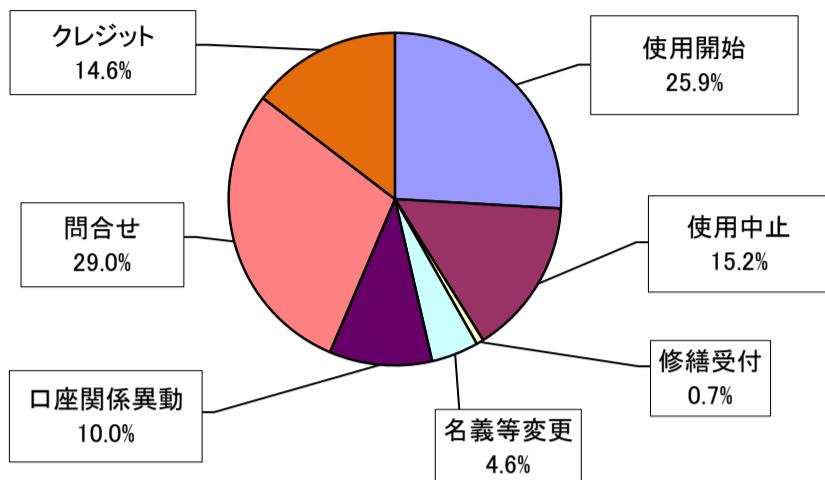
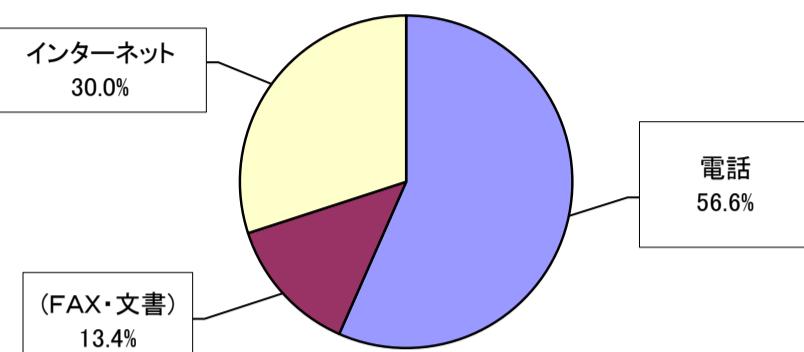


## 2024年4月 お客様センター統計情報

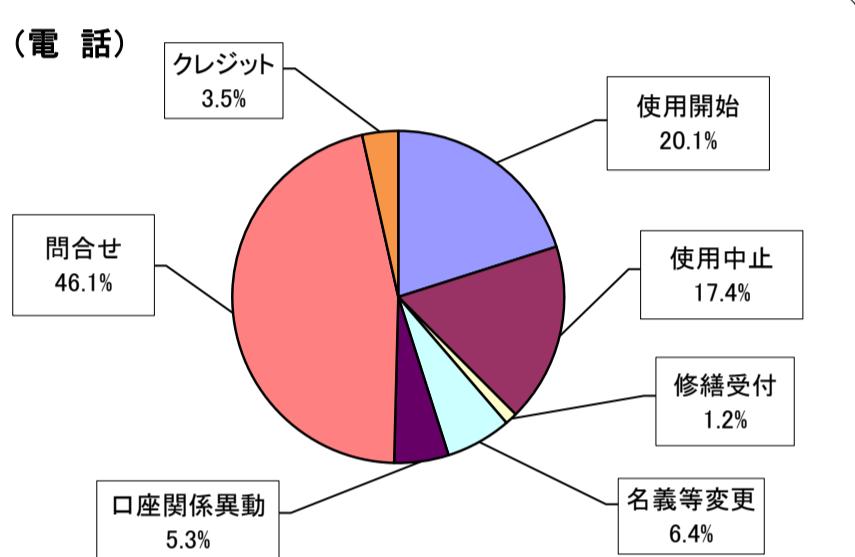
### 【受付内容内訳】



### 【チャネル別受付比率】



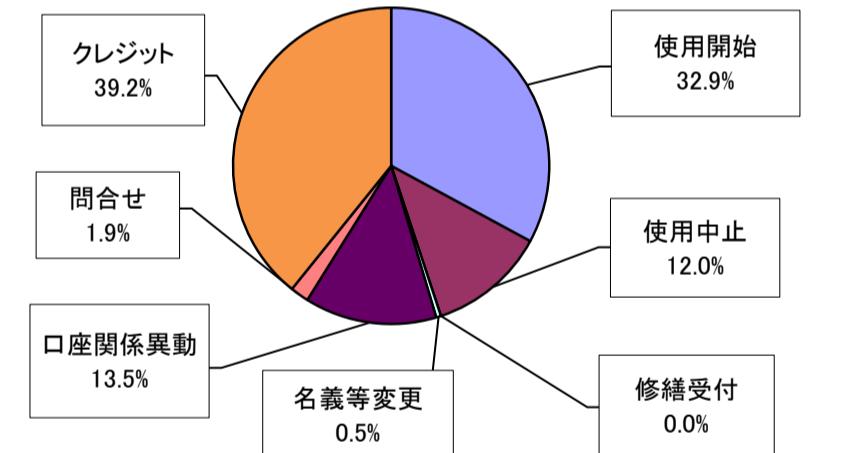
### 【チャネル別受付内容】



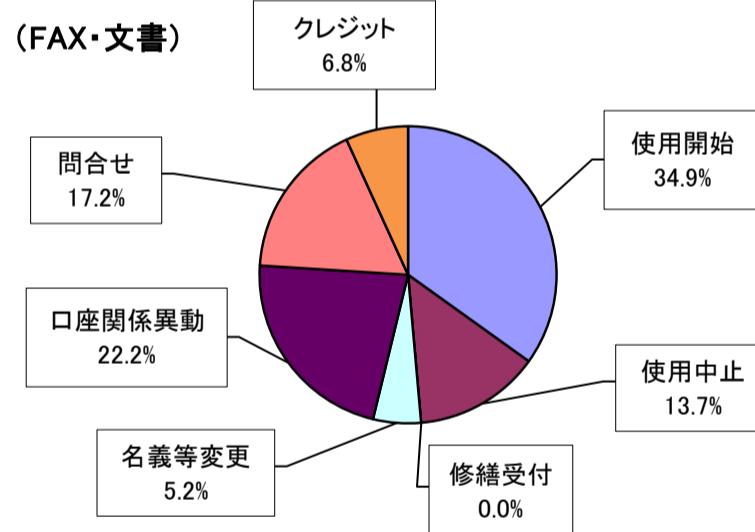
#### ● チャンネル別受付比率合計件数

- 電話 → 45,865件
- FAX・文書 → 10,860件
- インターネット → 24,361件

#### (インターネット)



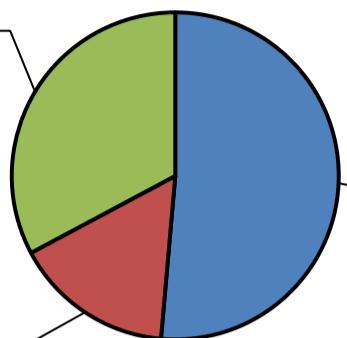
#### (FAX・文書)



### 【受付内容別チャネル】

#### (使用開始・中止)

インターネット  
32.8%

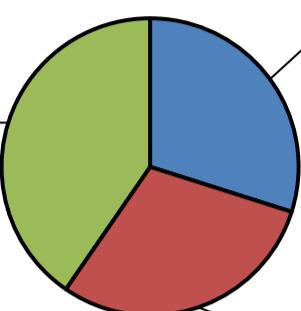


電話  
51.4%

FAX・文書  
15.8%

#### (口座関係異動)

インターネット,  
40.4%



電話,  
29.9%

FAX・文書,  
29.7%

#### (クレジット)

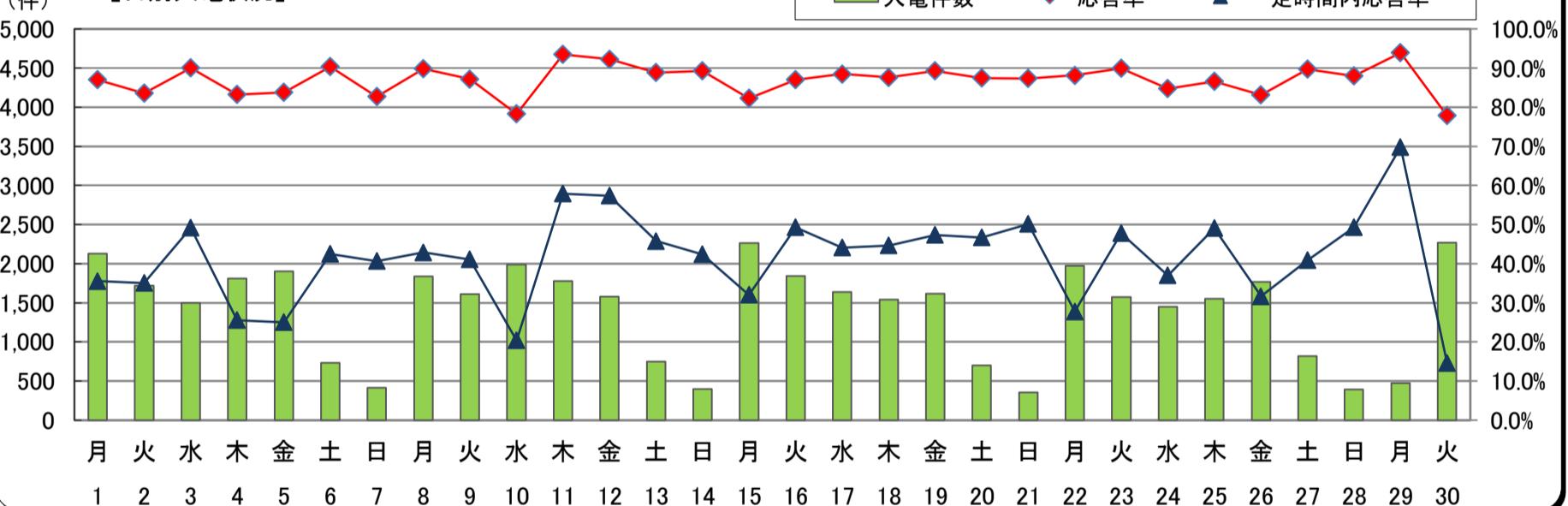
電話,  
13.3%

FAX・文書,  
6.2%

インターネット,  
80.5%

### 【日別入電状況】

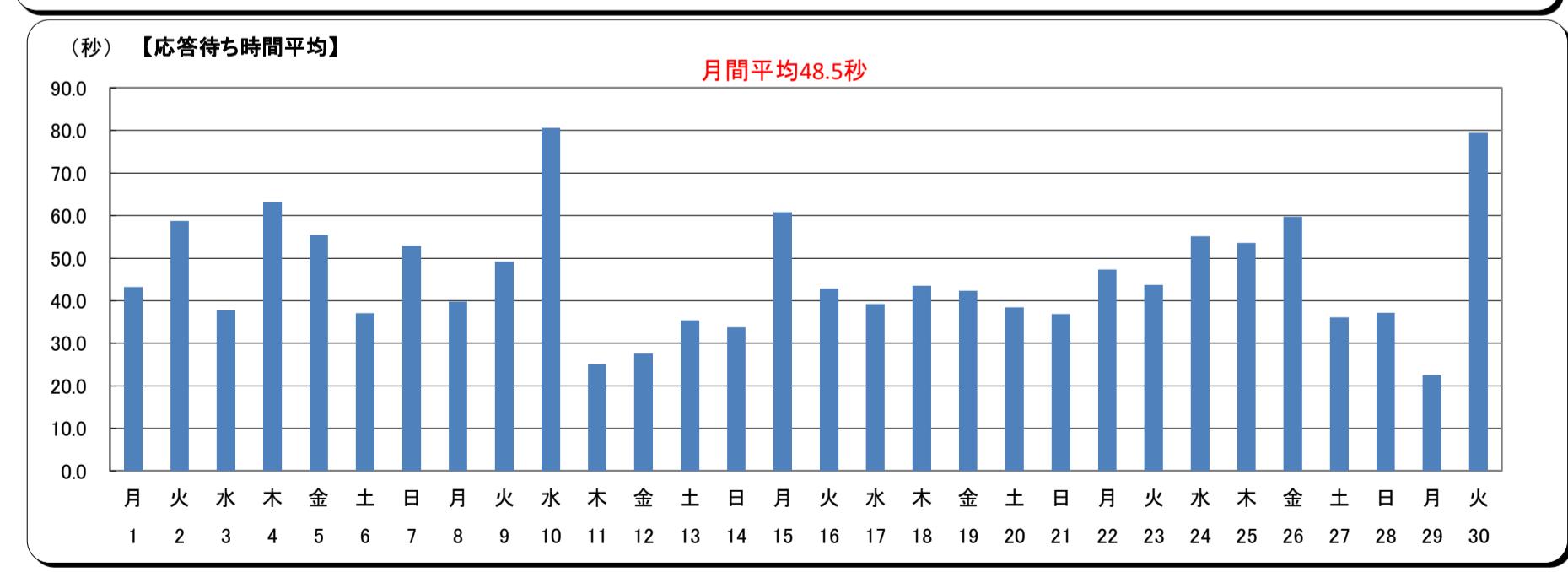
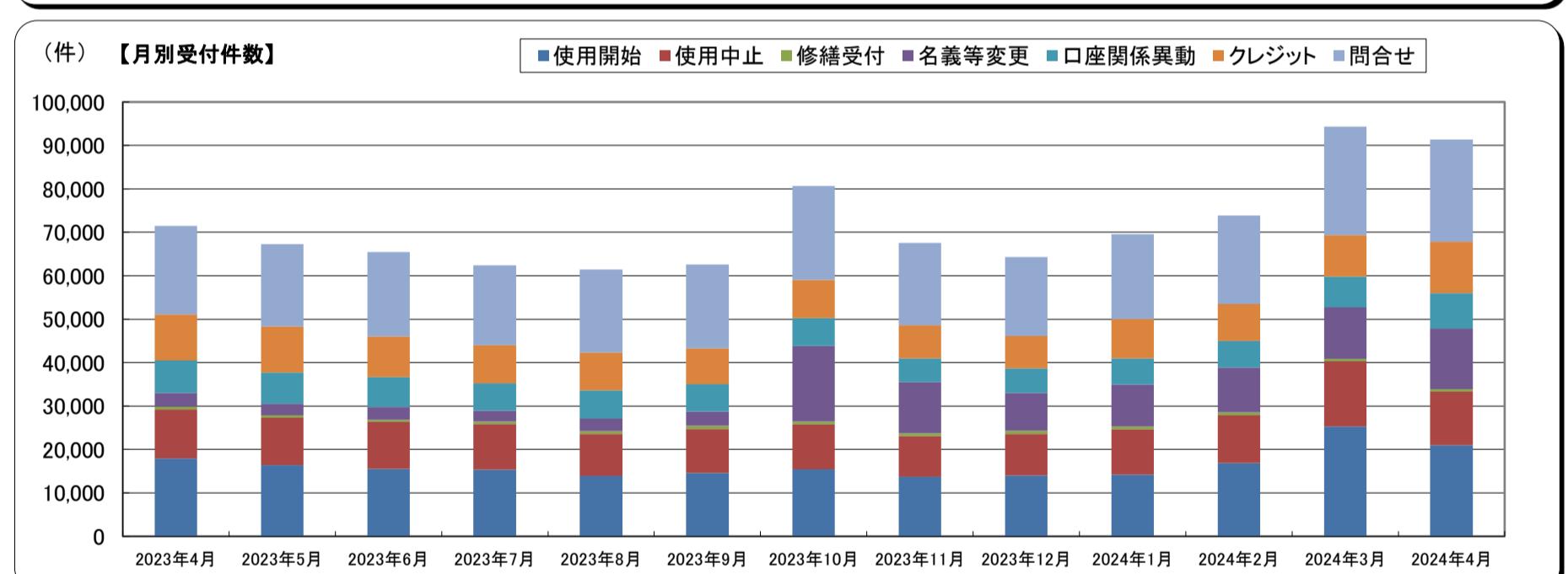
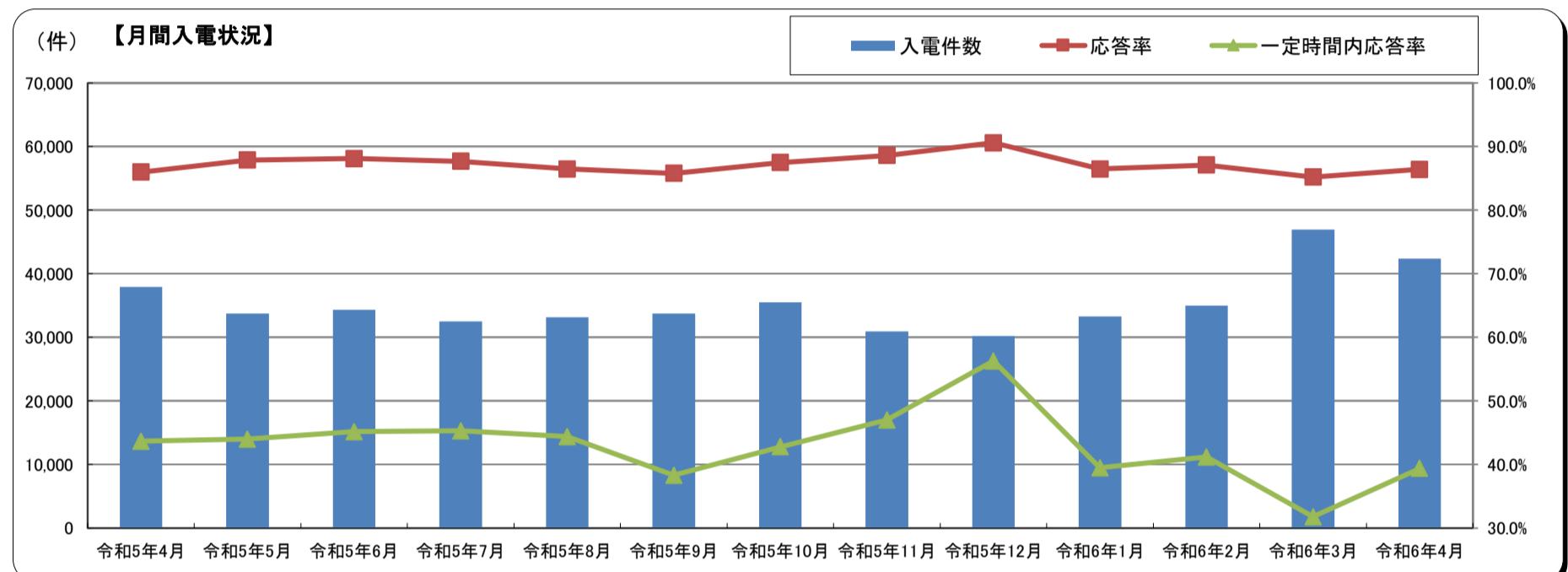
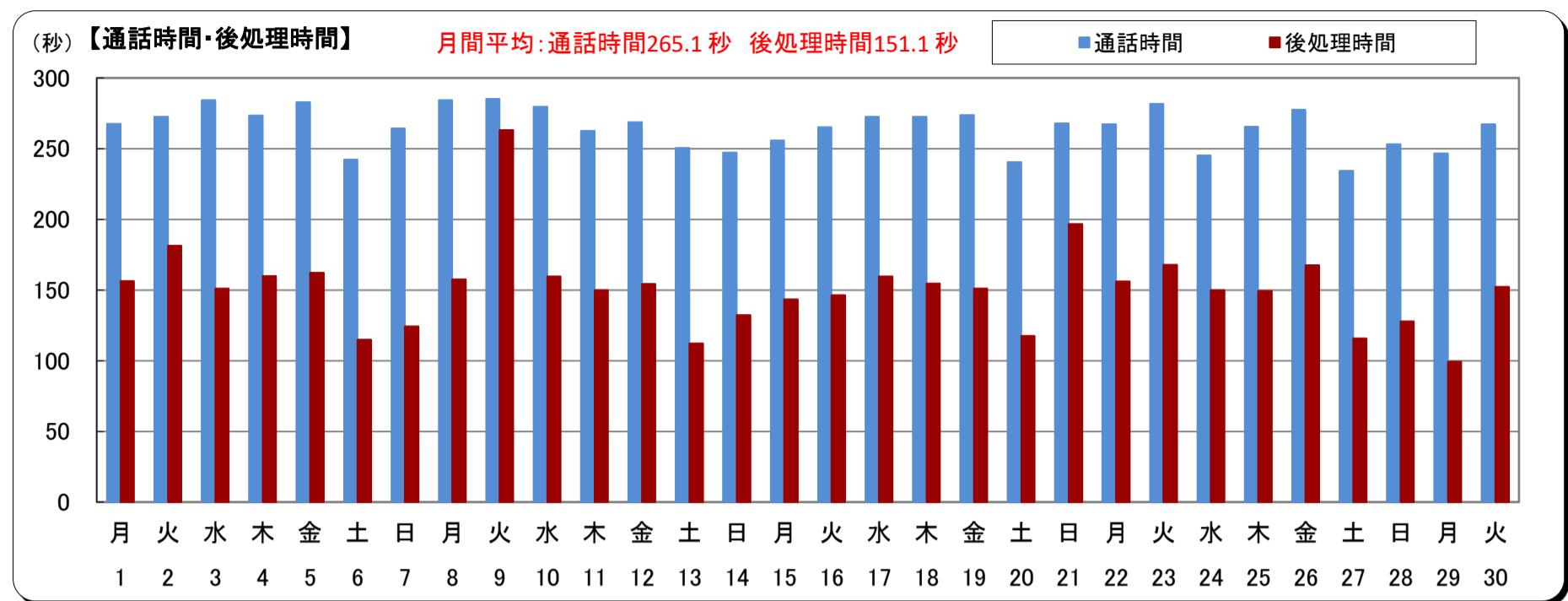
■ 入電件数 ■ 応答率 ■ 一定時間内応答率



※1.入電件数とは、お客様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(1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。