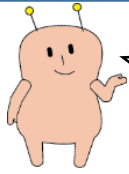


# このお仕事に興味はありませんか？ 『ヘルプデスク』について



そもそも「ヘルプデスク」って  
お仕事を聞いたことはありますか？

聞いたこと、あるよーな  
ないよーな・・・。



では今から「ヘルプデスク」について  
説明しますね。よろしくお願いします。



ん？  
机が助けを呼んでる？



求人票で見たかな  
・・・



天使です



ところで  
あんた誰？

## 1

## ヘルプデスクとは？



ITに関するお客様の「こまった」を  
解決に導くお仕事です♪

### お客様の 「こまった」の例

思ったように印刷できない

コンピュータウィルスに  
感染したかも

パソコンが故障したかも

なぜか動作が遅い

パソコンを使うための  
パスワードを忘れた

### ヘルプデスクの 「業務内容」の例

印刷できない原因調査と  
対策方法の説明

コンピュータウィルスへの  
感染状況の確認、専門組織  
への問合せ

パソコンの故障状態の  
特定、修理依頼

現在の状況の把握、  
技術者との連携

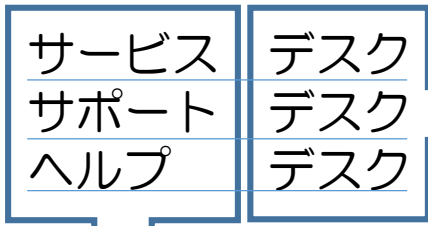
パスワードの初期化作業

私は困って  
ばかり...



# 2

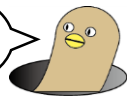
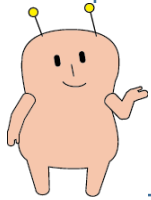
## 「ヘルプデスク」に似た名前の違い



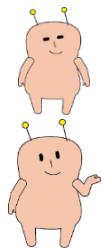
英語の「desk」には、  
受付や窓口という意味がある

特定の組織の中で、ITを使っている人を  
サポートしたり、手助けしたり、  
使い方（サービス内容）を説明したりする

同じような仕事と  
思えば良いのね



業務の名前	対象	作業場所	業務内容	例
ヘルプデスク	特定の組織内での IT利用者	IT利用者の近く  【例】 ・一般企業 （情報システム部） ・病院内 ・大学敷地内 ・自治体のIT室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内線電話やメール、直接の問合せの対応</li> <li>・必要に応じて、専門的な知識を持つ人との連携も必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合病院内のIT支援</li> <li>・自治体でのIT支援</li> <li>・大学事務局でのIT支援</li> </ul>
サポートデスク				
サービスデスク				
コールセンター	一般消費者 特定の組織内での 利用者	電話受付専門の 作業場所や、 お客様先	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話での商品に関する問合せ受付</li> <li>・電話での商品アピール活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品のお客様サービス窓口</li> <li>・通信販売の受付窓口</li> <li>・電話でのアンケート係</li> </ul>
カスタマサポート			<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品についての修理受付</li> <li>・商品についての使い方問合せへの対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電化製品やパソコンの修理窓口</li> </ul>



「コールセンター」や「カスタマサポート」とかは、ITに関係しないこともありますよ。

お客様の生の声が聞ける業務だと思ってもらえたら良いよ

なんだか難しそう・・・

次に、どんなスキルが必要かお伝えしますね



# 3

## 「ヘルプデスク」に必要なスキルって何？

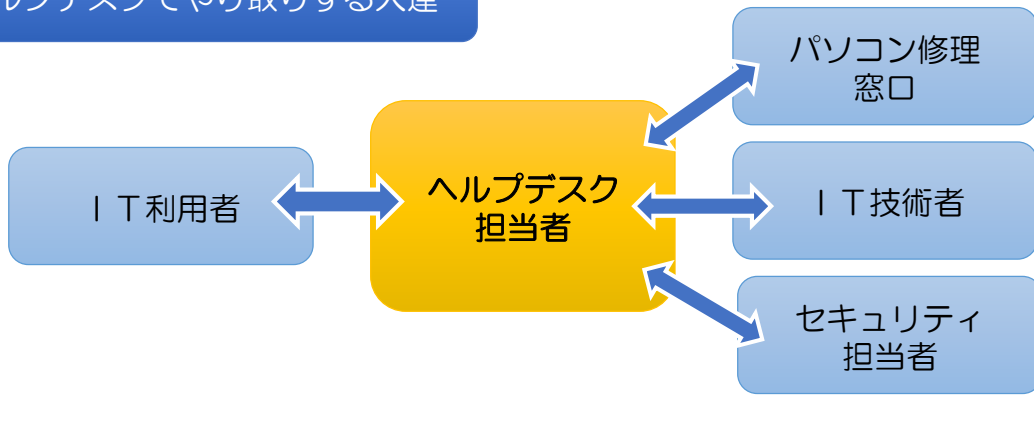


「ヘルプデスク」のお仕事って人とのやり取りが多いことを分かってもらえたと思うのですが、どんなスキルが必要かイメージできますか？



明るさ・・・  
すばしっこさ・・・

ヘルプデスクでやり取りする人達



上の図のように、ヘルプデスク担当者はお客様である「IT 利用者」の困ったを解決するために、その知識のある人達に聞く必要もあるんだ。



質問によっては、  
答えられるか怖いな

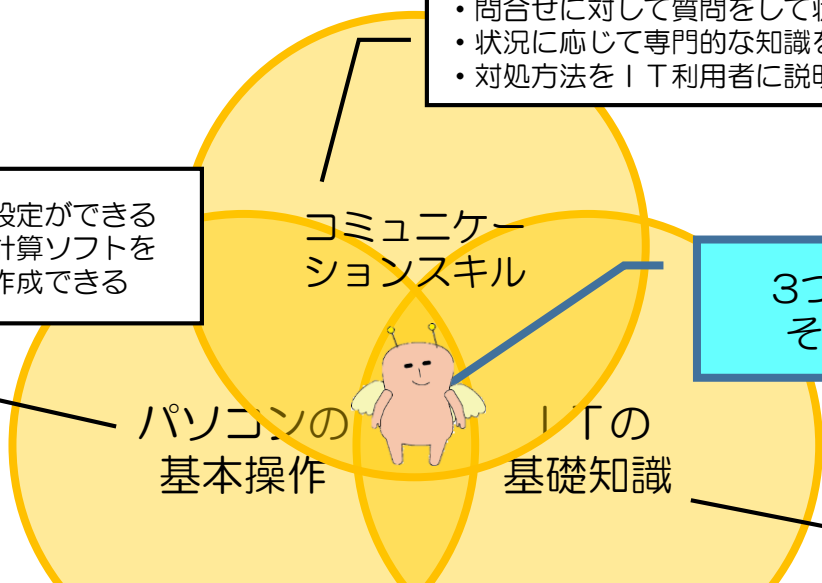
聞いた事をまたお客様に伝えないと  
いけないの？



そうだよ。  
だから広く下のような知識が必要になるんだ

- 問合せに対して質問をして状況を把握する
- 状況に応じて専門的な知識を持つ人に相談する
- 対処方法を IT 利用者に説明する

- パソコンの基本的な設定ができる
- ワードプロソフトや表計算ソフトを利用して報告書などを作成できる



3つのスキルが  
それぞれ重要

- 問合せに対して、パソコンの状況を把握できる知識
- 専門的な知識を持つ人に説明するための知識
- 専門的な知識を持つ人の説明を理解するための知識
- 問合せに対して、使い方を説明するための知識



天使が光輝いて見える

# 4

## 「ヘルプデスク」のキャリアステージ



先ほどのスキルは『業務に必要なスキル』だけど実際に「ヘルプデスク」のお仕事を通して得られるスキルもお伝えしますね。



ヘルプデスクって他の業務にも繋がるってこと？

### ヘルプデスク業務で身につくスキル

PCの全般的な知識

お客様の業務知識

顧客視点で重視すべき点

コミュニケーション力

### 将来の仕事の幅が広がる

提案営業

パソコン教室の講師

製品の動作テスト

PCのセットアップ業務



顧客要望が聞けるから顧客視点が仕事の幅を増やすんだよね。

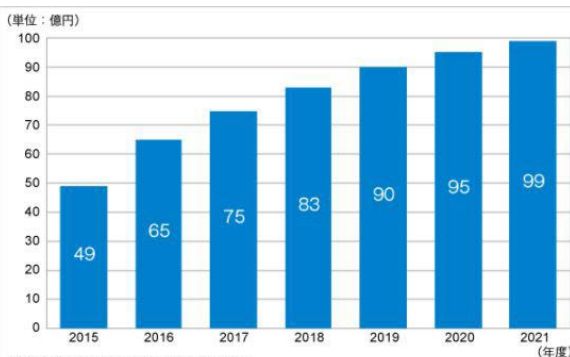
# 5

## ヘルプデスクの求人動向

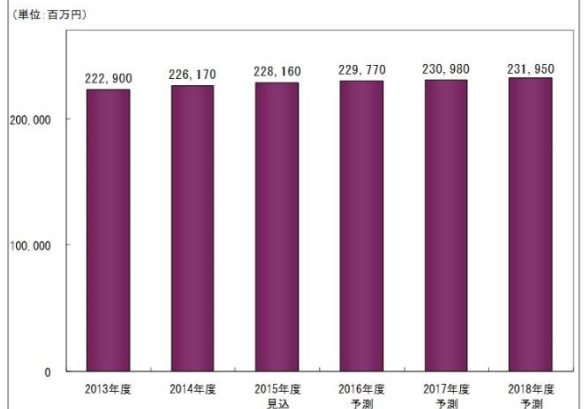


ヘルプデスクの仕事は、安定して増え続けることが予測されているんだよ。

図. サービスデスク/インシデント管理市場規模推移および予測



図表1. ヘルプデスクアウトソーシング市場規模推移と予測



えらい先まで増える予想なんだな…。



# 6

## 就職と未来像について

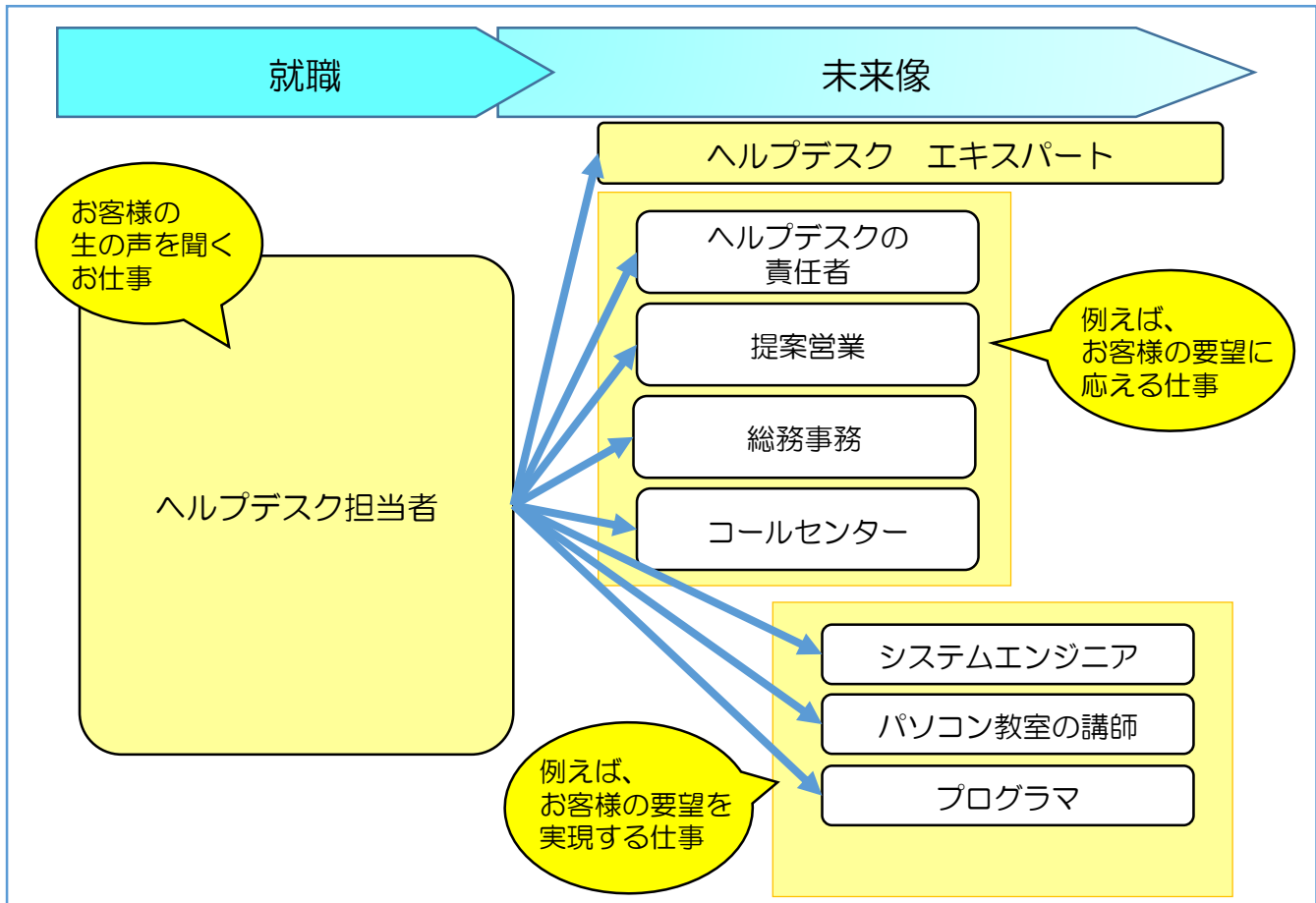


ヘルプデスクをしている人って  
ずっとそのまま働くの？

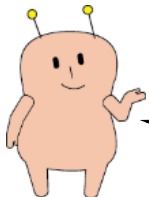


それでも  
いいけどさ

もちろん未来像も幅が広い点がオススメできる点です。



ヘルプデスクを極めて行く人もいれば、  
更に別の業務に関わるために働いている人もいるね



ヘルプデスクに就職できればこういう方向性も  
あるよって事よね？就職できたら・・・



そうです！就職できれば！！もし、就職しても、  
未経験からであれば、就職してからも勉強は不可欠です！

え～怖いな～。基本が出来てなかったら困るってこと？



だから私がオススメするのは職業訓練の

「PCに詳しくなる！

ヘルプデスク科です！」

近いよ～



# 7

## スキル取得に職業訓練がオススメ

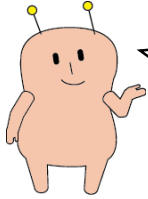


「ヘルプデスク」って業務に興味を持ってもらえたかな？

かな〜り興味を持てたんですけどね。必要なスキルにハードルがあるのよね。

パソコンに自信ない

コミュニケーションに自信ない



そんな時にオススメするのが「PCに詳しくなる！ヘルプデスク科」です！



なにそれ？

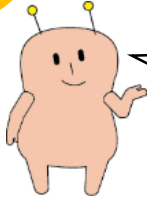
ヘルプデスク業務の役割		お客様からの問合せを理解する	問合方法に説明する	専門的な状況に説明する	問合内容を正確に記録する	問合情報収集する	問合の対応方法を組み立てる	お客様の業務の内容を理解する	問題の対応を得るための協力をする
職業能力基礎講習	ビジネステクニック	◎	○	○	○	○	○	○	○
	ビジネスヒューマン	○	◎	◎	○	○	○	○	◎
	就職活動計画	○	○	○	○	○	○	○	○
	職業生活設計	○	○	○	○	○	○	◎	○
学科	IT基礎知識	○	◎	◎	○				
	情報セキュリティの知識		◎	◎	○	○			
	サービスデスクの知識	○	○	○	○	○	○	◎	○
	法令・知的財産の知識					○		◎	
実技	ワープロソフトの活用演習	◎	◎	○	◎				
	表計算ソフトの活用演習	◎	◎	○	◎				
	PC、アプリケーションの設定演習	○	◎	◎	○	◎	○	○	○
	トラブルシューティング演習	◎	◎	◎	◎	○	◎	○	◎
	企業活動演習	○	○	○	◎	◎	◎	◎	◎



「PCに詳しくなる！ヘルプデスク科」で、足りないスキルや知識を取得できます

いいな〜これ





次は訓練校について説明するよ

どんな雰囲気かも知りたいな…



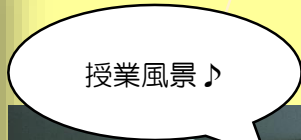
### 実施場所

〒550-0004  
 大阪市西区靱本町1-7-3 PAX本町ビル5階

地下鉄御堂筋線/中央線 本町駅 2番出口より徒歩6分  
 地下鉄四つ橋線/中央線 本町駅 25番出口より徒歩5分  
 地下鉄御堂筋線 淀屋橋駅 9番出口より徒歩9分  
 (京阪本線淀屋橋駅も同じ)  
 地下鉄四つ橋線 肥後橋駅 6番出口より徒歩5分



教室の入り口



授業風景♪



おしゃれな店  
 とか…



教室は  
 こんな感じ

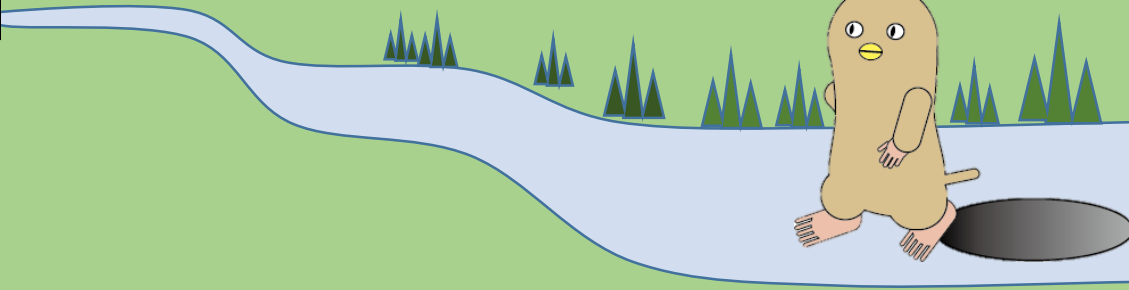
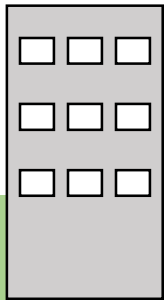


屋台の  
 お弁当屋さん



近くに靱公園  
 癒されます♡





## ビジネスカレッジ五感

〒550-0004

事務所：大阪府大阪市西区靱本町1-7-3 PAX本町ビル8階

教室：大阪府大阪市西区靱本町1-7-3 PAX本町ビル5階

《問合せ先》

06-6136-6081

《担当者》

シラサワ / ナガノ