

## 職員向けFAQ利用実績（PCヘルプデスク作成FAQのみ）

## 【利用件数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
令和4年度	9,920件	5,898件	5,943件	4,454件	5,493件	4,906件	4,923件	4,750件	4,600件	5,611件	5,908件	7,988件	70,394件
令和5年度	11,784件	6,912件	6,405件	4,818件	3,830件	3,769件	4,768件	2,945件	3,231件	2,848件	3,227件	3,787件	58,324件

※イントラネットCMS関係、庁内モバイル電話関係、電子契約関係のFAQなし

## 【利用が多いFAQ項目】（年間件数）

利用順位	FAQタイトル	利用回数
1位	事務処理用PCのCドライブの空き容量が不足している為、容量を確保したい	2,478件
2位	（インターネットファイルサーバ）53.4MBのファイルのダウンロードができない	602件
3位	メール送受信時の容量上限について教えてほしい。	556件
4位	（Outlook）メールの初期設定をしたい	537件
5位	インターネットファイルサーバーにログインできない	524件
6位	（文書管理・電子決裁）既に承認して決裁後処理になった文書に誤りがあったため、修正したい	506件
7位	インターネット用PCに繋がらない。	481件
8位	外部デバイス使用申請はどこからするのか	474件
9位	事務処理用PCのインターネットファイルサーバが正常に動作しません。	471件
10位	（文書管理・電子決裁）決裁後処理まで進んだ文書の回議ルートを修正したい。どうすればよいか	467件
11位	インターネットファイルサーバのログインIDとパスワードが分からない。	439件
12位	異動してスキャナが使用できなくなった	417件
13位	（ChatLuck）操作マニュアルはどこかにありますか	415件
14位	LTE接続端子の設定を行う上での注意点はありますか。	412件
15位	インターネット用PCから事務処理用PCにファイルをダウンロードする手順	399件
16位	（ChatLuck）通知が来ない。	398件
17位	（Outlook）メールの送受信ができない。	393件
18位	デジタル戦略部より通知された「別紙ハードディスクの空き容量を増やす方法」の「アップデートファイル削除手順」をCドライブのディスククリーンアップから実施してしまった	391件
19位	大容量ファイル交換サービス（WebFile ASP）にアクセスできない。	380件
20位	LTEを使用するのは初めてではないが、今回在宅でしようとしたらメールなどが送受信できない。	352件