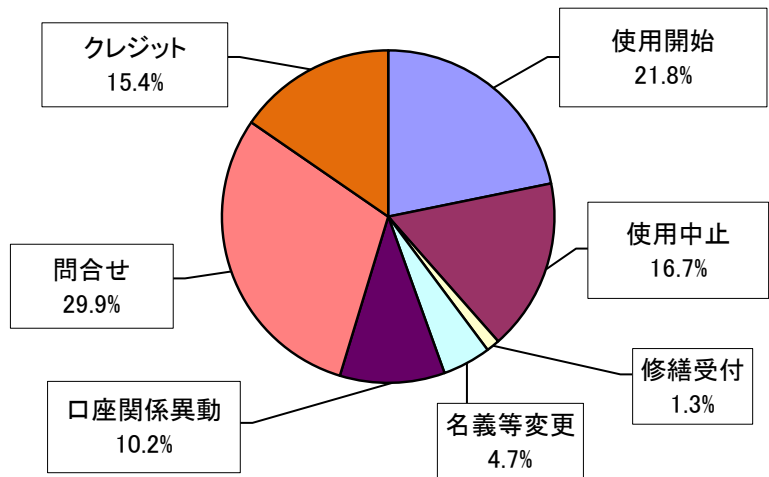
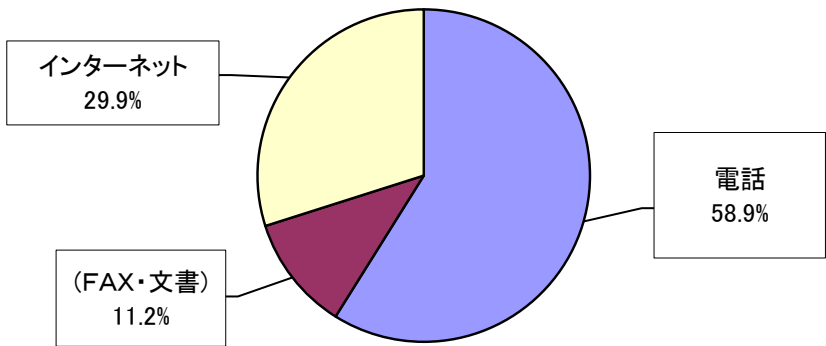


2023年1月 お客さまセンター統計情報

【受付内容内訳】

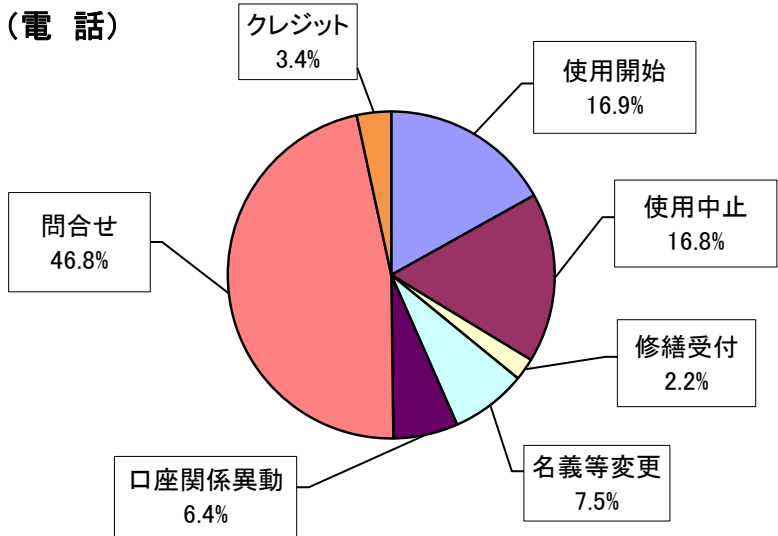


【チャンネル別受付比率】

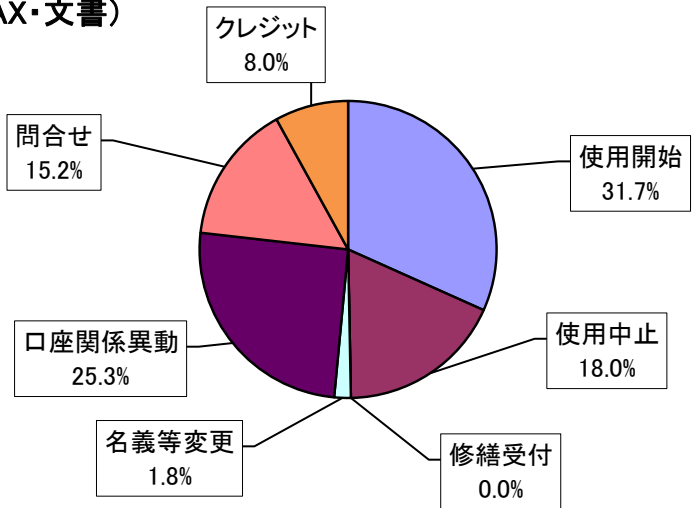


【チャンネル別受付内容】

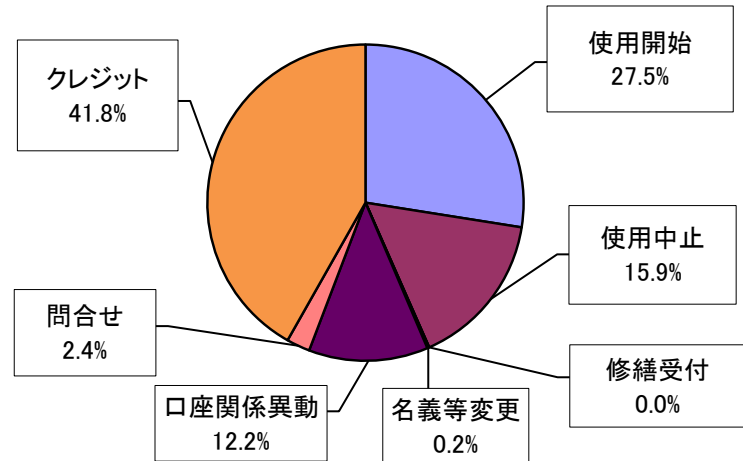
(電 話)



(FAX・文書)

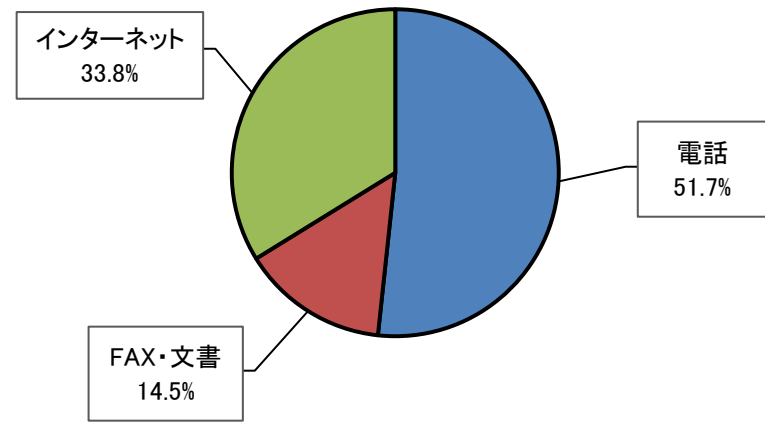


(インターネット)

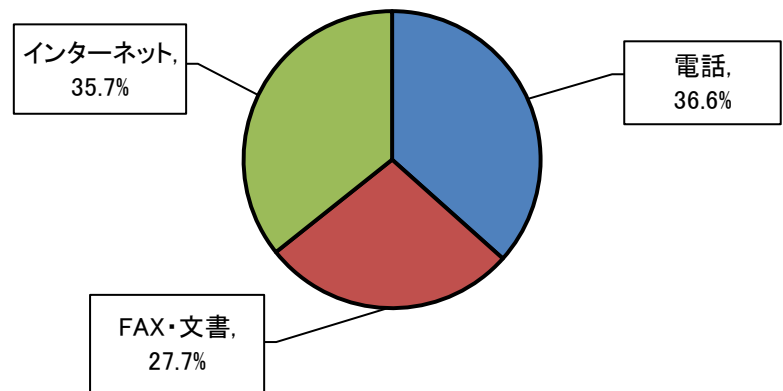


【受付内容別チャネル】

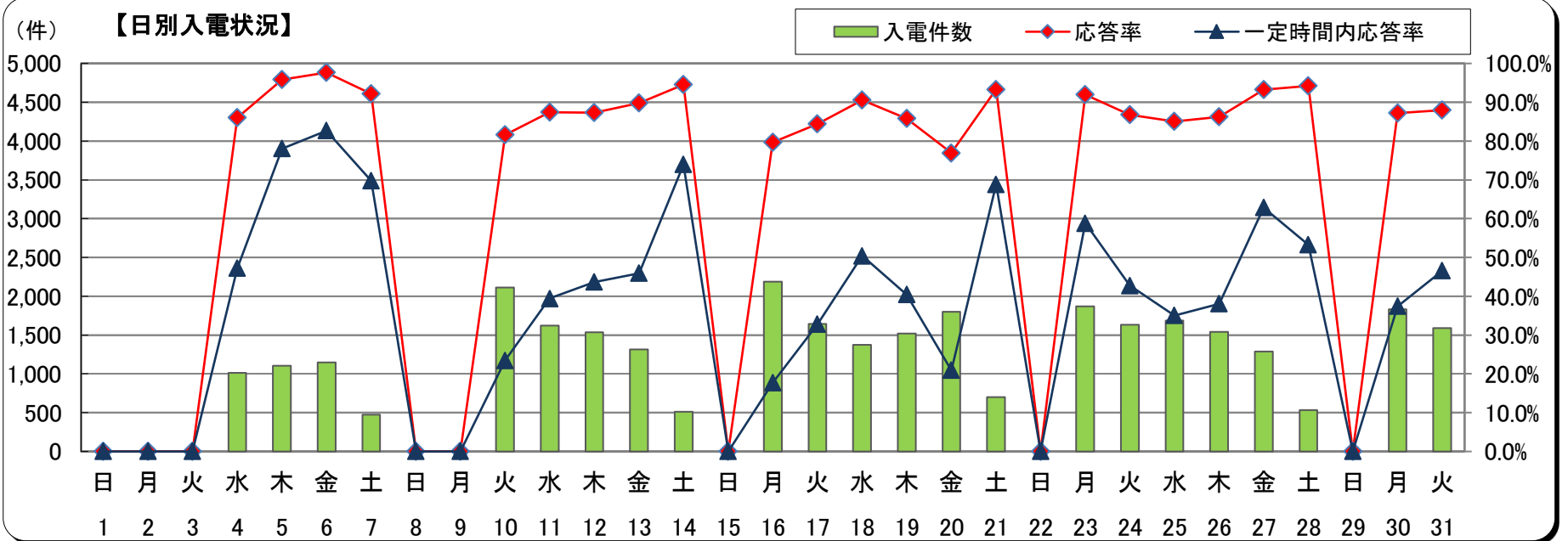
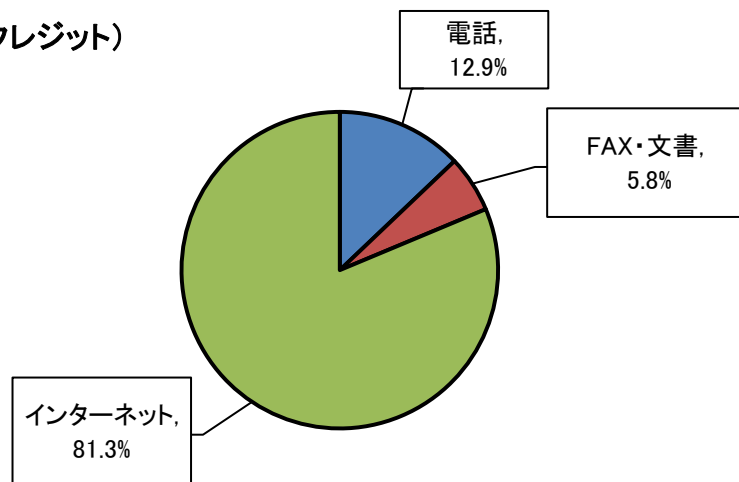
（使用開始・中止）



（口座関係移動）



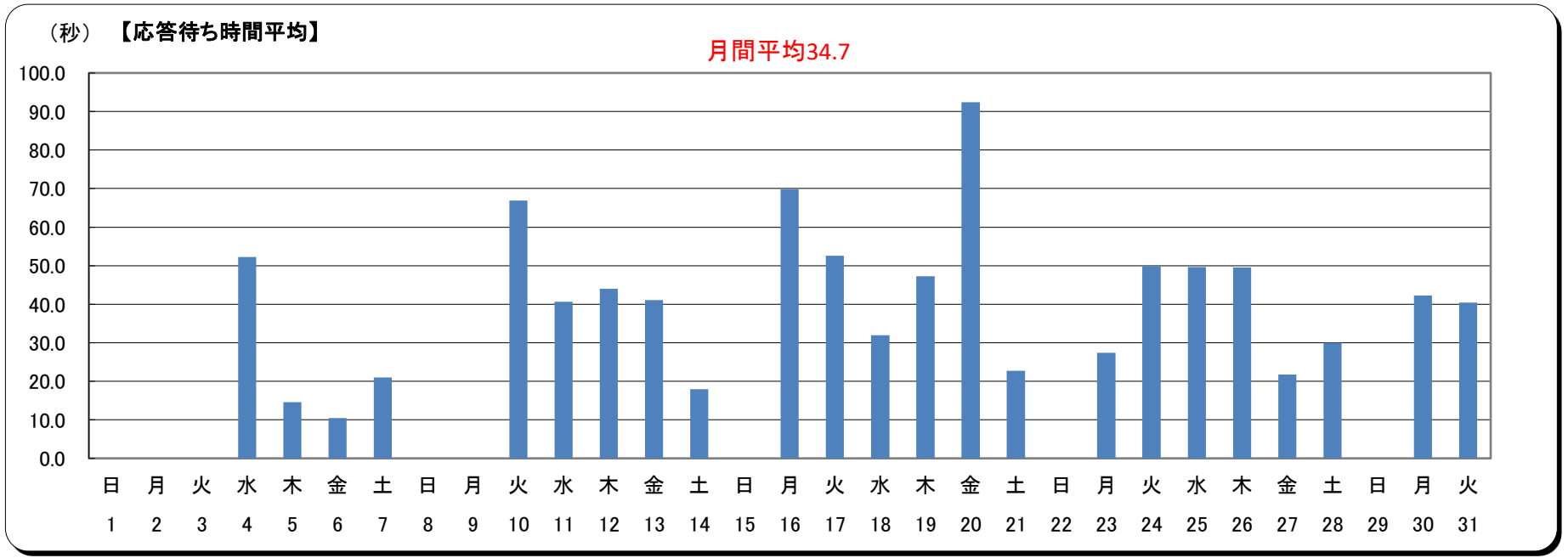
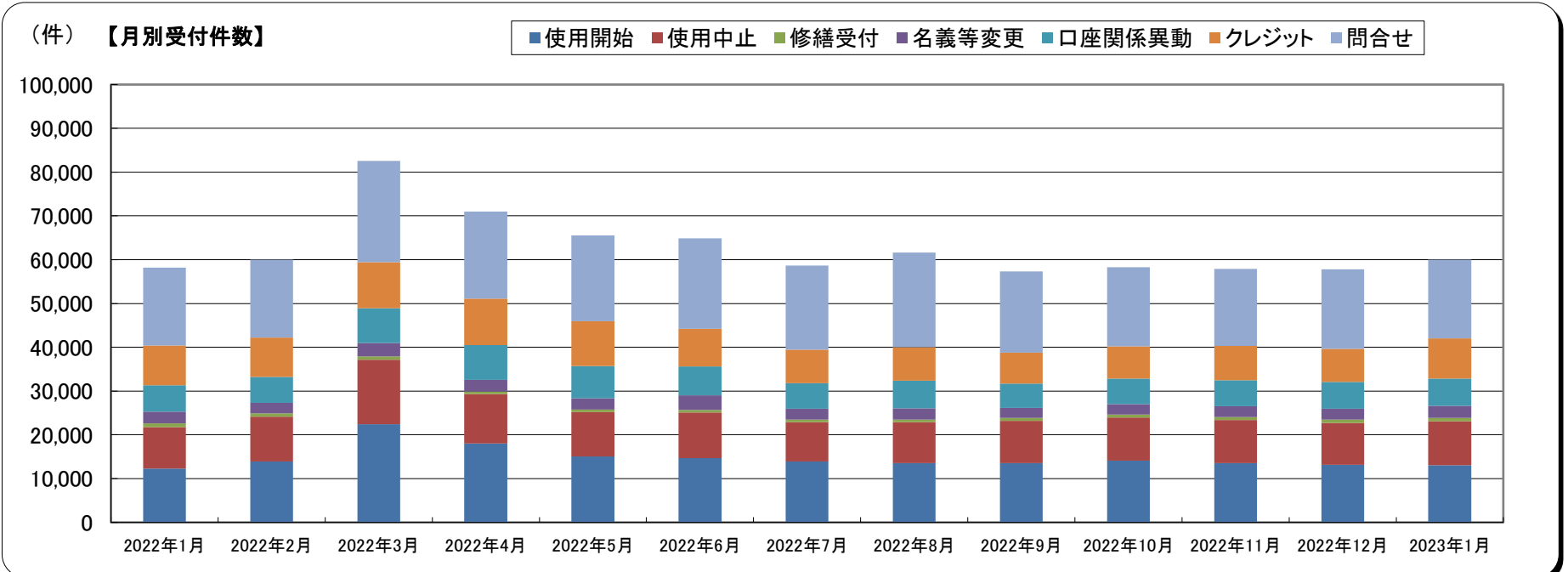
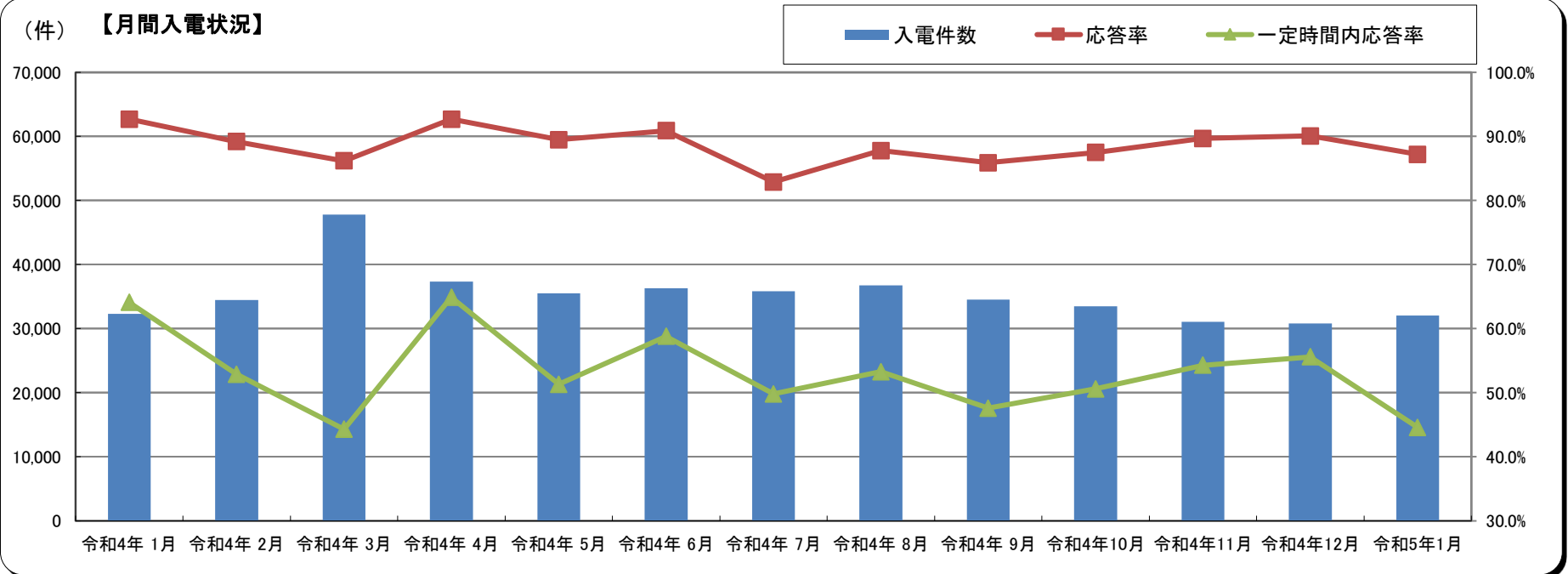
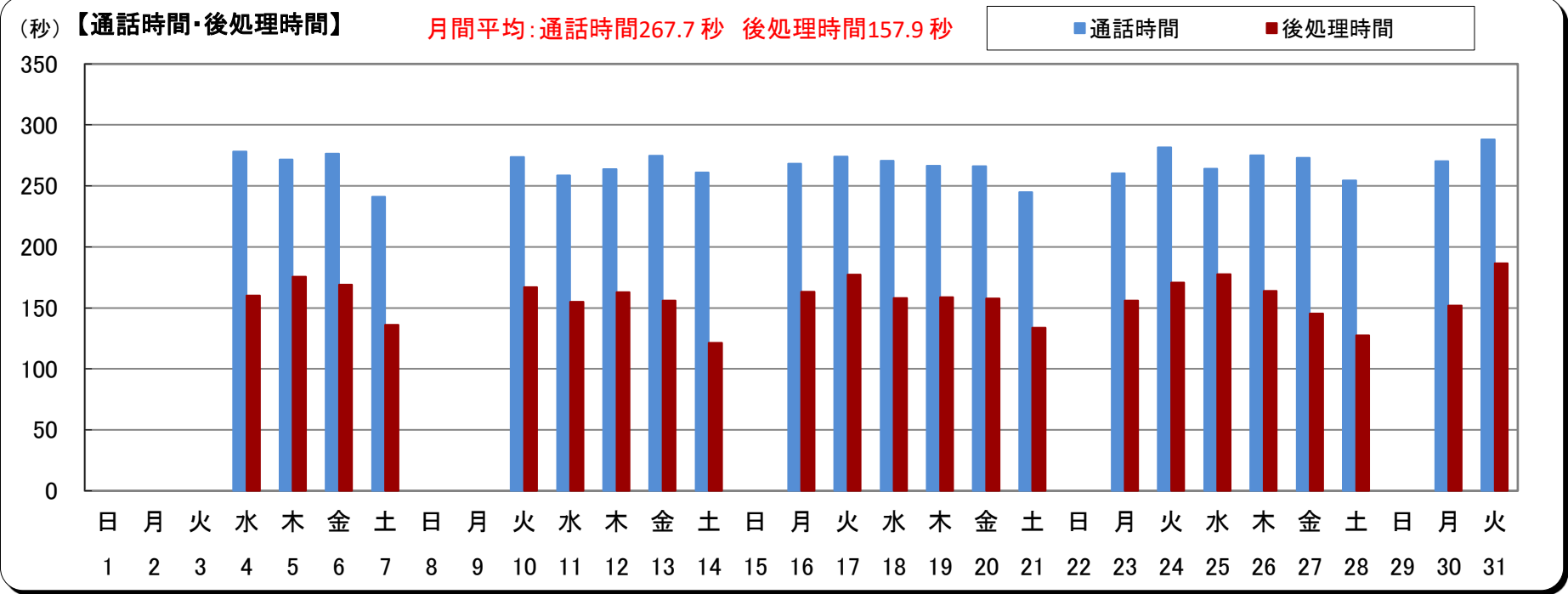
（クレジット）



※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。



※4. 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。