

『2018年度 コールセンター企業 実態調査』 報告

一般社団法人日本コールセンター協会では、業界の基礎データとするため、会員企業のうちテレマーケティング・エージェンシーとして登録されている会員を対象に2007年度より「コールセンター企業 実態調査」を実施している(2017年度までは、「テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査」の名称で実施)。今年度の対象企業は103社で、53社が回答(2017年度の対象企業は105社で、56社が回答)。なお、2017年度、2018年度と2年連続でご協力いただいた会員は44社である。

調 査 名 :	2018年度 コールセンター企業 実態調査
実 施 主 体 :	一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ) 情報調査委員会
実 施 期 間 :	2018年7月2日~7月31日(30日間)
実 施 方 法 :	調査票をメールにて配信、メールまたはFAXにて回収
対 象 :	103 社/CCAJエージェンシー会員
回 収 :	53 社 51.5% (回収率)

■回答企業一覧(計53社、企業名50音順)

(株)アイ・エヌ・ジー・ドットコム	(株)DNPデータテクノ
(株)アイカム	(株)TMJ
(株)アクトプロ	ディー・キュービック(株)
(株)アダムスコミュニケーションズ	(株)ディノス・セシールコミュニケーションズ
(株)アテナ	(株)テレネット
(株)安心ダイヤル	(株)テレマートジャパン
ウィズ・プランナーズ(株)	東京ガスカスタマーサポート(株)
SCSKサービスウェア(株)	(株)トモダ企画
SBIビジネスサポート(株)	トランスコスモス(株)
(株)エテル	日本トータルテレマーケティング(株)
NTTタウンページ(株)	ビーウィズ(株)
NTTデータカスタマーサービス(株)	(株)PUC
(株)NTTデータ・スマートソーシング	(株)ビズスタッフコミュニケーションズ
(株)NTTネクシア	(株)日立システムズフィールドサービス
(株)NTTマーケティングアクト	(株)ヒューネルソリューション
(株)かんでんCSフォーラム	(株)ヒューマンリレーション
キューアンドエー(株)	富士ソフトサービスビューロ(株)
(株)グッドクロス	富士通コミュニケーションサービス(株)
(株)KDDIエボルバ	(株)ベルウェール渋谷
(株)KDDIエボルバコールアドバンス	(株)ベルシステム24ホールディングス
CTCファーストコンタクト(株)	(株)ベルテック
(株)JBMクリエイト	(株)マックスコム
JPTツウエイコンタクト(株)	(株)マックスサポート
ジャパンアシストインターナショナル(株)	(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
(株)スクロール360	りらいあコミュニケーションズ(株)
(株)セントメディア	(株)WOWOWコミュニケーションズ
セントラル・アイ(株)	

1. 年間売上高(直近年度実績)

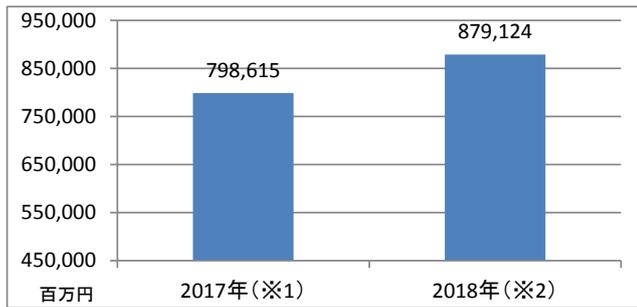
売上高の合計では、2017年度の調査と比較して約1,875億7千万円(22.9%)の増加となった。2017年度の調査と比較可能な31社の売上は、約805億1千万円(11.0%)の増加となった。売上を非公開とした理由としては「親会社のポリシーのため」「グループ会社の意向による」「連結決算のため」「会社の売上が、コール業務以外の多岐にわたるため」「創業間もないため」などが挙げられている。

なお、2017年度まではコールセンター／コンタクトセンター関連の売上高を尋ねたが、2018年度は総売上高を尋ねている。

■売上高合計

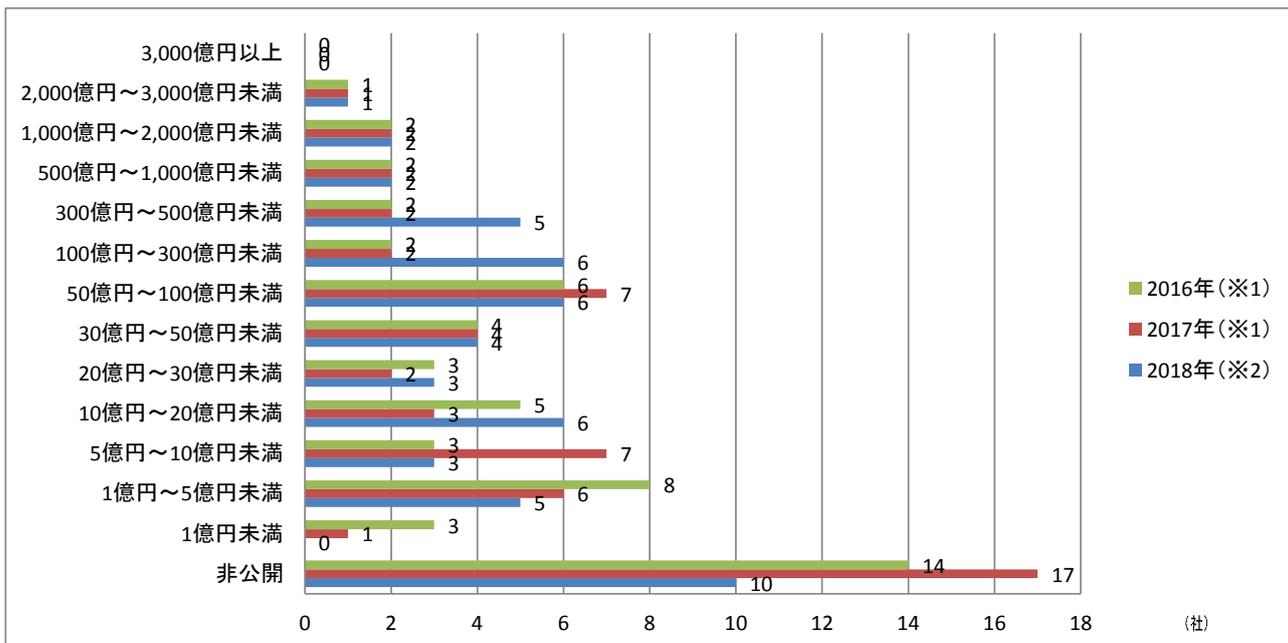


■2017年度と比較可能な31社の売上高合計



■売上高分布

2016年 N= 55
2017年 N= 56
2018年 N= 53

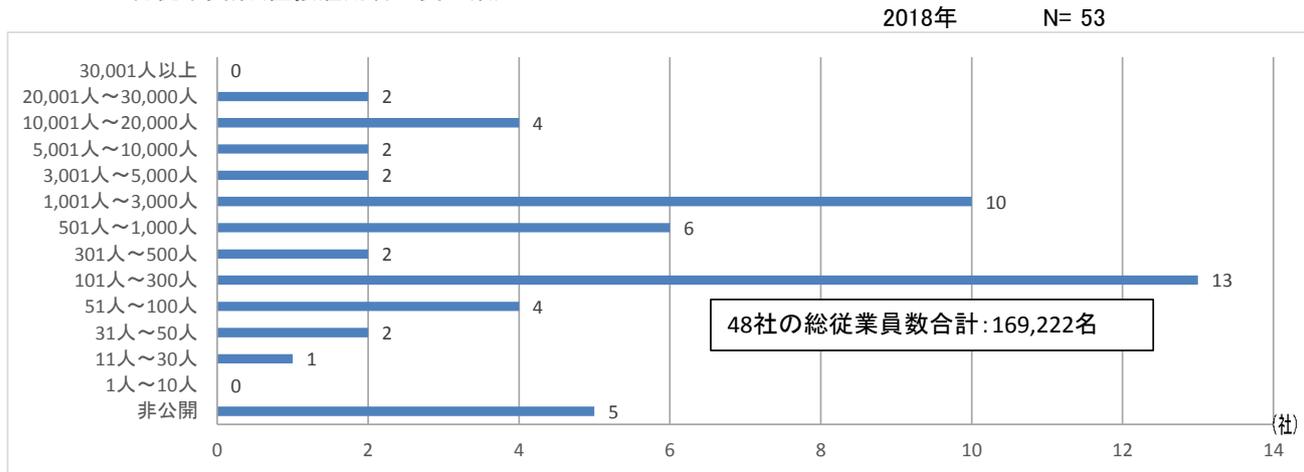


※1: コール／コンタクトセンター関連の売上高、※2: 総売上高

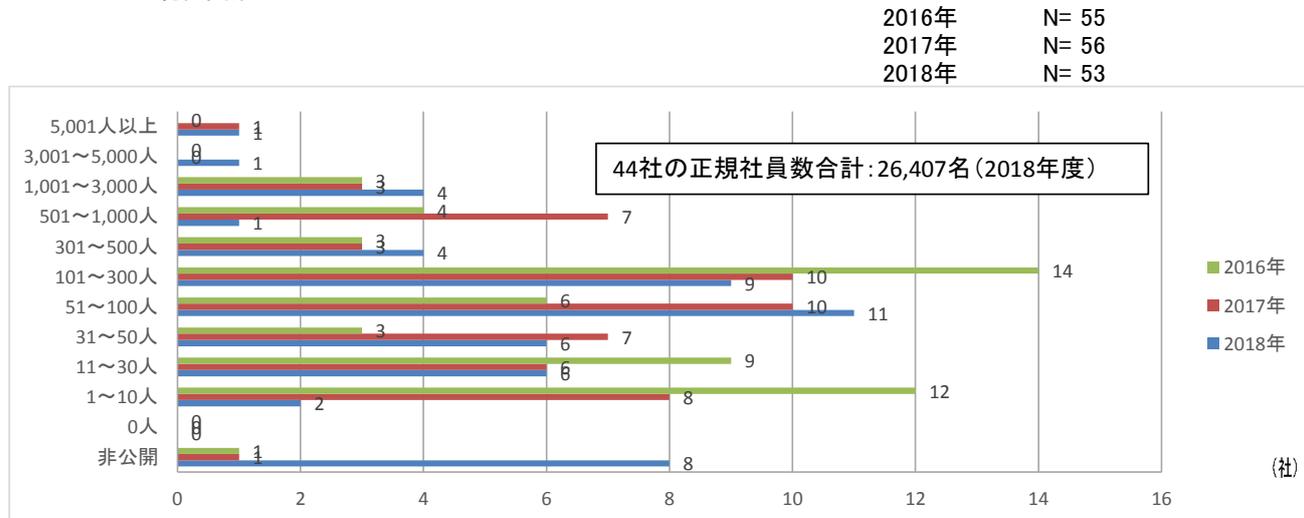
2. CCに常時従事している従業員数

非公開以外の48社の総従業員数の合計は169,222名、総従業員数と正規社員数両方を回答した44社の総従業員数は155,923名、そのうちの正規社員数は26,407名であった。非公開とした理由は「要員構成は非公開」が複数社から挙げられた。総従業員数(直接雇用者全員の数)に占める正規社員の数(5割未満の会員)は40社で、全体の75%を占めた一方で、全員が正規社員であると回答した会員が3社あった。

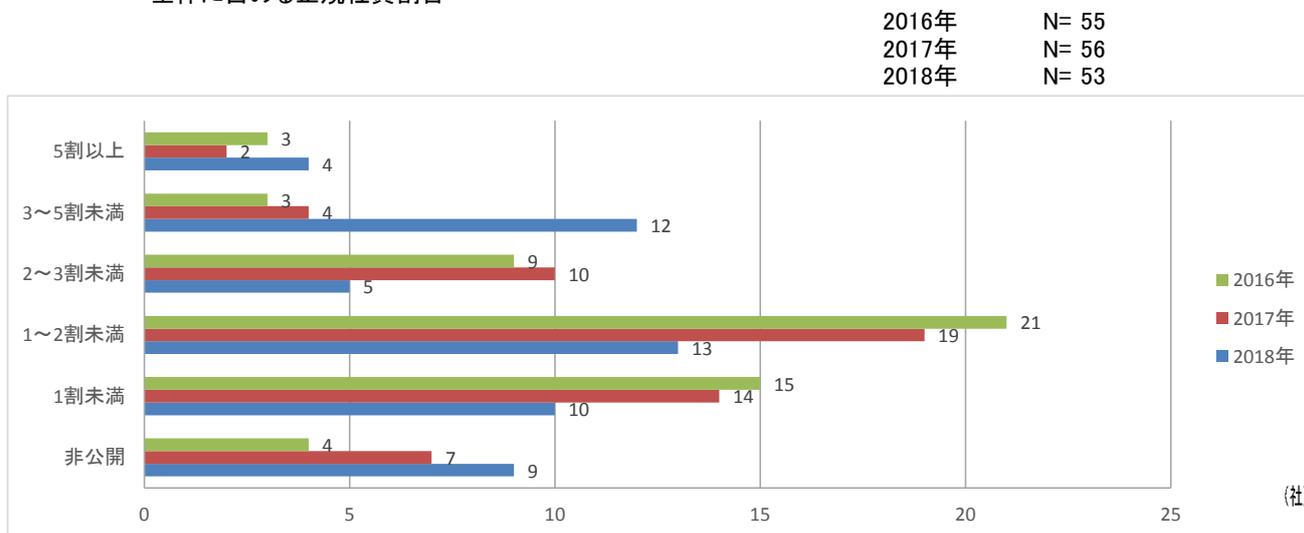
■ 総従業員数(直接雇用者全員の数)



■ 正規社員数



全体に占める正規社員割合

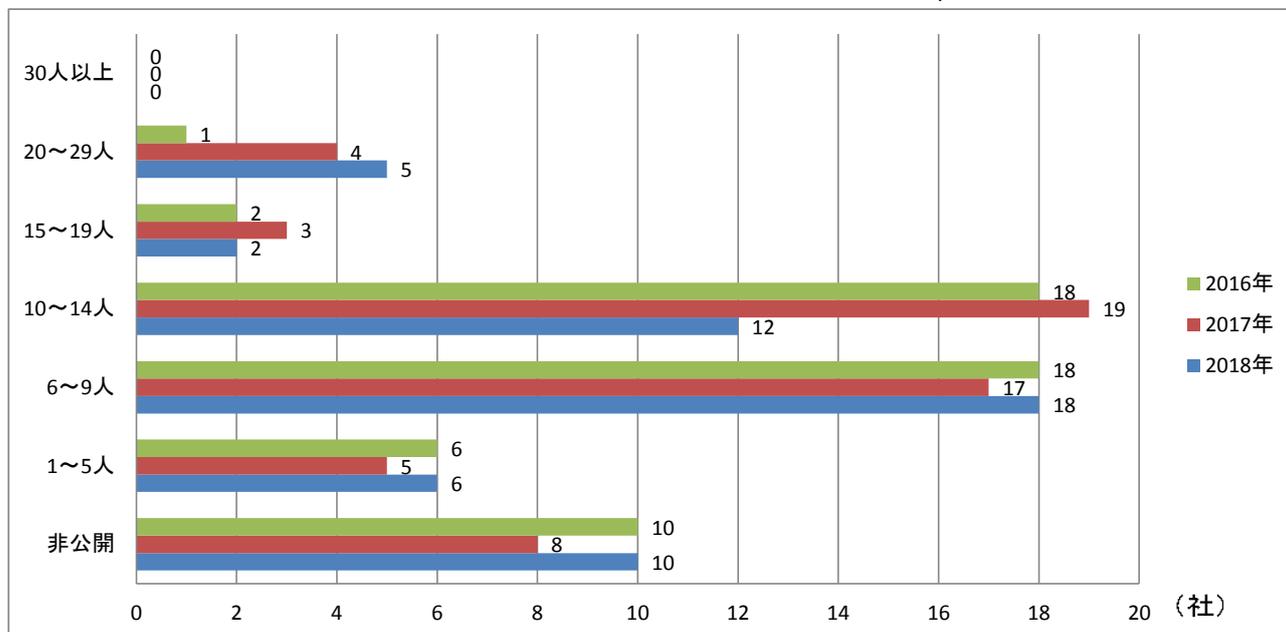


3. スーパーバイザーの配置

スーパーバイザーの配置については、6～9人のテレコミュニケーターに一人配置している会員が最も多く18社(34.0%)で、次いで10人～14人のテレコミュニケーターに一人配置している会員が12社(22.6%)であった。平均では9.79人に一人のスーパーバイザーを配置している。非公開の理由は「全社的な平均は未集計」「センター及び業務内容により異なるため」「繁忙差が激しく、平均的な配置を算出しても実態に即さない」などが挙げられた。

(一人のスーパーバイザーあたりの平均テレコミュニケーター数)

2016年 N= 55
2017年 N= 56
2018年 N= 53

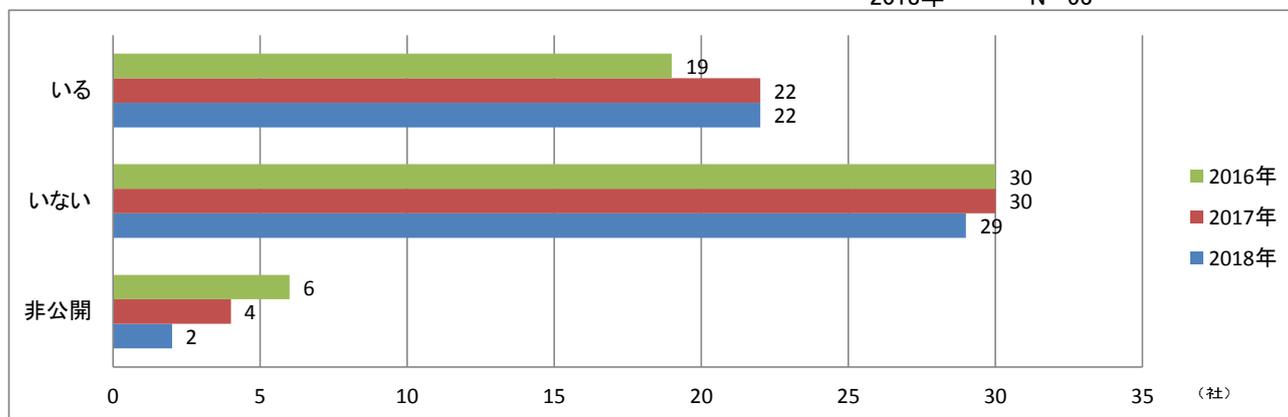


■一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数
2016年:8.78人
2017年:9.66人
2018年:9.79人

4. 専任トレーナーの有無

専任トレーナーの有無に関しては、22社(41.5%)の会員が「いる」と回答している。

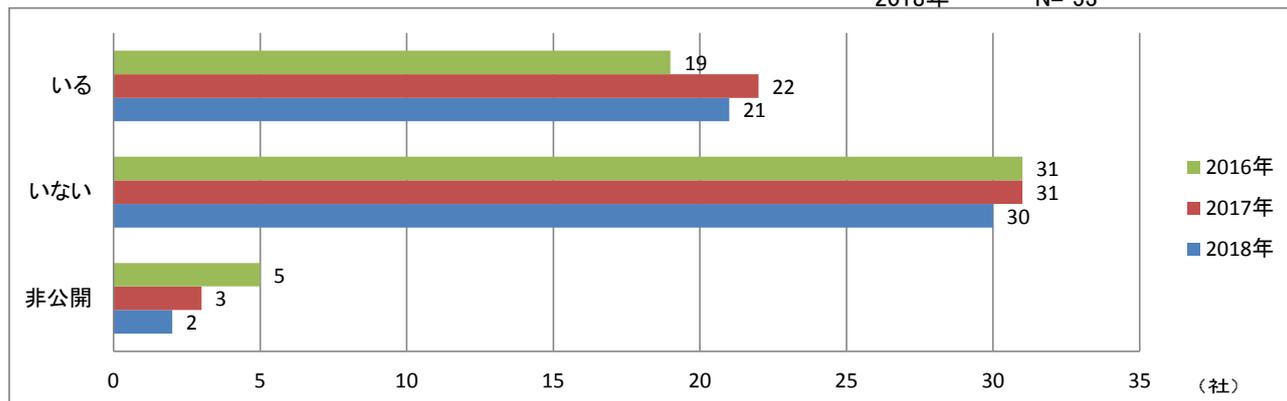
2016年 N= 55
2017年 N= 56
2018年 N= 53



5. 専任QC・QA担当者の有無

専任QC・QAの有無に関しては、21社(39.6%)の会員が「いる」と回答している。

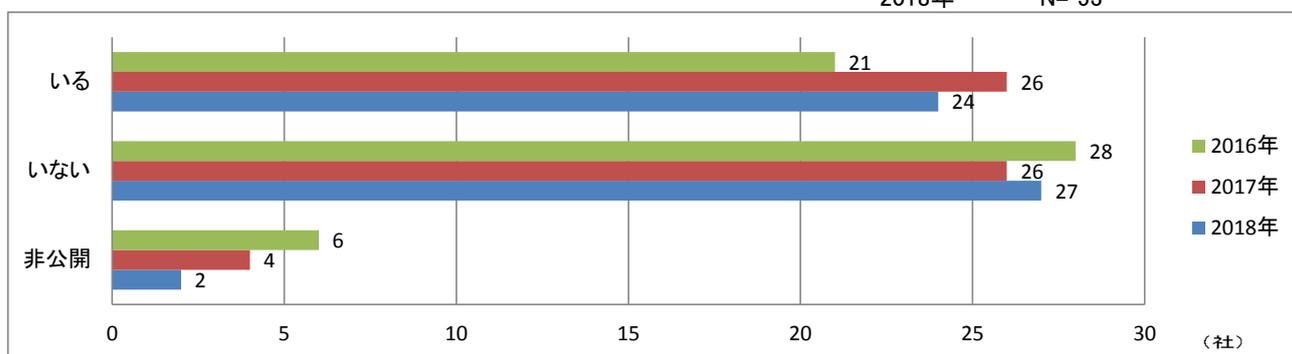
2016年 N= 55
2017年 N= 56
2018年 N= 53



6. トレーナー／QC・QA兼務者の有無

トレーナー／QC・QA兼務者の有無については、24社(45.3%)の会員が「いる」と回答している。

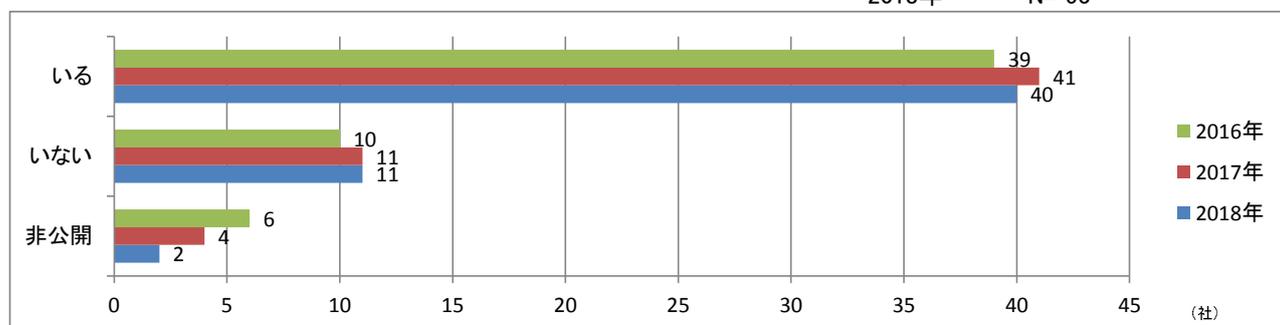
2016年 N= 55
2017年 N= 56
2018年 N= 53



7. SV／トレーナー兼務者の有無

SV／トレーナー兼務者の有無については40社(75.5%)の会員が「いる」と回答している。

2016年 N= 55
2017年 N= 56
2018年 N= 53

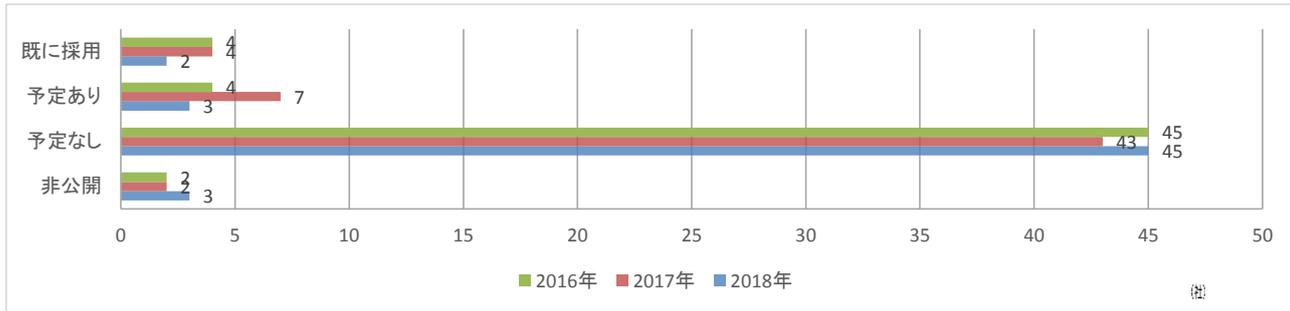


8. 在宅テレコミュニケーターの有無

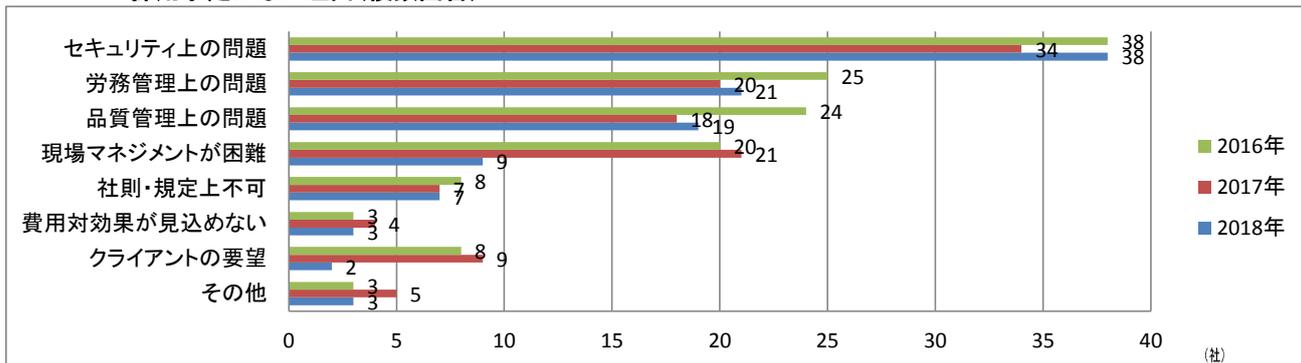
在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、採用している会員は2017年度より2社減少し2社となり、採用予定があるとした会員も4社減少し3社となった。一方、採用の予定がないとした会員は2017年度より2社増え45社（85.0%）であった。在宅テレコミュニケーターを採用しない理由としては、「セキュリティ上の問題」が38社（71.7%）と最も多かった。「現場マネジメントが困難」は、2017年度の21社から大幅に減り9社（17.0%）であった。なお、2018年度は採用予定に関して「1年以内」「1年後以降」に分けて尋ねたところ、「1年以内に採用予定がある」が1社、「1年後以降に採用予定がある」が2社であった。

■在宅テレコミュニケーターの採用予定

2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53



■採用予定がない理由(複数回答)

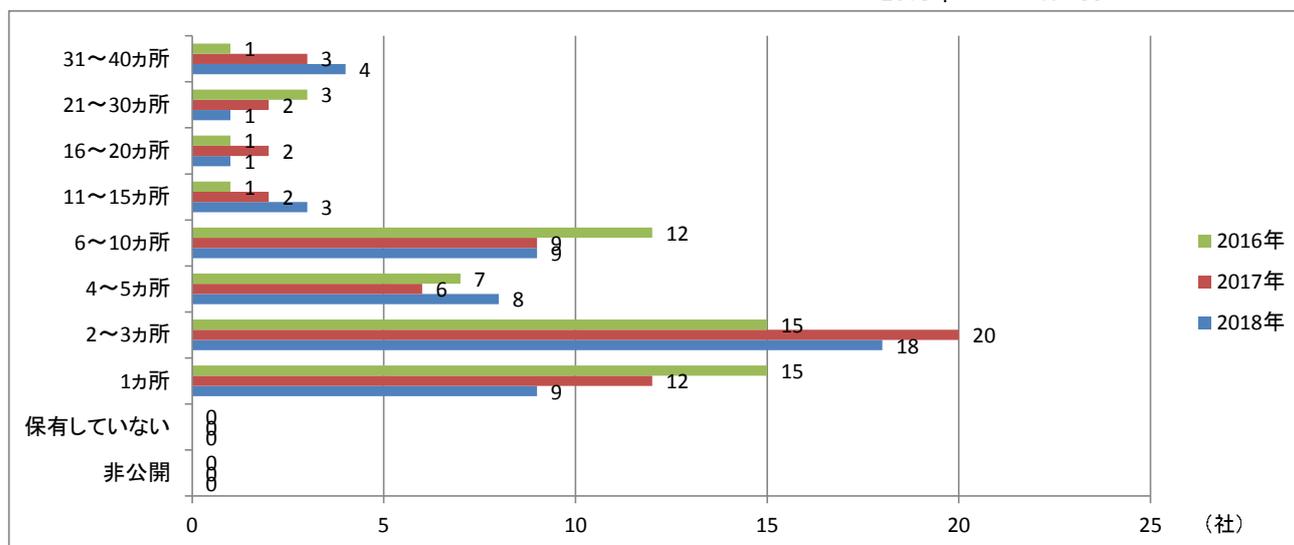


9. エージェントが保有するセンター数

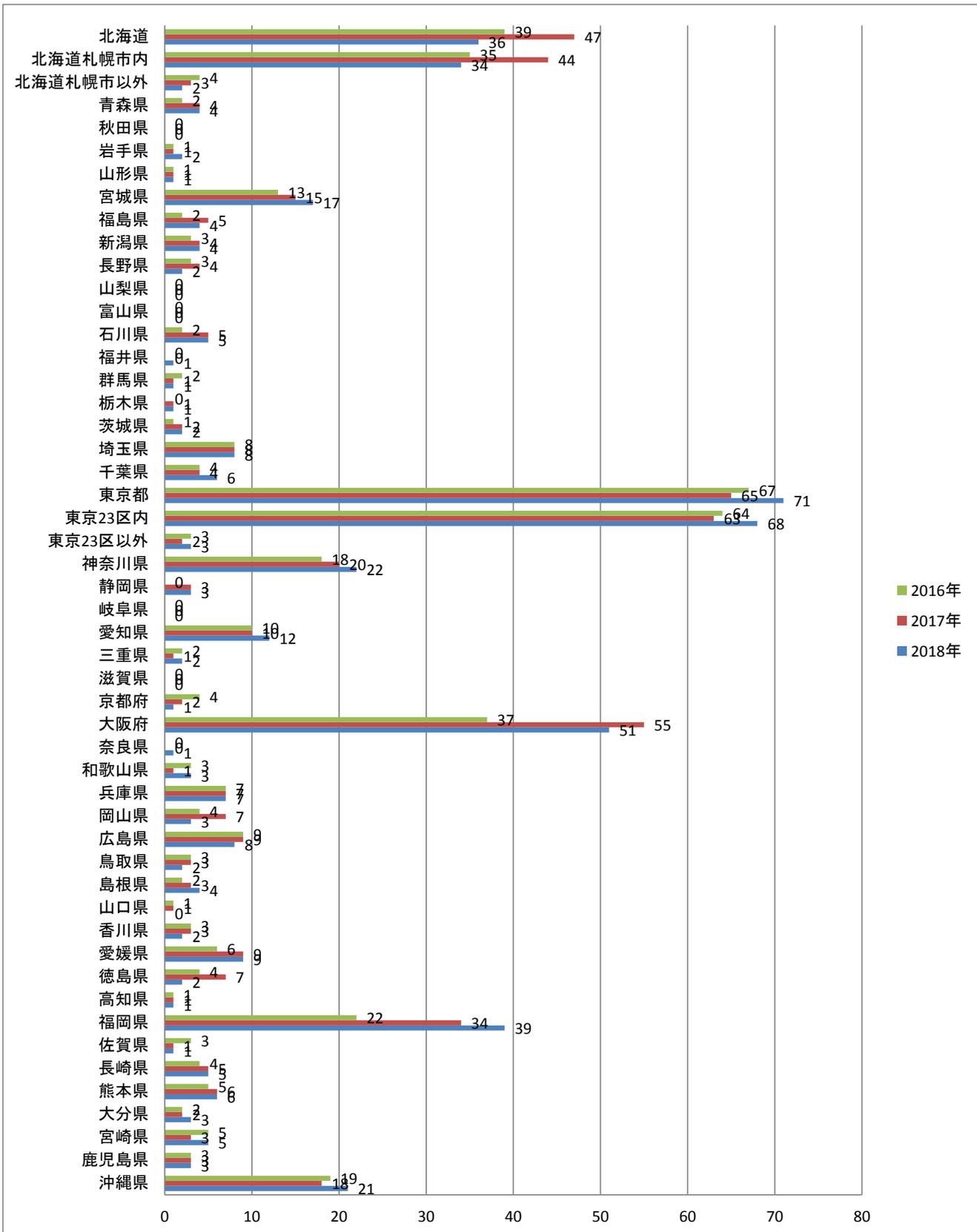
センター数については、1カ所、2～3カ所の会員の合計が27社（50.9%）で過半数を占めた。平均すると7.2カ所で、2017年度の平均6.8カ所より0.4カ所増えた。総センター数は、2017年度が381カ所、2018年度も同数の381カ所であった。

○ エージェントが保有するセンター数

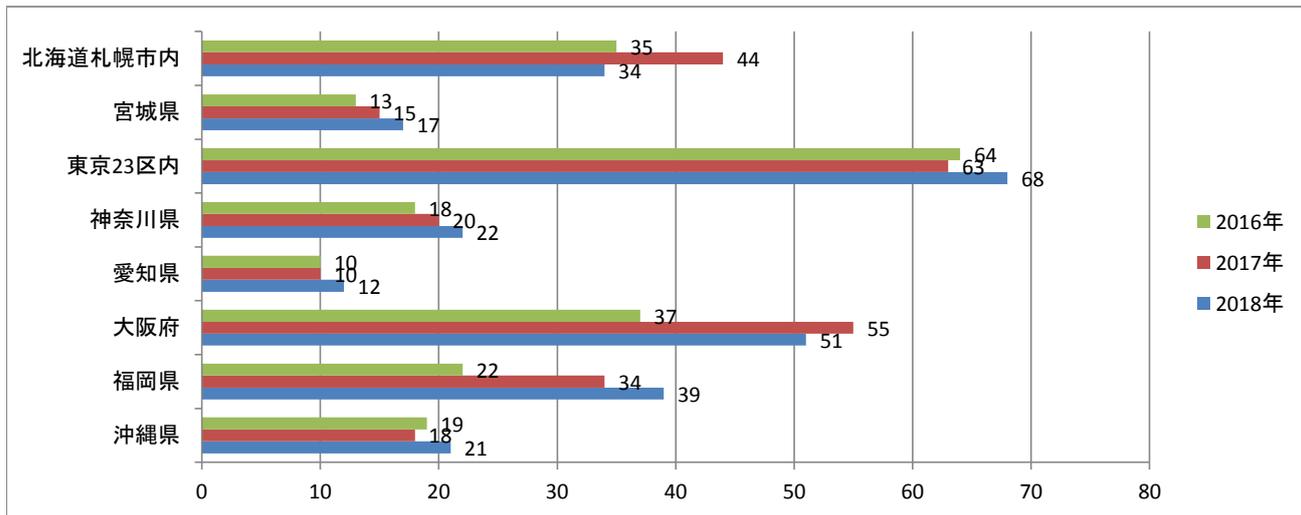
2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53



○ エージェンシーが保有するセンター数(都道府県別)



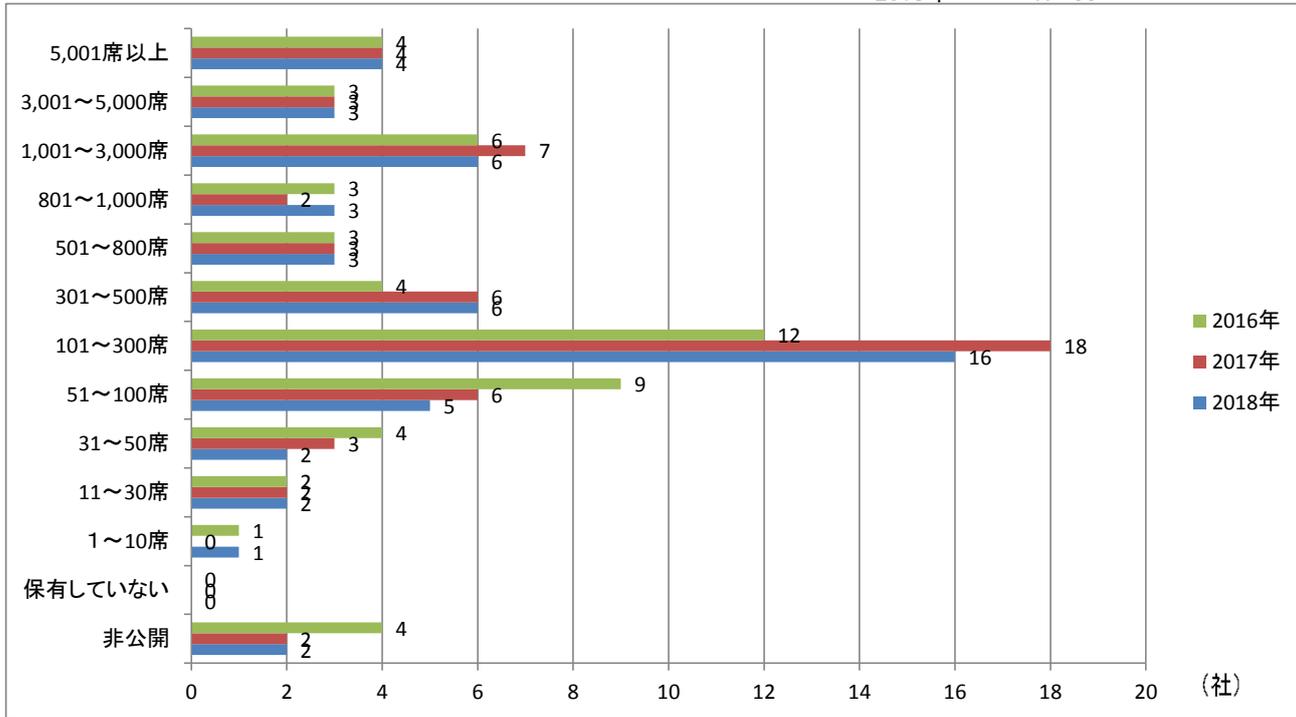
○ 10以上のセンターがある都道府県(複数回答)



10. オペレーションブース数

オペレーションブース数は、101～300席の会員が最も多く16社(30.2%)であるが、2017年度より2社減った。5,001席以上と回答した4社のうち、10,000席を超えている会員は2社であった。。

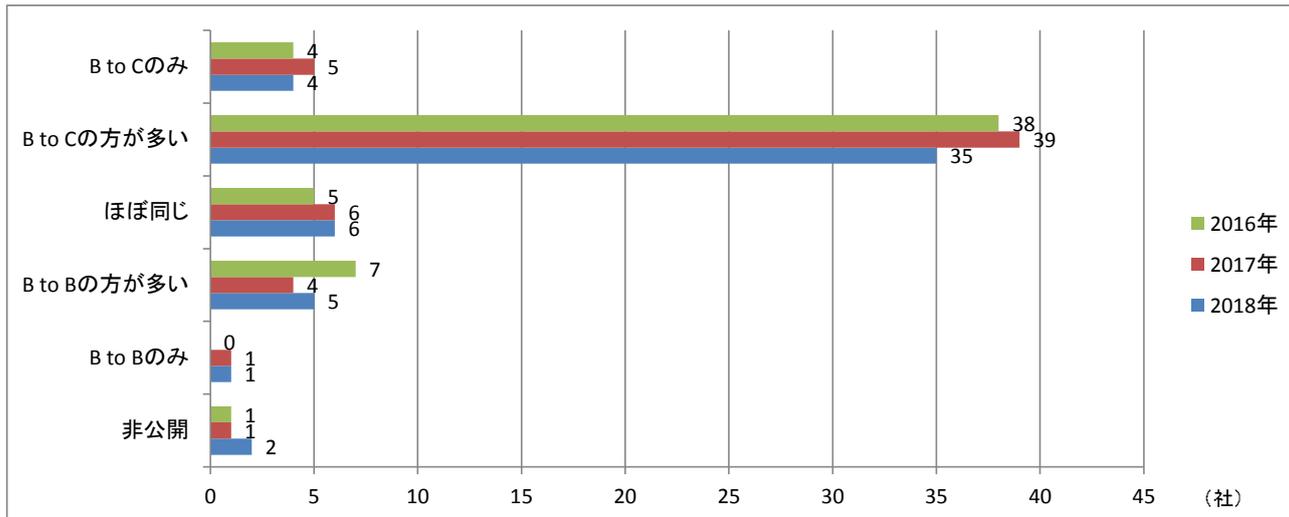
2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53



11. 電話業務におけるコールの対象(売上ベース)

コールの対象がBtoCのみ、あるいはBtoCの方が多いとした会員をあわせると39社で、全体の73.6%を占めている。

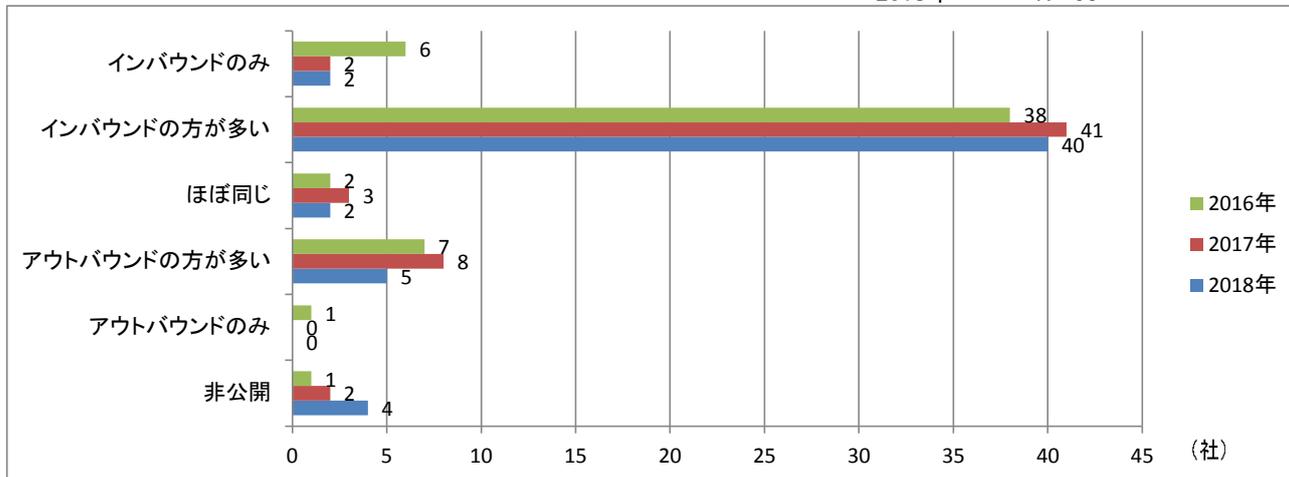
2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53



12. 電話業務におけるイン・アウトの実施状況(売上ベース)

インバウンドとアウトバウンドの比率は、インバウンドのみ、インバウンドの方が多いとした会員を合わせると42社で全体の79.2%を占めている。

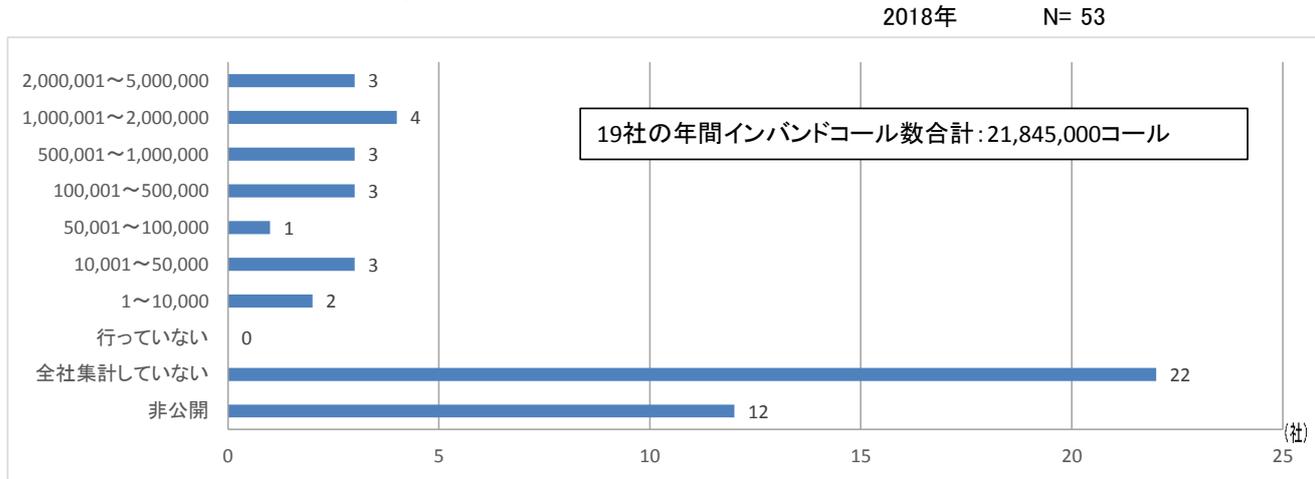
2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53



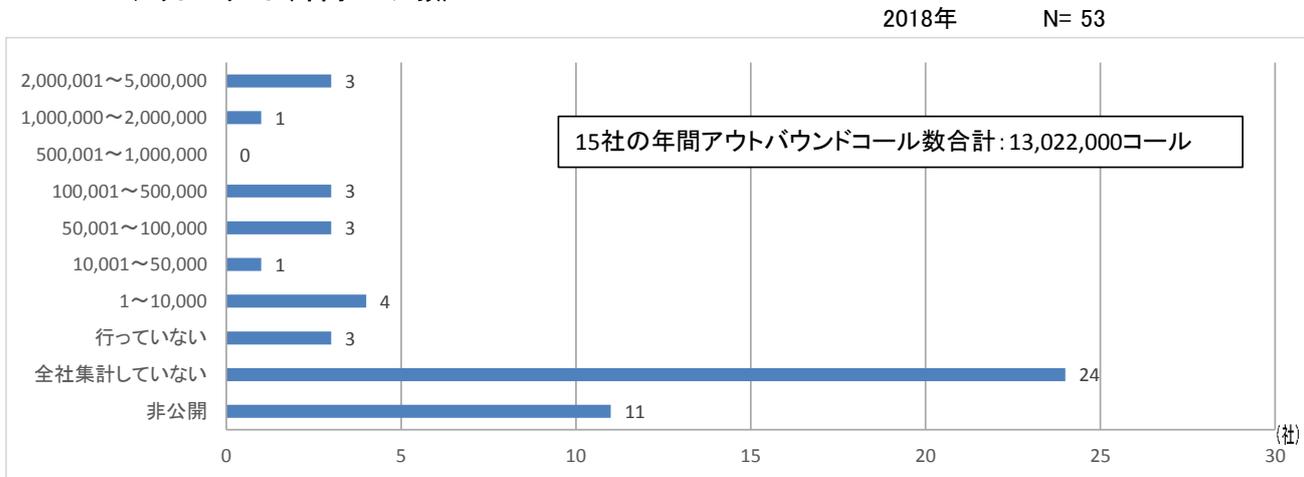
13. 年間コール数

2017年度までは「1日の平均コール数」を「レンジ」で尋ねていたが、2018年度は「年間のコール数」を「実数」で尋ねた。「全社集計していない」と回答した会員は、2017年度はインバウンド・アウトバウンドともに14社であったのに対し、2018年度はインバウンドが22社、アウトバウンドが24社であった。実数での回答があった会員の年間総コール数は、インバウンドが19社で21,845,000コール、アウトバウンドが15社で13,022,000コールであった。また、非公開とした理由としては、「業務量の公表は行っていない」「応答数を重点管理指標としていないため」「業務数が多く、集計が煩雑なため」「社外秘扱いのため」などが挙げられた。

■インバウンド(年間コール数)



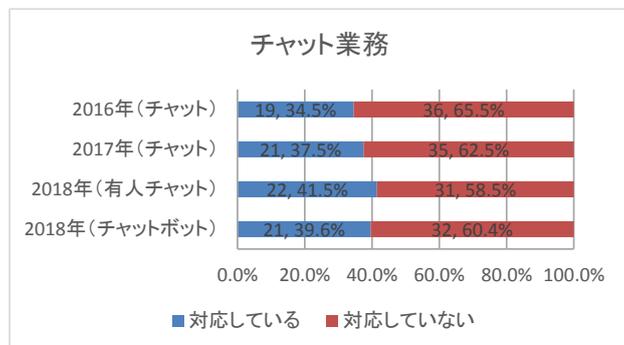
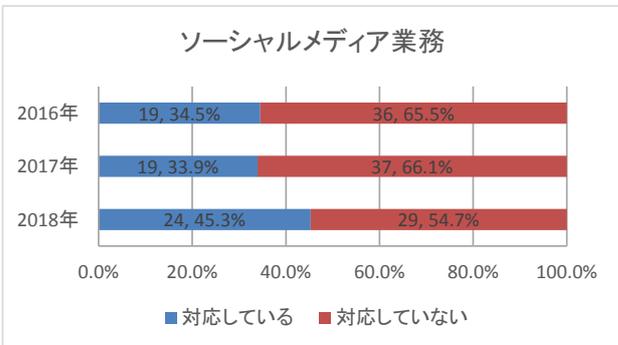
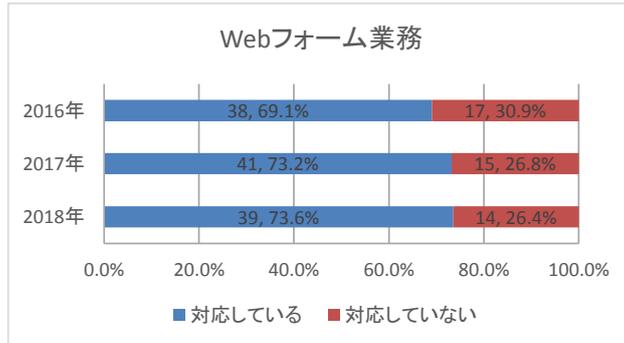
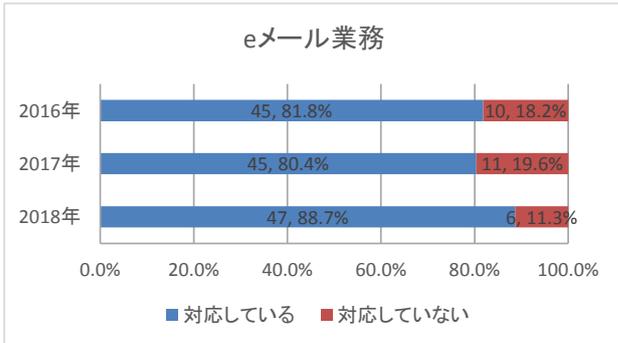
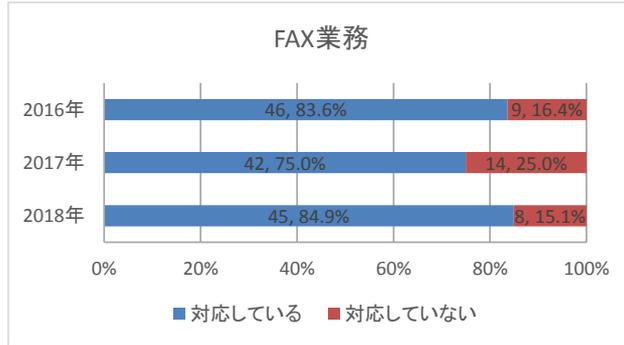
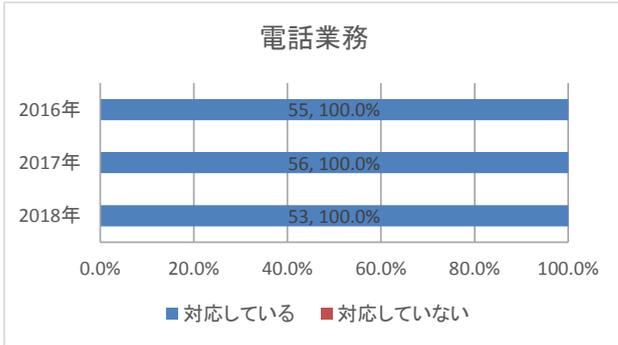
■アウトバウンド(年間コール数)



14. 提供している対応チャンネル

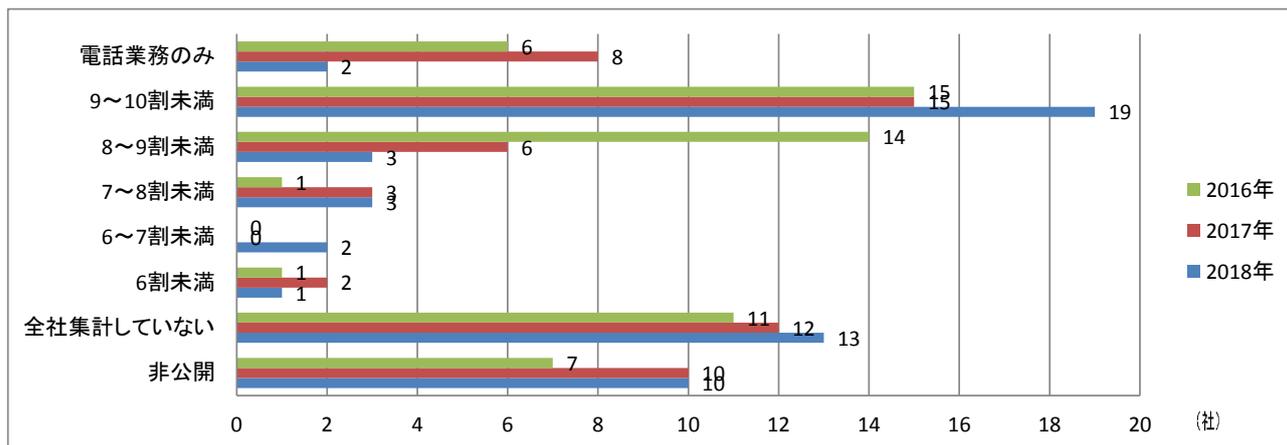
回答した全ての会員が電話に対応しており、eメールが47社(88.7%)、FAXが45社(84.9%)の順になっている。また、対応チャンネルに占める電話業務の割合では、9割~10割未満が4社増え、19社(35.5%)となったものの、電話業務のみの会員は6社減り2社(4.8%)となった。なお、チャットに関しては、2018年度は「有人チャット」と「チャットボット」に分けた。

2016年：N=55、2017年：N=56、2018年：N=53



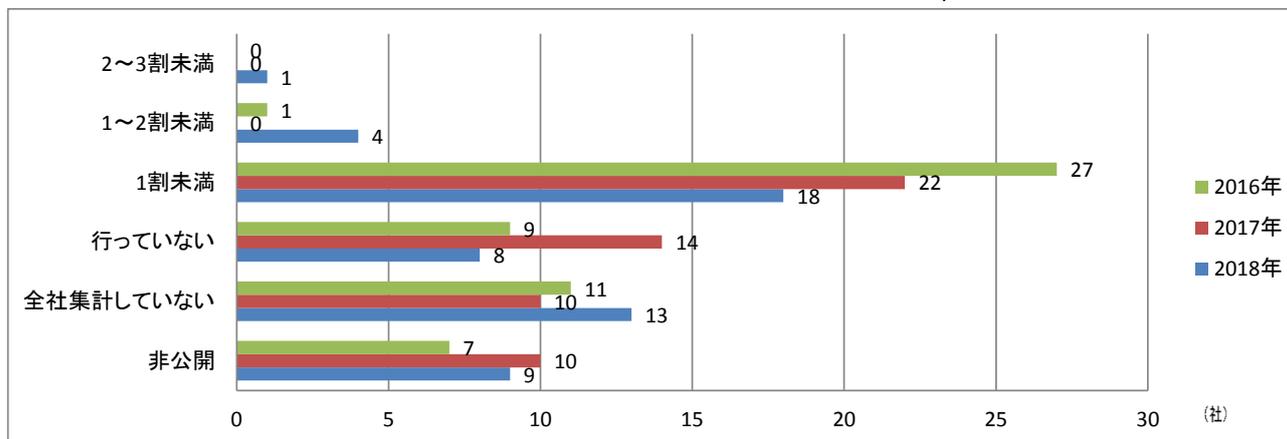
■対応チャンネルに占める電話業務の割合(売上)

2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53



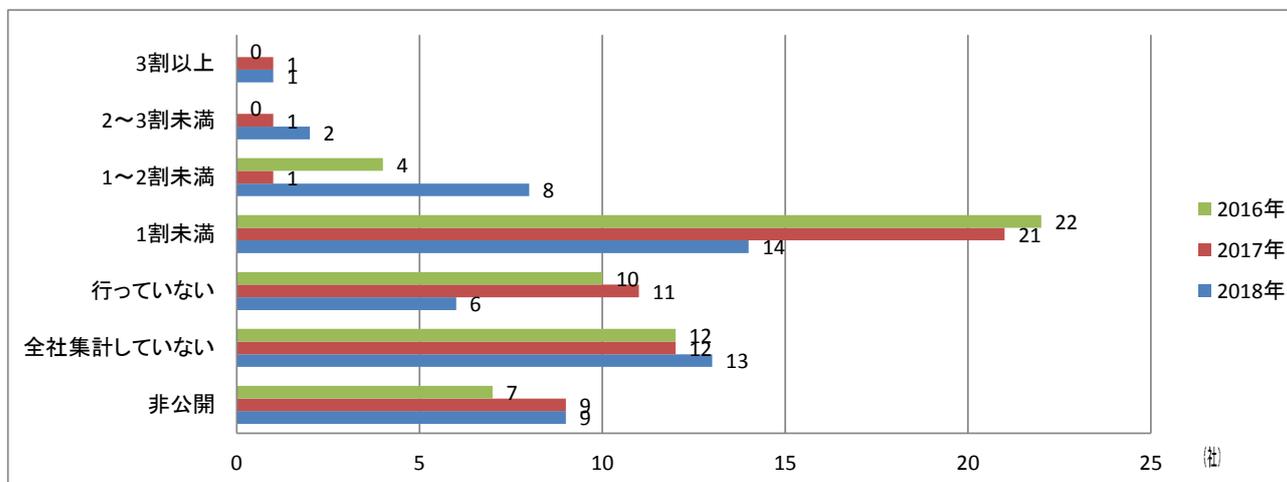
■対応チャンネルに占めるFAX業務の割合(売上)

2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53



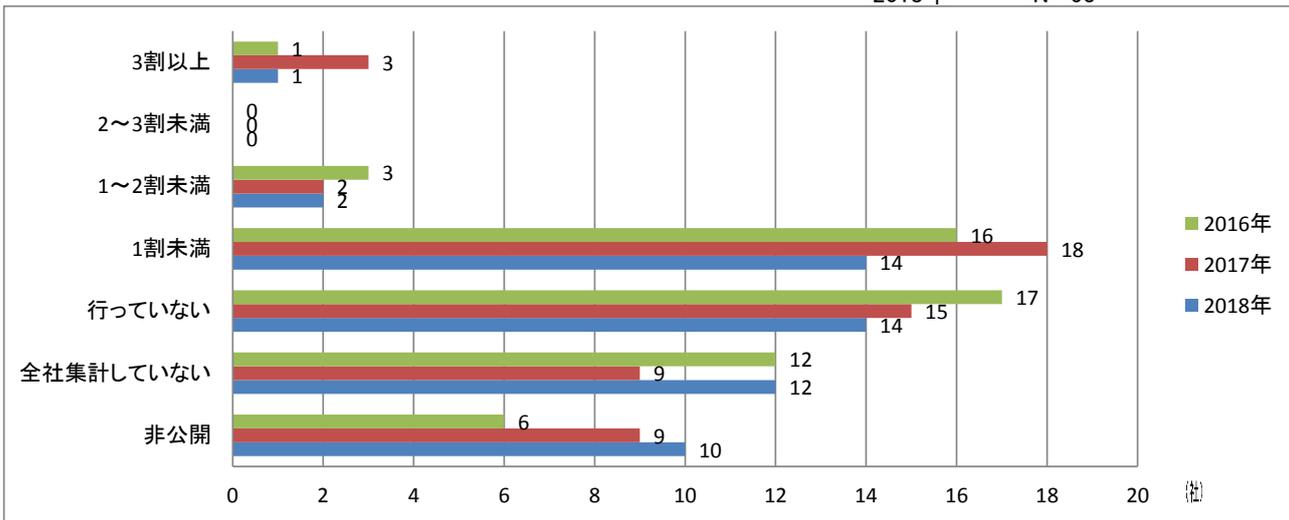
■対応チャンネルに占めるeメール業務の割合(売上)

2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53



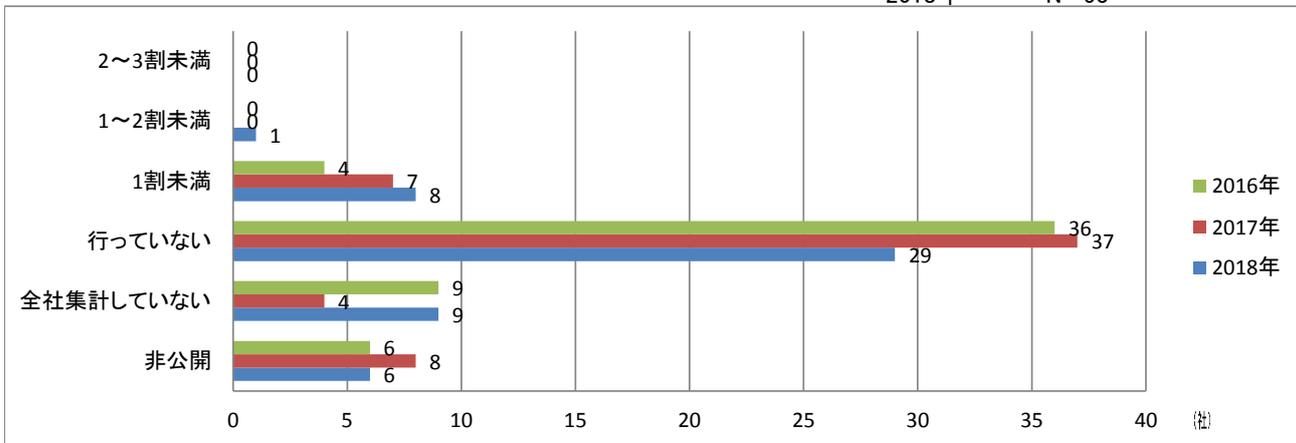
■対応チャンネルに占めるWeb業務の割合(売上)

2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53



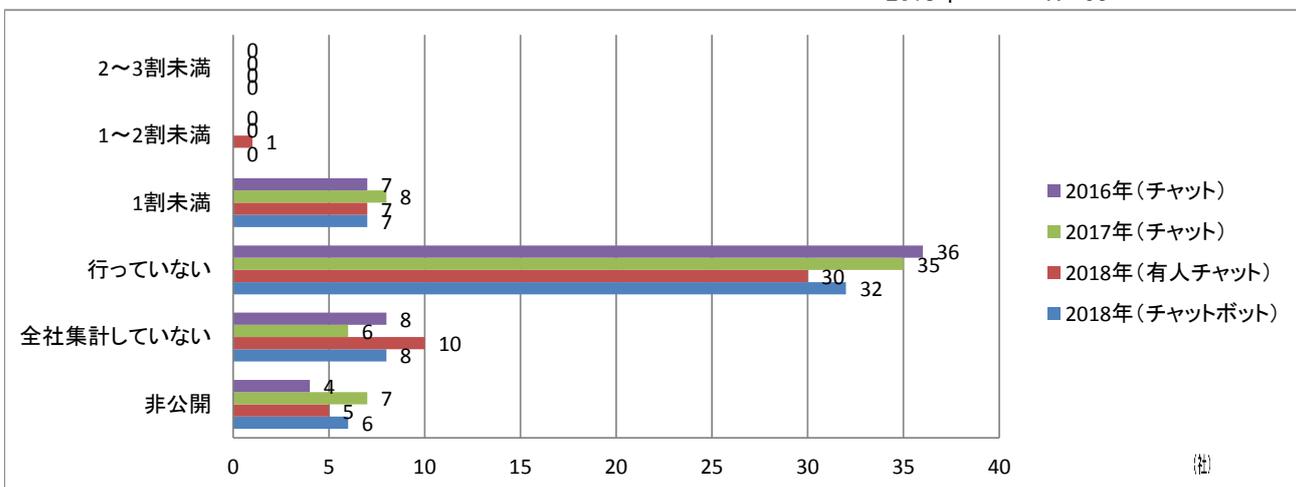
■対応チャンネルに占めるソーシャルメディア業務の割合(売上)

2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53



対応チャンネルに占めるチャット業務の割合(売上)

2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53

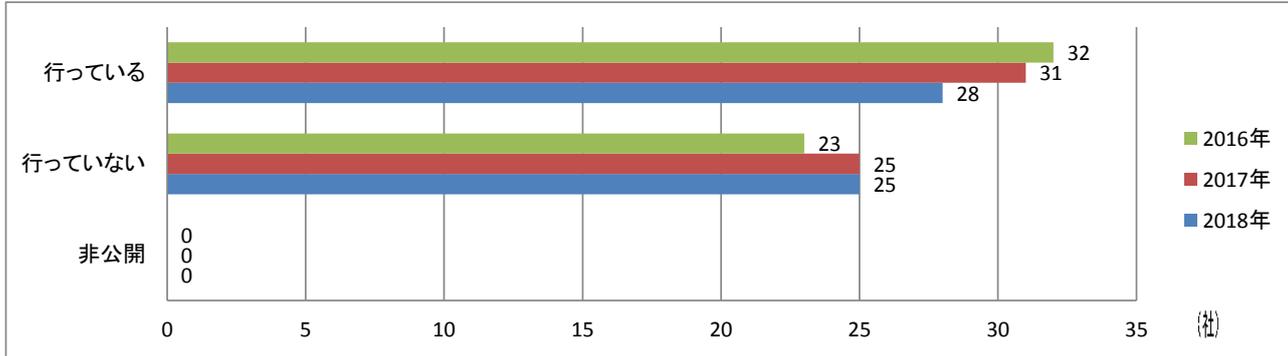


15. 外国語対応について

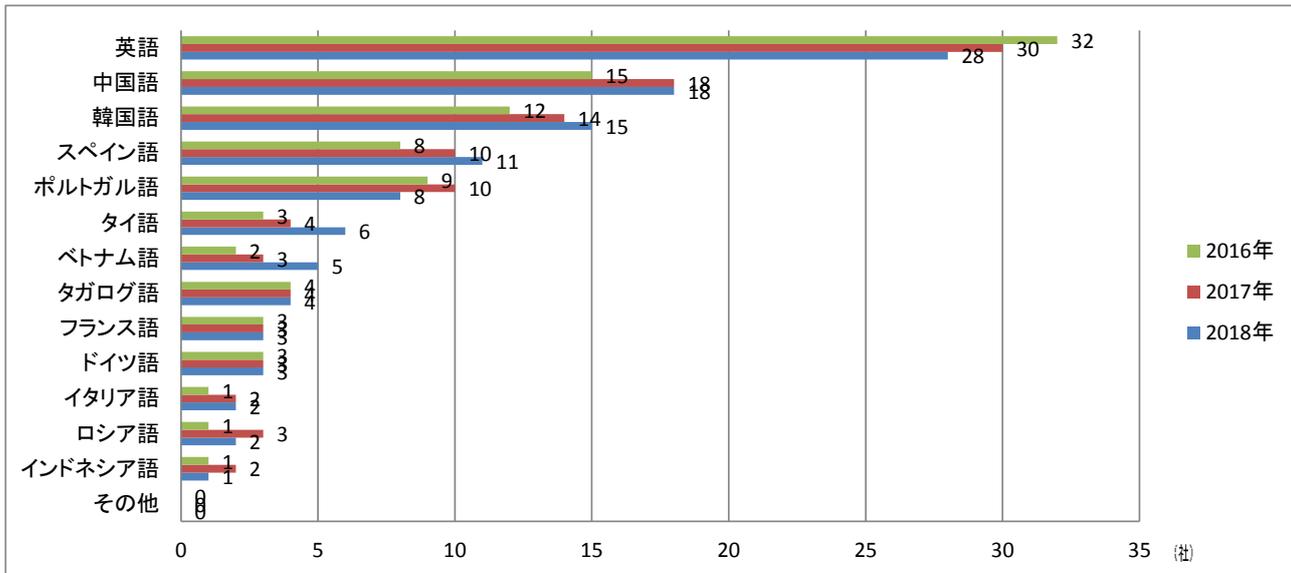
全体の52.8%に当たる28社が外国語対応を行っており、28社全てが英語での対応をしている。また、2018年度より選択肢にタイ語、ベトナム語、ロシア語、インドネシア語を加えた。

■外国語対応の有無

2016年 N= 55
 2017年 N= 56
 2018年 N= 53

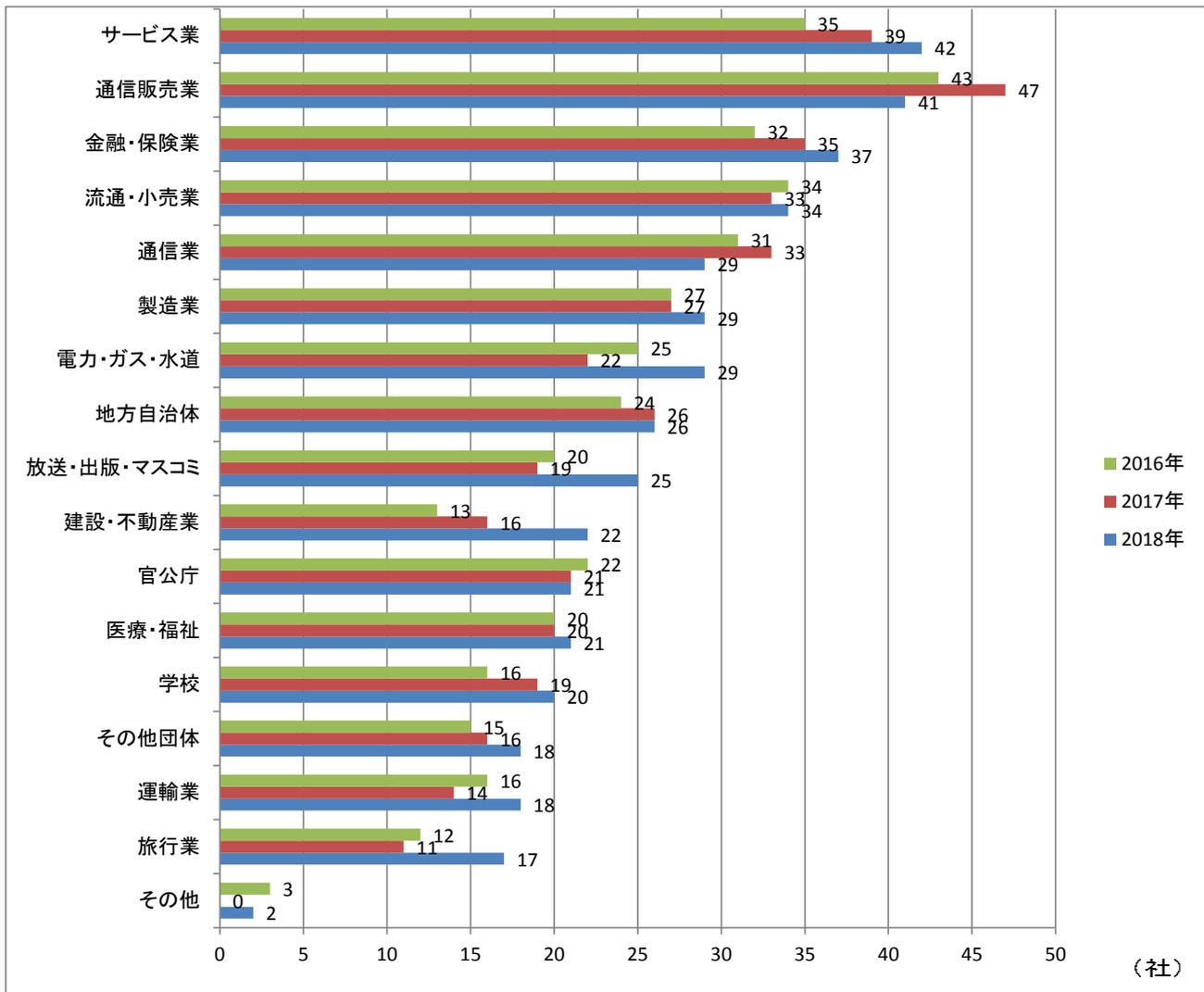


■外国語対応を行っていると回答した会員が対応している外国語(複数回答)



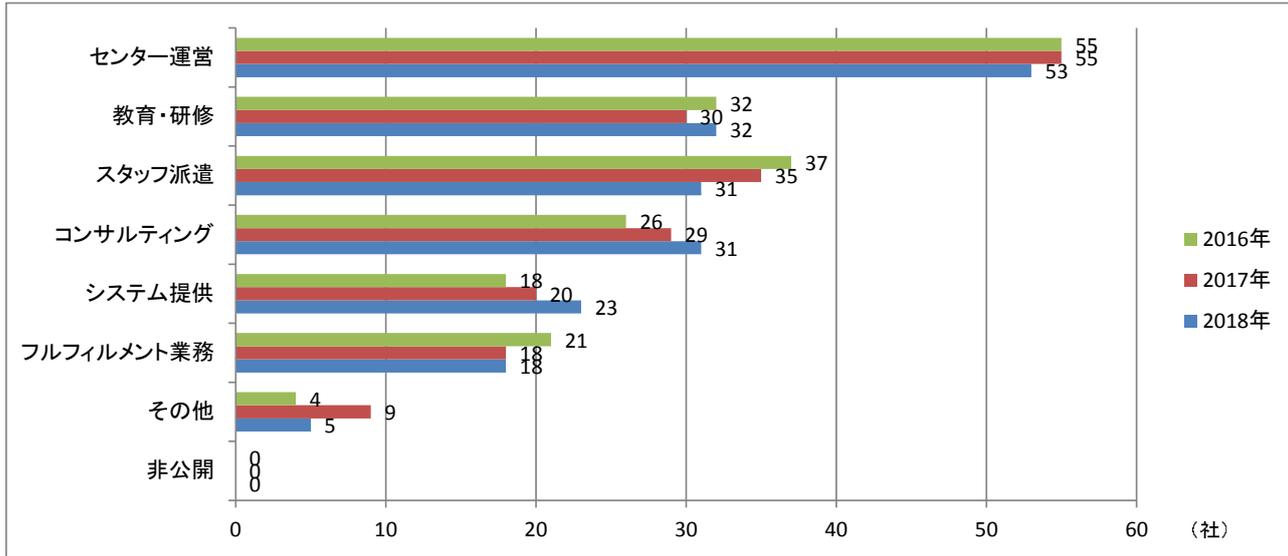
16. クライアントの業種(複数回答)

クライアントの業種に関しては、通信販売業が6社減り、電力・ガス・水道が7社、放送・出版・マスコミが6社、建設・不動産業が6社、旅行業も6社増えている。



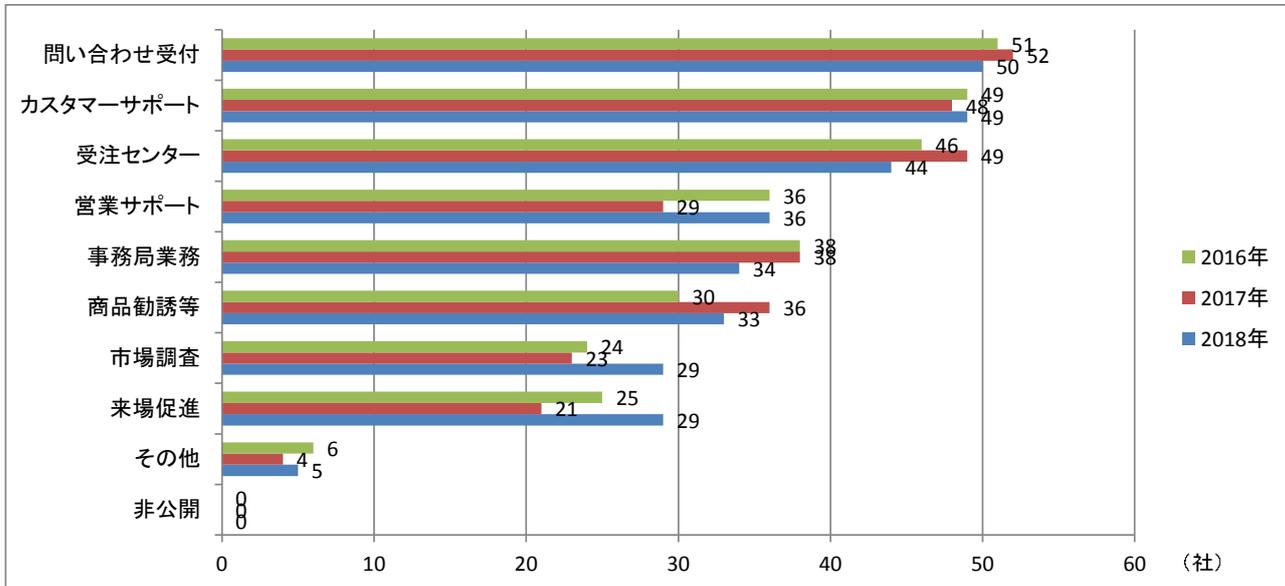
17. クライアントからの受託業務(複数回答)

クライアントからの受託業務では、その他の受託業務として「データ分析」「総務事務」「イベント等」「バックオフィス業務」「フィールドオペレーション」「Webサイト構築・運営」「デジタルマーケティング」などが挙げられた。



18. センター業務の受託内容(複数回答)

センター業務の受託内容では、問い合わせ受付が50社(94.3%)、カスタマーサポートが49社(92.5%)、受注センターが44社(83.0%)だった。



この実態調査は、当協会エージェンシー会員103社のうち、調査にご協力いただいた53社の回答の集計結果です。