



アシスト

新視点!“Wiki”をFAQとして活用 対応製品3倍でも人員増なし

オープンソースを含めた国内外のパッケージ・ソフトウェアの販売とサポート、研修を提供しているアシスト。複数ソフトウェアの連携提案や技術支援なども行っている。取扱製品のサービス数は年々増え、業務量は増える一方で、増員できない状況が続き、サポート効率化は急務だった。

現場での不満を解消した 浸透するまでの軌跡

そこで、“情報共有”と“自動化”による効率化を目指した。スクリプト作成や製品知識の勉強会、情報共有ミーティングの開催など、さまざまな施策を実践した。その中で特に注力したのが、情報共有ツール「Wiki」を活用したFAQページの作成だ。Wikiとは、情報サイト Wikipedia のクローンツールで、独自の Web ページを作成

できる仕組みを持つ。変更履歴や参照・更新回数の数値データを取ったり、アカウントやグループごとの閲覧制限もできる。

Wikiの導入により、オペレータがそれぞれ持っている知見を Wiki に登録し、整理していくことで、充実したFAQとして活用していく見込みだった。ところが、実際には登録件数は少なく、利用者もほとんどいない状況が続いた。原因をヒアリングすると、「忙しくて登録する時間がない」「登録したところで、評価もされず、メリットがない」「参考になる情報がない」「情報が古くて役に立たない」などの理由が挙がった。そこで、①登録するモチベーションの向上、②利用したくなるコンテンツの充足、③使いやすさの向上という3つの施策を実行(図)。結果、器から情報共有ツールへと



サービス事業部 サポートセンター2部の家島拓也氏(左上)、栗原章二氏(右上)、山田 聡氏(左下)

導くことに成功した。

加えて、メール回答テンプレートの作成、管理するツールなどを独自に開発。具体的には、Webブラウザ「Firefox」のプラグインツールを活用して、基幹システムに手を入れることなく表示画面をカスタマイズする作業を重ねた。

こうした取り組みの結果、取扱製品のサービス数は5年間で約4倍に増加したが、人員を増やすことなく対応品質を維持することに成功している。

図 器から情報共有ツールへと飛躍させた具体的な施策

①モチベーションUP!	②充実度&お役立ち度UP!	③使いやすさUP!
■ 参照・更新ランキング Wikiの利用に貢献した人をランキング形式で発表。上位者にはランクアップの権利が贈られる仕組みとした	■ 類似のケースを分けて掲載 初級者であってもベテランと同じような対応ができるように課題を類似ケースに分けた特設ページを作成した	■ 推奨リンクの作成 キーワード検索を行うと、検索結果に加えて問題解決に役立つような関連ページへのリンクも表示するようにした
■ 会員制度(ランク分け) ランクアップ対象者をサポートメンバー全員にメールでアナウンス。貢献度に応じて特典ページの閲覧が可能になった	■ 初級者向けのページを追加 経験の浅いメンバーの利用を促進するため、初歩的な自己学習ができるページも作成した	■ 「5分でわかるWiki解説」 Wikiを使うためのポイントをわかりやすく簡単にまとめたページを作成し、利用することへのハードルを下げた
■ 個人の評価目標に追加 毎期の目標項目として設定することで、貢献度によって上司から評価してもらえるようにした	■ ミッション制度 管理者が用意した「お題」に自らが手を挙げて情報を寄せるページを開発。情報の数だけでなく「質」も高めた	■ 情報配信 重大なエラーやトラブルの事例、最新の技術動向が記載されたページをメールマガジンとして定期配信する