

## ヘルプデスク運用状況

### 1. 概要

2014年4月よりリニューアルしたヘルプデスクは、授業期間は平日9:00~21:00、土曜9:00~18:00、それ以外の期間は9:00~18:00（ただし、夏季休業中は土曜なし）で運用を開始した。

問い合わせ件数は年間では4月が最も多く、CUORUS およびメールシステムの問い合わせが多かった。次いで9月となるが、いずれも新学期での問い合わせが多いといえる。1日のうちでは10時台が最も多く、次いで15時、14時台となる。8時台および18時以降はかなり少なくなる。

曜日別にみると土曜日を除き、だいたい平均して1日16~17件となっている。土曜日の授業は主に午前中だけだが、問い合わせは平日の半分以下であった。

対応はメディアセンター内各担当者の協力を得て、徐々に自己回答率を上げている。

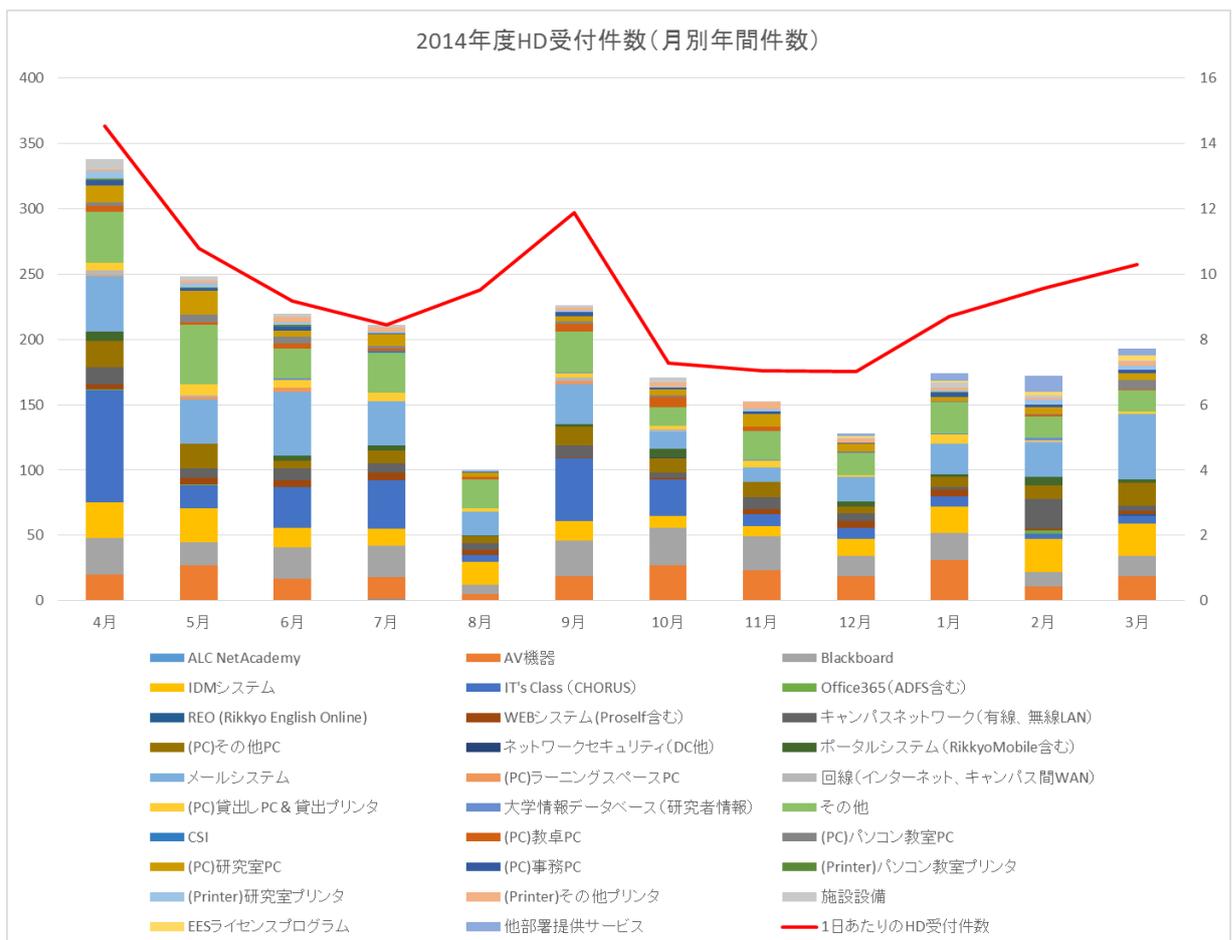


図 1 : 2014 年度システム別受付件数 (月別累計数及び 1 日当たりの件数)

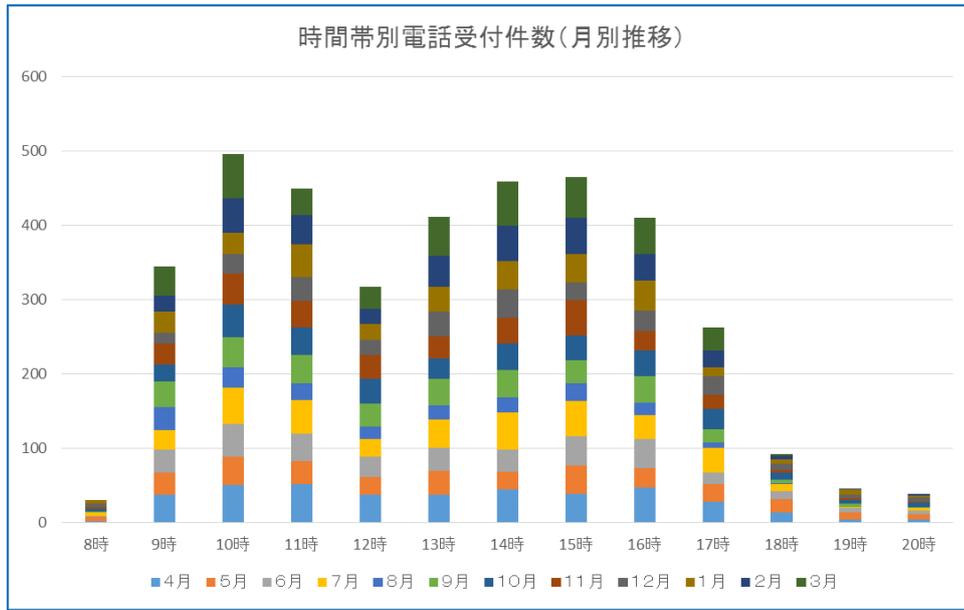


図 2 : 時間帯別電話受付件数 (月別推移)

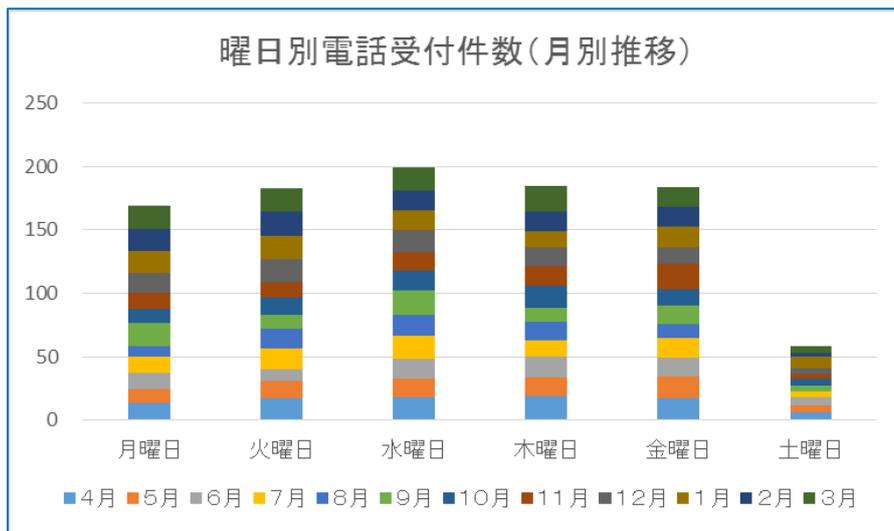


図 3 : 曜日別電話受付件数 (月別推移)

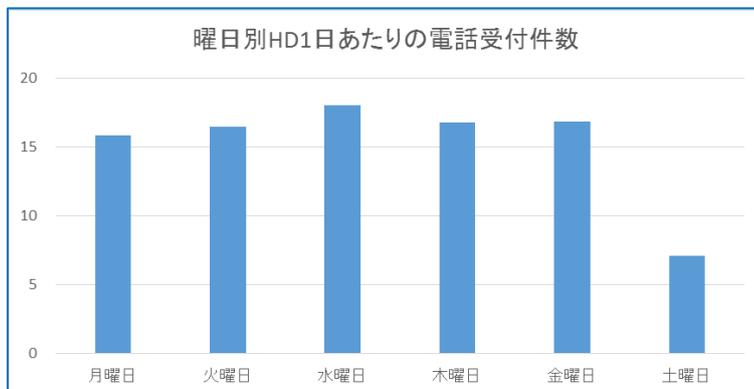


図 4 : 曜日別ヘルプデスク 1 日当たりの電話受付件数

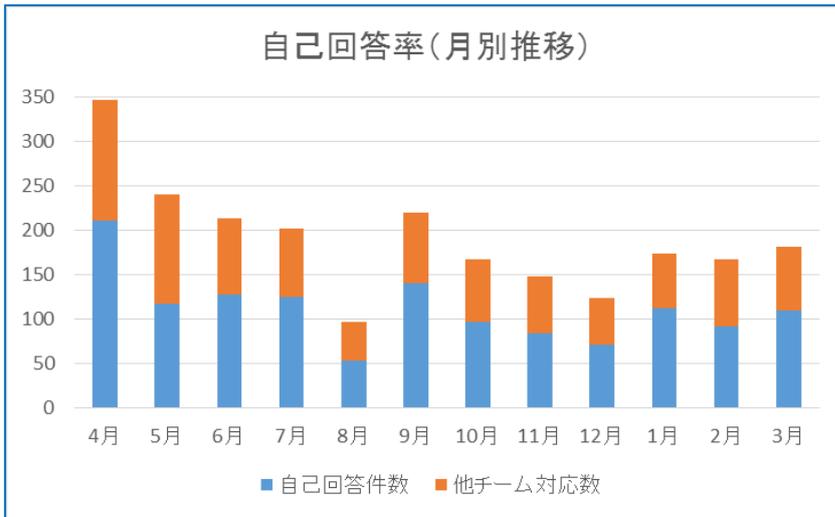


図5：自己回答率(月別推移)

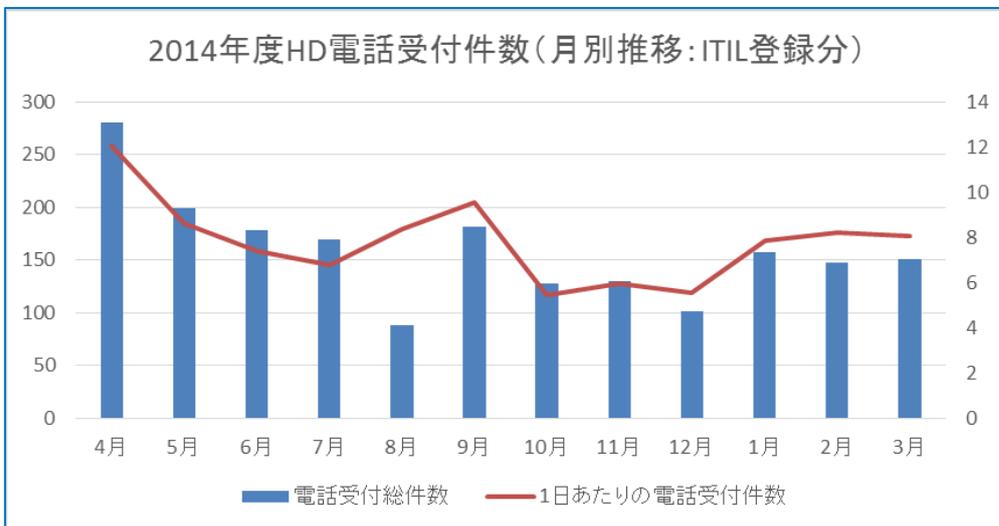


図6：2014年度ヘルプデスク電話受付件数(月別推移:ITIL登録分)

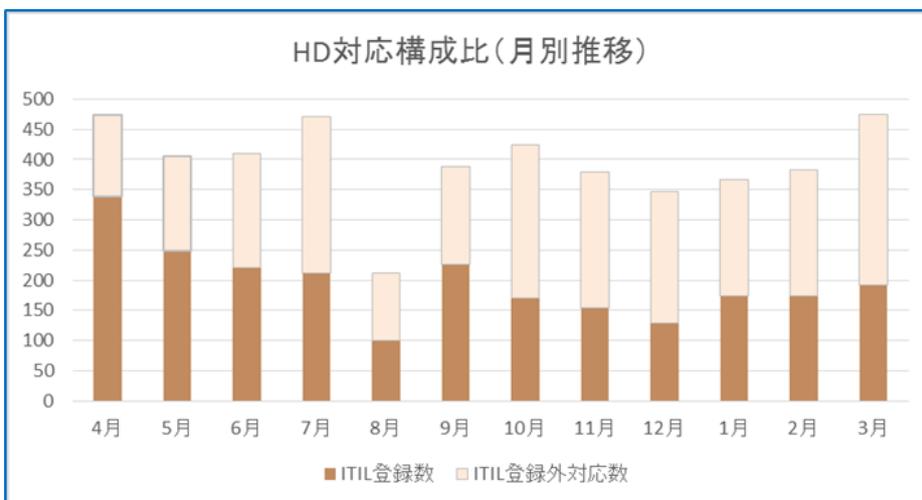


図7：受付対応構成比(月別)