

# カスミ統合ヘルプデスク

4月度(3/21~4/20)

コール受付状況

# コール受付状況 ~2019/3/21~2019/4/20~

**Fujimoto**

■ 月別件数推移

年月	2017/9	2017/10	2017/11	2017/12	2018/1	2018/2	2018/3	2018/4	2018/5	2018/6	2018/7	2018/8
	1店舗	1店舗	1→9店舗	9店舗	9店舗	9店舗	9店舗	9店舗	9店舗	9店舗	9店舗	9店舗
件数	1件	6件	33件	20件	25件	15件	21件	19件	35件	38件	40件	26件

※1

※2

※3

※1：9/28グラン・ブルシェ店

※2：11/13 8店舗スタート

※3：集計期間→12/1～12/20

※4：8/20～8/31 51店舗順次スタート

※5：9/21～60店舗 10/1～59店舗

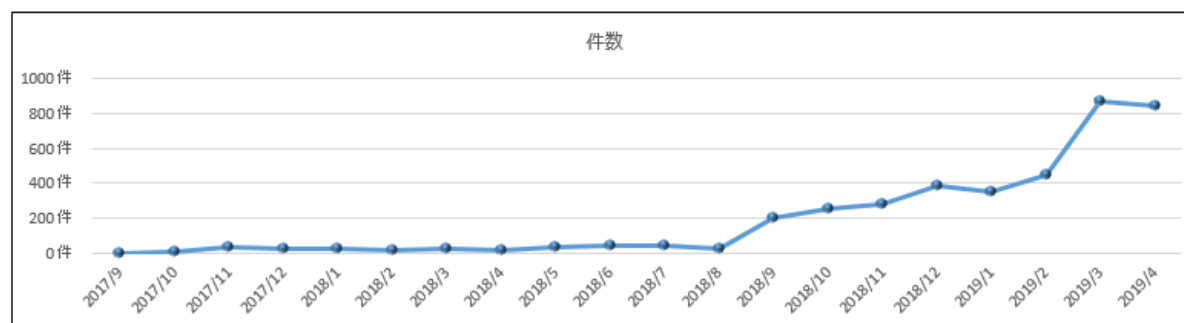
※6：2/1～185店舗順次スタート

2018/9	2018/10	2018/11	2018/12	2019/1	2019/2	2019/3	2019/4
60店舗	60店舗	59店舗	59店舗	59店舗	123店舗	185店舗	185店舗
202件	253件	279件	386件	349件	449件	873件	845件

※4

※5

※6



■ 店舗別入電数（おもな店舗）

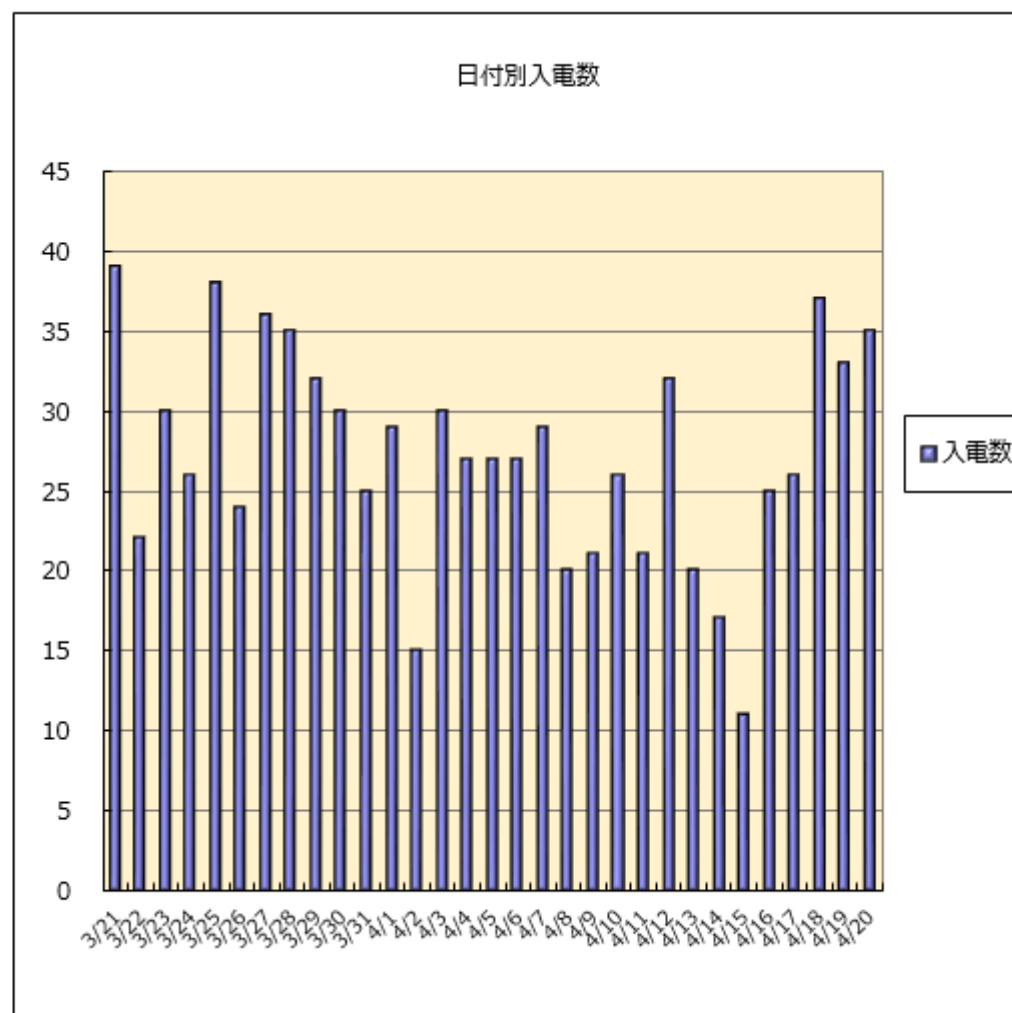
店舗名	件数	店舗名	件数
FS水戸赤塚店	13	古河店	9
FS我孫子寿店	13	妻沼店	9
FS大穂店	12	八街店	9
FS南柏駅前店	12	三里塚店	9
FS境店	12	田間店	9
FS水戸見川店	11	テクノポリス清原店	9
FSつくばスタイル店	10		
FS本八幡店	10		
取手ゆめみ野店	10		
並木店	9		

# コール受付状況 ~2019/3/21~2019/4/20~

**Fujimoto**

■ 日付別入電数

受付日	入電数
3/21	39
3/22	22
3/23	30
3/24	26
3/25	38
3/26	24
3/27	36
3/28	35
3/29	32
3/30	30
3/31	25
4/1	29
4/2	15
4/3	30
4/4	27
4/5	27
4/6	27
4/7	29
4/8	20
4/9	21
4/10	26
4/11	21
4/12	32
4/13	20
4/14	17
4/15	11
4/16	25
4/17	26
4/18	37
4/19	33
4/20	35
総計	845

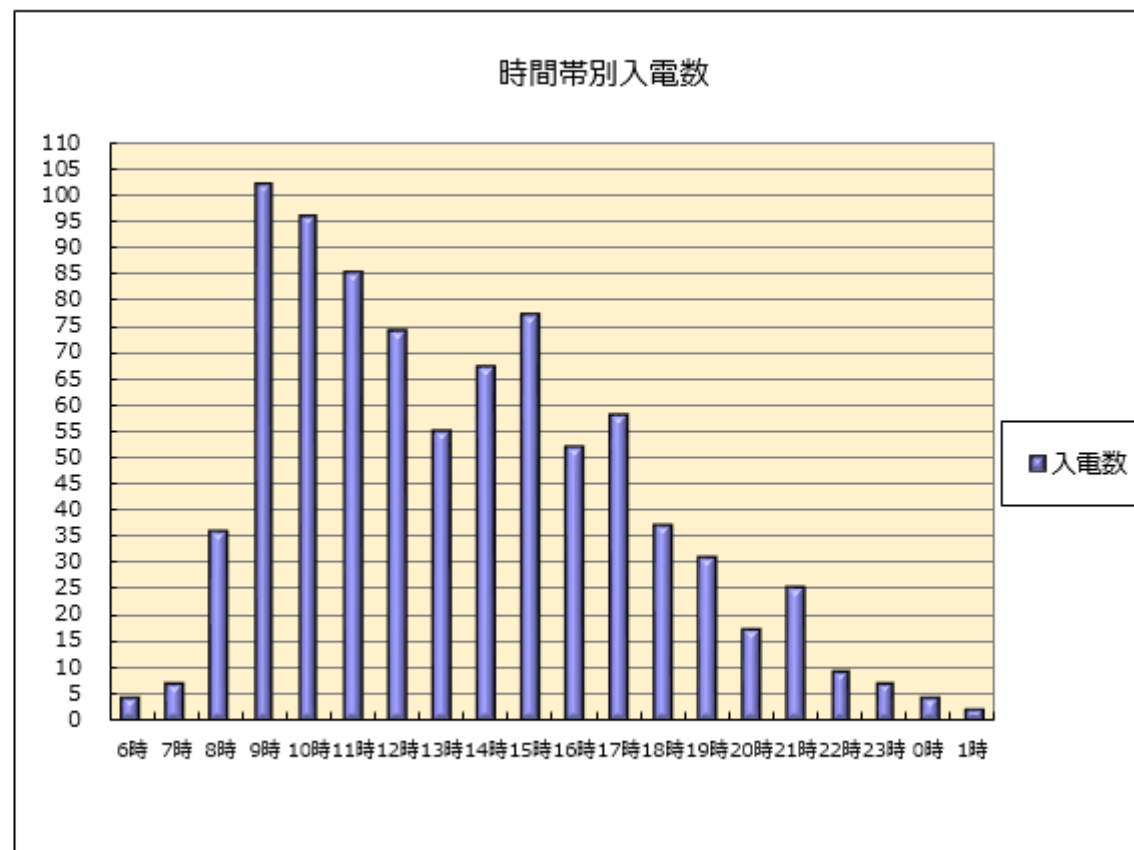


# コール受付状況 ~2019/3/21~2019/4/20~

**Fujimoto**

■ 時間帯別入電数

時間帯	入電数
6時	4
7時	7
8時	36
9時	102
10時	96
11時	85
12時	74
13時	55
14時	67
15時	77
16時	52
17時	58
18時	37
19時	31
20時	17
21時	25
22時	9
23時	7
0時	4
1時	2
総計	845



# コール受付状況 ~2019/3/21~2019/4/20~

**Fujimoto**

■内容別店舗別件数

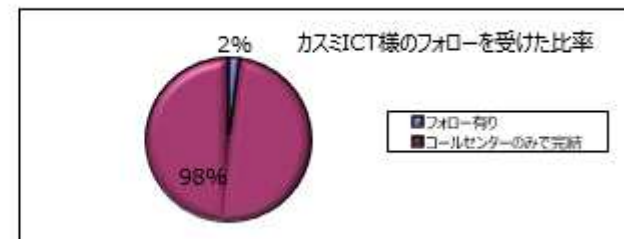
	内容	件数	店舗数
1	POS-本体	113	72
2	POS-自動釣銭札機	93	64
3	レジ台	79	57
4	入出金機 (USCOS)	68	48
5	事務所PC	48	38
6	モノクロプリンター	49	40
7	カラープリンター	31	27
8	計量器	23	20
9	ポータル関連	22	18
10	PDA	21	18
11	カブリナ	21	17
12	POS-WAON	20	17
13	POS-レジ台	20	19
14	POS-自動精算機	19	16
15	オートバックス	17	17
16	OpenCentral	17	16
17	POS-セルフPOS	15	13
18	ラベルプリンター	15	14
19	ECO(A純水)	14	14
20	POP/作成PC本体	13	13
21	SC/パソコン	10	9
22	POP作成ソフト	9	9
23	POS-レシートプリンター	9	9
24	静脈認証就業システム	7	7
25	POSサーバークライアントPC	7	6
26	POS-カードリーダー	5	5
27	POS-ハンディスキャナー	5	5
28	POS-カメラ	3	3
29	ギフトシステム	3	3
30	T@WEB	3	3
31	UPS	3	3
32	POS-ドロー	2	2
33	POS-バーカリスキャン	2	2
34	POS-ソフト	2	2
35	POS-CAT端末	1	1
36	POS-モニター	1	1
37	電話機 (外線)	1	1
38	防犯カメラ	1	1
39	SCプリンタ	1	1
40	その他	52	40
	合計	845	671

■カスミICT様のフォローを必要とした件数

※ヘルプデスク側だけで対応完了した件数、または対応方法についてカスミICT様のフォローを受けた件数

カスミICTエスカレーション比率	件数
フォロー有り	18
コールセンターのみで完結	827
総計	845

コールセンター完了率 97.9%



2019年4月度	97.9%(827/845)
2019年3月度	97.0%(847/873)
2019年2月度	97.8%(439/449)
2019年1月度	98.6%(344/349)
2018年12月度	98.4%(380/386)
2018年11月度	97.8%(273/279)
2018年10月度	96.4%(244/253)
2018年9月度	98.0%(198/202)
2018年8月度	96.2%(25/26)
2018年7月度	97.5%(39/40)
2018年6月度	89.5%(34/38)
2018年5月度	100.0%(35/35)
2018年4月度	84.2%(16/19)
2018年3月度	90.5%(19/21)
2018年2月度	86.7%(13/15)
2018年1月度	64.0%(16/25)
2017年12月度	30.0%( 6/20)

# コール受付状況 ~2019/3/21~2019/4/20~

**Fujimoto**

	2017/9	2017/10	2017/11	2017/12	2018/1	2018/2	2018/3	2018/4	2018/5	2018/6	2018/7	2018/8	2018/9	2018/10	2018/11	2018/12	2019/1	2019/2	2019/3	2019/4	毎月平均
店舗数	1	1	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	60	60	59	59	59	123	184	184	
組合件数	1	6	33	20	25	15	21	19	35	38	40	26	202	253	279	386	349	449	873	873	4.48
機器別内訳	1	6	33	20	25	15	21	19	35	38	40	26	202	253	279	386	349	449	873	845	
POS/本体		3	2	3	5	3	6	6	4	8	4	4	36	36	43	68	82	90	148	113	
POS/モニター		1			1						1			1		1				1	
POS/スキャナー			1		1		1				1	1		3		2		2	4	5	
POS/プリンター								1		3		2	1	1	6	1		3	9	9	
POS/ペロア		1						1	3				3		1	4	4	5	5	2	
POS/サーバ/PC			1	1		1					1			1	2	8	6	1	9	7	
POS/レジ台							1		1			3	1	4	5	3	8	9	12	20	
POS/カードリーダー														1	4	2	4	2	1	5	
POS/バーコードスキャン																				2	
POS/カメラ																				3	
POS/CAT端末																				1	
POS/ソフト														9	6					2	
セルフPOS																			13	15	
セルフPOS																			1		
POS-自動精算機																			14	19	
WAON												1	1	2	3			4	18	20	
T@WEB																				3	
自動精算機			1	1	7	5	5		7	3	5	5	23	29	33	49	55	73	69	93	
計算機			2	3							3		5	5	4	8	6	5	10	23	
入出金機			3	2		1	1	2	2	3			16	21	12	25	23	28	72	68	
UPS														1	1	1	7	10	2	3	
PDA							1	1	3	1			10	5	5	6	6	8	20	21	
POP			1	2			1		2	1	1		5	7	3	7	8	7	43	22	
PC							1	5		6	1	1	16	32	30	42	28	30	55		
カメラ			1			1							4	4	1	6	15	15	32	21	
事務用PC																				48	
SCPC																				10	
SCプリンタ																				1	
タブレットPC					1				3			1	1	3	2		1		3		
事務用システム																	5	10	5	7	
値引プリンター	1		1				2						8	11	9	8	2	10	30	15	
プリンター			5	1	5	3	1	1	6	6	10	3	21	26	29	49	36	43	81	80	
オートバイカー					1						2		5	6	7	8	3	10	9	17	
レジ台			4		2				2	3		2	6	8	20	32	25	27	55	79	
ギフトシステム			9	3						1	3		1	1	7	19	1	1	3	3	
イベント予約システム				1												1					
カスミポータル			2						1		1	1	9	9	6	3	4	7	66	22	
情報システム																			4		
OpenCentral				1						1	5		13	15	25	11	5	22	26	17	
報告くん								1							3	4					
店舗matic													2		1						
防犯カメラ																		2	4	1	
内線																2					
外線																				1	
記録																			3		
お客様運合機				2								1									
ECO-A		1			1				1		2		1	1	3	7	7	7	10	14	
その他					1	1	1	1	2	1			14	11	8	9	8	18	37	52	
対応別内訳	1	6	33	20	25	15	21	19	35	38	40	26	202	253	279	386	349	449	873	845	
機器修理対応(メーカー)	1	3	12	11	17	9	9	5	8	11	14	4	58	52	55	83	71	88	78	194	
機器修理対応(FJ)			5	3	2	4	5	5	2	3	6	2	40	32	19	38	35	89	283	95	
ベンダー依頼		2	5	3	2	4	5	5	2	3	6	2	40	32	19	38	35	89	283	95	
ヘルプデスク即時回答		1	14	4	5	2	6	7	16	14	13	11	93	118	147	180	146	169	413	386	
カスミポータル有り		0	2	2	1	0	1	1	0	4	1	1	4	9	6	6	5	10	26	18	

# コール受付状況 ~2019/3/21~2019/4/20~

**Fujimoto**

2019年4月度(3/21~4/20)

日付	曜日	総着信数	通話数	通話数 (%)	ガイダンス数	ガイダンス数 (%)	12秒後 ガイダンス	12秒後 ガイダンス (%)	不出呼数	不出呼数 (%)
21	木	46	45	97.8%			1	2.2%		
22	金	37	35	94.6%			1	2.7%	1	2.7%
23	土	28	28	100.0%						
24	日	36	36	100.0%						
25	月	49	49	100.0%						
26	火	33	33	100.0%						
27	水	45	45	100.0%						
28	木	46	46	100.0%						
29	金	38	37	97.4%			1	2.6%		
30	土	35	34	97.1%			1	2.9%		
31	日	28	28	100.0%						
1	月	43	42	97.7%			1	2.3%		
2	火	20	20	100.0%						
3	水	32	32	100.0%						
4	木	35	35	100.0%						
5	金	32	31	96.9%			1	3.1%		
6	土	28	28	100.0%						
7	日	34	33	97.1%			1	2.9%		
8	月	31	29	93.5%			1	3.2%	1	3.2%
9	火	25	24	96.0%					1	4.0%
10	水	33	33	100.0%						
11	木	26	25	96.2%	1	3.8%				
12	金	37	37	100.0%						
13	土	22	20	90.9%			1	4.5%	1	4.5%
14	日	20	19	95.0%			1	5.0%		
15	月	13	13	100.0%						
16	火	32	32	100.0%						
17	水	25	25	100.0%						
18	木	44	42	95.5%					2	4.5%
19	金	47	44	93.6%					3	6.4%
20	土	40	38	95.0%			1	2.5%	1	2.5%
		1,040	1,018	97.9%	1	0.1%	11	1.1%	10	1.0%

時間帯	総着信数	通話数	通話数 (%)	ガイダンス数	ガイダンス数 (%)	12秒後 ガイダンス	12秒後 ガイダンス (%)	不出呼数	不出呼数 (%)
0時	7	7	100.0%						
1時	1	1	100.0%						
2時									
3時									
4時									
5時									
6時	5	5	100.0%						
7時	7	7	100.0%						
8時	52	52	100.0%						
9時	127	125	98.4%			1	0.8%	1	0.8%
10時	110	108	98.2%			1	0.9%	1	0.9%
11時	106	101	95.3%			2	1.9%	3	2.8%
12時	83	83	100.0%						
13時	72	69	95.8%	1	1.4%	2	2.8%		
14時	75	74	98.7%			1	1.3%		
15時	98	97	99.0%					1	1.0%
16時	65	64	98.5%					1	1.5%
17時	67	66	98.5%					1	1.5%
18時	50	48	96.0%					2	4.0%
19時	33	33	100.0%						
20時	32	30	93.8%			2	6.3%		
21時	31	29	93.5%			2	6.5%		
22時	13	13	100.0%						
23時	6	6	100.0%						
	1,040	1,018	97.9%	1	0.1%	11	1.1%	10	1.0%