

別紙

コバトンALKOOマイレージにおける問い合わせ等対応件数（R7年度）

1.問合せ対応件数(月別)

【電話】

	R7.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R8.1月	2月	3月	合計・平均
稼働日数	21	20	21	22	20	20	22	18	20	19	18	21	242
入電件数	326	192	154	267	185	261	458	298	194	222	148	196	2901
応答件数	316	187	151	261	182	256	438	291	191	219	145	193	2830
平均受電応答率	96.9%	97.4%	98.1%	97.8%	98.4%	98.1%	95.6%	97.7%	98.5%	98.6%	98.0%	98.5%	97.8%
平均受電対応時間	0:09:20	0:09:18	0:08:56	0:08:02	0:08:23	0:07:59	0:07:41	0:07:46	0:07:44	0:08:33	0:08:04	0:07:10	0:08:15
1日あたりの最大入電数	4/7(月)	5/1(木)	6/30(月)	7/29(火)	8/8(金)	9/29(月)	10/14(火) 10/21(火)	11/17(月)	12/1(月) 12/12(金)	1/13(火)	2/16(火)	3/16(月)	
	26	18	13	60	18	30	35	37	15	20	14	25	
発信件数	8	0	2	4	3	2	3	4	4	15	5	2	52
受発信合計	324	187	153	265	185	258	441	295	195	234	150	195	2882

【メール】

	R7.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R8.1月	2月	3月	合計
受信件数	154	124	81	102	62	170	268	137	109	118	71	125	1521
1日あたりの最大受信数	4/14(月)	5/7(水)	6/2(月)	7/30(水)	8/12(火)	9/16(火)	10/21(火)	11/17(月)	12/8(月)	1/5(月)	2/24(火)	3/16(月)	
	23	32	13	13	9	22	32	27	15	19	16	17	

※土・日・祝に送信されたメールは、翌営業日に受信したカウントとなっている。

2.エスカレーション件数(月別)

		R7.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R8.1月	2月	3月
電話	県あて	136	80	54	78	56	136	277	174	91	87	63	103
	アプリ事業者あて	1	1	0	2	1	1	1	0	2	5	0	0
メール	県あて	4	1	2	1	1	1	3	1	0	5	1	2
	アプリ事業者あて	5	2	1	1	2	2	1	1	2	11	1	1