

# カスミ統合ヘルプデスク

3月度(2/21~3/20)

コール受付状況

# コール受付状況 ~2019/2/21~2019/3/20~

**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

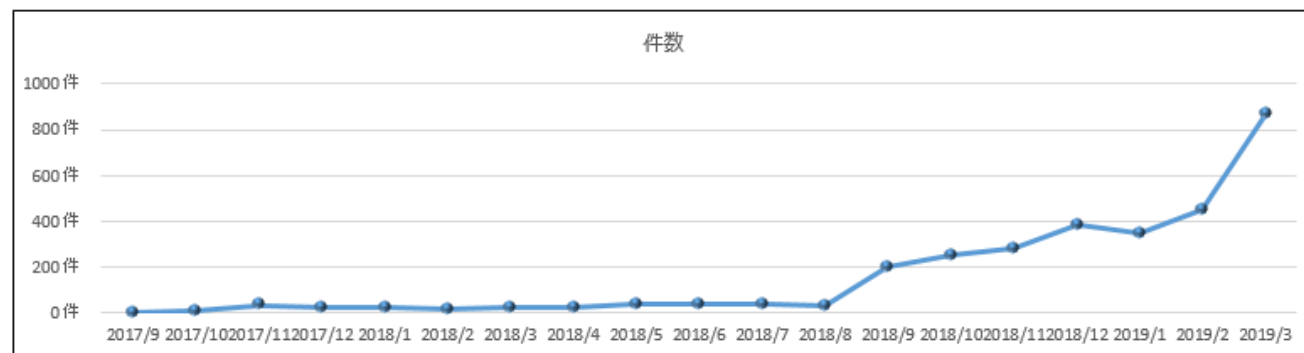
※6：2/1~ 185店舗順次スタート

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

※4

※5

※6



## ■店舗別入電数（おもな店舗）

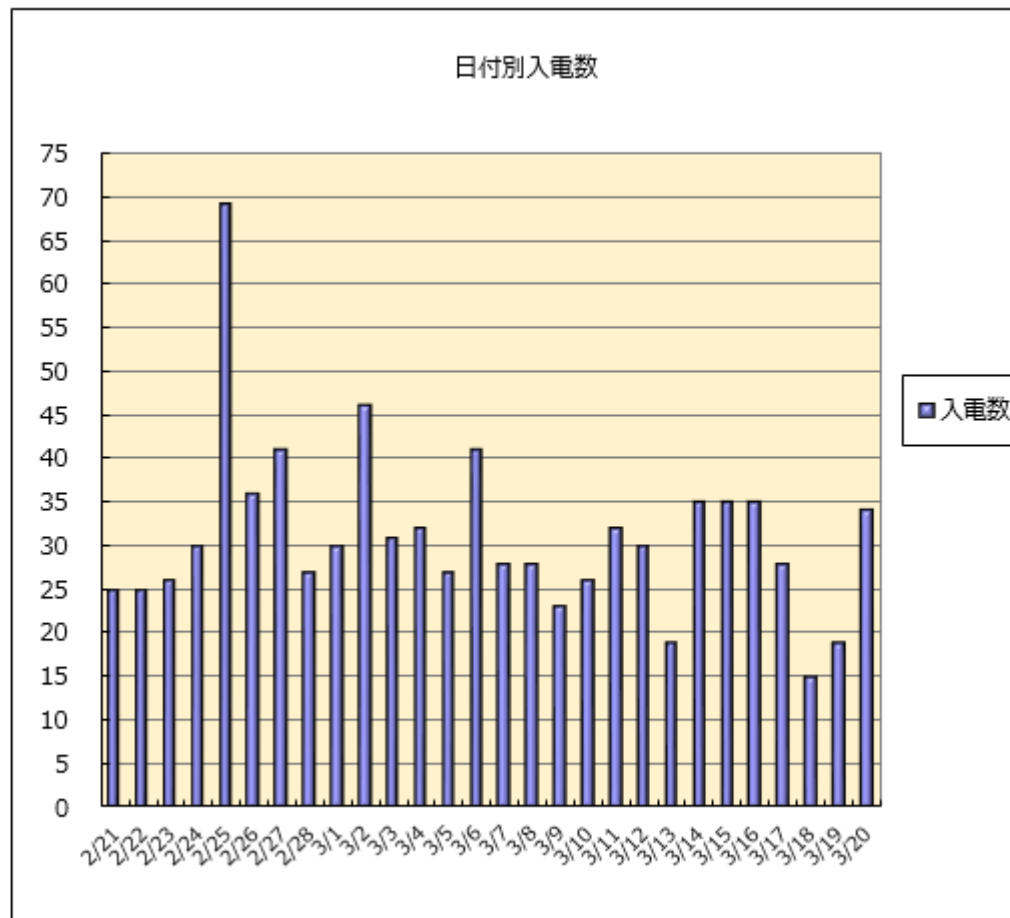
店舗名	件数	店舗名	件数
FS阿見店	21	土浦駅前店	11
FO牛久しほ店	21	イオンタウン木更津朝日	11
FS水戸赤塚店	13	FS茂原店	10
FS八潮駅前店	13	FSひたち野牛久店	10
FO柏布施店	12	FS下妻店	10
白岡店	12	東大沼店	10
FS柏千代田店	12	田間店	10
梅園店	11		
テクノポリス清原店	11		
FSつくばスタイル店	11		

# コール受付状況 ~2019/2/21~2019/3/20~

**Fujimoto**

■ 日付別入電数

受付日	入電数
2/21	25
2/22	25
2/23	26
2/24	30
2/25	69
2/26	36
2/27	41
2/28	27
3/1	30
3/2	46
3/3	31
3/4	32
3/5	27
3/6	41
3/7	28
3/8	28
3/9	23
3/10	26
3/11	32
3/12	30
3/13	19
3/14	35
3/15	35
3/16	35
3/17	28
3/18	15
3/19	19
3/20	34
総計	873

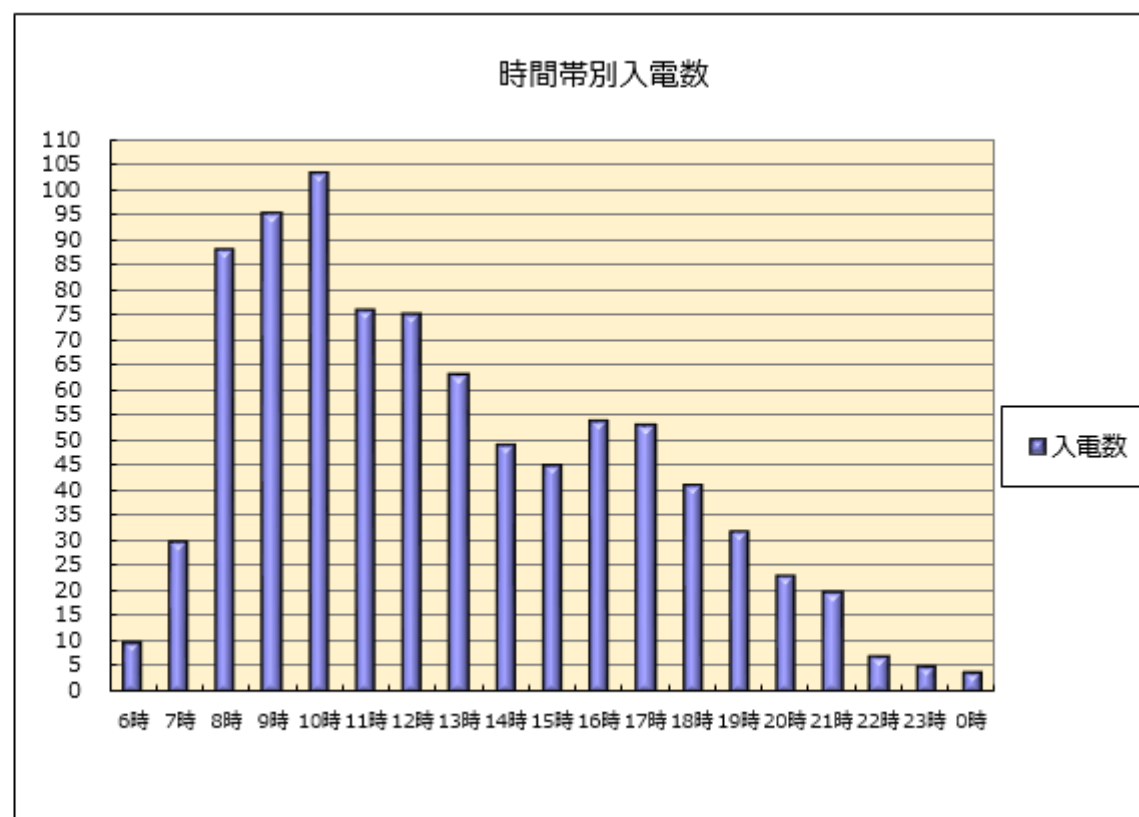


# コール受付状況 ~2019/2/21~2019/3/20~

**Fujimoto**

■ 時間帯別入電数

時間帯	入電数
6時	10
7時	30
8時	88
9時	95
10時	103
11時	76
12時	75
13時	63
14時	49
15時	45
16時	54
17時	53
18時	41
19時	32
20時	23
21時	20
22時	7
23時	5
0時	4
総計	873



# コール受付状況 ~2019/2/21~2019/3/20~

**Fujimoto**

■内容別店舗別件数

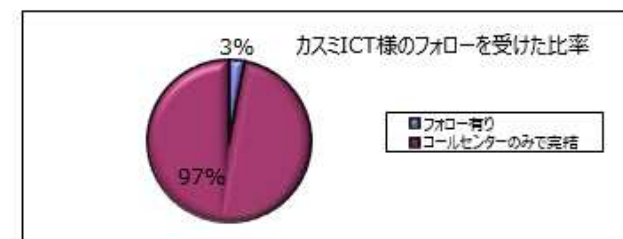
	内容	件数	店舗数
1	POS-本体	148	91
2	入出金機	72	46
3	POS-自動釣銭札機	69	53
4	カスミポータル	66	60
5	PC	55	46
6	レジ介	55	45
7	モノクロプリンター	51	38
8	POP作成	43	34
9	カトリナ	32	28
10	カラープリンター	30	22
11	ラベルプリンター	30	22
12	OpenCentral	26	23
13	PDA	20	18
14	WAON	18	15
15	POS-自動精算機	14	13
16	セルフPOS	13	11
17	POS-レジ台	12	9
18	ECO(A水)	10	8
19	計量器	10	10
20	オートバックス	9	9
21	POS-プリンター	9	9
22	POSサーバークライアントPC	9	8
23	静脈認証就業システム	5	3
24	POS-ドロア	5	4
25	防犯カメラ	4	4
26	POS-スキャナー	4	4
27	棚割システム	4	4
28	タブレットPC	3	3
29	ギフトシステム	3	3
30	配線	3	3
31	UPS	2	2
32	セミセルフ	1	1
33	POS-カードリーダー	1	1
34	その他	37	34
	合計	873	684

■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	26
コールセンターのみで完結	847
総計	873

コールセンター完了率 **97.0%**



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 ~2019/2/21~2019/3/20~

**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	店月平均
店舗数	1	1	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	60	60	59	59	59	123	185	
問合せ件数	1	6	33	20	25	15	21	19	35	38	40	26	202	253	279	386	349	449	873	4.40
機器別内訳	1	6	33	20	25	15	21	19	35	38	40	26	202	253	279	386	349	449	873	
POS/本体		3	2	3	5	3	6	6	4	8	4	4	36	36	43	68	82	90	148	
POS/モニター		1			1						1			1		1				
POS/スキャナー			1		1		1				1	1		3		2		2	4	
POS/プリンター								1		3		2	1	1	6	1		3	9	
POS/ドリア		1						1	3				3		1	4	4	5	5	
POS/PC			1	1		1									1		4		9	
POS/サーバ											1			1	1	8	2	1		
POS/レジ台							1		1			3	1	4	5	3	8	9	12	
POS/カードリーダー														1	4	2	4	2	1	
POS/ソフト														9	6					
セルフPOS																			13	
セミセルフ																			1	
POS-自動精算機																			14	
WAON												1	1	2	3			4	18	
自動釣銭機			1	1	7	5	5		7	3	5	5	23	29	33	49	55	73	69	
計量器			2	3							3		5	5	4	8	6	5	10	
入出金機			3	2		1	1	2	2	3			16	21	12	25	23	28	72	
UPS														1	1	1	7	10	2	
PDA							1	1	3	1			10	5	5	6	6	8	20	
POP			1	2			1			2	1	1	5	7	3	7	8	7	43	
PC							1	5		6	1	1	16	32	30	42	28	30	55	
カゲリナ			1			1							4	4	1	6	15	15	32	
タブレットPC					1				3			1	1	3	2		1		3	
静脈認証就業システム																	5	10	5	
値引プリンター	1		1				2						8	11	9	8	2	10	30	
プリンター			5	1	5	3	1	1	6	6	10	3	21	26	29	49	36	43	81	
オート付カー					1						2		5	6	7	8	3	10	9	
レジ介			4		2				2	3		2	6	8	20	32	25	27	55	
ギフトシステム			9	3						1	3		1	1	7	19	1	1	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	
樹形システム																			4	
OpenCentral				1						1	5		13	15	25	11	5	22	26	
報告くん								1							3	4				
店舗matic													2		1					
防犯カメラ																		2	4	
内線																2				
配線																			3	
お客様接合機				2								1								
ECO-A		1			1				1		2		1	1	3	7	7	7	10	
その他					1	1	1	1	2	1			14	11	8	9	8	18	37	
対応別内訳	1	6	33	20	25	15	21	19	35	38	40	26	202	253	279	386	349	449	873	
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	
機器修理対応(FJ)								1	9	6	6	8	7	42	52	79	92	93	93	
ベンダー依頼		2	5	3	2	4	5	5	2	3	6	2	40	32	19	38	35	89	263	
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	
カスミ様フォロー有り		0	2	2	1	0	1	1	0	4	1	1	4	9	6	6	5	10	26	

# コール受付状況 ~2019/2/21~2019/3/20~

**Fujimoto**

2019年3月度(2/21~3/20)

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	29	28	96.6%	1	3.4%				
22	金	30	29	96.7%					1	3.3%
23	土	27	26	96.3%			1	3.7%		
24	日	30	30	100.0%						
25	月	74	70	94.6%			2	2.7%	2	2.7%
26	火	37	37	100.0%						
27	水	45	45	100.0%						
28	木	34	34	100.0%						
1	金	42	41	97.6%					1	2.4%
2	土	44	44	100.0%						
3	日	41	40	97.6%					1	2.4%
4	月	53	52	98.1%					1	1.9%
5	火	35	30	85.7%			5	14.3%		
6	水	51	51	100.0%						
7	木	35	35	100.0%						
8	金	36	36	100.0%						
9	土	30	28	93.3%					2	6.7%
10	日	27	27	100.0%						
11	月	41	41	100.0%						
12	火	42	42	100.0%						
13	水	20	19	95.0%					1	5.0%
14	木	39	39	100.0%						
15	金	39	38	97.4%			1	2.6%		
16	土	48	43	89.6%			5	10.4%		
17	日	38	37	97.4%			1	2.6%		
18	月	20	20	100.0%						
19	火	23	22	95.7%					1	4.3%
20	水	44	43	97.7%					1	2.3%
		1,054	1,027	97.4%	1	0.1%	15	1.4%	11	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	6	6	100.0%						
1時									
2時									
3時									
4時									
5時	1	1	100.0%						
6時	18	17	94.4%			1	5.6%		
7時	40	39	97.5%			1	2.5%		
8時	97	95	97.9%			1	1.0%	1	1.0%
9時	113	112	99.1%			1	0.9%		
10時	124	120	96.8%			4	3.2%		
11時	85	84	98.8%	1	1.2%				
12時	87	87	100.0%						
13時	73	73	100.0%						
14時	62	61	98.4%					1	1.6%
15時	68	63	92.6%			2	2.9%	3	4.4%
16時	70	67	95.7%					3	4.3%
17時	60	60	100.0%						
18時	44	43	97.7%					1	2.3%
19時	35	35	100.0%						
20時	34	29	85.3%			5	14.7%		
21時	22	21	95.5%					1	4.5%
22時	12	11	91.7%					1	8.3%
23時	3	3	100.0%						
	1,054	1,027	97.4%	1	0.1%	15	1.4%	11	1.0%