

カスミ統合ヘルプデスク

5月度(4/21~5/20)

コール受付状況

コール受付状況 ~2019/4/21~2019/5/20~

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	2019/5
60店舗	60店舗	59店舗	59店舗	59店舗	123店舗	185店舗	185店舗	185店舗
202件	253件	279件	386件	349件	449件	873件	845件	860件

※4

※5

※6



■店舗別入電数（おもな店舗）

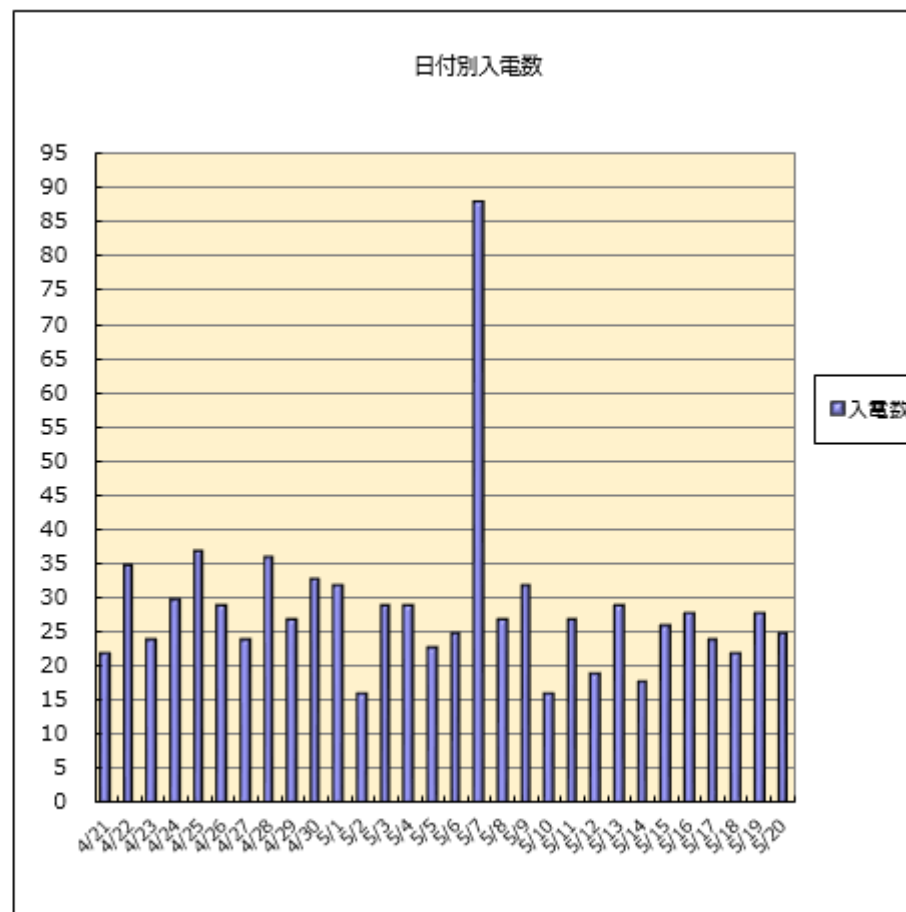
店舗名	件数	店舗名	件数
FS土浦ピアタウン店	14	瓜連店	10
万博記念公園駅前店	13	FS西の原店	10
津田店	12	FS越谷レイクタウン店	10
FOサンモリノ那珂店	12		
FS水戸南店	12		
FS宮代店	11		
FSつくばスタイル店	11		
FO田尻店	10		
FSビバモール加須店	10		
FS我孫子寿店	10		

コール受付状況 ~2019/4/21~2019/5/20~

Fujimoto

■日付別入電数

受付日	入電数
4/21	22
4/22	35
4/23	24
4/24	30
4/25	37
4/26	29
4/27	24
4/28	36
4/29	27
4/30	33
5/1	32
5/2	16
5/3	29
5/4	29
5/5	23
5/6	25
5/7	88
5/8	27
5/9	32
5/10	16
5/11	27
5/12	19
5/13	29
5/14	18
5/15	26
5/16	28
5/17	24
5/18	22
5/19	28
5/20	25
総計	860

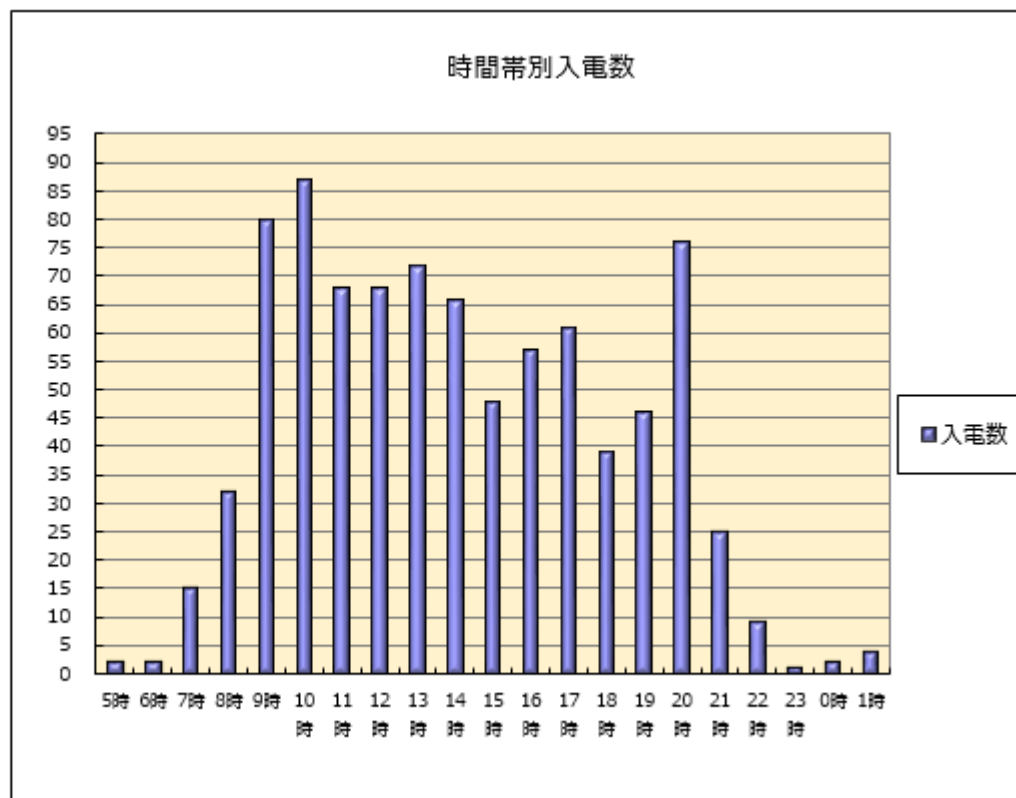


コール受付状況 ~2019/4/21~2019/5/20~

Fujimoto

■時間帯別入電数

時間帯	入電数
5時	2
6時	2
7時	15
8時	32
9時	80
10時	87
11時	68
12時	68
13時	72
14時	66
15時	48
16時	57
17時	61
18時	39
19時	46
20時	76
21時	25
22時	9
23時	1
0時	2
1時	4
総計	860



コール受付状況 ~2019/4/21~2019/5/20~

Fujimoto

■内容別店舗別件数

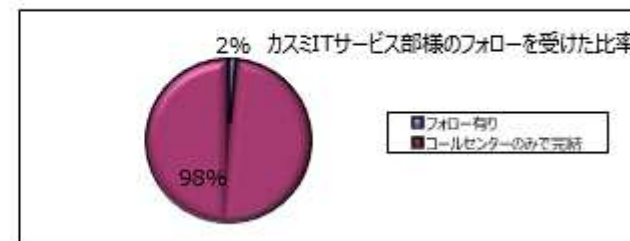
	内容	件数	店舗数
1	POS-本体	96	73
2	POS-自動釣銭釣札機	89	61
3	POS-カードリーダー	74	66
4	レジ介	66	47
5	入出金機	52	41
6	モノクロプリンター	50	39
7	事務所PC	39	34
8	ポータル関連	34	33
9	カラープリンター	29	23
10	POS-セルフPOS	25	19
11	計量器	24	23
12	ギフトシステム	23	21
13	カテナ	21	17
14	オートバックス	17	14
15	PDA	16	14
16	POS-レジ益	16	12
17	POS-自動精算機	13	12
18	POS-レシートプリンター	13	13
19	POS-WAON	13	11
20	ラベルプリンター	11	11
21	OpenCentral	10	9
22	SC/パソコン	10	9
23	POSサーバークライアントPC	9	9
24	POP作成PC本体	7	7
25	静脈認証システム	6	6
26	POP作成ソフト	6	6
27	POS-ドア	5	5
28	ECO(A純水)	5	5
29	POS-ハンディスキャナー	4	3
30	UPS	3	3
31	POS-タワ部	3	3
32	T@WEB	2	1
33	防犯カメラ	2	2
34	ネットワーク機器	1	1
35	POS-CAT端末	1	1
36	POS-バーカースキャン	1	1
37	POS-ソフト	1	1
38	その他	63	48
	合計	860	704

■カスミITサービス部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

エスカレーション比率	件数
フォロー有り	13
コールセンターのみで完結	847
総計	860

コールセンター完了率 **98.5%**



2019年5月度	98.5%(847/860)
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 ~2019/4/21~2019/5/20~

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	2019/5	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	185	185	185	
閉案件数	1	6	33	20	25	15	21	19	35	38	40	26	202	253	279	386	349	449	873	845	860	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	860	
POS/本体		3	2	3	5	3	6	6	4	8	4	4	36	36	43	68	82	90	148	113	96	
POS/モニター		1			1						1			1		1				1		
POS/スキャナー			1		1		1				1			3		2		2	4	5	4	
POS/プリンター								1		3		2	1	1	6	1		3	9	9	13	
POS/ドロー		1						1	3				3		1	4	4	5	5	2	5	
POS/サーバ/PC			1	1		1					1			1	2	8	6	1	9	7	9	
POS/レジ台							1		1			3	1	4	5	3	8	9	12	20	16	
POS/カードリーダー														1	4	2	4	2	1	5	74	
POS/バーカスキャン																				2	1	
POS/カメラ																				3		
POS/CAT端末																				1	1	
POS/ノット														9	6					2	1	
POS/タワー部																					3	
セルフPOS																			13	15	25	
セミセルフ																			1			
POS-自動精算機																				14	19	13
WAON												1	1	2	3			4	18	20	13	
T@WEB																				3	2	
自動精算機			1	1	7	5	5		7	3	5	5	23	29	33	49	55	73	69	93	89	
計量器			2	3							3		5	5	4	8	6	5	10	23	24	
入出金機			3	2		1	1	2	2	3			16	21	12	25	23	28	72	68	52	
UPS														1	1	1	7	10	2	3	3	
PDA							1	1	3	1			10	5	5	6	6	8	20	21	16	
POP			1	2			1			2	1	1	5	7	3	7	8	7	43	22	13	
PC							1	5		6	1	1	16	32	30	42	28	30	55			
カタノ			1			1							4	4	1	6	15	15	32	21	21	
事務所PC																				48	39	
SCPC																				10	10	
SCプリンタ																				1		
タブレットPC						1			3			1	1	3	2		1		3			
静電誘致装置システム																	5		5	7	6	
複写プリンター	1		1				2						8	11	9	8	2	10	30	15	11	
プリンター			5	1	5	3	1	1	6	6	10	3	21	26	29	49	36	43	81	80	79	
オートリカー						1					2		5	6	7	8	3	10	9	17	17	
レジ台			4		2				2	3		2	6	8	20	32	25	27	55	79	66	
ギフトシステム			9	3						1	3		1	1	7	19	1	1	3	3	23	
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	34	
撮影システム																			4			
OpenCentral				1						1	5		13	15	25	11	5	22	26	17	10	
報告くん								1							3	4						
店舗matic													2		1							
防犯カメラ																1		2	4	1	2	
内線																2						
外線																				1		
配線/ネットワーク																			3		1	
お客様選台機				2								1										
ECO-A			1			1			1		2		1	1	3	7	7	7	10	14	5	
その他						1	1	1	1	1			14	11	8	9	8	18	37	52	63	
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	860	
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	118	
機器修理対応(FJ)							1	9	6	6	6	8	7	42	52	79	92	93	93	162	146	
ベンダー依頼		2	5	3	2	4	5	5	2	3	6	2	40	32	19	38	35	89	263	85	138	
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	445	
カスミ機フロー有り		0	2	2	1	0	1	1	0	4	1	1	4	9	6	6	5	10	26	18	13	

コール受付状況 ~2019/4/21~2019/5/20~

Fujimoto

2019年5月度(4/21~5/20)

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	日	22	22	100.0%						
22	月	47	46	97.9%			1	2.1%		
23	火	33	33	100.0%						
24	水	34	34	100.0%						
25	木	46	45	97.8%					1	2.2%
26	金	33	33	100.0%						
27	土	35	33	94.3%			2	5.7%		
28	日	38	37	97.4%			1	2.6%		
29	月	41	40	97.6%			1	2.4%		
30	火	38	37	97.4%			1	2.6%		
1	水	40	40	100.0%						
2	木	22	22	100.0%						
3	金	32	32	100.0%						
4	土	28	28	100.0%						
5	日	32	31	96.9%			1	3.1%		
6	月	32	32	100.0%						
7	火	133	99	74.4%	27	20.3%	6	4.5%	1	0.8%
8	水	36	36	100.0%						
9	木	35	35	100.0%						
10	金	22	22	100.0%						
11	土	44	39	88.6%			4	9.1%	1	2.3%
12	日	21	20	95.2%			1	4.8%		
13	月	34	34	100.0%						
14	火	18	18	100.0%						
15	水	27	27	100.0%						
16	木	31	31	100.0%						
17	金	28	27	96.4%			1	3.6%		
18	土	28	28	100.0%						
19	日	29	28	96.6%			1	3.4%		
20	月	31	31	100.0%						
		1,070	1,020	95.3%	27	2.5%	20	1.9%	3	0.3%

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	5	5	100.0%						
1時	4	4	100.0%						
2時									
3時									
4時									
5時									
6時	5	5	100.0%						
7時	13	13	100.0%						
8時	43	41	95.3%			1	2.3%	1	2.3%
9時	105	103	98.1%			2	1.9%		
10時	90	90	100.0%						
11時	96	94	97.9%			2	2.1%		
12時	96	90	93.8%			5	5.2%	1	1.0%
13時	80	80	100.0%						
14時	79	78	98.7%			1	1.3%		
15時	56	56	100.0%						
16時	75	75	100.0%						
17時	67	67	100.0%						
18時	46	46	100.0%						
19時	72	60	83.3%	11	15.3%	1	1.4%		
20時	99	75	75.8%	16	16.2%	7	7.1%	1	1.0%
21時	11	11	100.0%						
22時	1	1	100.0%						
23時	27	26	96.3%			1	3.7%		
	1,070	1,020	95.3%	27	2.5%	20	1.9%	3	0.3%