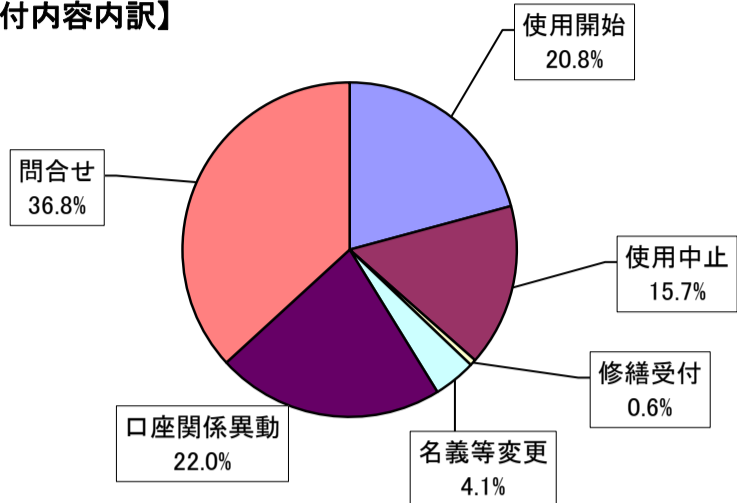
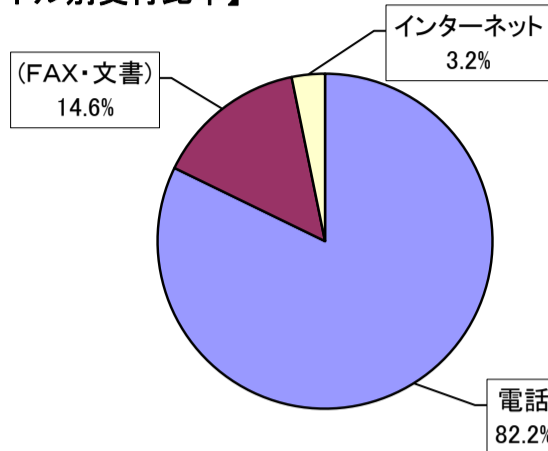


## 2014年3月 お客さまセンター統計情報

【受付内容内訳】

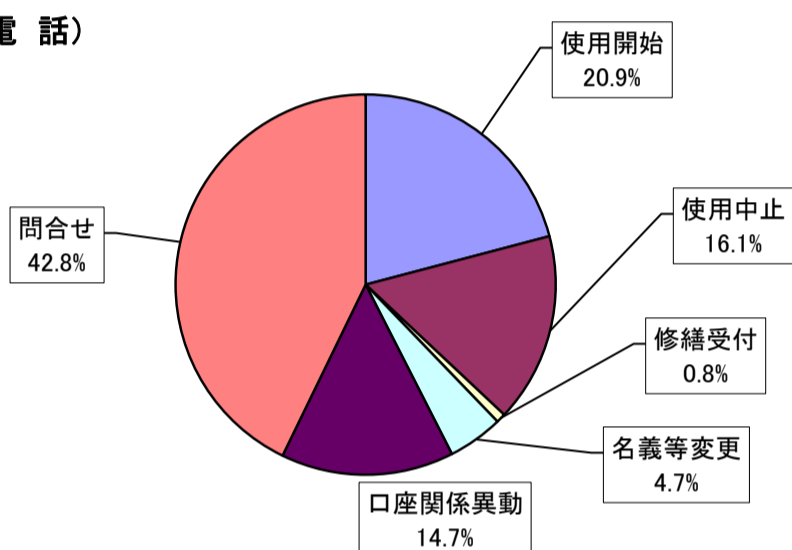


【チャンネル別受付比率】

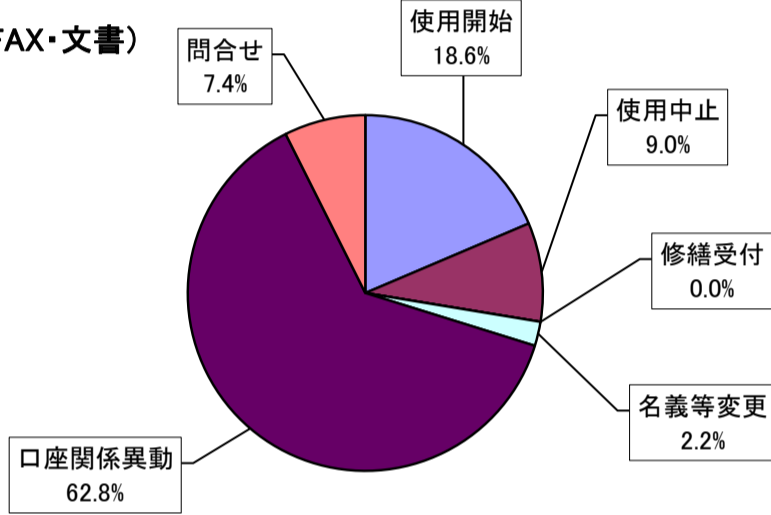


【チャンネル別受付内容】

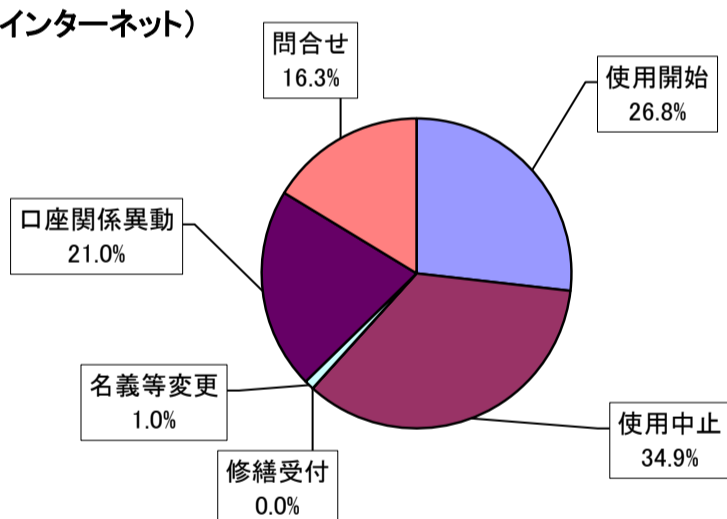
(電話)



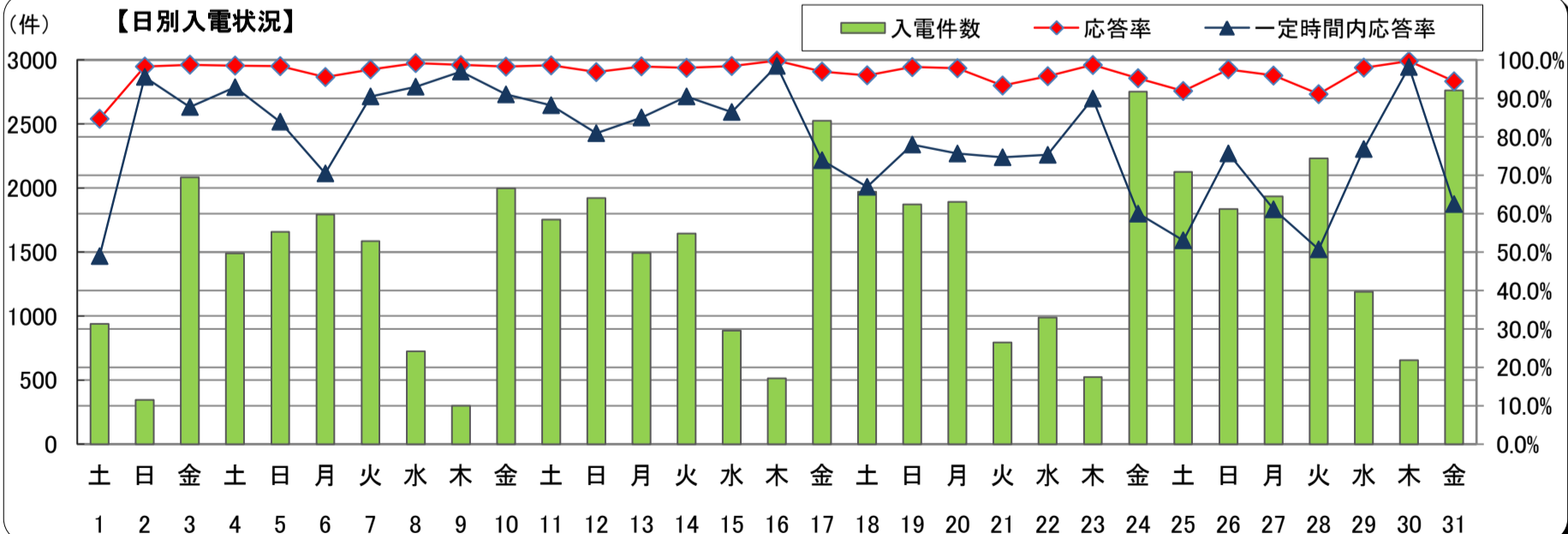
(FAX・文書)



(インターネット)



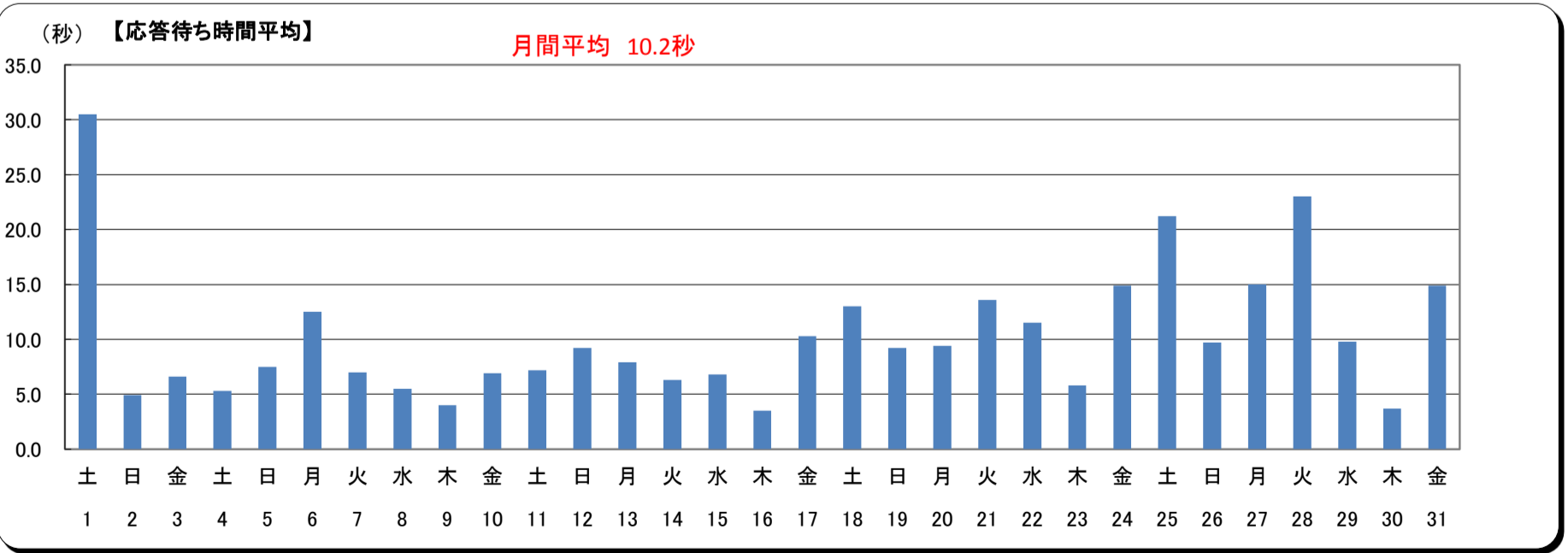
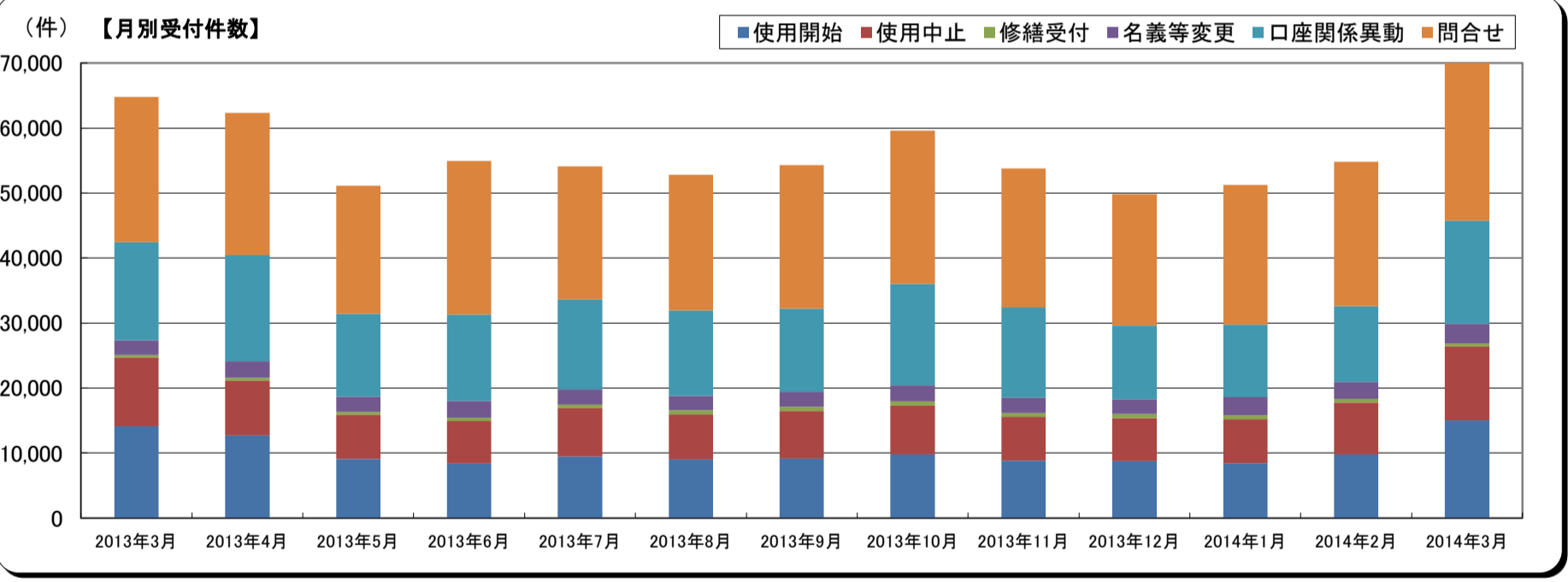
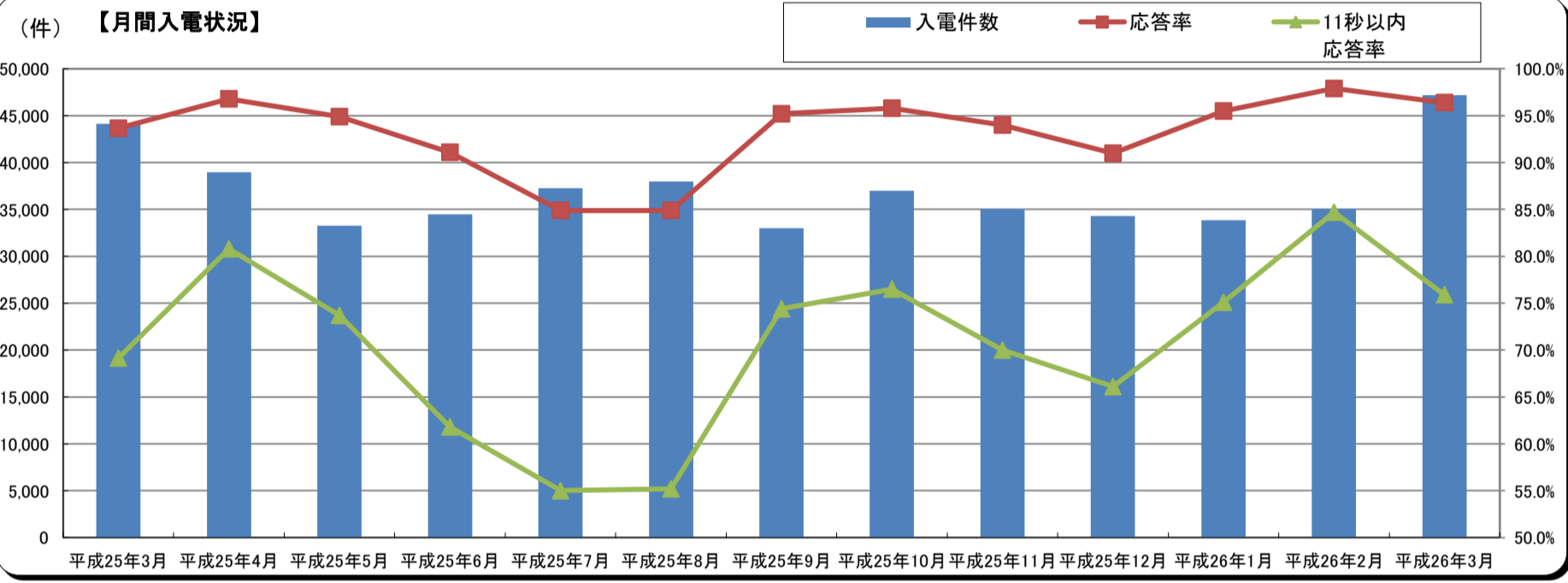
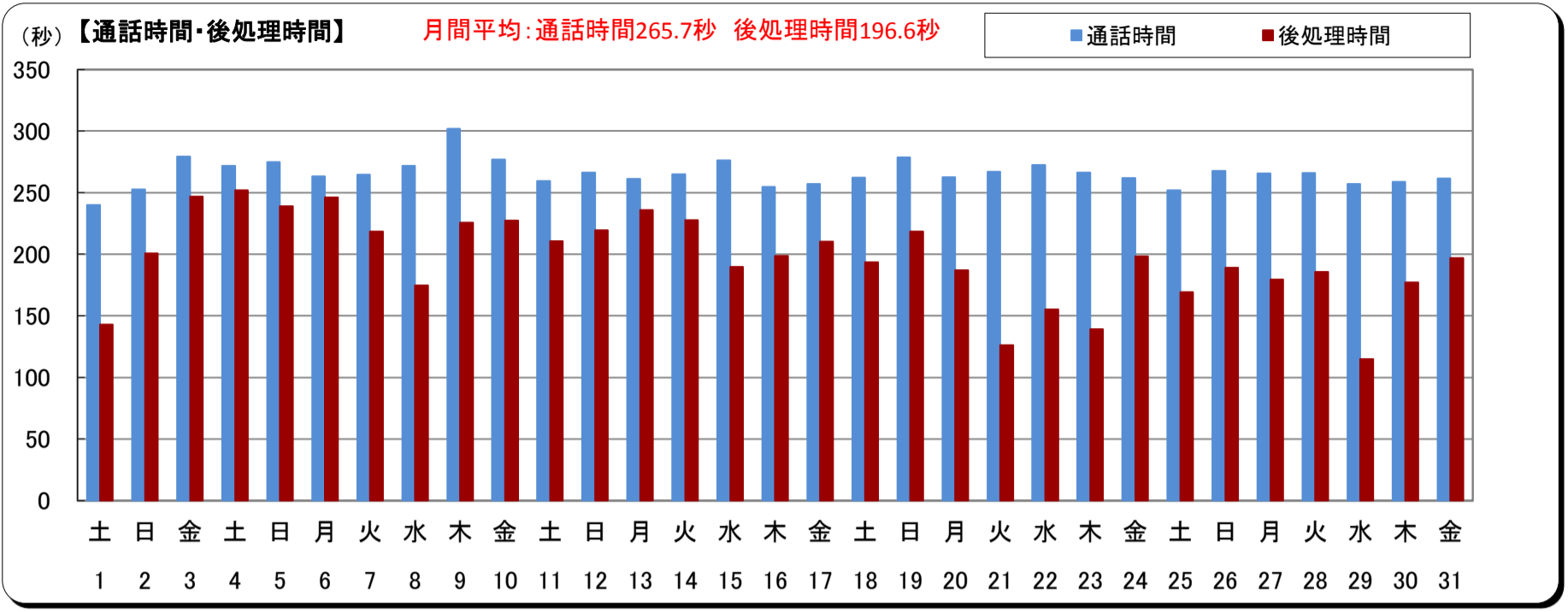
【日別入電状況】



※1.入電件数とは、お客さまセンターに寄せられた着信件数のことです。

※2.応答率とは、入電件数のうち、お受けできた件数(応答件数)の割合を示しています。

※3.一定時間内応答率とは、応答件数のうち、一定時間内(11秒以内)にお受けできた件数の割合を示しています。



※3. 応答待ち時間平均とは、お客さまセンターへ電話が着信し、案内ガイダンスの再生終了後からオペレーターが応答するまでお待ちいただいている時間の平均です。