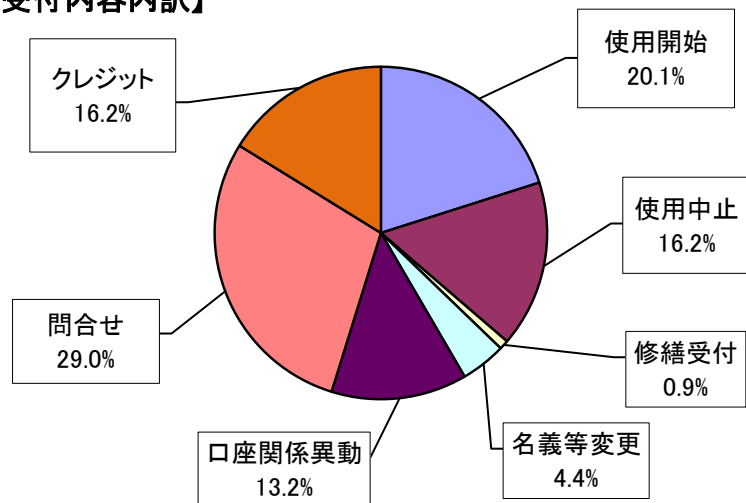
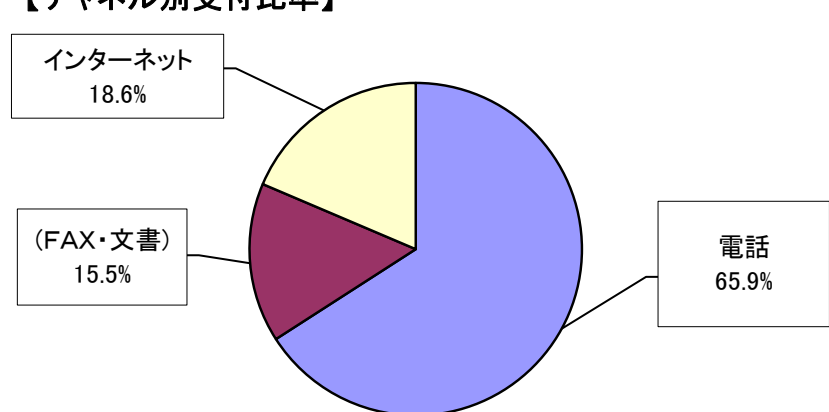


2021年9月 お客さまセンター統計情報

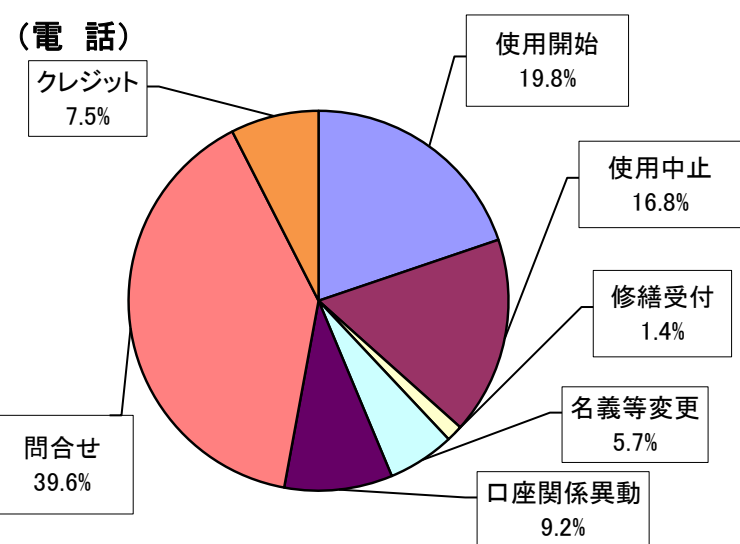
【受付内容内訳】



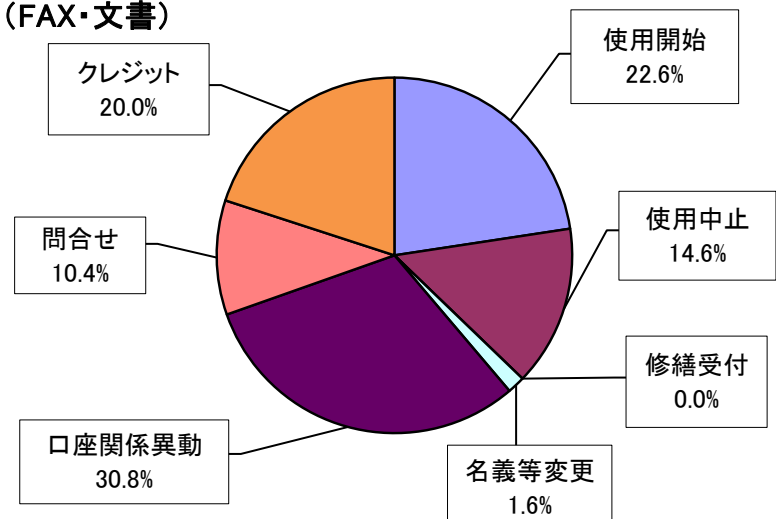
【チャネル別受付比率】



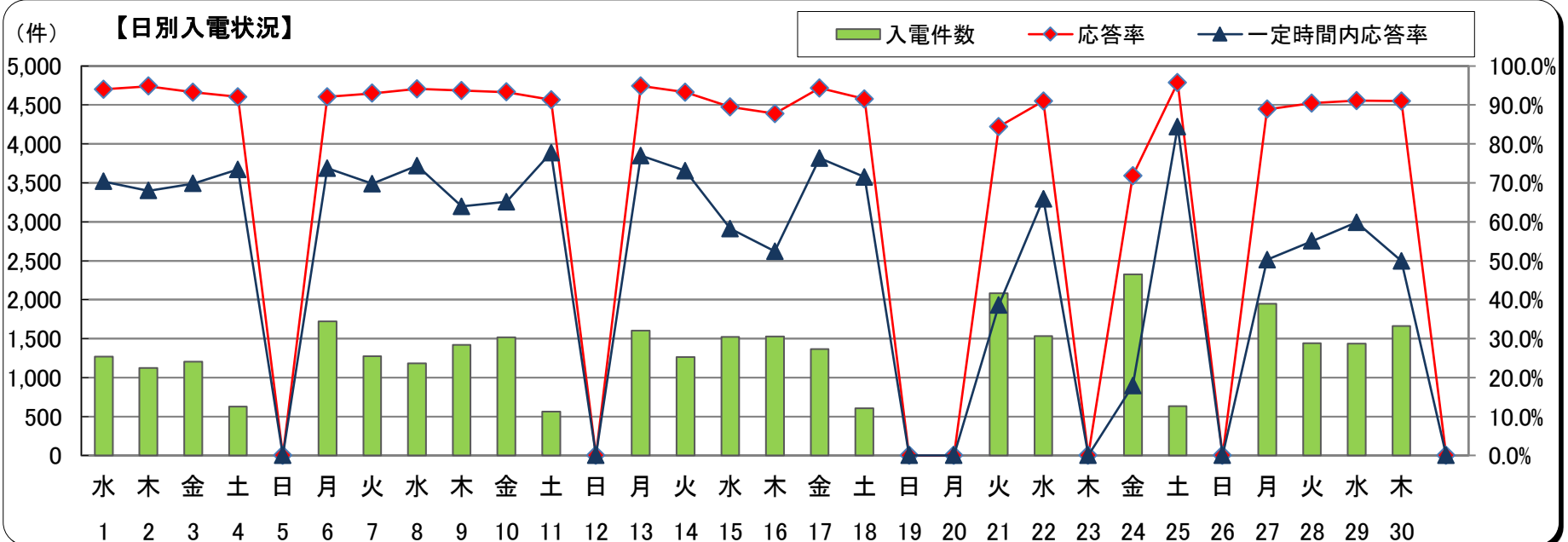
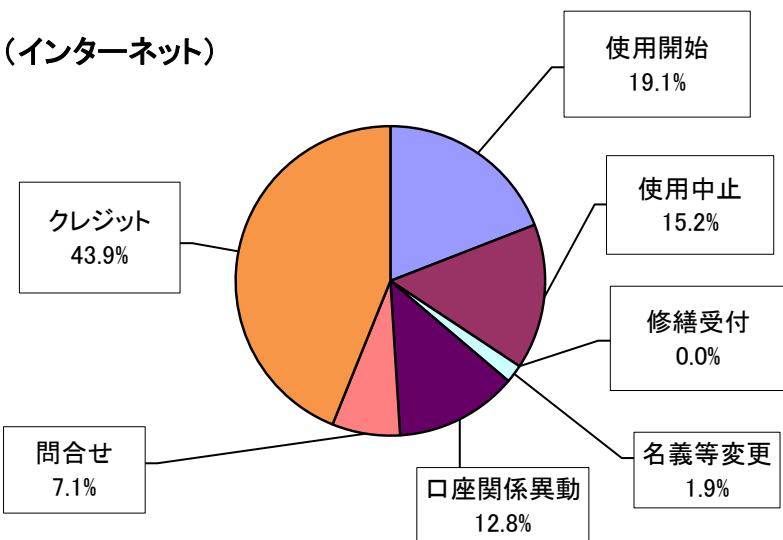
【チャネル別受付内容】



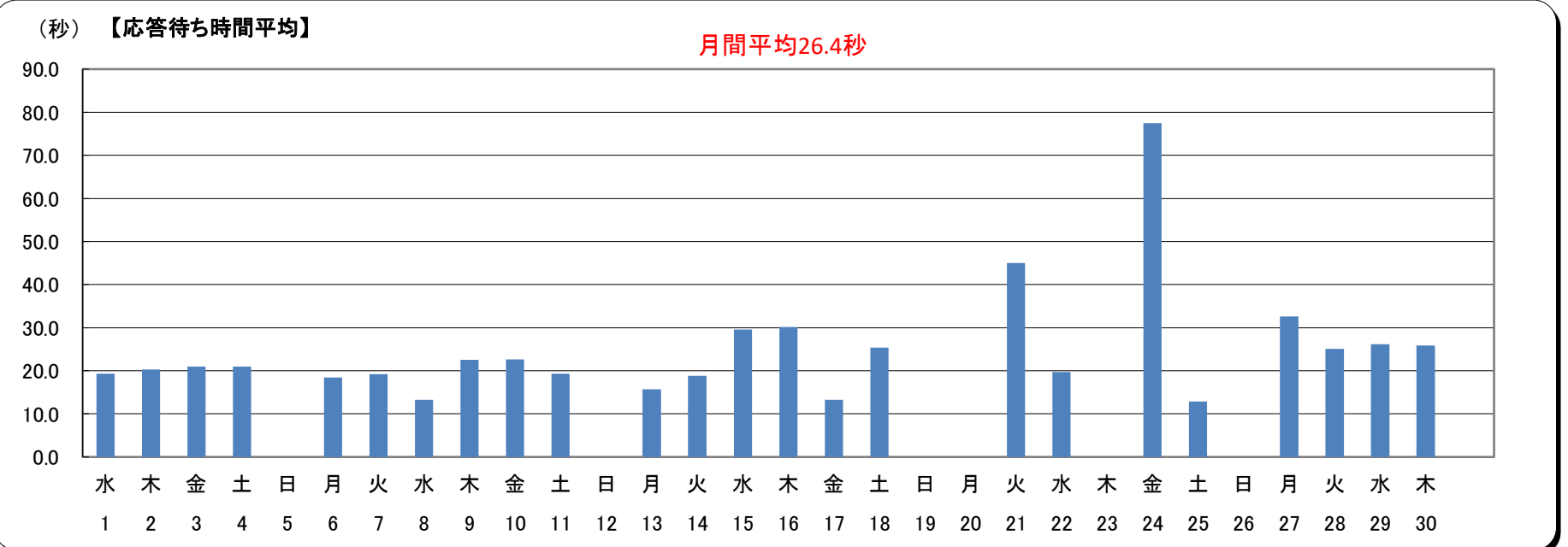
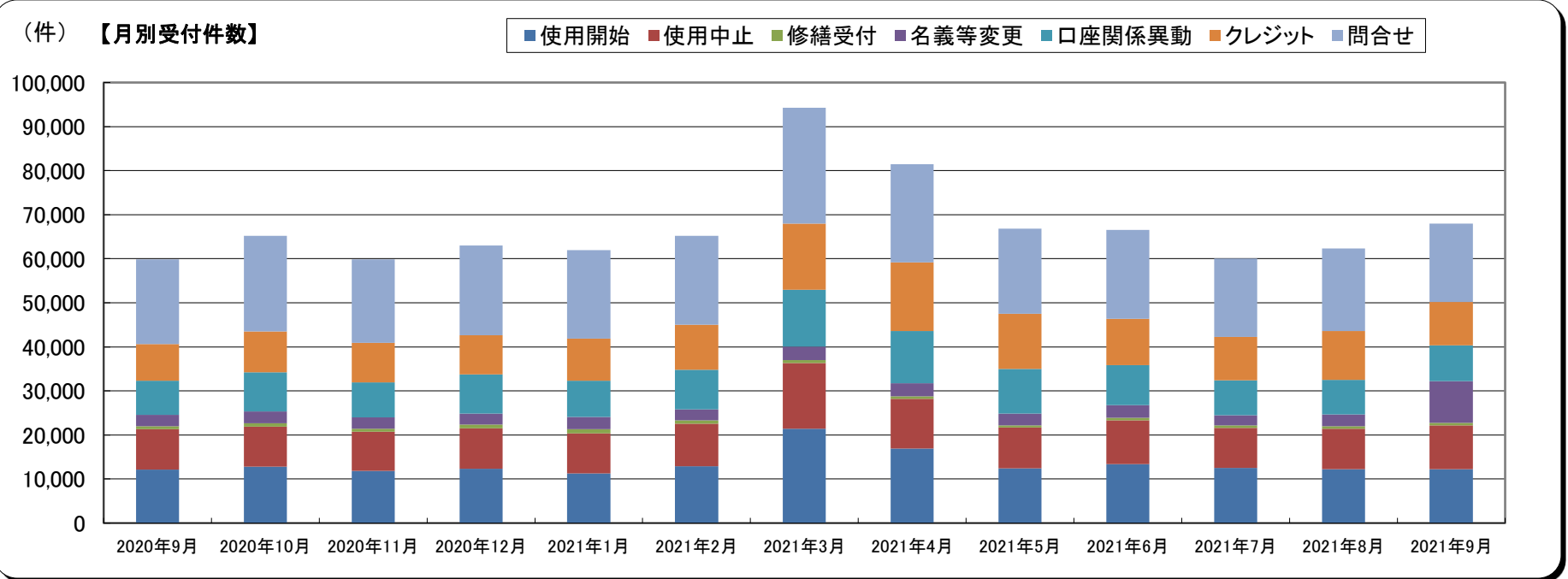
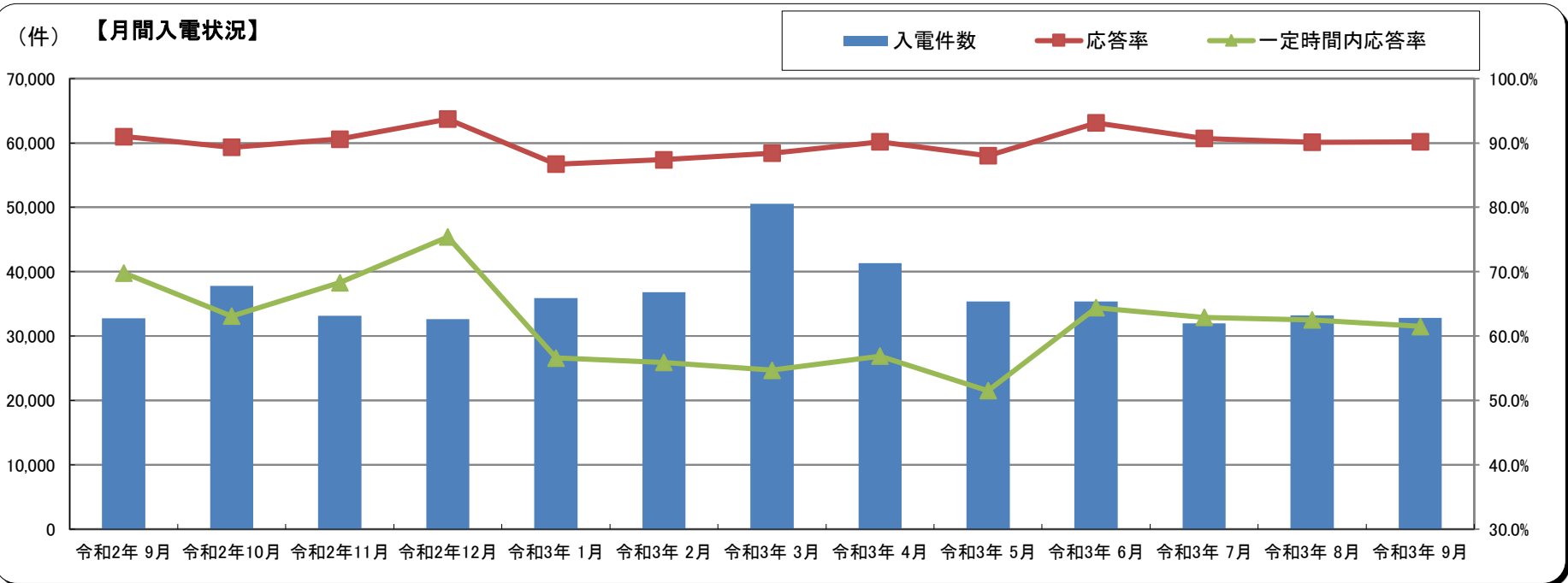
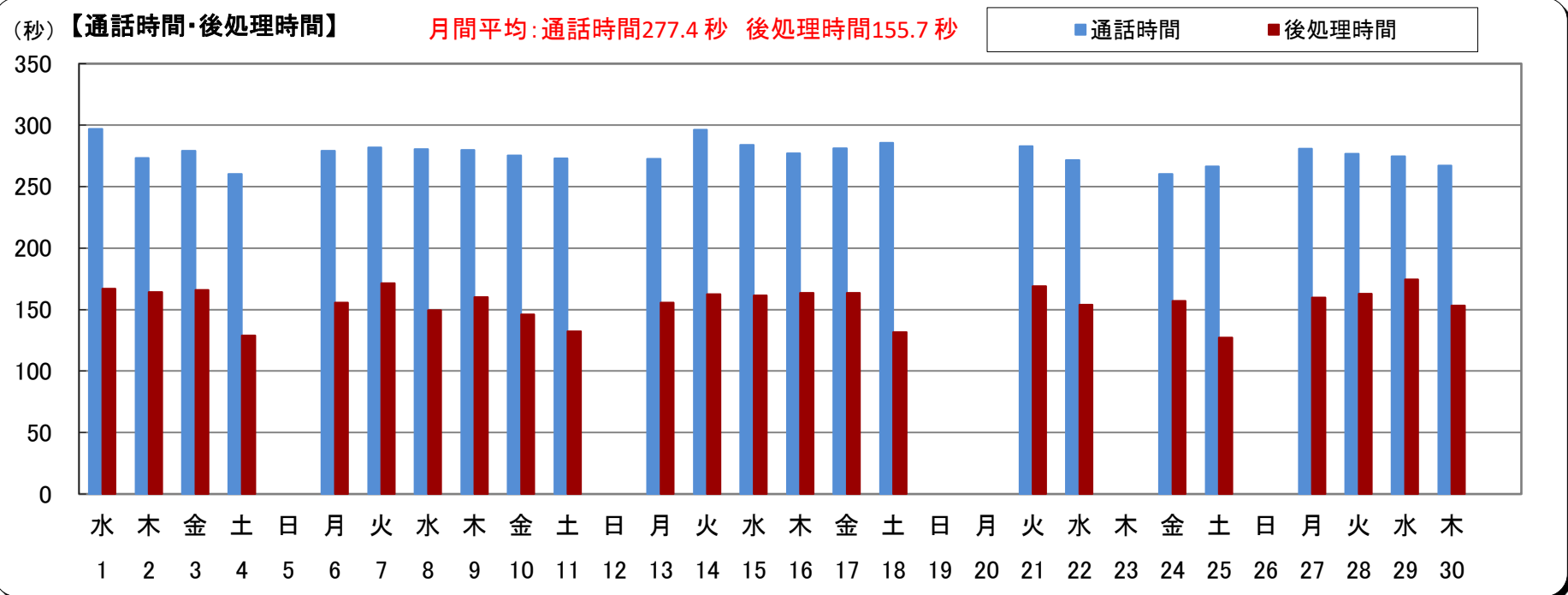
(FAX・文書)



(インターネット)



※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。