

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 7,731 件であり、前年度の 8,782 件より約 1,000 件減少した。12 月と 2 月を除くすべての月で前年度の件数を下回っているが、4 月以外は件数に大きな開きは見られない。

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 829 件に対して 975 件と、150 件近く増加した。

		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
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%
2021	ITIL管理対象数	1899	713	793	636	316	929	794	591	453	491	402	765	8782
	ITIL管理対象外数	117	82	70	64	37	58	59	68	68	54	63	89	829
	合計	2016	795	863	700	353	987	853	659	521	545	465	854	9611
	登録割合	94.2%	89.7%	91.9%	90.9%	89.5%	94.1%	93.1%	89.7%	86.9%	90.1%	86.5%	89.6%	91.4%
割合変化率		100%	101%	95%	97%	93%	94%	94%	93%	101%	95%	102%	100%	97%
合計変化率		79.2%	95.0%	90.5%	97.1%	105.7%	83.2%	80.1%	86.3%	104.2%	95.2%	115.9%	99.2%	90.6%

表 1：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外数

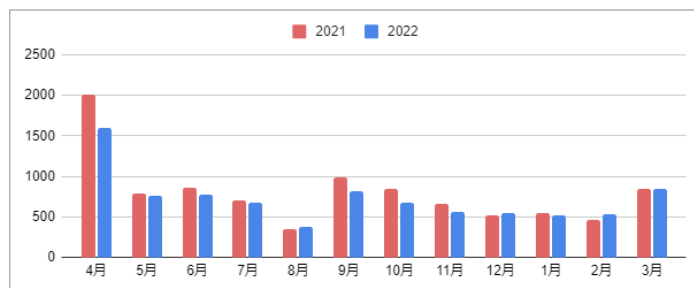


図 1：ヘルプデスク受付件数

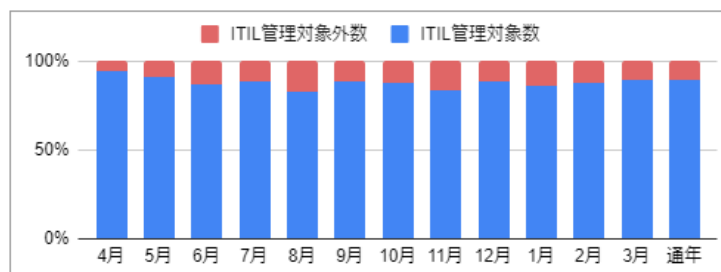


図 2：ヘルプデスク受付 ITIL 管理対象内外割合

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、「AV 機器」の問い合わせが 1,449 件でトップとなった。「オンライン授業」の問い合わせは大幅に減少し、前年度比 58%となった。上位 5 件（「表 2：ヘルプデスク問い合わせ件数」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。

ID		2022年										2023年			2022	2021	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	AV機器	326	147	138	107	35	138	130	113	95	82	65	73	1449	1158	125%	
2	Blackboard	234	75	67	95	41	126	69	61	47	46	28	47	936	1445	65%	
3	Canvas LMS	0	0	2	2	6	30	15	16	15	23	22	66	197	0	0%	
4	DMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0%	
5	EESライセンスプログラム	21	7	6	6	9	3	5	3	5	5	3	3	76	128	59%	
6	eラーニング	7	0	1	0	1	4	0	0	0	1	2	21	37	88	42%	
7	Google Workspace	56	26	19	18	9	32	20	24	21	9	13	27	274	438	63%	
8	IDMシステム	151	42	62	53	23	51	31	19	23	67	91	106	719	634	113%	
9	iThenticate	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0%	
10	Microsoft365	7	5	6	6	7	5	1	1	4	3	1	3	49	32	153%	
11	PC教室PC	7	7	3	2	2	6	1	3	3	2	1	0	37	31	119%	
12	SPIRIT Mobile	8	0	4	2	1	6	2	0	3	0	0	0	26	26	100%	
13	Webコンテンツ	2	3	2	1	0	2	1	2	4	1	2	3	23	54	43%	
14	Webシステム	5	2	5	2	5	1	2	2	2	2	4	11	43	38	113%	
15	オンライン授業	152	46	55	33	17	41	49	33	38	25	50	91	630	1081	58%	
16	貸出PC・プリンター	9	4	11	6	4	6	5	5	7	3	2	1	63	70	90%	
17	貸出ソフト	32	39	20	18	20	17	35	14	15	7	14	10	241	332	73%	
18	教卓PC	3	1	0	2	0	0	2	2	1	0	0	0	11	8	138%	
19	研究系PC	61	45	66	53	21	49	54	36	51	28	35	61	560	627	89%	
20	研究系プリンター	26	21	17	16	4	12	18	13	14	16	7	10	174	112	155%	
21	施設設備	15	7	3	8	9	14	8	7	14	7	8	6	106	81	131%	
22	事務用	27	19	16	19	9	10	12	11	12	11	10	20	176	266	66%	
23	その他	87	65	48	46	25	59	70	43	50	44	43	74	654	596	110%	
24	大学情報データベース	2	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	7	10	70%	
25	他部署	26	12	15	12	10	12	13	8	5	8	8	7	136	240	57%	
26	ネットワーク	71	42	38	38	25	31	22	19	17	22	24	18	367	323	114%	
27	ポータルサイト	24	6	2	3	0	6	1	2	1	1	1	2	49	30	163%	
28	メールシステム	85	41	51	27	19	28	11	21	22	12	28	72	417	412	101%	
29	ラーニングスペースPC	2	1	1	2	0	2	2	0	0	2	0	0	12	6	200%	
30	立教時間	56	24	21	22	7	34	21	16	8	16	9	25	259	516	50%	
-	月合計（2022年度）	1502	687	679	600	309	726	600	474	478	445	473	758	7731	-	88%	
-	月合計（2021年度）	1899	713	793	636	316	929	794	591	453	491	402	765	-	8782	-	
-	変化率	79%	96%	86%	94%	98%	78%	76%	80%	106%	91%	118%	99%	88%	-	-	

表 2：ヘルプデスク問い合わせ件数

「Blackboard」「Google Workspace」についても前年度より減少した。前年度より増加した「その他」の内訳では、「Adobe 製品購入依頼・質問」が 38 件、「SNS 公認アカウント」が 28 件、「Adobe 仮想デスクトップサーバー」と「忘れ物」が 24 件と多かった。

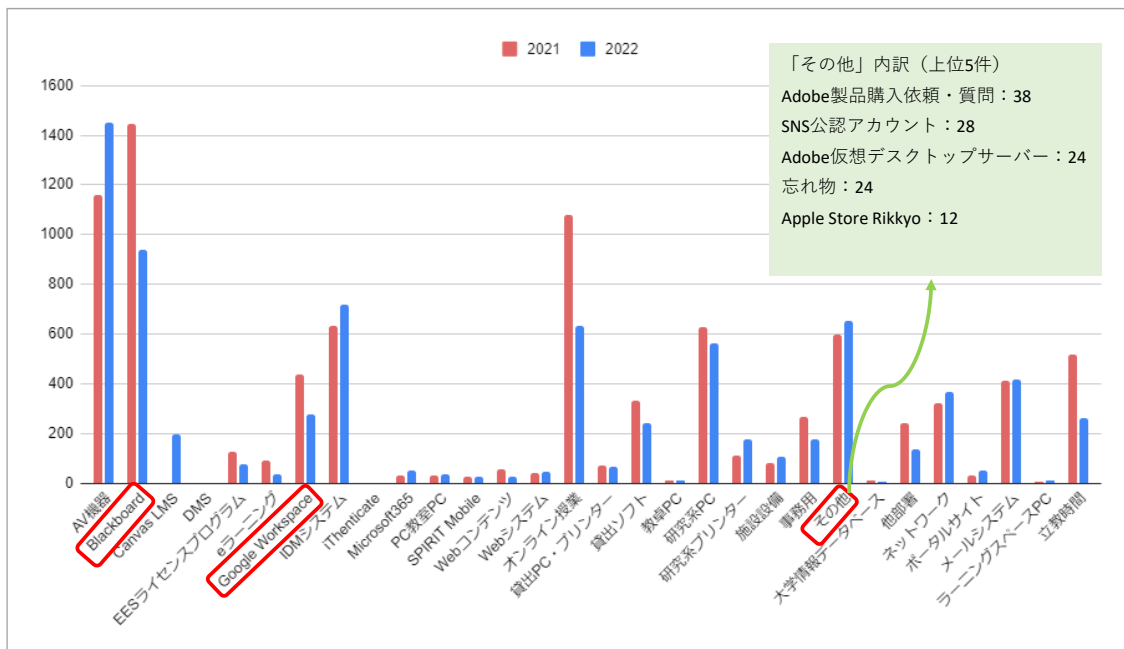


図3：ヘルプデスク問い合わせ件数（システム別）

月別の件数としては、4月は前年度より 400 件近く減少したものの、他の月には特筆すべき変動は見られなかった。

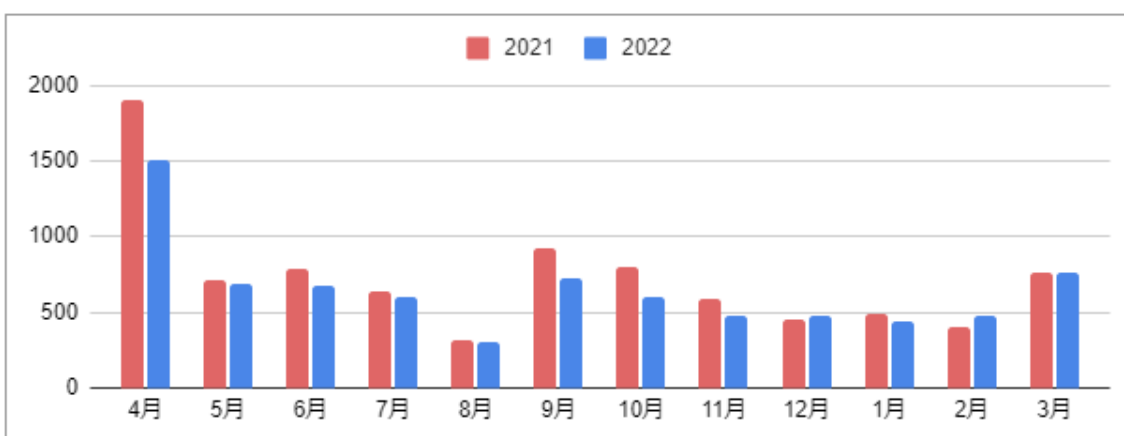


図4：ヘルプデスク問い合わせ件数（月別）

3. 電話受付件数

合計件数は前年度より 187 件減少。そのうち 4 月だけで約半数に当たる 96 件が減少したが、他の月は大きな変動は見られなかった。

	2022年									2023年			2022	2021
	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
月合計 (2022)	662	309	371	327	164	355	296	300	247	244	240	380	3,895	-
月合計 (2021)	758	336	333	307	151	421	361	317	248	241	196	413	-	4,082
合計変化率	87%	92%	111%	107%	109%	84%	82%	95%	100%	101%	122%	92%	95%	-
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	-
営業日平均 (2021)	29.2	14.0	12.8	11.4	10.8	18.3	14.4	12.7	10.8	10.5	8.9	15.9	-	14.4
平均変化率	87%	88%	111%	110%	95%	88%	79%	98%	99%	101%	123%	92%	95%	-

表 3：月別電話受付件数

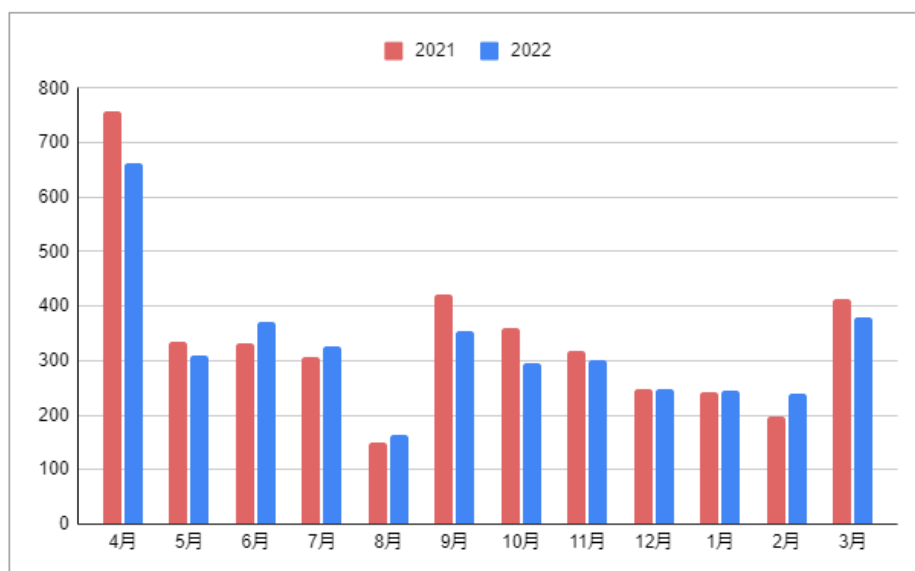


図 5：月別電話受付件数

月別の営業日平均電話受付件数については、前年度とほぼ同様の件数となっている。

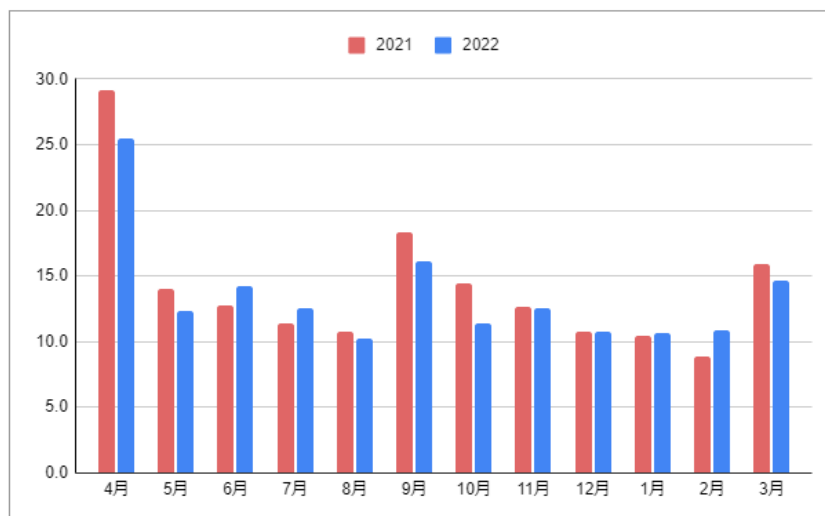


図 6：月別営業日平均電話受付件数

4. 2022 年度のまとめ

今年度は対面開催の授業が増え、オンライン授業関連の問い合わせ数が前年度より減少した。ヘルプデスクで受け付けた合計の問い合わせ数（7,731 件）は、コロナ禍に突入した 2020 年度（12,036 件）をピークに年々減少傾向だが、2019 年度（6,517 件）以前と比較すると未だ高水準ではある。

2023 年度からは授業支援システム「Canvas LMS」の本格運用がスタートする。立教では初導入のシステムであるため、教員を中心に問い合わせ増が想定される。マニュアル整備に加え、ヘルプデスク内部の情報共有を密に行い、なるべくスムーズに解決に導けるよう備えたい。