

カスミ統合ヘルプデスク

2月度(1/21~2/20)

コール受付状況

コール受付状況 ~2019/1/21~2019/2/20~

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

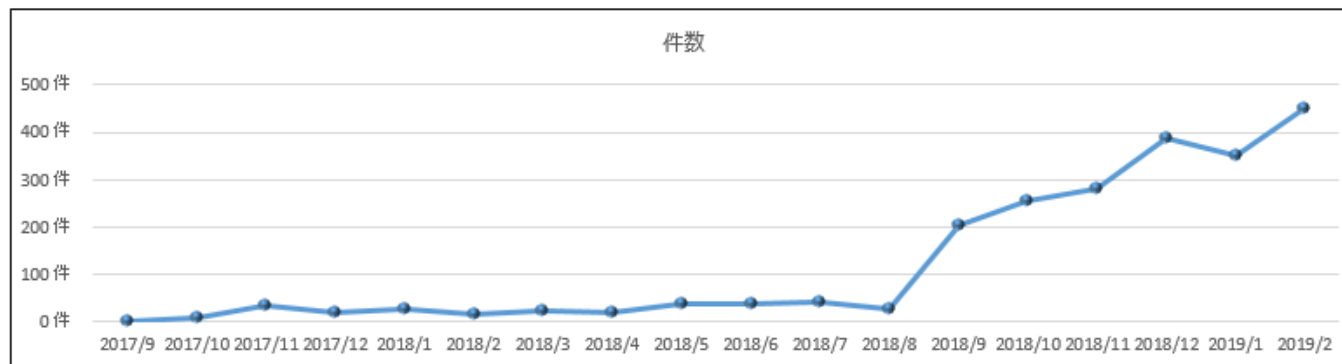
※6：2/1~ 185店舗順次スタート

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

※4

※5

※6



■店舗別入電数（おもな店舗）

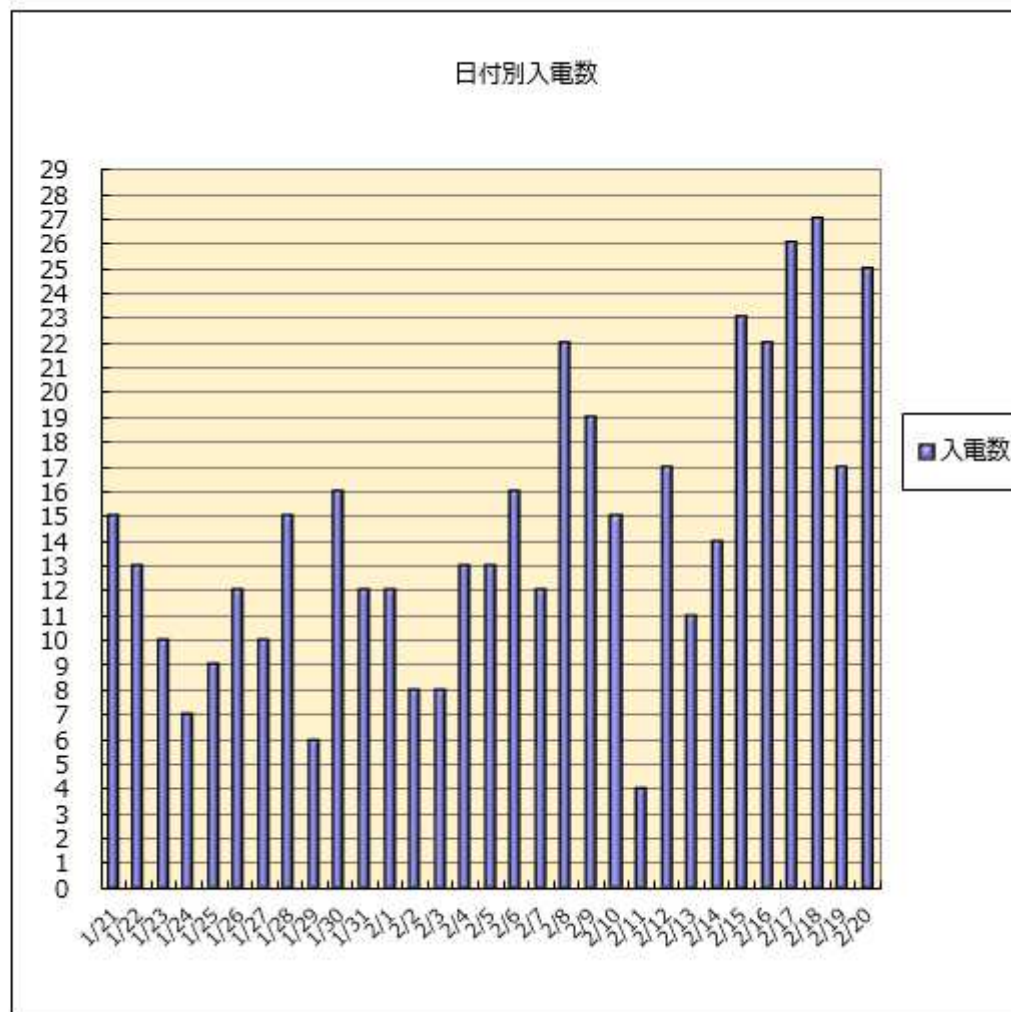
店舗名	件数	店舗名	件数
FS水戸赤塚店	14	FS小川店	8
FS土浦ピアタウン店	12	FS我孫子寿店	8
FS水戸南店	12	龍ヶ岡店	7
館林店	11	古河店	7
FS南柏駅前店	9	FS舟石川店	7
FO下妻東店	9	FO常遼店	7
プレスボ桶川坂田店	9	三和店	7
FS友部店	8	グラン・ブルシェ店	7
結城店	8	FO真壁店	7
FO上水戸店	8		

コール受付状況 ~2019/1/21~2019/2/20~

Fujimoto

■ 日付別入電数

受付日	入電数
1/21	15
1/22	13
1/23	10
1/24	7
1/25	9
1/26	12
1/27	10
1/28	15
1/29	6
1/30	16
1/31	12
2/1	12
2/2	8
2/3	8
2/4	13
2/5	13
2/6	16
2/7	12
2/8	22
2/9	19
2/10	15
2/11	4
2/12	17
2/13	11
2/14	14
2/15	23
2/16	22
2/17	26
2/18	27
2/19	17
2/20	25
総計	449

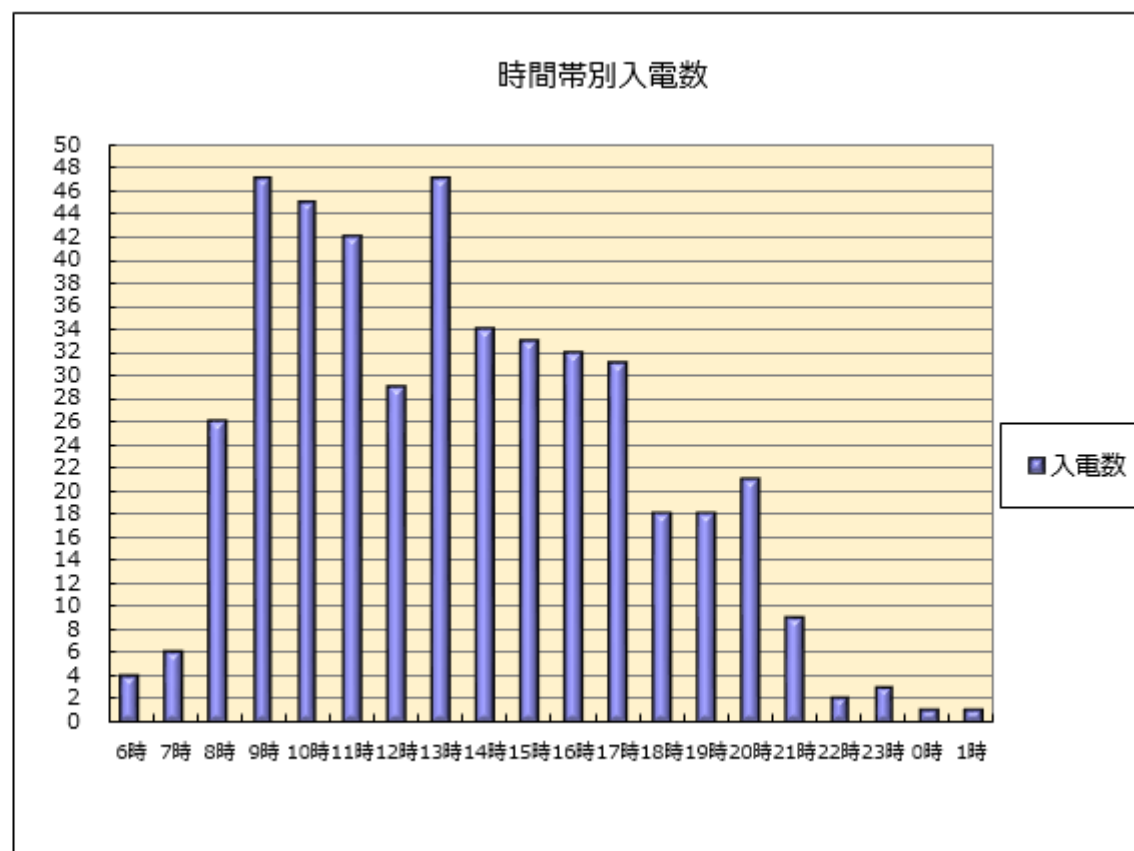


コール受付状況 ~2019/1/21~2019/2/20~

Fujimoto

■時間帯別入電数

時間帯	入電数
6時	4
7時	6
8時	26
9時	47
10時	45
11時	42
12時	29
13時	47
14時	34
15時	33
16時	32
17時	31
18時	18
19時	18
20時	21
21時	9
22時	2
23時	3
0時	1
1時	1
総計	449



コール受付状況 ~2019/1/21~2019/2/20~

Fujimoto

■内容別店舗別件数

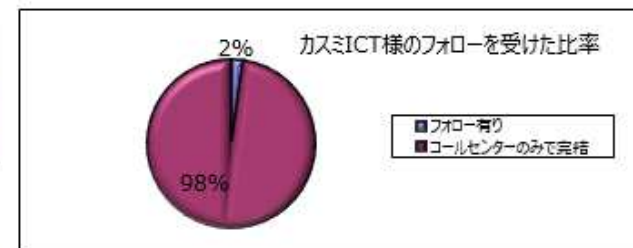
	内容	件数	店舗数
1	POS-本体	90	50
2	POS-自動釣銭札機	73	47
3	モノクロプリンター	30	29
4	PC	30	23
5	入出金機	28	23
6	レジ介	27	23
7	OpenCentral	22	18
8	カタリナ	15	13
9	カラープリンター	13	13
10	UPS	10	9
11	ラベルプリンター	10	9
12	オートバックス	10	9
13	静脈認証就業システム	10	9
14	POS-レジ台	9	8
15	PDA	8	8
16	POP作成	7	7
17	ECOA(水)	7	4
18	カスミポータル	7	7
19	POS-ドリア	5	5
20	計量器	5	5
21	WAON	4	3
22	POS-プリンター	3	3
23	防犯カメラ	2	2
24	POS-スキャナー	2	2
25	POS-カードリーダー	2	2
26	ギフトシステム	1	1
27	POSサーバークライアントPC	1	1
28	その他-設備	11	11
29	その他-問合せ	5	5
30	その他-iPad	2	1
	合計	449	350

■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	10
コールセンターのみで完結	439
総計	449

コールセンター完了率 **97.8%**



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 ~2019/1/21~2019/2/20~

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	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	
問合件数	1	6	33	20	25	15	21	19	35	38	40	26	202	253	279	386	349	449	4.29
機器別内訳	1	6	33	20	25	15	21	19	35	38	40	26	202	253	279	386	349	449	
POS/本体		3	2	3	5	3	6	6	4	8	4	4	36	36	43	68	82	90	
POS/モニタ		1			1						1			1		1			
POS/スキャナー			1		1		1				1	1		3		2		2	
POS/プリンター								1		3		2	1	1	6	1		3	
POS/ドロー		1						1	3				3		1	4	4	5	
POS/PC			1	1		1									1		4		
POS/サーバ											1			1	1	8	2	1	
POS/レジ台							1		1			3	1	4	5	3	8	9	
POS/カードリーダー														1	4	2	4	2	
POS/ソフト														9	6				
WAON												1	1	2	3			4	
自動釣銭機			1	1	7	5	5		7	3	5	5	23	29	33	49	55	73	
計量器			2	3							3		5	5	4	8	6	5	
入出金機			3	2		1	1	2	2	3			16	21	12	25	23	28	
UPS														1	1	1	7	10	
PDA							1	1	3	1			10	5	5	6	6	8	
POP			1	2			1			2	1	1	5	7	3	7	8	7	
PC							1	5		6	1	1	16	32	30	42	28	30	
カタリナ			1			1							4	4	1	6	15	15	
タブレットPC					1				3			1	1	3	2		1		
静脈認証就業システム																	5	10	
他引プリンター	1		1				2						8	11	9	8	2	10	
プリンター			5	1	5	3	1	1	6	6	10	3	21	26	29	49	36	43	
オートバックス					1						2		5	6	7	8	3	10	
レジ			4		2				2	3		2	6	8	20	32	25	27	
ギフトシステム			9	3						1	3		1	1	7	19	1	1	
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	
OpenCentral				1						1	5		13	15	25	11	5	22	
報告くん								1							3	4			
店舗matic													2		1				
防犯カメラ																		2	
内線																2			
お客様複合機				2								1							
ECO-A		1			1				1		2		1	1	3	7	7	7	
その他					1	1	1	1	2	1			14	11	8	9	8	18	
対応別内訳	1	6	33	20	25	15	21	19	35	38	40	26	202	253	279	386	349	449	
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	
機器修理対応(FJ)								1	9	6	6	8	7	42	52	79	92	93	
ベンダー依頼		2	5	3	2	4	5	5	2	3	6	2	40	32	19	38	35	89	
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	
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	

コール受付状況 ~2019/1/21~2019/2/20~

Fujimoto

2019年2月度(1/21~2/20)

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	金	17	17	100.0%						
22	土	15	15	100.0%						
23	日	8	8	100.0%						
24	月	7	7	100.0%						
25	火	12	12	100.0%						
26	水	11	11	100.0%						
27	木	10	9	90.0%					1	10.0%
28	金	17	17	100.0%						
29	土	6	6	100.0%						
30	日	21	20	95.2%			1	4.8%		
31	月	13	13	100.0%						
1	火	14	14	100.0%						
2	水	8	8	100.0%						
3	木	11	11	100.0%						
4	金	11	11	100.0%						
5	土	14	14	100.0%						
6	日	21	21	100.0%						
7	月	12	12	100.0%						
8	火	27	26	96.3%	1	3.7%				
9	水	25	25	100.0%						
10	木	14	13	92.9%			1	7.1%		
11	金	6	6	100.0%						
12	土	20	20	100.0%						
13	日	10	10	100.0%						
14	月	14	14	100.0%						
15	火	33	32	97.0%					1	3.0%
16	水	29	28	96.6%					1	3.4%
17	木	26	25	96.2%			1	3.8%		
18	金	35	34	97.1%					1	2.9%
19	土	20	20	100.0%						
20	日	33	33	100.0%						
		520	512	98.5%	1	0.2%	3	0.6%	4	0.8%

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	2	2	100.0%						
1時									
2時									
3時									
4時									
5時									
6時	6	5	83.3%			1	16.7%		
7時	7	7	100.0%						
8時	35	34	97.1%					1	2.9%
9時	55	54	98.2%					1	1.8%
10時	54	54	100.0%						
11時	54	53	98.1%					1	1.9%
12時	45	43	95.6%	1	2.2%			1	2.2%
13時	41	41	100.0%						
14時	38	38	100.0%						
15時	39	39	100.0%						
16時	30	30	100.0%						
17時	31	31	100.0%						
18時	21	20	95.2%			1	4.8%		
19時	20	20	100.0%						
20時	24	23	95.8%			1	4.2%		
21時	11	11	100.0%						
22時	4	4	100.0%						
23時	3	3	100.0%						
	520	512	98.5%	1	0.2%	3	0.6%	4	0.8%