

ヘルプデスク運用状況

1. 概要

受付数は240件ほど前年度を上回った。特に4、10月が80～90件ほど多かった。
内容ではメールシステム、IDMシステム、AV機器が昨年同様上位を占めた。また昨年度上位を占めたIT's Class(CHORUS)をBlackboardが逆転し、問い合わせ数2位となった。

2. ヘルプデスク問い合わせ件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2016年1月	2016年2月	2016年3月	2015年 合計	2014年 合計
ALC NetAcademy	1	0	0	0	1	1	3	1	0	1	0	0	8	1
AV機器	27	26	25	14	9	21	33	27	17	15	16	18	248	235
Blackboard	56	23	35	29	3	37	42	38	17	29	24	22	355	245
IDMシステム	41	24	13	21	9	25	19	12	5	26	37	31	263	214
IT's Class (CHORUS)	61	18	11	12	6	17	20	11	4	7	4	3	174	288
Office365(ADFS含む)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
REO (Rikkyo English Online)	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	1
WEBシステム(Proself含む)	6	2	6	4	3	3	2	3	1	4	3	6	43	44
キャンパスネットワーク (有線、無線LAN)	12	4	10	10	3	6	14	3	5	7	7	21	102	98
(PC)その他PC	14	10	5	11	6	14	8	12	8	10	18	20	136	137
ネットワークセキュリティ(DC他)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ポータルシステム (RikkyoMobile含む)	8	5	2	6	4	6	4	7	6	1	3	12	64	40
メールシステム	63	43	39	47	19	27	57	16	20	9	22	33	395	350
(PC)ラーニングスペースPC	2	1	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1	10	8
回線 (インターネット、キャンパス間)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	11
(PC)貸出しPC & 貸出プリンタ	6	5	8	12	1	2	5	4	7	2	5	0	57	52
大学情報データベース (研究者情報)	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10	6
その他	44	23	10	22	10	25	31	13	11	18	26	16	249	300
CSI	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
(PC)教卓PC	1	3	4	2	3	4	2	0	3	1	1	2	26	33
(PC)パソコン教室PC	8	2	5	3	0	0	3	6	2	6	2	2	39	29
(PC)研究室PC	27	15	15	5	3	8	7	7	2	2	8	9	108	86
(PC)事務PC	4	1	2	2	1	0	5	2	2	1	2	1	23	26
(Printer)パソコン教室プリンタ	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	4
(Printer)研究室プリンタ	7	4	6	1	0	3	1	5	1	0	8	4	40	25
(Printer)その他プリンタ	11	3	3	1	2	3	5	4	1	1	4	4	42	29
施設設備	1	0	4	5	2	2	2	2	3	1	3	3	28	31
EESライセンスプログラム	3	6	5	7	5	4	4	9	0	5	7	7	62	9
他部署提供サービス	14	5	5	4	4	9	0	5	3	6	7	11	73	25
立教中高	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0
月合計(2015年)	426	227	217	220	95	218	267	187	120	154	209	228	2568	—
月合計(2014年)	338	248	220	211	100	226	171	153	128	174	172	193	—	2,334

表 1：ヘルプデスク問い合わせ件数

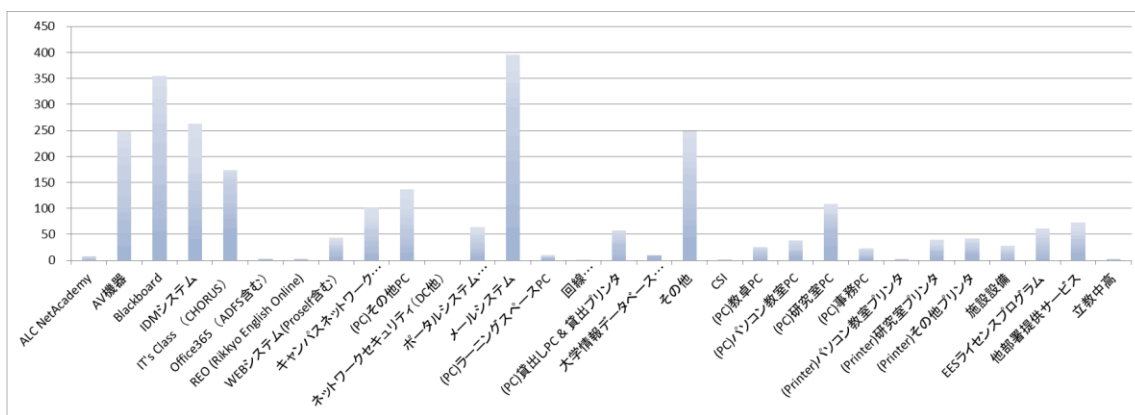


図 1：2015 年度ヘルプデスク問い合わせ件数(項目別)

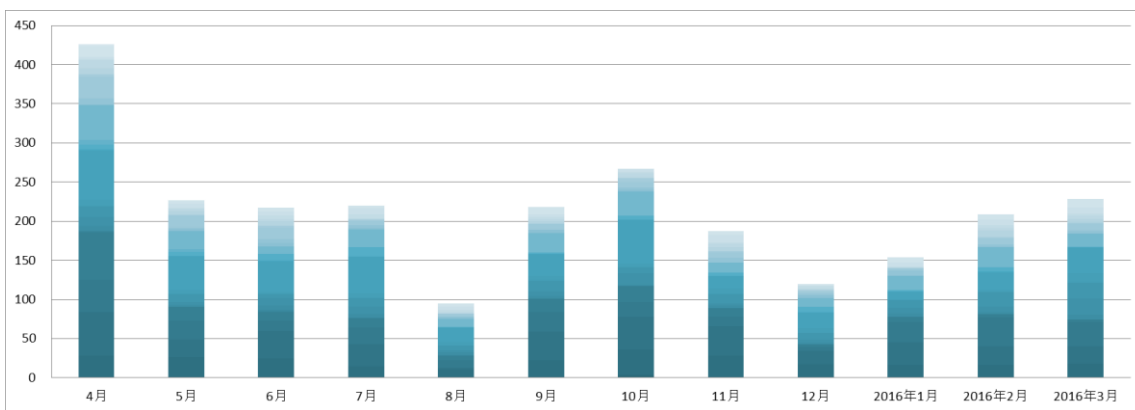


図 2：ヘルプデスク問い合わせ数(月別)

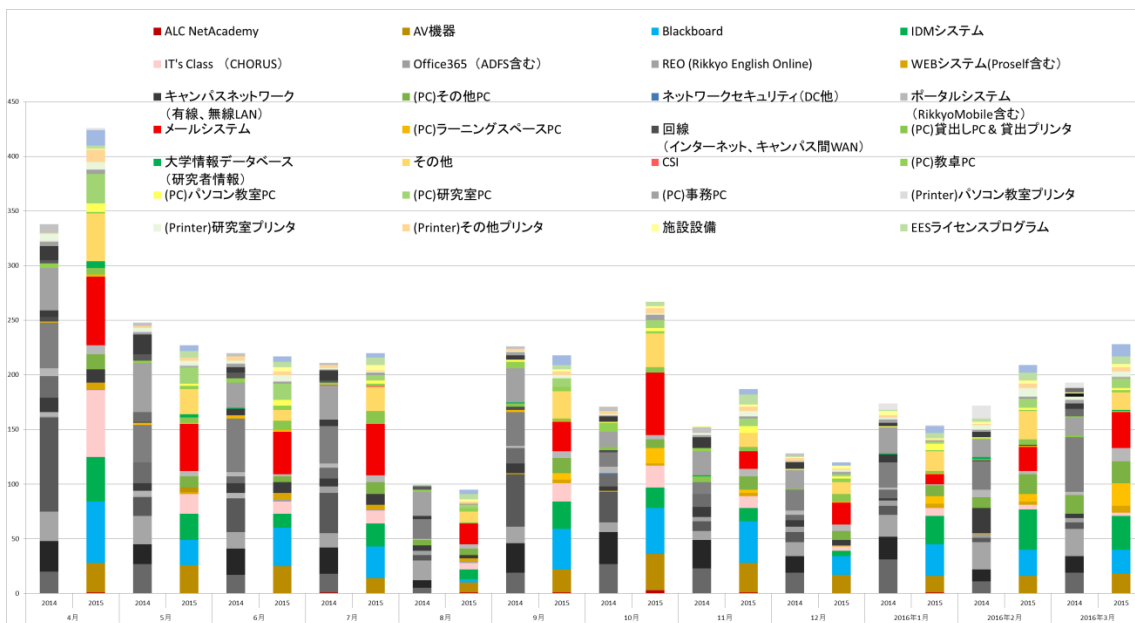


図 3：ヘルプデスク問い合わせ 2期比較

3. 時間帯別電話受付件数

9時から16時台が最も多く1日のうちで電話が集中している。18時以降は電話数が少なく、19時台、20時台、また8時台は1週間に1度、月によっては1月に1度かかるかどうかというぐらいの数である。

このほか、以下のような特徴が挙げられる。

- (1). 平均して1日当たり17.3件となった。
- (2). 月別に見ると4月は他より圧倒的に多い。
- (3). 全体的に秋学期より春学期のほうが問い合わせは多い。
- (4). 授業外期間では夏期は少ないのに比べ、春期は春学期に匹敵するほど問い合わせ数は多い。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年合計
8時	4	3	10	9	2	1	4	0	1	3	1	2	40
9時	63	26	41	38	30	42	51	31	18	24	33	45	442
10時	76	44	55	49	23	47	46	41	33	37	34	53	538
11時	56	41	38	31	23	44	35	40	25	30	48	57	468
12時	49	35	24	33	20	37	24	23	14	24	32	50	365
13時	67	40	43	48	20	37	41	46	31	25	37	53	488
14時	63	34	47	41	28	38	47	46	31	30	54	53	512
15時	79	26	36	43	26	39	43	30	17	30	37	50	456
16時	59	35	51	49	15	29	28	42	19	31	50	54	462
17時	36	30	30	20	9	19	24	24	19	17	30	40	298
18時	20	15	16	16	0	4	11	12	10	4	1	0	109
19時	11	4	7	9	0	2	3	5	4	2	3	0	50
20時	4	3	6	3	0	0	5	3	2	2	0	0	28
月合計	587	336	404	389	196	339	362	343	224	259	360	457	4256

表 2：時間帯別電話受付件数(月別)

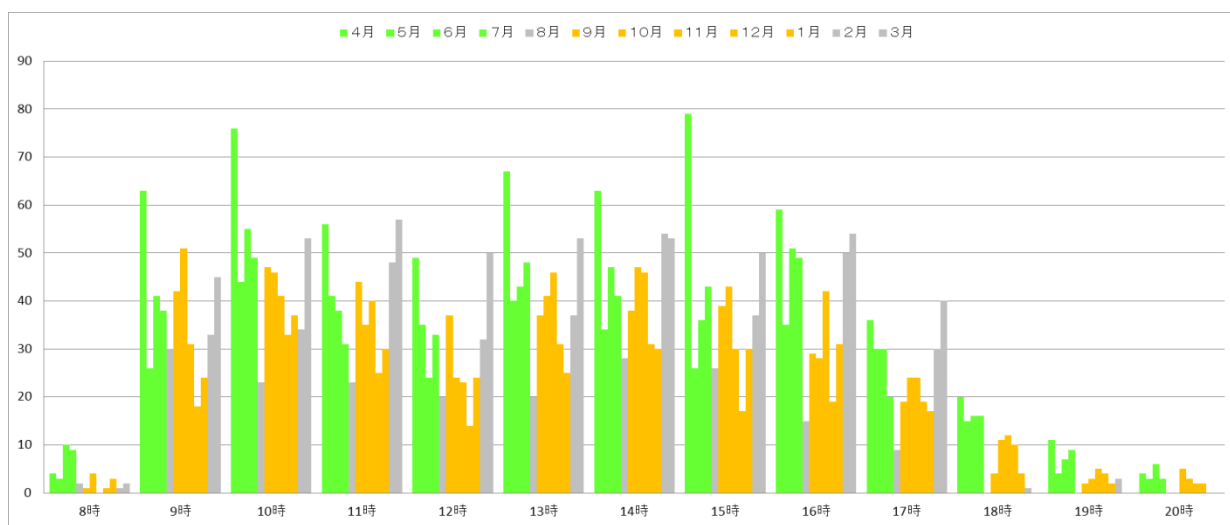


図 4：電話受付件数(時間帯別)

4. 曜日別電話受付件数

火曜日から金曜日が平均して多く、次いで月曜日となる。土曜日は他に3分の1以下である。

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	月合計
4月	27.0	23.5	25.6	25.6	26.3	6.0	134.0
5月	17.3	14.3	15.5	17.0	21.5	2.8	88.3
6月	13.4	20.0	20.0	15.8	17.8	5.8	92.7
7月	11.8	13.5	16.6	19.6	17.0	5.5	84.0
8月	13.3	17.0	14.0	13.3	13.3	0.0	71.0
9月	12.8	16.0	12.0	13.8	17.5	10.0	82.1
10月	12.8	18.3	18.3	17.4	12.0	4.5	83.2
11月	10.8	18.3	16.5	18.0	19.3	4.8	87.6
12月	17.3	10.7	12.0	17.3	14.0	3.3	74.7
1月	14.0	17.0	13.7	19.7	15.3	8.5	88.2
2月	17.4	17.5	15.8	17.7	17.0	4.8	90.1
3月	19.3	18.4	20.2	22.4	16.5	7.0	103.8
年合計	187.2	204.4	200.1	217.5	207.4	62.8	1,079

表 3：曜日別電話受付件数

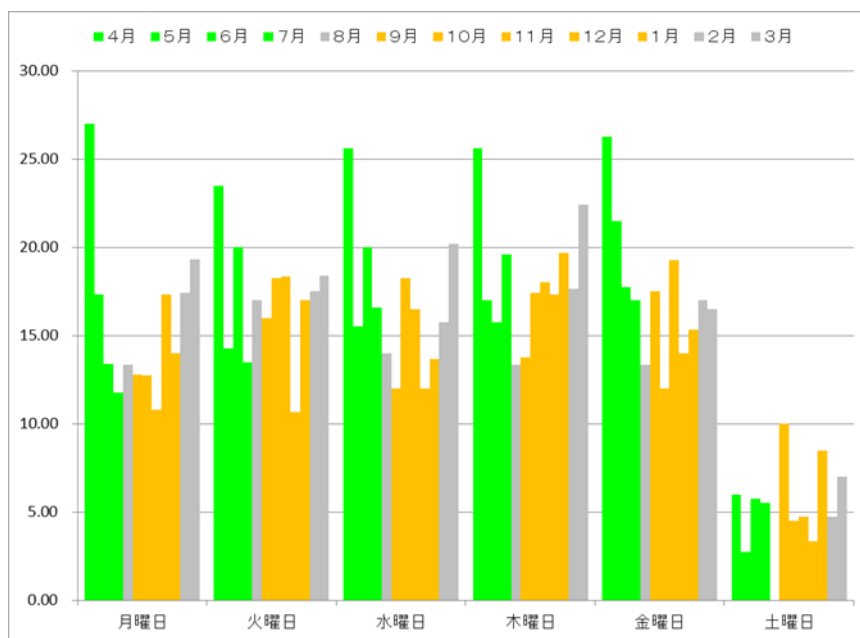


図 5：曜日別電話受付件数

5. 電話窓口別受付比率（ITIL 管理ツールに登録された「電話」受付件数のみ）

ヘルプデスクは3本の番号を使用しているが、2年目を迎えてほぼ「2905」に集約されてきた。「4586」は次第に件数が減ってきた。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
2905 (mediacenter)	249	139	121	142	72	131	148	108	81	90	145	154
4260 (helpdesk)	59	26	46	30	5	27	46	27	12	30	27	24
4586(chorus)	30	6	12	18	1	13	12	6	5	8	2	1

表 4：電話窓口受付数

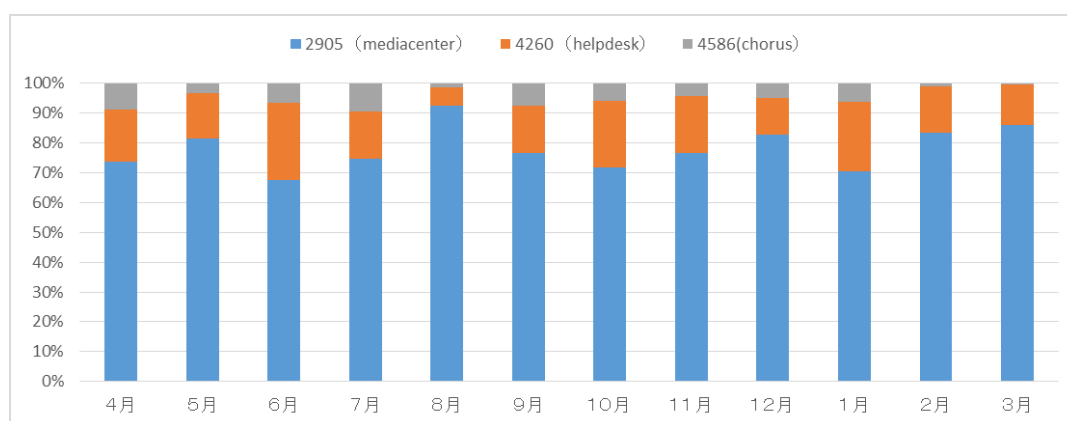


図 6：電話窓口受付比率（月別推移）

6. 自己回答数をベースとした対応件数比較

12月の49.0%を除き、50%以上の回答率で、昨年より高くなった。

2014年度に最も高い自己回答率を記録したのは1月（64.4%）だったが、2015年は7月（70.0%）だった。

またITILに登録する内容は平均で53.8%、あとはそれ以外の取次ぎであった。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年合計
HD登録数	426	227	217	220	95	218	267	187	120	154	209	228	2,568
HD以外の登録数	195	121	137	109	33	91	104	137	125	62	64	76	1,254
ITIL登録数(月合計)	621	348	354	329	128	309	371	324	245	216	273	304	3,822
	68.6%	65.2%	61.3%	66.9%	74.2%	70.6%	72.0%	57.7%	49.0%	71.3%	76.6%	75.0%	67.2%

表 5：ITIL 登録数

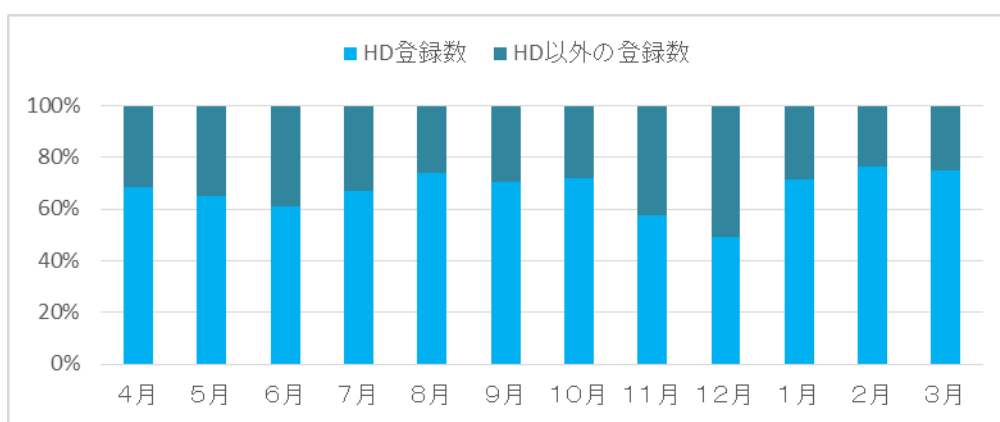


図 7：ITIL 管理ツールに登録された全インシデントに対する HD 登録比_2015 年度

	4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		年合計	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
自己回答件数	211	264	118	129	127	145	125	154	53	57	140	148	97	156	84	99	71	57	88	112	92	111	110	128	1316	1560
他チーム対応数	136	154	122	89	86	72	77	66	44	34	80	65	71	111	64	84	53	60	63	62	75	87	72	92	943	976
自己回答率	60.8%	63.2%	49.2%	59.2%	59.6%	66.8%	61.9%	70.0%	54.6%	62.6%	63.6%	69.5%	57.7%	58.4%	56.8%	54.1%	57.3%	48.7%	58.3%	64.4%	55.1%	56.1%	60.4%	58.2%	58.3%	61.5%

表 6：自己回答率前年度比較

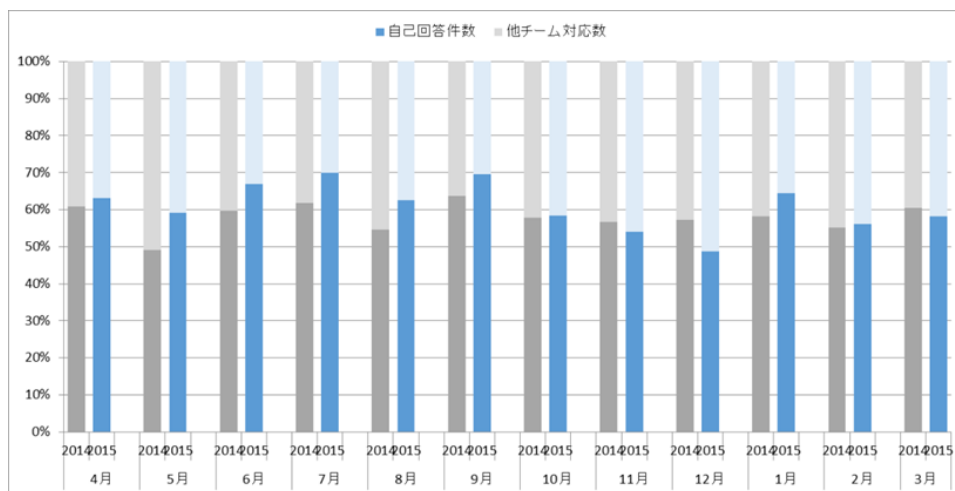


図 8：自己回答率前年度比較

ITIL 管理ツールに登録された全インシデントに対する HD 登録比

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年合計
ITILに登録した数	426	227	217	220	95	218	267	187	120	154	209	228	2568
登録しない電話対応	249	165	225	199	118	168	156	202	126	131	186	278	2203
月合計	675	392	442	419	213	386	423	389	246	285	395	506	4771
登録比	63.1%	57.9%	49.1%	52.5%	44.6%	56.5%	63.1%	48.1%	48.8%	54.0%	52.9%	45.1%	53.8%

表 7：ITIL 登録数

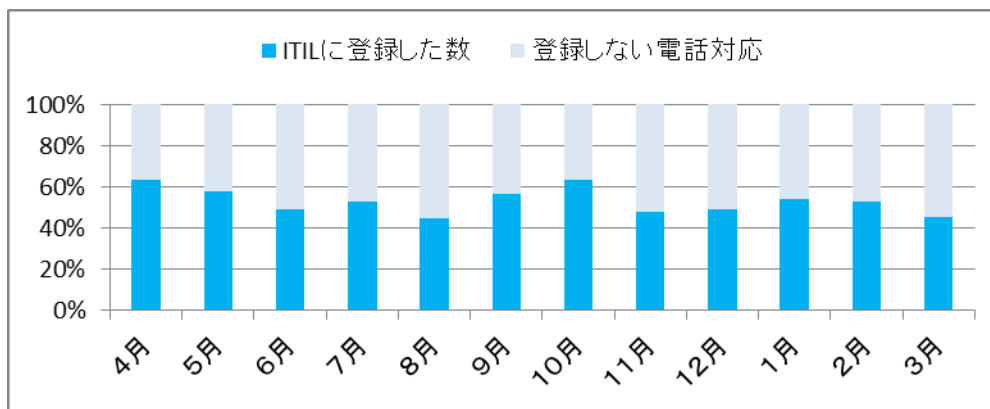


図 9：HD に対応した全件数に対する ITIL 管理ツールへの登録比_2015 年度