

社内 DX が働き方改革の鍵、「社内ヘルプデスク動向調査レポート 2022」発表 コロナ禍のリモートワークで社内問合せに変化、満足度はチャットが上位

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、国内企業に勤務する 700 名の会社員を対象に、従業員視点における社内ヘルプデスクの利用状況とニーズを調査した『[社内ヘルプデスク動向調査レポート 2022](#)』を発表いたしました。

人材難等の施策として企業が取り組む DX 推進は、コロナ禍以降、社内業務にも取り入れられています。また、リモートワーク（在宅勤務）を起点とするペーパーレス化、会議システムやコミュニケーションツールのオンライン化、人事制度や組織体制の見直しなど、働く環境が変容したことに伴い、社内ヘルプデスクに入る問合せや利用ニーズにも変化が生じています。70%以上がリモートワークを取入れた働き方にあることが明らかになった本調査では、新しい働き方やデバイス、業務環境に適応する社内ヘルプデスクの在り方を分析し、考察しています。



社内ヘルプデスク動向調査レポート 2022

●社内ヘルプデスク動向調査レポート 2022

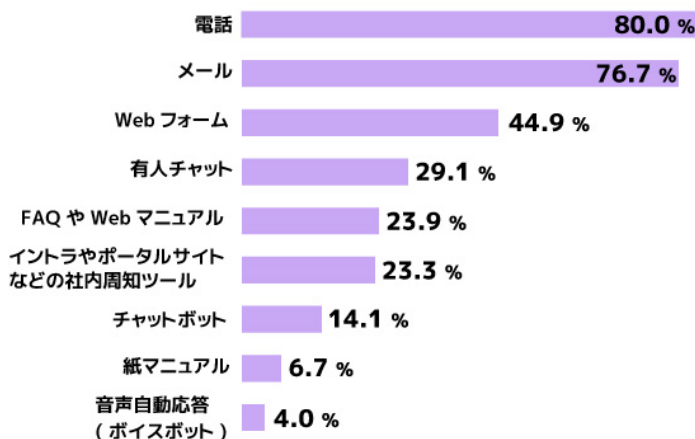
<https://info.k-evolva.com/public/application/add/207>

■社内ヘルプデスクに「チャット」等のデジタルチャンネルがラインアップ、スタンダードはチャンネルの複数化

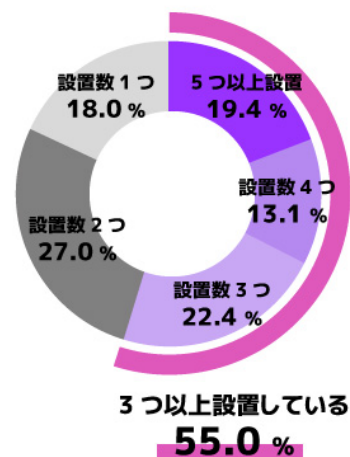
社内ヘルプデスクのチャンネルの設置状況を調査した設問では、電話・メール等の問合せ窓口や、各種ツールといった従来のチャンネル以外に、「有人チャット(29.1%)」「チャットボット(14.1%)」「音声自動応答/ボイスボット(4%)」の回答もあり、近年、社内ヘルプデスクへのデジタルチャンネル増設が進んでいることがわかります。

また、設置されているチャンネル数を確認する設問では、「3 つ以上」の回答が 54.9%となり、複数のチャンネルでの運営がスタンダードになっていることがわかります。

社内ヘルプデスクに設置されている問合せチャンネル
(複数選択)



社内ヘルプデスクにおける
チャンネル設置数

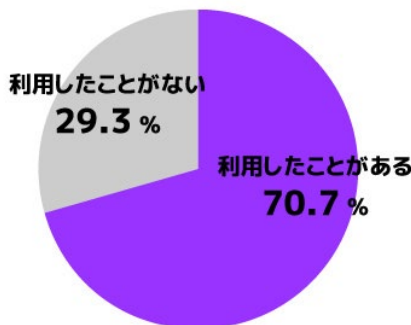


■ 問合せで利用したチャネルと利用ニーズにはギャップあり

本調査では、社内ヘルプデスクで利用したチャネルと利用頻度の調査に加え、「利用しなかったチャネル」を調査した結果、定番チャネル「電話」「メール」よりも、「有人チャット」「チャットボット」等の利用意向が高いことが明らかになり、「電話」の利用割合と利用意向では、70%以上のギャップがありました。

また、「チャットボット」を導入した企業に勤務する方の内、「チャットボット」の利用割合は 70.7%に達しており、チャットの社内利用は進みやすい傾向が推察できる結果となりました。

なお、KDDI エボルバの社内ヘルプデスクに「チャットボット」を導入、検証した例^{※1}では、繁忙期の応答率改善と、業務の効率化を実現しています。具体的な効果検証の結果は、調査レポートに掲載していますので、ご参照ください。



＜チャット設置企業勤務者のチャットボット利用割合＞

本調査では、この他に、社内ヘルプデスクのチャネルの利用割合や、コロナ禍以降の問合せ頻度の増減とその理由、システムやデバイスの導入状況、コロナ禍前とコロナ禍後における働き方と利用チャネルの変化、「チャット」設置割合と利用経験、利用チャネルの解決度合いと満足度など、情報システム部門のほか、社内問合せや働き方改革推進を担う部門の方にも役立つ調査結果をレポートしています。

● 社内ヘルプデスク動向調査レポート 2022

<https://info.k-evolva.com/public/application/add/207>

KDDI エボルバは、今後も、人とデジタルの「コミュニケーション」を軸にした実態把握に取組み、真のCXを高めるBPO・コンタクトセンターサービス、デジタルソリューションの提供を通じて、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

◎ 調査について

調査対象	国内企業に勤務する 20～69 歳の会社員
有効回答者数	700 名

調査時期	2022 年 3 月
調査方法	インターネットリサーチ

◎ 調査レポート項目

- ・ 社内ヘルプデスク設置の問合せチャネル
- ・ 社内ヘルプデスクのチャネル設置数
- ・ 社内ヘルプデスクの利用頻度
- ・ 社内ヘルプデスク利用頻度ごとのチャネル利用割合
- ・ 社内ヘルプデスクで利用したチャネルと利用しなかったチャネル
- ・ コロナ禍以降の問合せ頻度の増減と理由
- ・ システムやデバイスの導入状況
- ・ 働き方の変化と最も利用しているチャネル
- ・ 社内ヘルプデスクのチャット設置割合と利用割合
- ・ 社内ヘルプデスクのチャネルごとの解決割合
- ・ 社内ヘルプデスクのチャネル別満足度と理由

※1.KDDI エボルバは、自社のシステム・ソフトウェア・PC 等デバイス関連のヘルプデスクに「BEDORE for Microsoft Teams」を自社ソリューションとして導入、1 年運用・検証しています。(<https://www.k-evolva.com/news/detail20210707.html>)

- ・ 数値構成比は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計しても 100 とはならない場合があります。
- ・ 本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。