53	50	17	35	59	30	28	33	50	29	495	421	118%	
26	ITIL 管理システム								2		1	2	1	6	3	200%	
28	(PC)教卓PC	3	2	5		2	2	5	2	2	2	1		26	24	108%	
29	(PC)パソコン教室PC	17	12	16	8	1	3	8	5	11	7	7	1	96	68	141%	
30	(PC)研究室PC	13	12	2	6		9	8	11	6	7	4	6	84	84	100%	
31	(PC)事務PC	2	1	2	3	1	1	5	3	1	4	1	1	25	25	100%	
32	(Printer)パソコン教室プリンタ	1	1	5		1	3	7	9	4	4	4	6	45	11	409%	
33	廃)(Printer)研究室プリンタ													0	15	0%	
34	(Printer)その他プリンタ	22	9	9	9	4	4	11	10	6	4	10	9	107	114	94%	
36	施設設備	9	3	4	4	5	11	6	7	2	1	6	4	62	33	188%	
81	EESライセンスプログラム	19	21	11	1	2	5	10	8	8	9	4	9	107	76	141%	
82	他部署提供サービス	33	9	12	5	7	13	7	5	8	23	10	6	138	141	98%	
83	Webコンテンツ								4	3			1	8	0	∞%	
84	立教小中高				1						1			2	0	∞%	
85	JSP													0	0	0%	
86	立教時間	54	31	44	26	12	23	12	18	9	4	4	10	247	12	2058%	
-	月合計(2017)	888	563	501	413	167	403	457	329	299	427	321	423	5,191	--	115%	
-	月合計(2016)	626	342	358	380	267	489	330	307	242	333	360	464	--	4,498	--	
-	変化率	142%	165%	140%	109%	63%	82%	138%	107%	124%	128%	89%	91%	115%	--	--	

表 2: ヘルプデスク問い合わせ件数

月別の件数では、4月から6月までが前年と比べて大幅に件数が増加しており、他の月については前年と似た傾向が確認できる。なお、8月と9月が大幅に減少している理由は、前年は「V-Campus システム更新」に伴う対応により一過性の件数上昇があったためである。

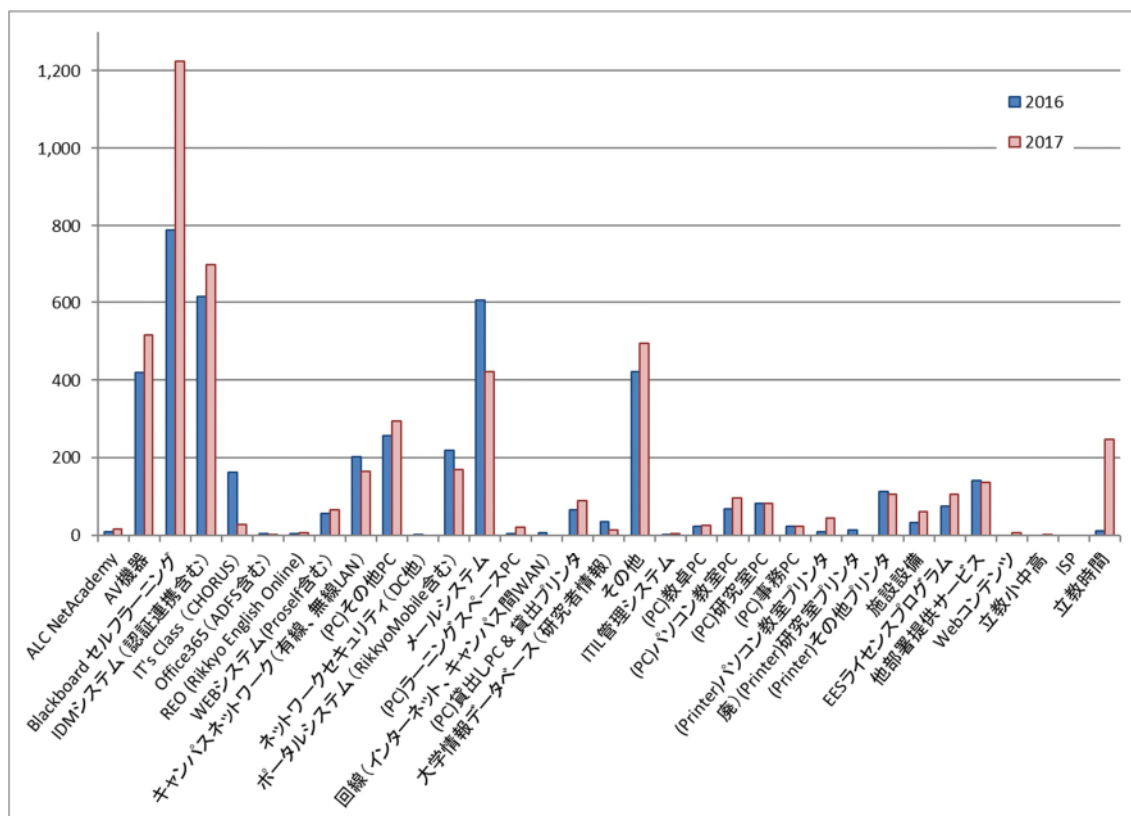


図3：ヘルプデスク問い合わせ件数（システム別）

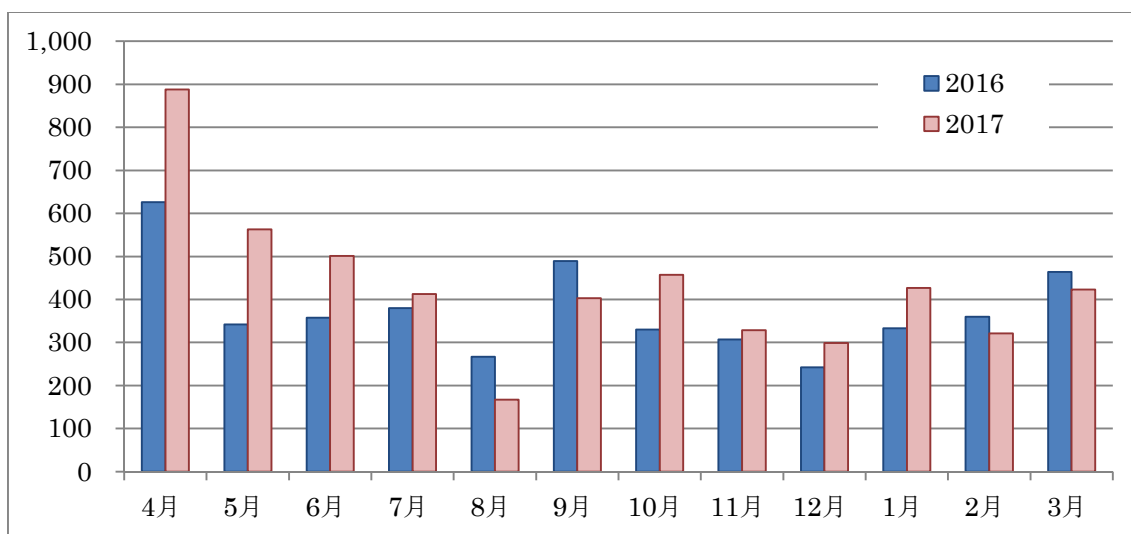


図4：ヘルプデスク問い合わせ件数（月別）

3. 電話受付件数

(1). 月別電話受付件数

前年度は1月以降に実施していた「V-Campus ID 管理厳格化運用開始」の周知による影響で秋学期の件数が春学期を上回ったが、今年度は例年通り、春学期が秋学期より多かった。

年間を通じての件数は前年より20件のみ減った6,616件だった。前年3月が問い合わせのピークだった「V-Campus ID 管理厳格化」が今年度の4月に表れている形となった部分に特徴があり、全体を通して春学期が多く、秋学期は前年割れした傾向となっている。

	2017										2018			2017 通年	2016 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	6	5	3	6	1	3	8	5	2				39	33	118%	
9時	105	83	66	57	32	75	59	57	43	45	59	62	743	690	108%	
10時	120	83	65	67	49	65	63	70	38	66	89	64	839	857	98%	
11時	120	64	67	56	47	71	60	51	46	69	61	48	760	691	110%	
12時	75	62	44	37	20	45	34	43	23	50	49	37	519	544	95%	
13時	104	59	65	68	30	73	80	63	50	55	49	58	754	818	92%	
14時	117	61	64	65	45	73	73	49	31	52	52	80	762	776	98%	
15時	123	70	78	66	41	75	65	49	52	54	49	56	778	791	98%	
16時	104	73	79	59	17	53	76	63	40	40	59	68	731	757	97%	
17時	69	39	26	46	19	29	35	32	17	22	26	35	395	410	96%	
18時	39	16	33	26	2	10	17	17	13	16	6	3	198	168	118%	
19時	9	4	5	11		5	1	4	7	7	2		55	63	87%	
20時	3	7	9	3		3	8	5	2	3			43	37	116%	
21時														1	0%	
月合計 (2017)	994	626	604	567	303	580	579	508	364	479	501	511	6,616	--	100%	
月合計 (2016)	762	474	526	543	375	605	589	535	437	502	547	741	--	6,636	--	
合計変化率	130%	132%	115%	104%	81%	96%	98%	95%	83%	95%	92%	69%	100%	--	--	
営業日平均 (2017)	38.2	26.1	23.2	21.8	20.2	26.4	24.1	20.3	16.5	21.8	20.9	19.7	23.5	--	--	
営業日平均 (2016)	29.3	19.8	20.2	20.9	25.0	27.5	24.5	21.4	19.9	22.8	22.8	28.5	--	24.2	--	
平均変化率	130%	132%	115%	104%	81%	96%	98%	95%	83%	95%	92%	69%	97%	--	--	

表3：月別時間帯別電話受付件数

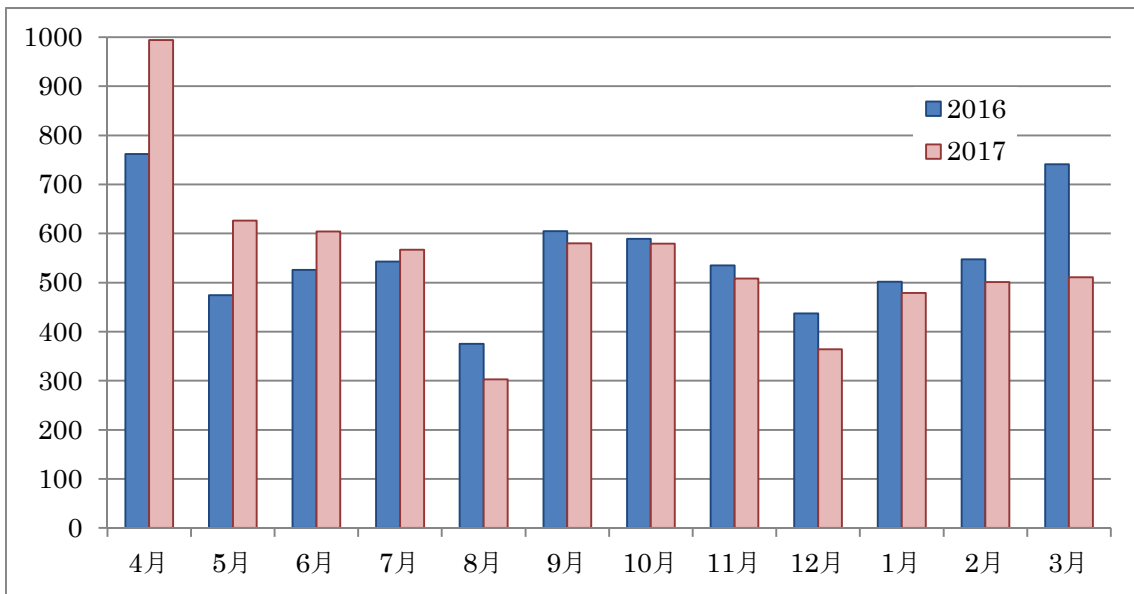


図5：月別電話受付件数

月別の営業日平均電話受付件数も、前年度と似た傾向を示している。こちらでも、前年度の3月が今年度の4月に移った形であることが確認できる。

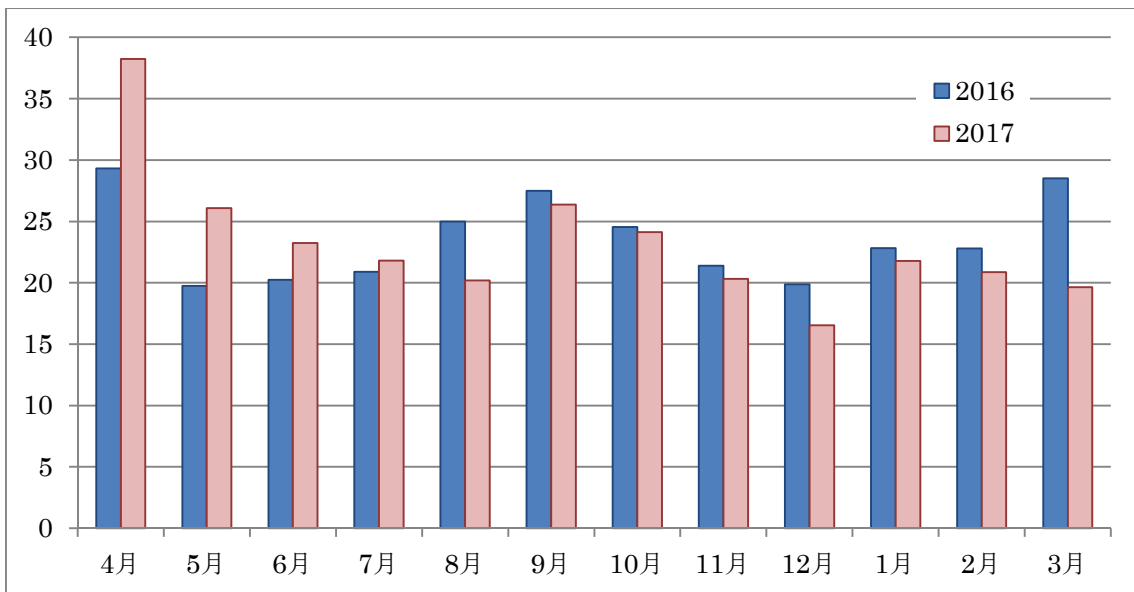


図6：月別営業日平均電話受付件数

(2). 時間帯別電話受付件数

時間帯別電話受付件数の傾向は、前年度とほぼ同じだった。前年に引き続き 19 時以降の件数が全体の約 1.5%と少なかったことから、2018 年度からはヘルプデスクの窓口終了時刻を 21 時から 19 時に変更することが決定した。(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)

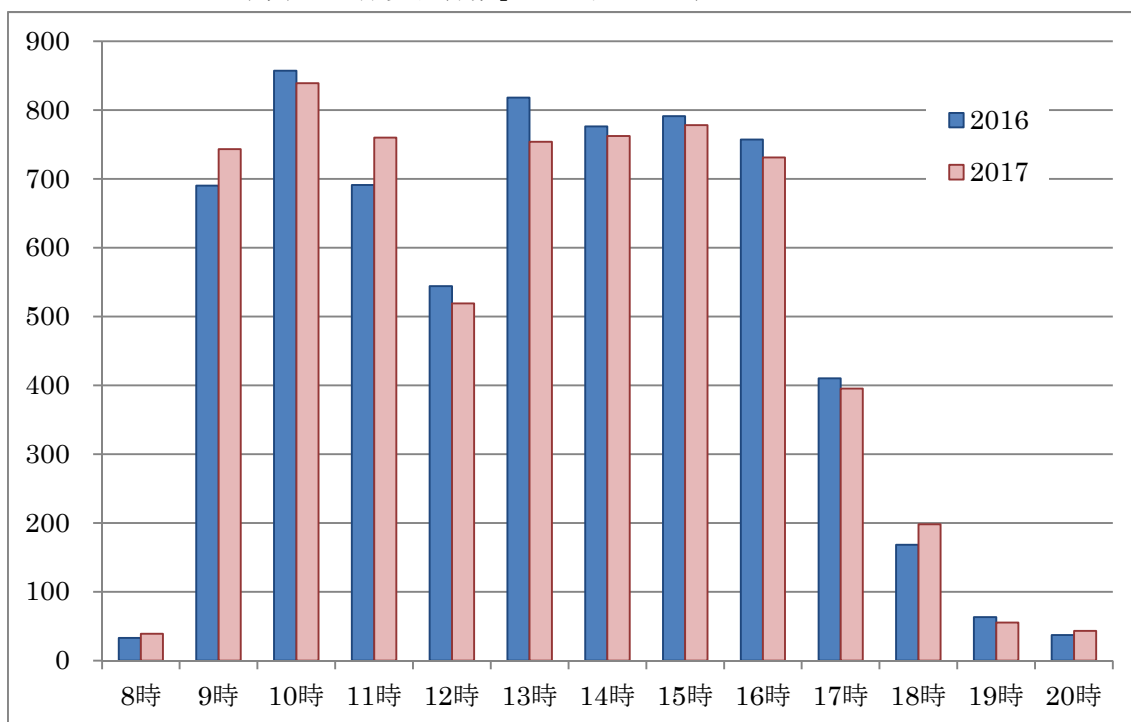


図 7：時間帯別電話受付件数

(3). 曜日別電話受付件数

前年度とほぼ同じで、「月から金」と「土」という傾向がみられた。件数は前年度からほぼ横ばいで、大きな変化はなかった。

		月	火	水	木	金	土	2017 通年	2016 通年	変化率
2017	4月	203	177	206	177	166	65	994	762	130%
	5月	122	116	127	121	107	33	626	474	132%
	6月	95	105	110	127	133	34	604	526	115%
	7月	136	71	111	113	89	47	567	543	104%
	8月	47	90	57	66	43	0	303	375	81%
	9月	81	114	107	121	142	15	580	605	96%
	10月	125	137	92	97	101	27	579	589	98%
	11月	93	81	136	81	79	38	508	535	95%
2018	12月	82	58	65	71	74	14	364	437	83%
	1月	66	96	109	94	83	31	479	502	95%
	2月	76	93	99	96	108	29	501	547	92%
	3月	85	92	73	105	126	30	511	741	69%
曜日合計 (2017)		1,211	1,230	1,292	1,269	1,251	363	6,616	--	100%
曜日合計 (2016)		1,216	1,256	1,351	1,162	1,336	315	--	6,636	--
変化率		100%	98%	96%	109%	94%	115%	100%	--	--

表4：曜日別電話受付件数合計

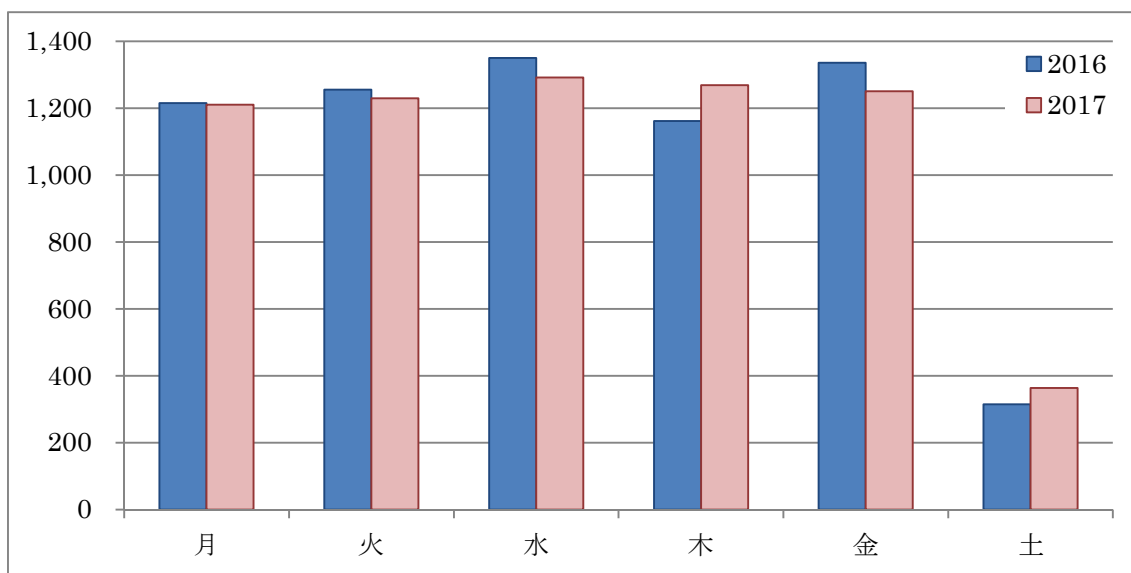


図8：曜日別電話受付件数合計

		月	火	水	木	金	土	2017 平均	2016 平均	変化率
2017	4月	50.8	44.3	51.5	44.3	41.5	13.0	40.9	31.3	130%
	5月	24.4	29.0	31.8	30.3	26.8	8.3	25.1	19.0	132%
	6月	23.8	26.3	27.5	25.4	26.6	8.5	23.0	20.4	113%
	7月	27.2	17.8	27.8	28.3	22.3	9.4	22.1	21.6	102%
	8月	15.7	22.5	19.0	22.0	21.5	0.0	16.8	22.1	76%
	9月	27.0	28.5	26.8	30.3	28.4	7.5	24.7	25.6	97%
	10月	25.0	27.4	30.7	24.3	25.3	6.8	23.2	24.1	96%
	11月	23.3	27.0	27.2	20.3	26.3	12.7	22.8	24.8	92%
	12月	27.3	19.3	16.3	17.8	18.5	4.7	17.3	20.8	83%
2018	1月	22.0	24.0	27.3	23.5	20.8	7.8	20.9	22.2	94%
	2月	25.3	23.3	24.8	24.0	27.0	7.3	21.9	24.2	91%
	3月	21.3	23.0	24.3	21.0	25.2	6.0	20.1	30.7	66%
年間平均 (2017)		26.1	26.0	27.9	25.9	25.8	7.6	23.2	--	97%
年間平均 (2016)		26.5	26.8	27.4	24.0	26.3	7.1	--	23.9	--
変化率		98%	97%	102%	108%	98%	108%	97%	--	--

表 5 : 曜日別営業日平均電話受付件数

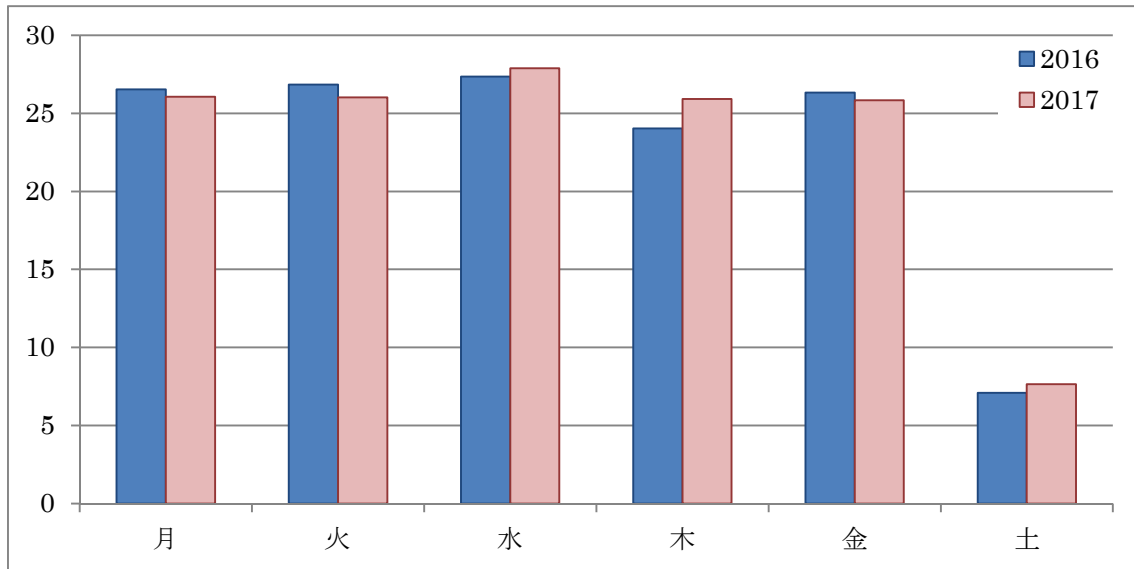


図 9 : 曜日別営業日平均電話受付件数

4. 自己回答数をベースとした対応件数比較

ITIL 管理へのインシデント登録件数は、1～3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4.5%増加し、82.2% (6,314件中5,191件) がヘルプデスク登録インシデントとなった。

	2017												2018			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	888	563	501	413	167	403	457	329	299	427	321	423	5,191			
HD以外の登録数	123	143	101	89	26	43	145	117	85	119	66	66	1,123			
ITIL登録数合計	1011	706	602	502	193	446	602	446	384	546	387	489	6,314			
HD登録割合(2017)	87.8%	79.7%	83.2%	82.3%	86.5%	90.4%	75.9%	73.8%	77.9%	78.2%	82.9%	86.5%	82.2%			
HD登録割合(2016)	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%			
変化率	106%	106%	118%	106%	107%	109%	110%	108%	117%	100%	95%	99%	106%			

表6：ITIL 管理インシデント登録者別件数

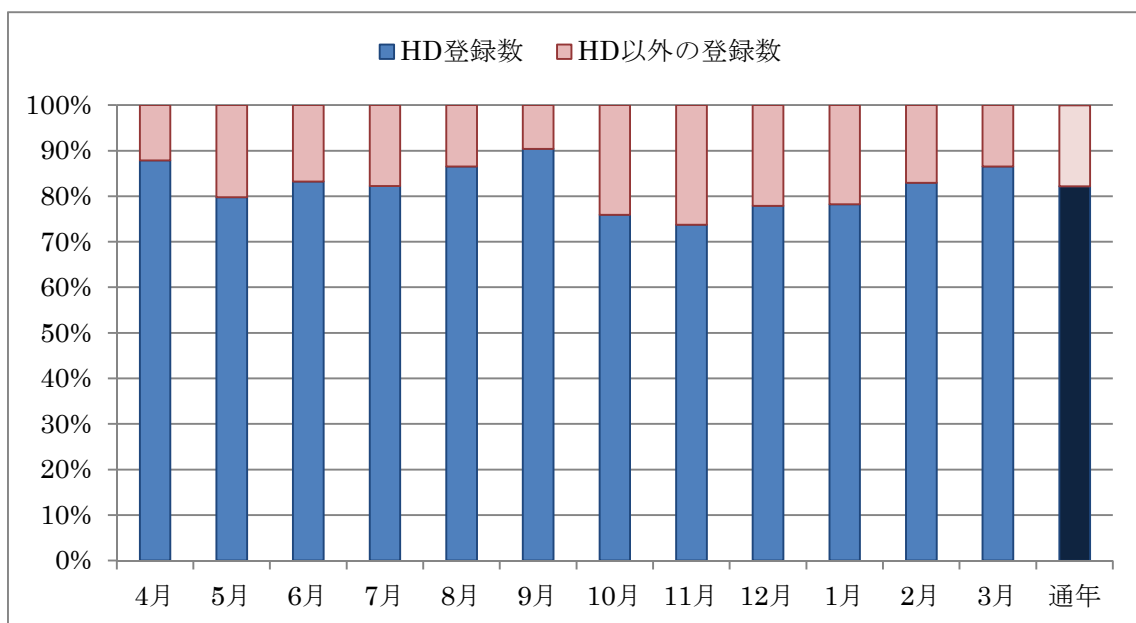


図10：ITIL 管理インシデントヘルプデスク登録比

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2.6%増加し、年間を通して67.8%（5,191件中3,521件）だった。

大きな変化があったわけではないが、ヘルプデスクでの対応範囲が広い Blackboard の問い合わせが増えていることや、V-Campus ID 管理厳格化でのヘルプデスク対応範囲が拡大したことにより、全体を通してヘルプデスクの自己回答率が向上しているのではないかと考えられる。

	2016												2017			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	658	387	323	283	112	287	294	203	182	298	192	302	3,521			
他チーム対応数	230	176	178	130	55	116	163	126	117	129	129	121	1,670			
自己回答率(2016)	74.1%	68.7%	64.5%	68.5%	67.1%	71.2%	64.3%	61.7%	60.9%	69.8%	59.8%	71.4%	67.8%			
自己回答率(2015)	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%			
変化率	111%	108%	108%	99%	104%	98%	109%	111%	106%	101%	88%	105%	104%			

表7：ヘルプデスク自己回答数

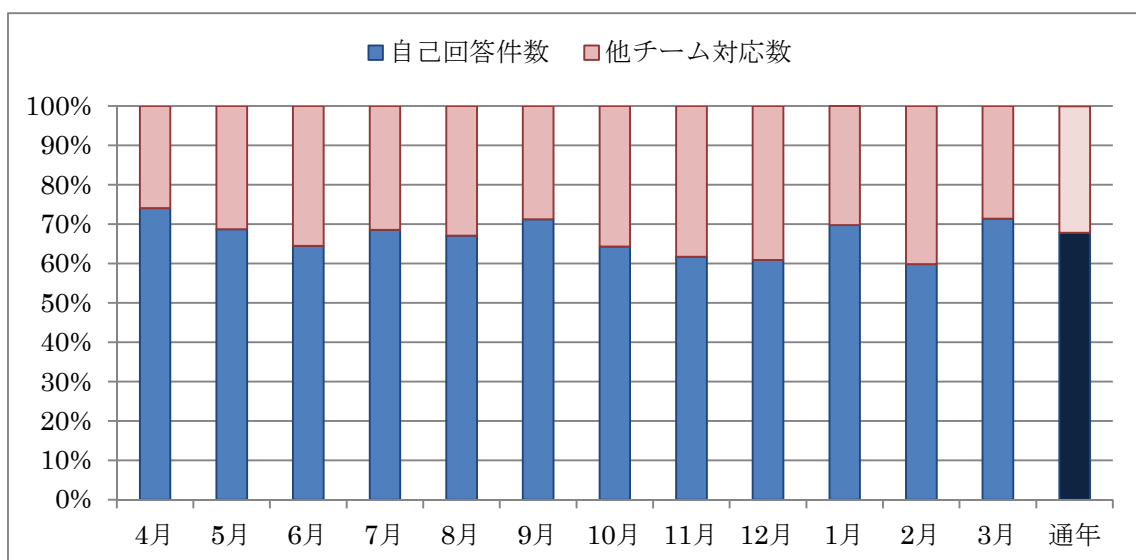


図11：ヘルプデスク自己回答率

5. 2017年度のまとめ

問い合わせ対応数、電話受付件数、ともに、前年度から大きな変動がない年となった。ヘルプデスクにて取り組んだ自己回答率の向上については、わずかではあるが、前年比104%の成果を残すことができた。これについては今後も継続しての取り組みとし、さらなるワンストップサービスの提供充実を目指したい。

2018年度の組織変更により、ヘルプデスクが事務システムセンターの窓口も実施する調整が進められている。これにより、これまで以上に問い合わせ量や問い合わせの幅が増加することになるが、今まで構築してきた仕組みを活用することにより、円滑に新しい業務領域を追加できるのではないかと考えている。