

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 5,915 件であり、前年度の 5,191 件を約 720 件上回った。ITIL 管理対象外の受付も合すると 8,478 件であり、前年度とほぼ同じ（約 190 件上回ったのみ）となっている。8 月、9 月、1～3 月は減少し、その他の月が増加していることから、繁忙期と閑散期で傾向が分かれた結果になったことが確認できる。

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 8,478 件中 5,915 件の 69.8% であり、前年度の 62.6% 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
2018	ITIL管理対象数	874	550	651	540	205	483	586	438	340	427	359	462	5,915
	ITIL管理対象外数	216	172	280	247	136	198	296	241	193	158	199	227	2,563
	合計	1090	722	931	787	341	681	882	679	533	585	558	689	8,478
	登録割合	80.2%	76.2%	69.9%	68.6%	60.1%	70.9%	66.4%	64.5%	63.8%	73.0%	64.3%	67.1%	69.8%
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	922	579	638	652	450	764	682	637	508	604	661	872	8,286
	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%	62.6%
割合変化率		118%	129%	125%	118%	101%	111%	137%	134%	134%	132%	118%	126%	111%
合計変化率		118%	125%	146%	121%	76%	89%	129%	107%	105%	97%	84%	79%	102%

表 1：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外数

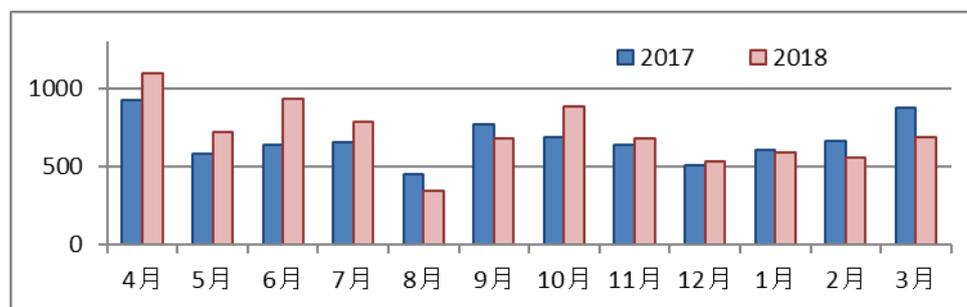


図 1：ヘルプデスク受付件数

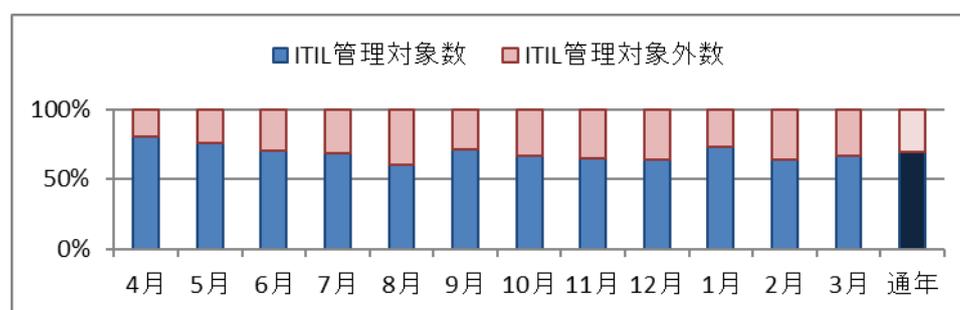


図 2：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外割合

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、昨年度に引き続き、「Blackboard」の対応がトップとなっている。「Blackboard」の対応件数は前年比 90%となっており、依然として問い合わせが多い。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)」の対応も昨年度に引き続いて多く、778 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) の対象は前年度の「AV 機器」が外れ、「(PC)その他 PC」が入っている。これら 5 件の件数累計が全体の 53%を占めている。

なお、「イントラネット」「(PC)貸出ソフト」「事務システム」については既存の対象を今年度から新たな項目として独立させたもの、「(Printer)図書館プリンタ」はシステムリプレイスにより新設されたもの、「ATR CALL BRIX」は今年度から新しく導入されたものである。

ID	2018												2019			2018 通年	2017 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	1	1		1	1	1	1				1		11	17	65%	
2	AV機器	36	37	38	29	13	33	44	37	23	21	22	29	362	517	70%		
3	Blackboard	221	130	94	134	35	89	113	69	54	87	37	43	1,106	1,224	90%		
4	IDMシステム(認証連携含む)	153	48	114	48	25	65	46	24	17	50	58	130	778	700	111%		
5	IT's Class (CHORUS)							1					1		2	28	7%	
6	Office365(ADFS含む)													0	4	0%		
8	REO (Rikkyo English Online)	3		1		1	1	1	1	5	1	7	5	26	8	325%		
10	WEBシステム(Proself含む)	27	17	19	13	13	12	15	12	17	13	17	18	193	66	292%		
11	キャンパスネットワーク(有線、無線)	36	21	18	16	9	19	15	14	15	15	16	29	223	165	135%		
13	(PC)その他PC	33	53	40	41	20	29	43	32	17	31	31	18	388	294	132%		
15	ネットワークセキュリティ(DC他)													0	0	0%		
17	ポータルシステム(RikkyoMobile含む)	23	13	40	14	6	31	14	14	5	4	12	7	183	171	107%		
18	メールシステム	100	45	57	41	18	37	25	30	34	29	32	54	502	421	119%		
19	(PC)ラーニングスペースPC	5	4	2		1	1	7	4	4	14			42	23	183%		
20	回線(インターネット、キャンパス間)													0	0	0%		
23	(PC)貸出しPC & 貸出プリンタ	10	20	22	30	2	6	29	22	15	16	1	5	178	91	196%		
24	大学情報データベース(研究者情報)	3		2	4	1	1	9	6	1		1	2	30	14	214%		
25	その他	44	28	34	26	12	21	41	38	34	35	33	25	371	495	75%		
26	ITIL管理システム			1	1			1	1	1	2	1	2	10	6	167%		
28	(PC)教卓PC	3	2	3	2		3	2	2	3	2			22	26	85%		
29	(PC)パソコン教室PC	23	23	24	11	3	31	44	35	21	17	2	4	238	96	248%		
30	(PC)研究室PC	14	14	8	5		5	1	5	5	4	3	7	71	84	85%		
31	(PC)事務用PC	5		20	9	4	11	10	5	7	4	1	7	83	25	332%		
32	(Printer)パソコン教室プリンタ	10	2	5	8	1	4	9	2	5	9	2	3	60	45	133%		
33	廃)(Printer)研究室プリンタ													0	0	0%		
34	(Printer)その他プリンタ	29	12	18	19	5	9	15	11	12	6	13	8	157	107	147%		
36	施設設備	6	4	9	10	6	8	8	5	4	7	11	8	86	62	139%		
81	EESライセンスプログラム	23	21	6	8	6	7	7	4	3	12	12	11	120	107	112%		
82	他部署提供サービス	24	15	7	8	8	8	6	3	4	7	6	12	108	138	78%		
83	Webコンテンツ	2	2	3	2		1	2	2	1	3	4		22	8	∞%		
84	立教小中高									4	1		3	2	10	2	∞%	
85	ISP													0	0	0%		
86	立教時間	14	19	37	36	10	21	41	36	21	13	8	18	274	247	111%		
87	イントラネット	4	4	3	3	2	3	8	2		2	5	1	37	-	∞%		
88	(PC)貸出ソフト	19	14	11	9		10	13	11	6	11	11	6	121	-	∞%		
89	ATR CALL BRIX	1	1		1		1	3	1		1	1		10	-	∞%		
90	事務システム			14	12	3	10	6	2	2	4	8	5	66	-	∞%		
91	(Printer)図書館プリンタ						4	7	3	2	6	1	2	25	-	∞%		
-	月合計(2018)	874	550	651	540	205	483	586	438	340	427	359	462	5,915	-	114%		
-	月合計(2017)	888	563	501	413	167	403	457	329	299	427	321	423	-	5,191	-	-	
-	変化率	98%	98%	130%	131%	123%	120%	128%	133%	114%	100%	112%	109%	114%	-	-	-	

表 2 : ヘルプデスク問い合わせ件数

3. 電話受付件数

(1). 月別電話受付件数

前年度に比べて4月が270件減少、5月が137件減少と、春学期の件数減少が顕著だった。年間通じては579件減少し、6,037件となった。

	2018												2018 通年	2017 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	3	3	6	5	2	5	9	3	5	3	1	3	48	39	123%
9時	85	55	71	58	26	54	76	54	54	46	44	66	689	743	93%
10時	95	70	80	85	36	72	71	57	63	44	46	52	771	839	92%
11時	69	70	79	72	32	66	65	49	33	50	56	69	710	760	93%
12時	49	37	53	32	20	49	47	37	21	40	34	56	475	519	92%
13時	92	48	82	61	36	69	60	52	44	39	45	59	687	754	91%
14時	87	54	77	57	33	47	67	57	53	52	58	53	695	762	91%
15時	108	61	86	63	29	54	63	70	36	54	50	50	724	778	93%
16時	79	44	78	69	27	52	82	57	41	38	58	66	691	731	95%
17時	42	34	46	53	18	21	52	43	31	31	28	20	419	395	106%
18時	13	10	17	20	2	2	12	16	10	5	3	4	114	198	58%
19時	1	3	2				1	2	1		1		11	55	20%
20時	1		1				1						3	43	7%
月合計 (2018)	724	489	678	575	261	491	606	497	392	402	424	498	6,037	--	91%
月合計 (2017)	994	626	604	567	303	580	579	508	364	479	501	511	--	6,616	--
合計変化率	73%	78%	112%	101%	86%	85%	105%	98%	108%	84%	85%	97%	91%	--	--
営業日平均 (2018)	29.0	19.6	26.1	22.1	16.3	23.4	22.4	20.7	18.7	17.5	18.4	19.9	21.4	--	--
営業日平均 (2017)	29.3	19.8	20.2	20.9	25.0	27.5	24.5	21.4	19.9	22.8	22.8	28.5	--	24.1	--
平均変化率	99%	99%	129%	106%	65%	85%	91%	97%	94%	77%	81%	70%	89%	--	--

表 3：月別時間帯別電話受付件数

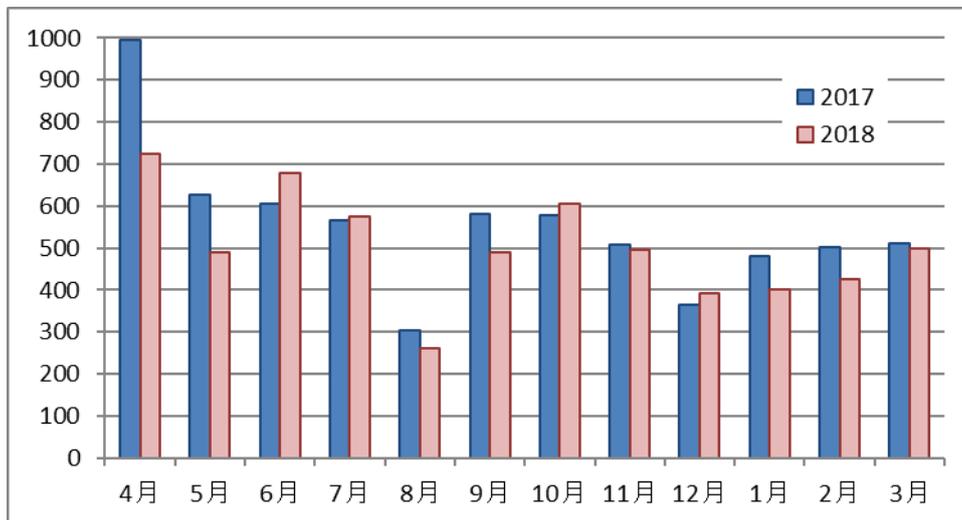


図 5：月別電話受付件数

月別の営業日平均電話受付件数は、6月が増加、8月、9月、1月～3月が減少している。8月、9月、2月、3月については全体の件数が減少しているわけではないため、電話ではない方法による対応の比率が増えていることがわかる。

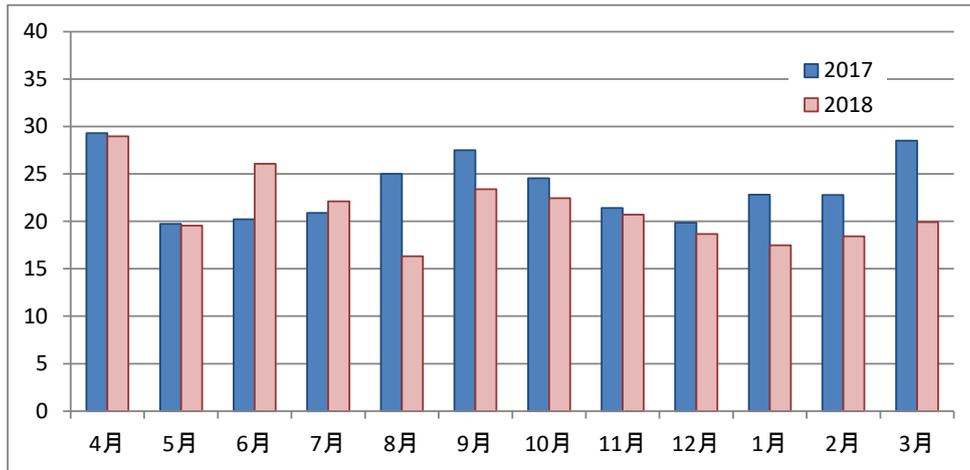


図 6：月別営業日平均電話受付件数

(2). 時間帯別電話受付件数

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時に変更したことにより、19時と20時の件数が大幅に減少した。これは本来0となるはずだが、時間外に要員が居合わせた場合は断らずに対応したためである。

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。(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)

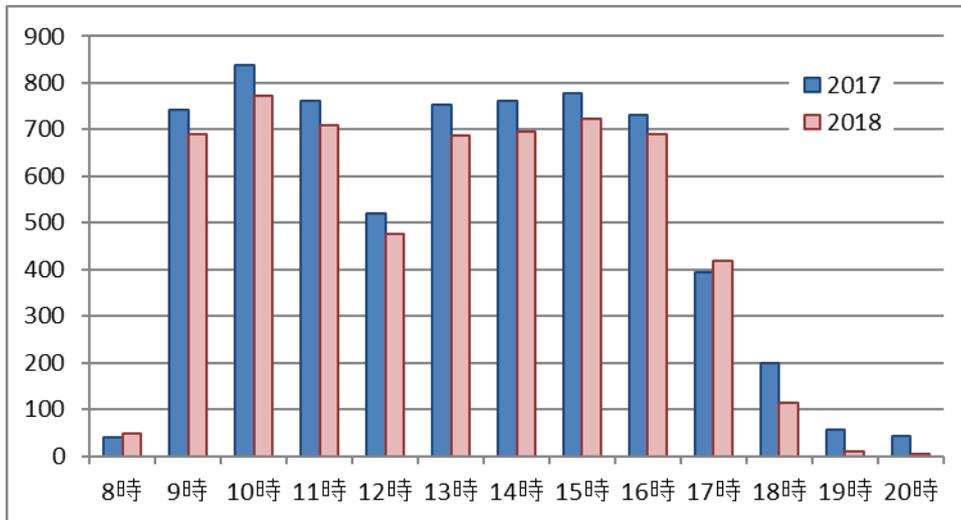


図 7：時間帯別電話受付件数

(3). 曜日別電話受付件数

前年度に比べて、火曜日のみ微増（平均はほぼ変化なし）、他の曜日に減少傾向がみられた。電話は全体の件数が減少しており、特に、月曜日の減少が顕著だった。

		月	火	水	木	金	土	2018 通年	2017 通年	変化 率
2018	4月	140	144	140	149	108	43	724	994	73%
	5月	79	114	91	108	73	24	489	626	78%
	6月	120	144	127	107	147	33	678	604	112%
	7月	84	137	122	112	88	32	575	567	101%
	8月	36	47	78	48	52		261	303	86%
	9月	73	101	102	90	101	24	491	580	85%
	10月	96	127	142	92	123	26	606	579	105%
	11月	82	109	78	113	95	20	497	508	98%
	12月	55	79	67	71	90	30	392	364	108%
2019	1月	55	99	78	78	75	17	402	479	84%
	2月	71	88	67	89	99	10	424	501	85%
	3月	90	89	109	54	117	39	498	511	97%
曜日合計 (2018)		981	1,278	1,201	1,111	1,168	298	6,037	—	91%
曜日合計 (2017)		1,211	1,230	1,292	1,269	1,251	363	—	6,616	—
変化率		81%	104%	93%	88%	93%	82%	91%	—	—

表 4：曜日別電話受付件数合計

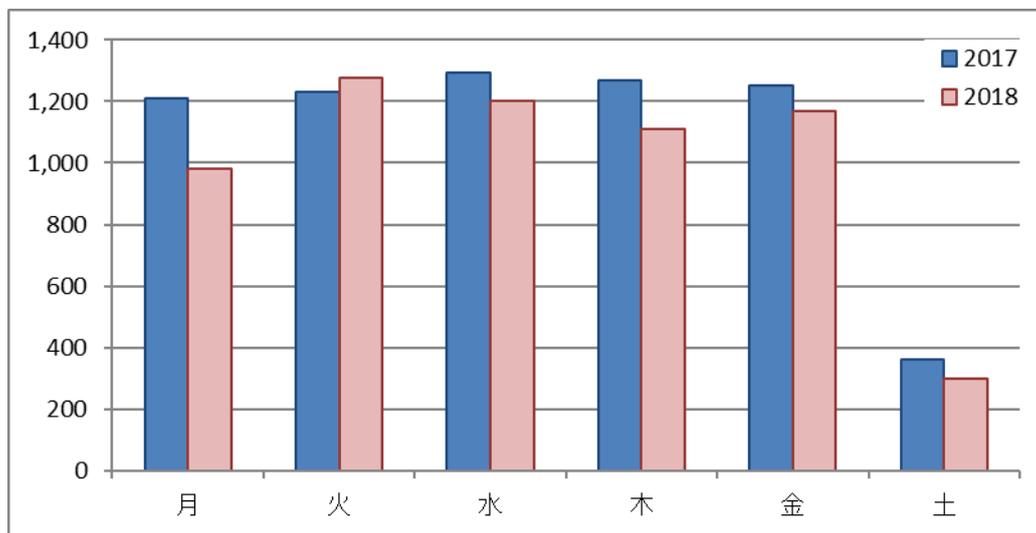


図 8：曜日別電話受付件数合計

		月	火	水	木	金	土	2018 平均	2017 平均	変化 率
2018	4月	28.0	36.0	35.0	37.3	27.0	10.8	29.0	40.9	71%
	5月	19.8	22.8	22.8	27.0	18.3	6.0	19.4	25.1	77%
	6月	30.0	36.0	31.8	26.8	29.4	6.6	26.8	23.0	116%
	7月	16.8	27.4	30.5	28.0	22.0	8.0	22.1	22.1	100%
	8月	18.0	15.7	19.5	12.0	17.3	0.0	13.8	16.8	82%
	9月	24.3	25.3	25.5	22.5	25.3	12.0	22.5	24.7	91%
	10月	19.2	25.4	28.4	23.0	30.8	6.5	22.2	23.2	96%
	11月	20.5	27.3	19.5	22.6	23.8	6.7	20.0	22.8	88%
	12月	18.3	26.3	16.8	17.8	30.0	7.5	19.4	17.3	112%
2019	1月	18.3	24.8	19.5	19.5	18.8	4.3	17.5	20.9	84%
	2月	23.7	22.0	16.8	22.3	24.8	2.5	18.7	21.9	85%
	3月	22.5	22.3	27.3	18.0	23.4	7.8	20.2	20.1	100%
年間平均 (2018)		21.6	25.9	24.4	23.1	24.2	6.5	21.0	—	90%
年間平均 (2017)		26.1	26.0	27.9	25.9	25.8	7.6	—	23.2	—
変化率		83%	100%	88%	89%	94%	86%	90%	—	—

表 5：曜日別営業日平均電話受付件数

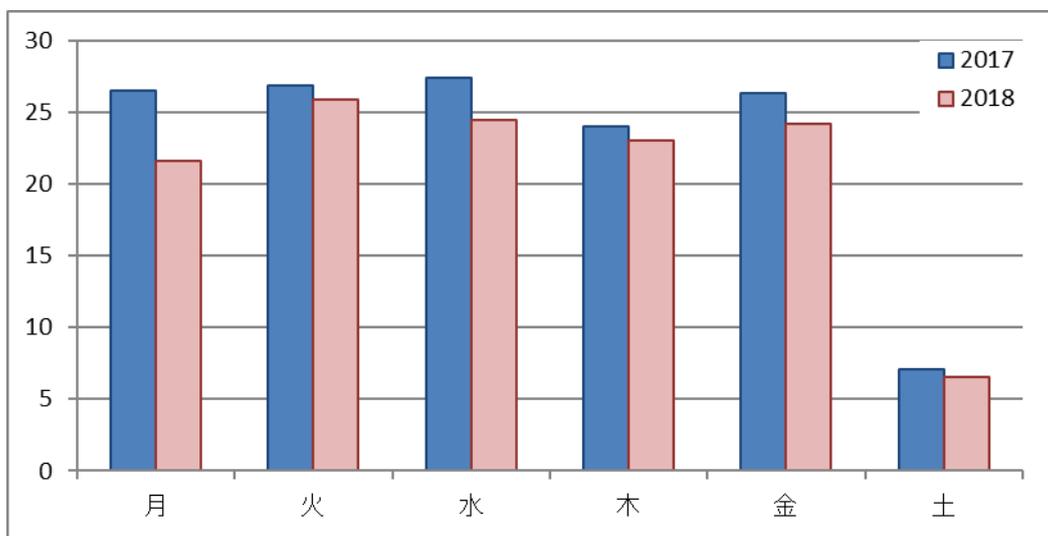


図 9：曜日別営業日平均電話受付件数

4. 自己回答数をベースとした対応件数比較

ヘルプデスクにおける ITIL 管理へのインシデント登録割合は、昨年度の 82.2%に対し、80.0%に減少した。ヘルプデスクのインシデント登録数は増加している（詳細は「表 1：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外数」を参照のこと）ため、ヘルプデスク以外の登録数が大幅に増えたことがわかる。

	2018												2019			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	874	550	651	540	205	483	586	438	340	427	359	462	5,915			
HD以外の登録数	181	154	165	149	65	116	139	127	103	101	74	102	1,476			
ITIL登録数合計	1055	704	816	689	270	599	725	565	443	528	433	564	7,391			
HD登録割合(2018)	82.8%	78.1%	79.8%	78.4%	75.9%	80.6%	80.8%	77.5%	76.7%	80.9%	82.9%	81.9%	80.0%			
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%			
変化率	94%	98%	96%	95%	88%	89%	106%	105%	99%	103%	100%	95%	97%			

表 6：ITIL 管理インシデント登録者別件数

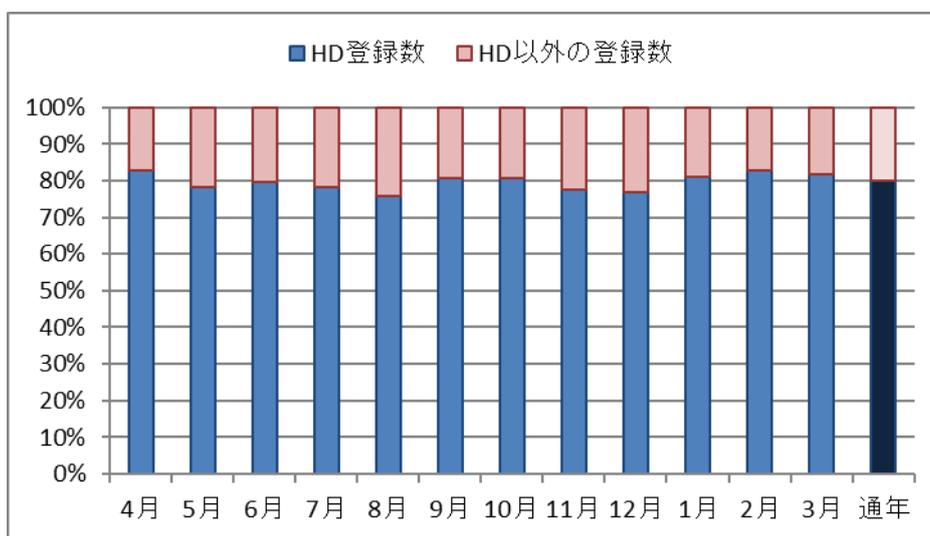


図 10：ITIL 管理インシデントヘルプデスク登録比

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1.7%減少し、年間を通して66.1%（5,915件中3,911件）だった。このことから、メディアセンター内での役割分担に変化がなく、運用が定着していることがわかる。

	2018												2019			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	640	354	395	375	133	320	359	253	205	300	249	328	3,911			
他チーム対応数	234	196	256	165	72	163	227	185	135	127	110	134	2,004			
自己回答率(2018)	73.2%	64.4%	60.7%	69.4%	64.9%	66.3%	61.3%	57.8%	60.3%	70.3%	69.4%	71.0%	66.1%			
自己回答率(2017)	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%			
変化率	99%	94%	94%	101%	97%	93%	95%	94%	99%	101%	116%	99%	97%			

表 7：ヘルプデスク自己回答数

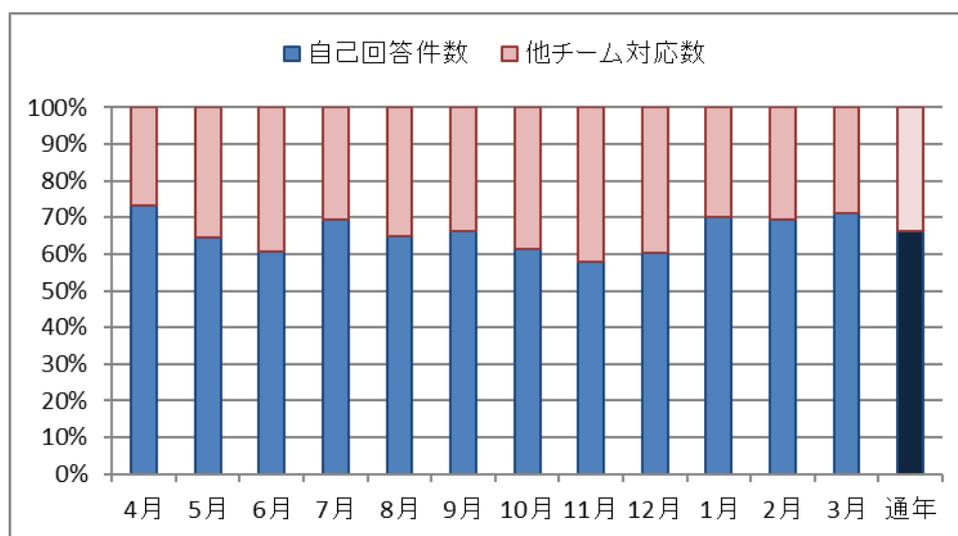


図 11：ヘルプデスク自己回答率

5. まとめ

2018年度は、ヘルプデスクにおいて事務システムセンター窓口を新しく開始したこと、および、REO 入学者問い合わせが開始されたことがあり、問い合わせ対象者が増加した年度となった。それだけが直接作用したわけではないが、ITIL 管理システム対象の問い合わせ件数が前年比 114%の件数となり、1年を通しての件数が増加した年度となった。

残念ながら、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、件数に反映されるような具体的な成果は得られなかった。これについては、現在のメディアセンター内における役割分担での収束値とも考えられるため、今後はさらにワンストップサービスを提供するために何ができるかについて、別視点での検討を行ってきたい。

併せて、増加傾向にある問い合わせ件数自体を減らす取り組みについても検討し、具体的な施策を行いたいと考えている。