

トレンドマイクロ

事故予防プロセスを体系化 リスク発生件数・解決時間を半減

ウイルスバスターなどのコンピュータウイルス対策製品を開発・販売するトレンドマイクロは、規定外業務対応の発生そのものを抑止する“リスクマネジメントプロセス”に取り組み、プロセス部門賞に輝いた。

この取り組みの狙いは、サポートサービスにおける「特別対応」に着目し、その発生回数を削減することにある。特別対応とは、サービスメニューの範囲外でありながら対応せざるを得ない状況が起きた場合に提供するサービスを指す。トレンドラボ・ジャパン エンタープライズサポートセンターの岡崎 綾氏は、「特別対応は、発生予測ができないため上位エンジニアの確保が困難です。また、サポートサービス範囲外のサービスとなるため実施コストの負担も重要な問題になります」と説

明する。特別対応の発生はサポートセンターのパフォーマンスに深刻な悪影響を及ぼすと判断した同社では、この削減に向けて以下の活動を実施した。

徹底したインシデント管理の実施で 特別対応件数と解決日数を半減

まず発生した問題を重大度と発生頻度の高さでポイント付けし、徹底したインシデント管理を実施した。各案件の発生要因とリスクの発生確率を分析、明確化することで、リスク発生要因を含む案件を早期に見・察知することが可能になった。

次に、特別対応削減の過程を、リスク発生の未然防止を狙った「予防・防止」、リスク発生の被害を最小限抑えるための「緊急対応」の2段階に分け、両段階とも「発



トレンドラボ・ジャパン エンタープライズサポートセンターの岡崎 綾氏

見」「対応」「評価」という3ステップを踏む、リスクマネジメントプロセスサイクルを構築した。

具体的には、例えばでは、「リスク要因を含む案件を対応ログから『発見』し警告メールを送信」「警告メールを受け取ったサポートエンジニアが必要な『対応』を実施」「該当案件のリスク発生率が低下するまで『評価』を継続」という流れだ。進捗報告や方向性の案内などの顧客ケアも含む。この対策で、リスク要因を含む案件がへ移行するのをできるだけ低減した。

一方、緊急対応段階にまで発展した場合は、上位エンジニアへ緊急対応をアサインすると同時に、開発や営業など他部署と連携することで特別対応の実施を少しでも低減させ、解決時間を短縮した。

以上の取り組みにより、同社では特別対応の件数、解決日数ともに半減、さらにサポートセンターの安定運用にも繋がり、この一連のプロセスが今アワードで高く評価された。

リスクマネジメントプロセスサイクル

