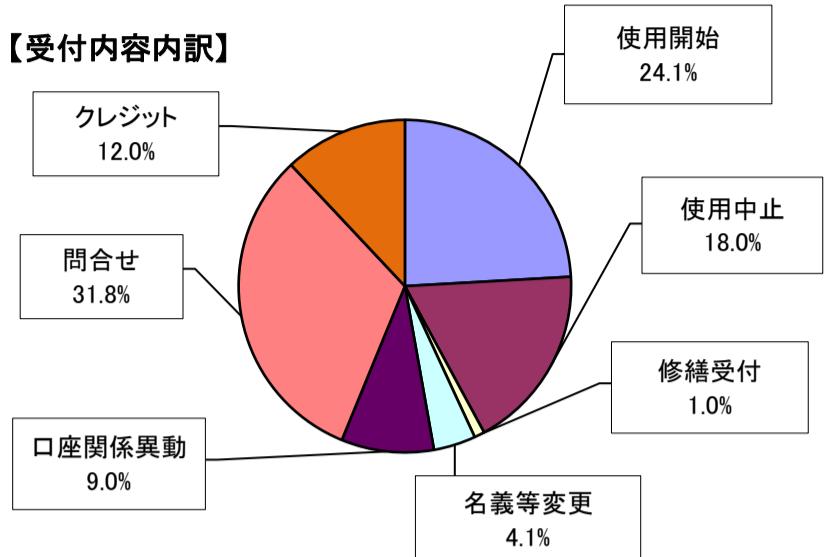
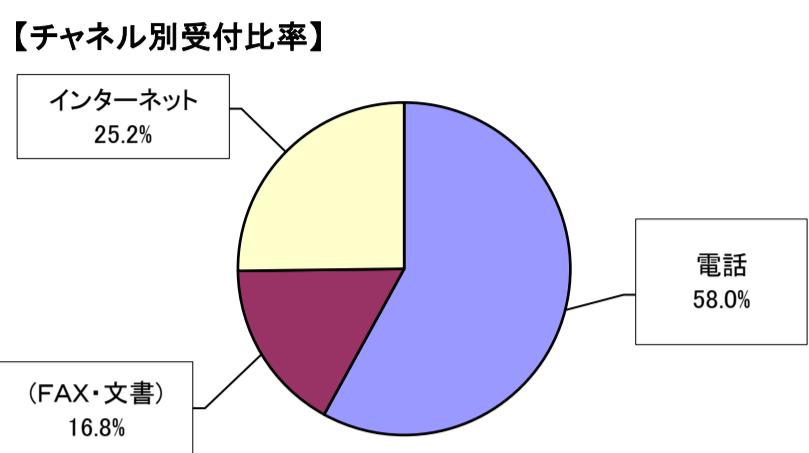


2025年10月 お客さまセンター統計情報

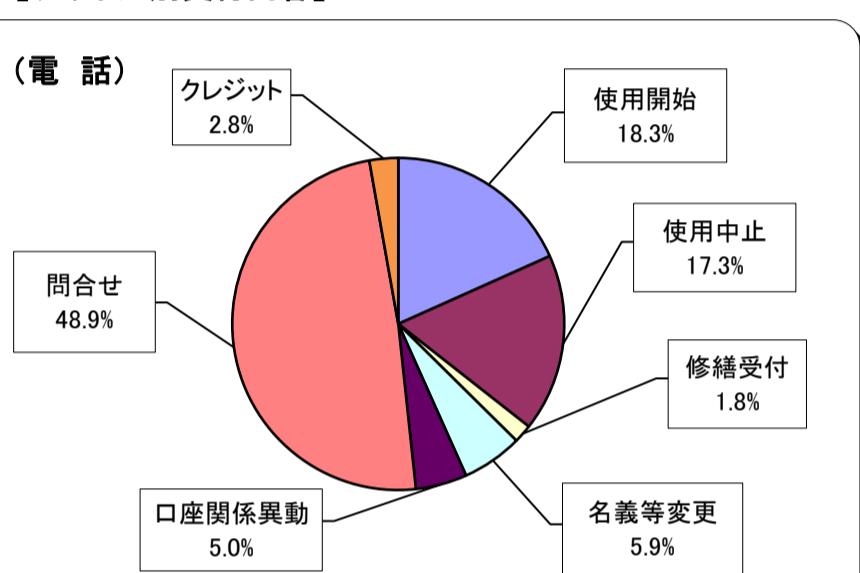
【受付内容内訳】



【チャネル別受付比率】



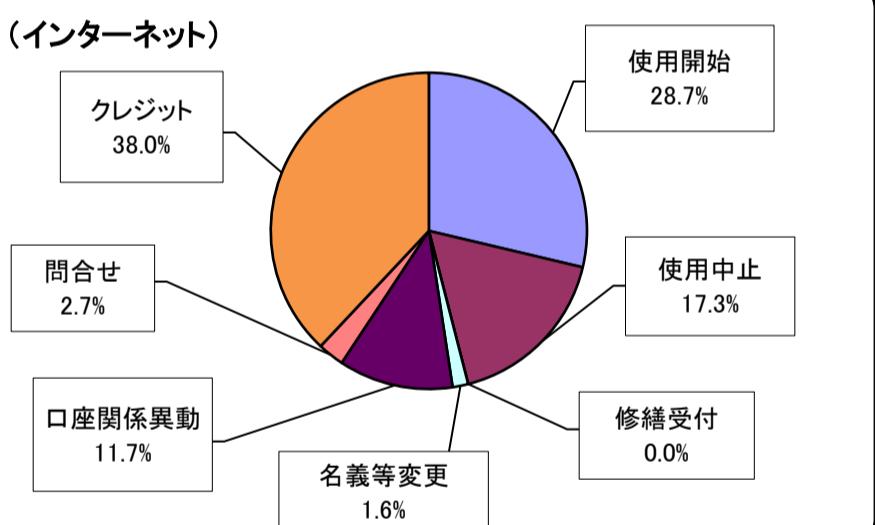
【チャネル別受付内容】



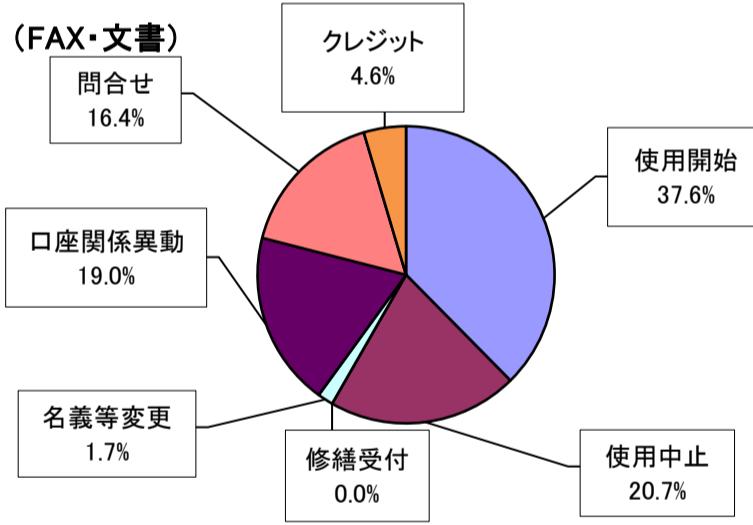
● チャネル別受付比率合計件数

- 電話 → 39,567件
- FAX・文書 → 11,486件
- インターネット → 17,152件

(インターネット)



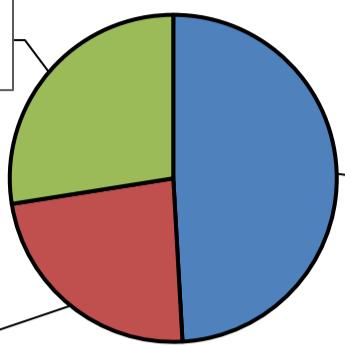
(FAX・文書)



【受付内容別チャネル】

(使用開始・中止)

インターネット
27.5%

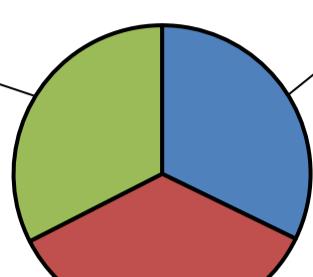


電話
49.1%

FAX・文書
23.4%

(口座関係異動)

インターネット
32.5%



電話
32.2%

FAX・文書
35.3%

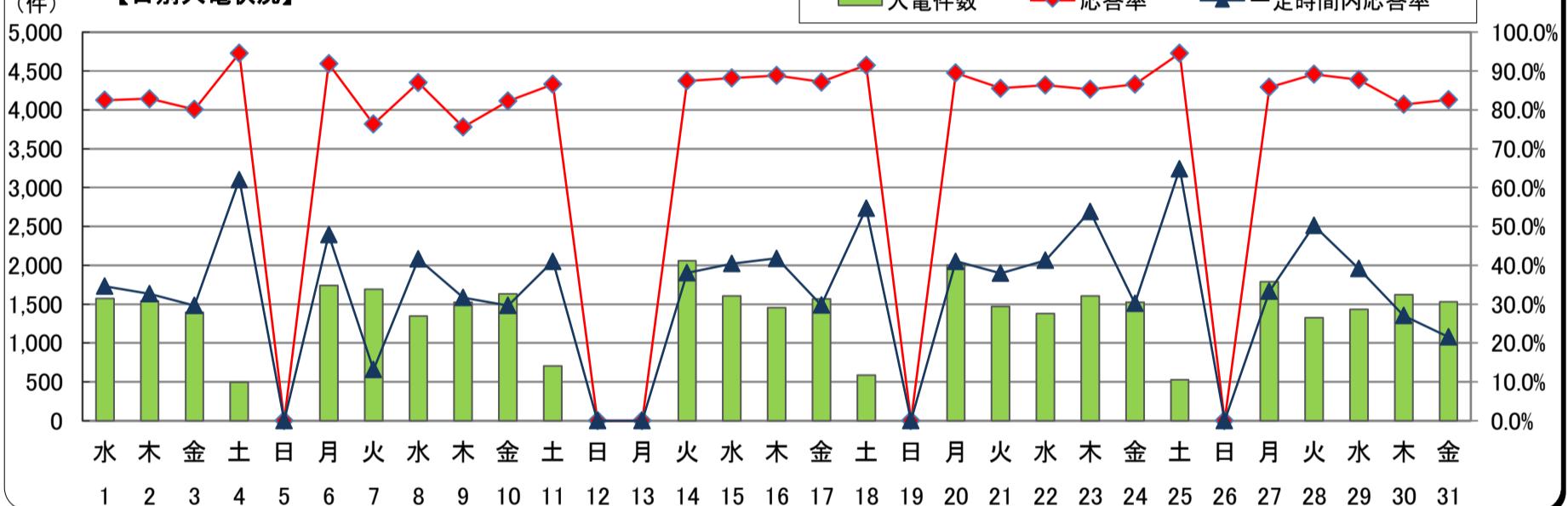
(クレジット)

インターネット
80.1%

電話
13.4%

FAX・文書
6.5%

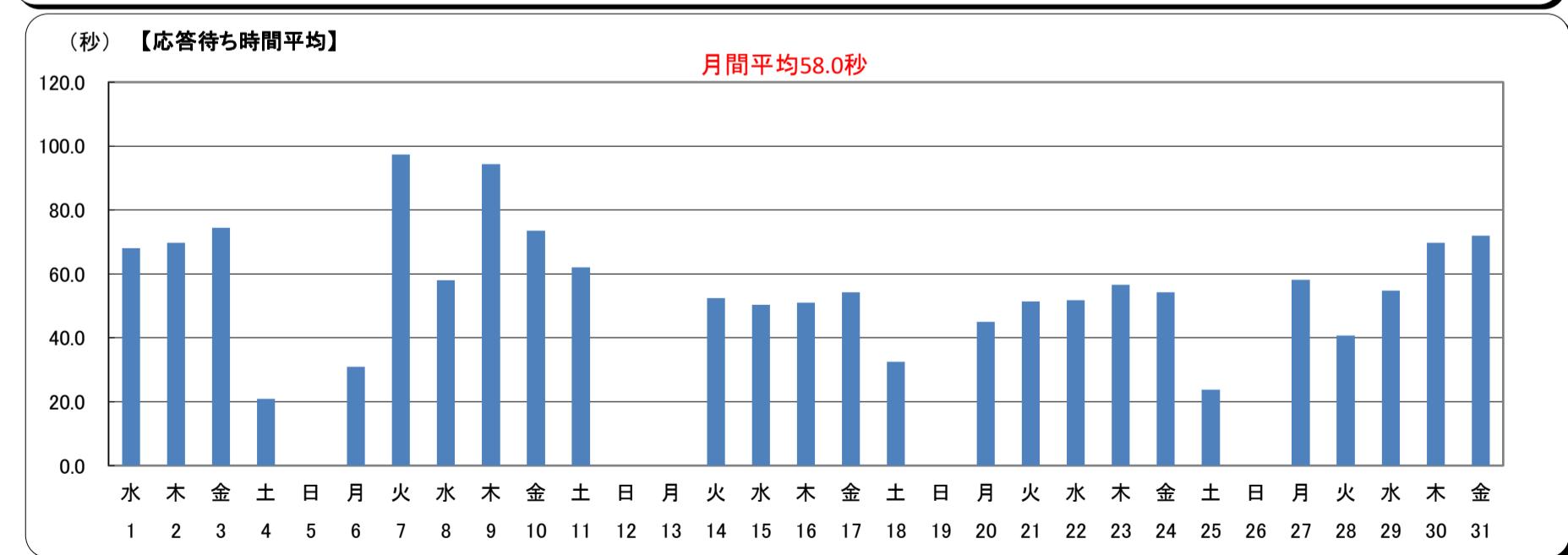
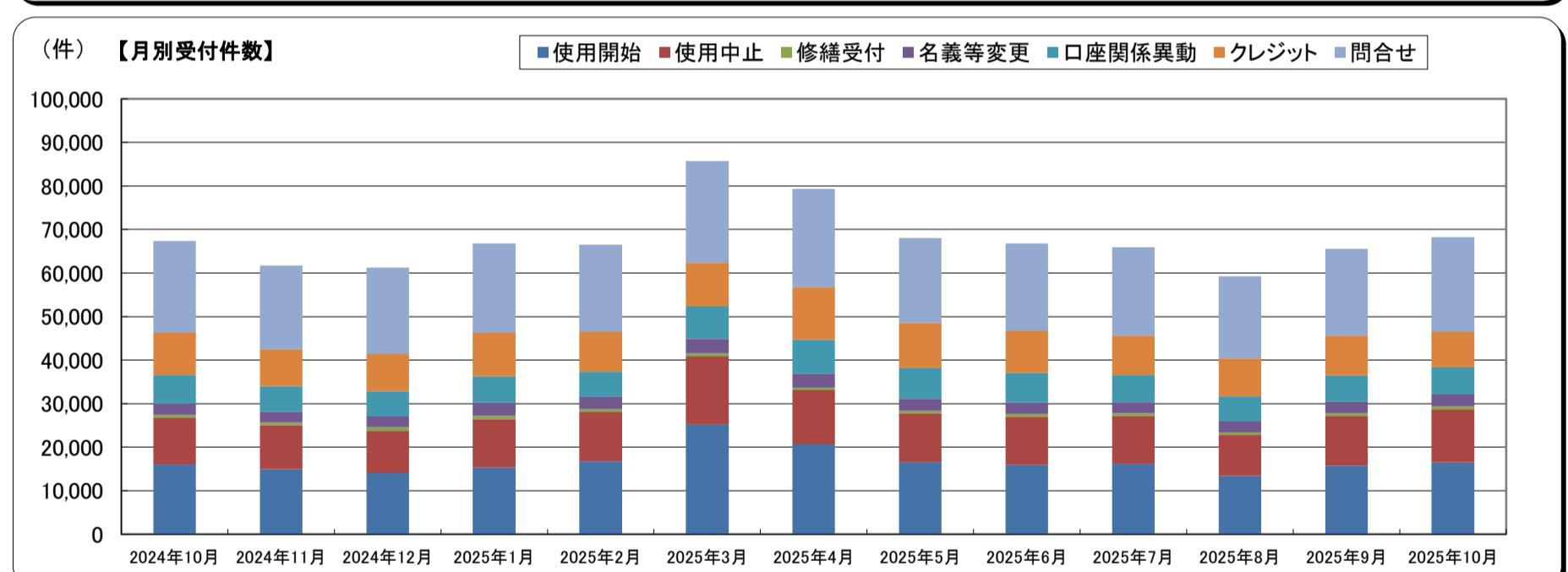
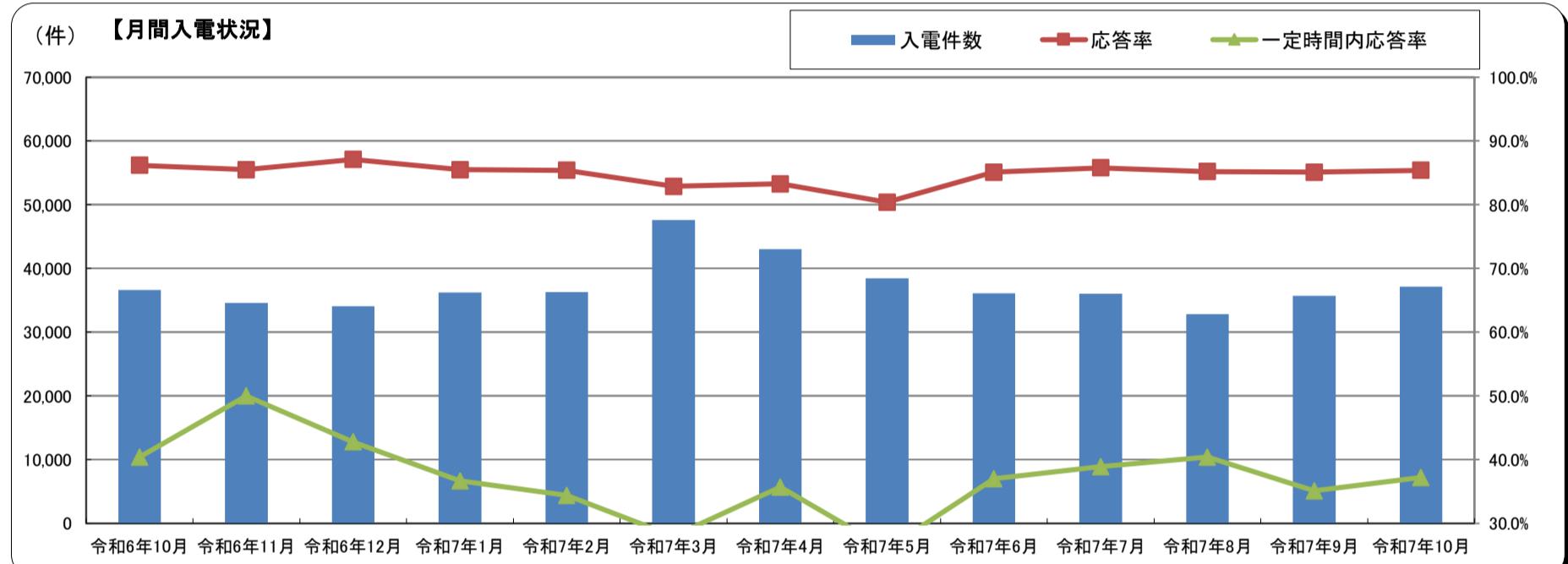
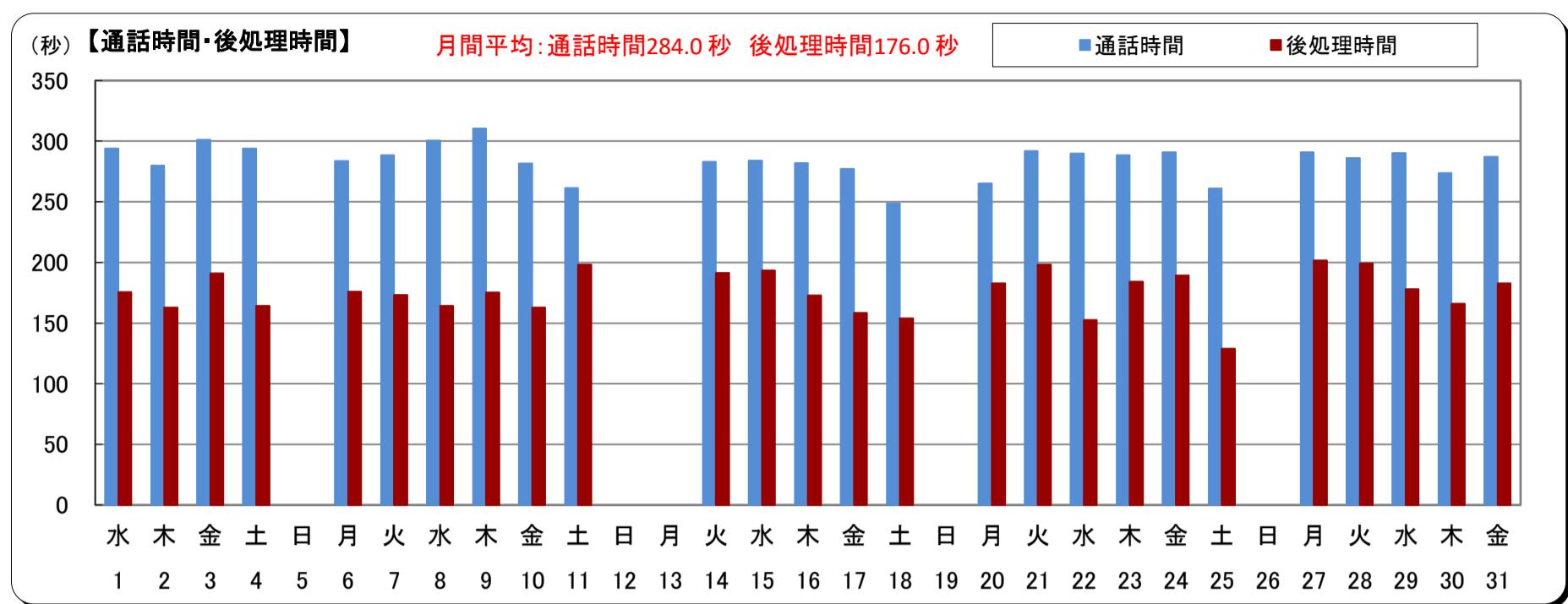
【日別入電状況】



※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(10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。