

顧客支援センターを運営する IT サービス企業 A 社での導入効果

(2004.4 調査)

ミッション 顧客の IT インフラ環境をサポートし、顧客の事業競争力を持続的に維持させる

業務 OA 業務、PC、Application (ERP) など IT 関連問合せ対応及び 1 次障害措置

顧客 IT インフラ運営現況

	A 拠点	B 拠点	C 拠点
顧客数	10,525 名	7,440 名	1,206 名
PC 台数	7,200 台	5,100 台	2,300 台
対応コールセンター要員	8 名	6 名	7 名
対応フィールドサポート要員	20 名	14 名	10 名

処理件数

平均 HELP Call 処理 : 726 件/日

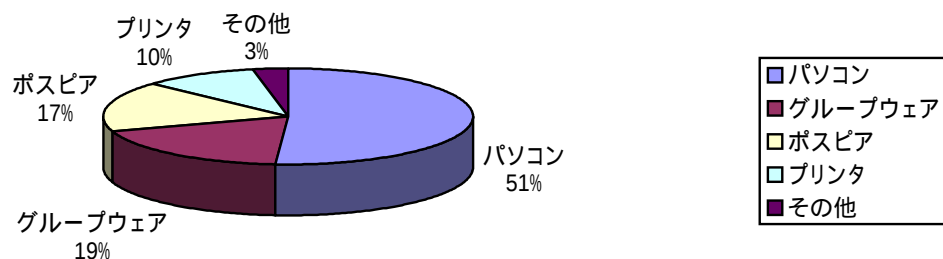
平均整備処理 (出張処理) : 84 件/日

個人訪問教育件数 (役員及び部室長教育含む) 168 件/月

整備基準

区分	対象	整備時限	備考
パソコン及び プリンタ	責任整備 - 操業用端末およびプリンタ - 役員及び責任幹部 PC 及び プリンタ - 研修ルーム、事務室など	24 時間以内	運営指標 : 2 時間以内整備率 70%
	事後整備 - スキャナ、プリンタサーバ など	整備時間制限なし	

障害累計 (最近 2 ヶ月) CompTIA A+の出題範囲と関連のある障害 : 64% (パソコン、プリンタ、その他)



パソコン 17,675 件 PC H/W, S/W 障害及び使用方法問い合わせなど

グループウェア 6,519 件 EP 環境設定及び使用方法問い合わせなど

ポスピア 5,816 件

プリンタ 3,298 件

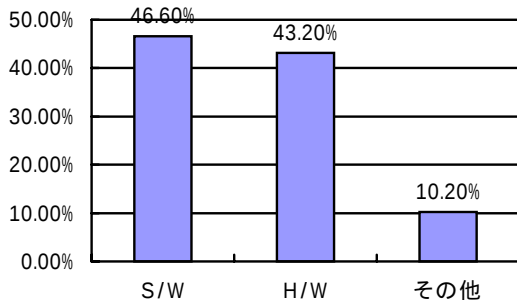
その他 1,071 件 ネットワーク、HOST 障害及び問い合わせなど

2 次支援移管問題分析（最近 1 ヶ月）CompTIA A+の出題範囲と関連のある障害：84%

（OS, Drive, Package, プリンタ, PC）

S/W 障害分析 OS 48%、AP 34%、Drive 12%、Package 6%

H/W 障害分析 プリンタ 52%、PC 40%、Network 8%、特殊
端末 2%



2 次支援に移管せず、上記問題を 1 次処理できるようにするかが課題だった。

CompTIA A+トレーニング後（改善後）の効果

顧客支援センターの 6 シグマ適用事例：通話成功率及び 1 次処理率改善

6 シグマとは、経営・品質管理の中で、ビジネス・プロセスを極めてバラツキの小さい状態にすることを指す。
6 シグマでは、100 万回に、3、4 件のエラーが起きる確率を表す。

