

## 『2009年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査』 報告

(社)日本テレマーケティング協会では、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「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」を実施している。今年度は対象企業78社のうち、49社から回答をいただいた。(2008年度は対象企業78社中、40社が回答)。なお、2008年度、2009年度と2年連続でご協力いただいた企業は33社である。なお、集計結果はもちろん、コメントに関しても事実のみを公表した。

調 査 名	2009年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査	
実 施 主 体	社団法人日本テレマーケティング協会(JTA) 情報調査委員会	
実 施 期 間	2009年6月9日～25日(17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	78 社/JTAエージェンシー会員	
回 収	49 社	63% (回収率)

### ■ 回答企業一覧(計49社)

(株)アイティ・コミュニケーションズ	(株)テレネット
(株)アクオ	(株)テレマーケティングジャパン
(株)安心ダイヤル	(株)テレマートジャパン
A N A ビジネスクリエイト(株)	(株)電算
(株)エス・エフ・シー	トランスコスモス(株)
(株)N T T ソルコ	(株)日経B P マーケティング
(株)N T T データ 3 C	日本アイビーエム・ビジネスサービス(株)
N T T 北海道テレマート(株)	日本トータルテレマーケティング(株)
(株)カスタマーリレーションテレマーケティング	V A L W A Y 1 2 1 ネット(株)
(株)かんでんCSフォーラム	ビーウィズ(株)
(株)クリエイトラボ	(株)P U C
(株)グロップ	(株)ビズスタッフコミュニケーションズ
(株)経営管理センター	(株)日立ブレーン
(株)K D D I エボルバ	富士通コミュニケーションサービス(株)
コムテック(株)	(株)ベルウェール渋谷
(株)ジェイ エスキューブ	(株)ベルシステム 2 4
(株)J B M コンサルタント	(株)ベルテック
(株)セシールコミュニケーションズ	(株)ベンチャーアソシエイツ
(株)創企社	(株)マックスコム
第一アドシステム(株)	(株)もしもしホットライン
(株)高崎共同計算センター	(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
(株)通信販売代行サービス	(株)ランドスケイプ
(株)ツウウェイシステム	(株)レスキューネットワーク
ティー・ジー・テレマーケティング(株)	(株)WOWOWコミュニケーションズ
(株)テレコメディア	

(1) コールセンター／コンタクトセンター(以下:CC)関連の年間売上高(直近年度実績)

■売上高合計

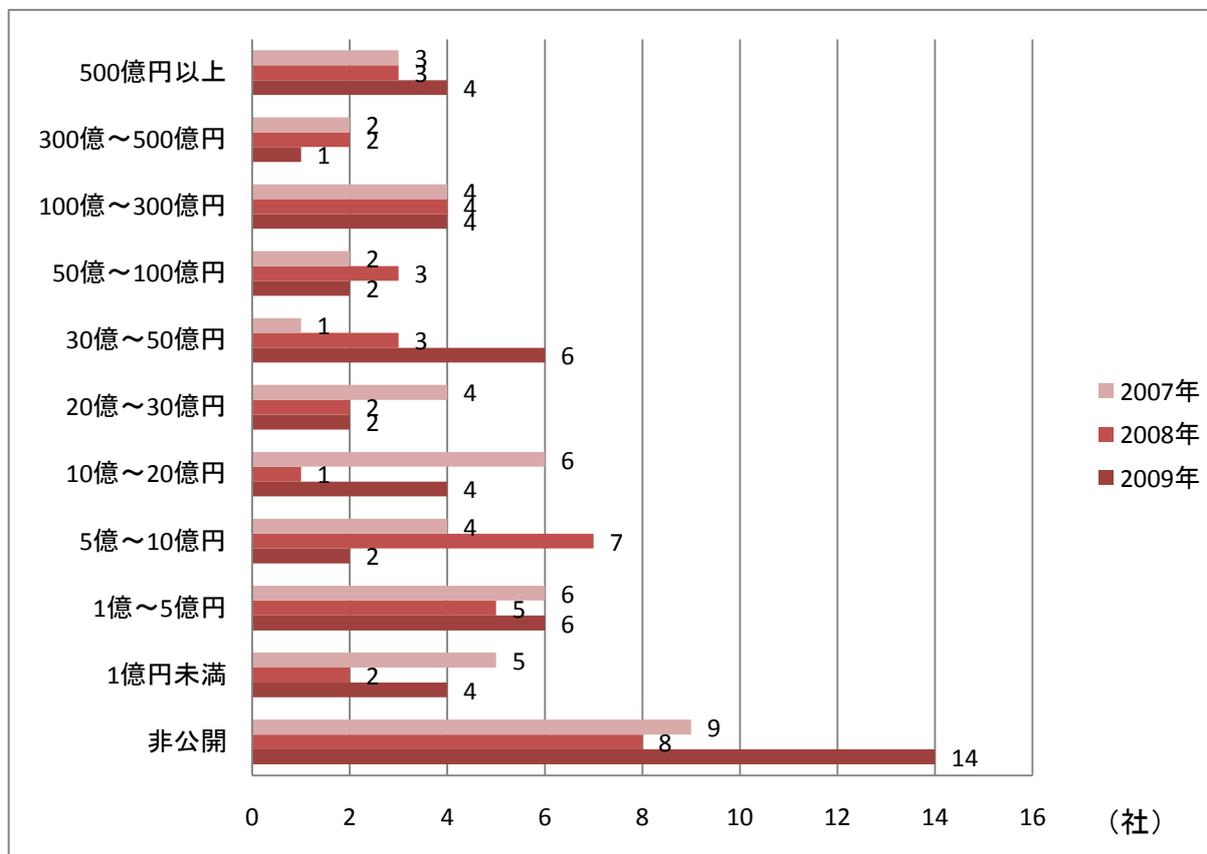
<b>554,445</b> 百万円 (2009年:35社)	上位30社 (3.8%増)
<b>533,548</b> 百万円 (2008年:32社)	553,800百万円
<b>449,518</b> 百万円 (2007年:37社)	533,452百万円
	449,090百万円

2008年と比較可能な23社の売上 (5.0%増)  
 527,434百万円(2009年)  
 502,134百万円(2008年)

売上高の合計では、2008年の調査と比較して約210億円(3.9%)の伸び、上位30社に限定すると約3.8%の伸びとなった。2008年の調査と比較可能な23社の売上は、約253億円(約5%)の伸びとなった。そのうち11社の売上が増加している。なお、2008年は売上高を非公開としたが、2009年は公開した企業は1社である一方、2008年は公開したが、2009年は非公開とした企業は4社である。また、2009年から回答いただいた企業16社中11社が売上高を公開している。

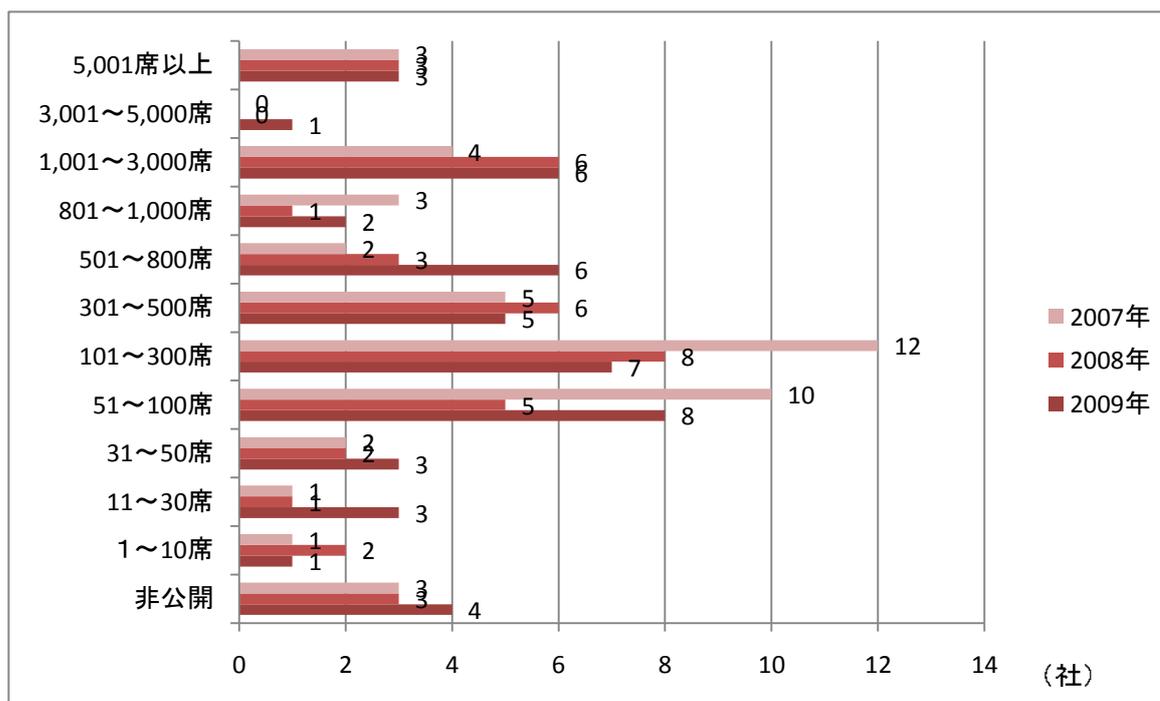
■売上高分布(実数)

2007年 N= 46  
 2008年 N= 40  
 2009年 N= 49



(2) オペレーションブース数(実数)

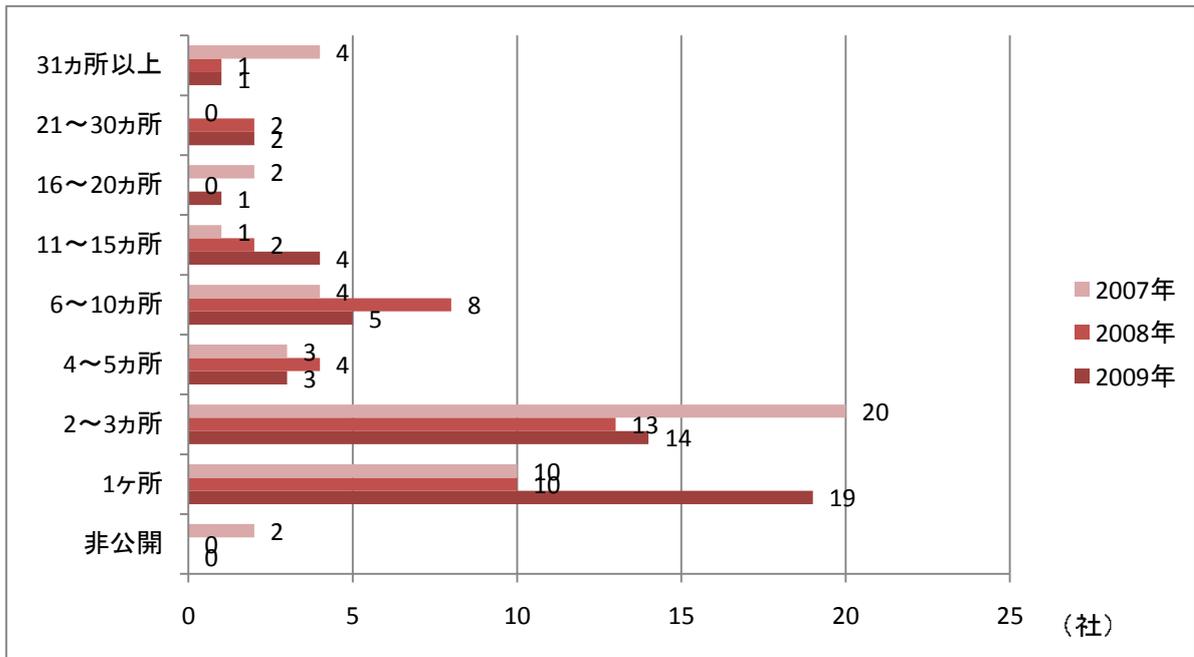
2007年 N= 46  
 2008年 N= 40  
 2009年 N= 49



1,001席以上のブースを保有している企業が10社(20.4%)である一方、51席~100席が8社(16.3%)が最も多く、次いで101席~300席が7社(14.3%)となっている。なお、2008年と比較可能な33社のうち、分布の範囲内でブース数が増加した企業が6社、減少した企業は4社であった。

(3) 拠点数(実数)

2007年 N= 46  
2008年 N= 40  
2009年 N= 49

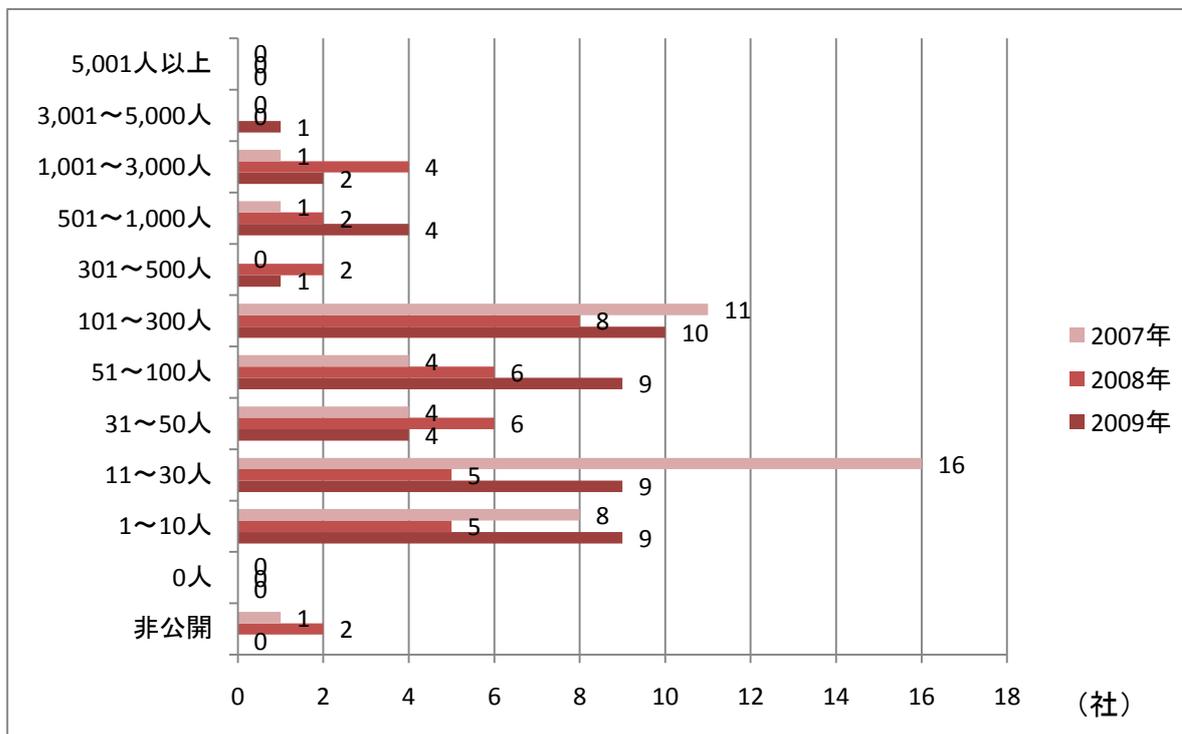


拠点数では、1カ所との回答が最も多く19社(38.8%)で、次いで2～3ヶ所が14社(28.6%)であった。その一方、11ヶ所以上の拠点数があると回答した企業は8社(16.3%)であった。昨年と比較可能な33社のうち拠点数が増加している企業は8社、減少している企業は9社であった。拠点数の平均は、2008年が約5.9ヶ所、2009年が約5.2ヶ所であった。なお、センター長がいるところを1カ所として回答いただいた。

(4) CGに常時従事している従業員数

■ 正社員数(実数)

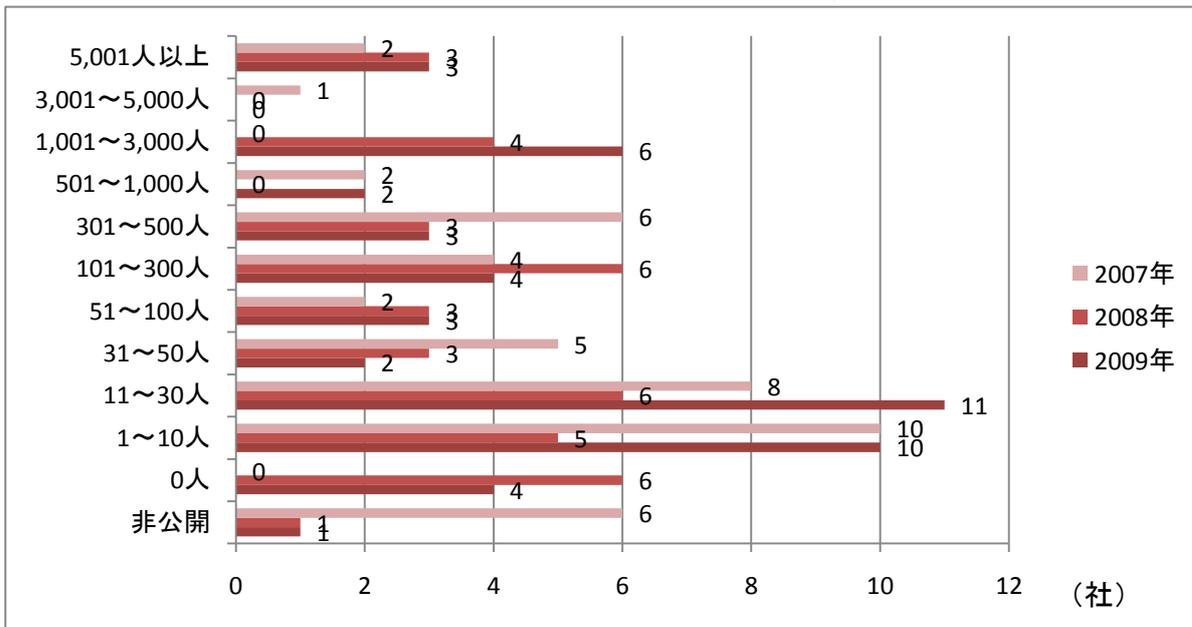
2007年 N= 46  
 2008年 N= 40  
 2009年 N= 49



正社員数は、2008年と同じく101人～300人が最も多く10社(20.4%)であった一方、1～10人と11人～30人、51～100人がともに9社(18.4%)と大幅に増加している。2008年と比較可能な33社においてもほぼ同様の結果となった。なお、正社員数、契約社員数、パート/アルバイト数は、2007年の調査では「非公開」および「0人」という選択肢がなかったため、「未回答」であったと思われる。便宜的に「非公開」の欄でカウントしている。

■契約社員数(実数)

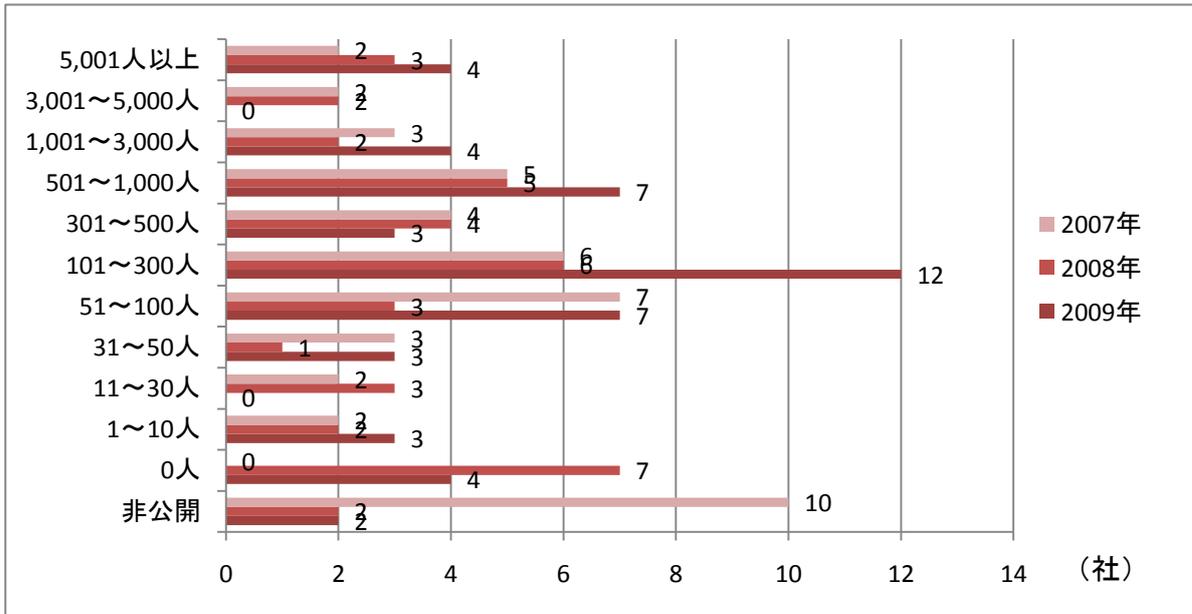
2007年 N= 46  
 2008年 N= 40  
 2009年 N= 49



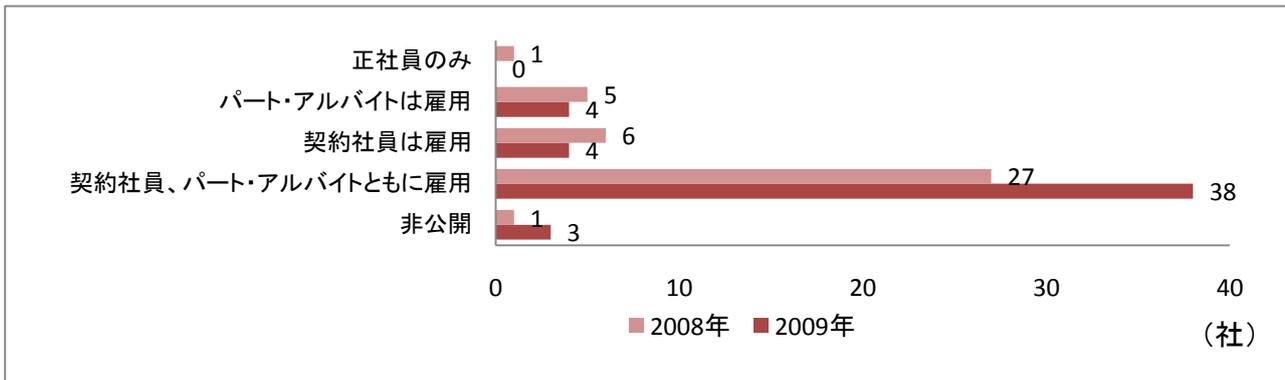
契約社員数は11人～31人が最も多く、11社(22.4%)、次いで1～10人が10社(20.4%)と、ともに2008年と比較してほぼ倍増している。また、1,001人から3,000人と回答した企業も2008年の4社から6社(12.2%)と増加している。2008年と比較可能な33社については、1～10人、11～30人がともに8社であった。

■パート／アルバイト数(実数)

2007年 N= 46  
 2008年 N= 40  
 2009年 N= 49

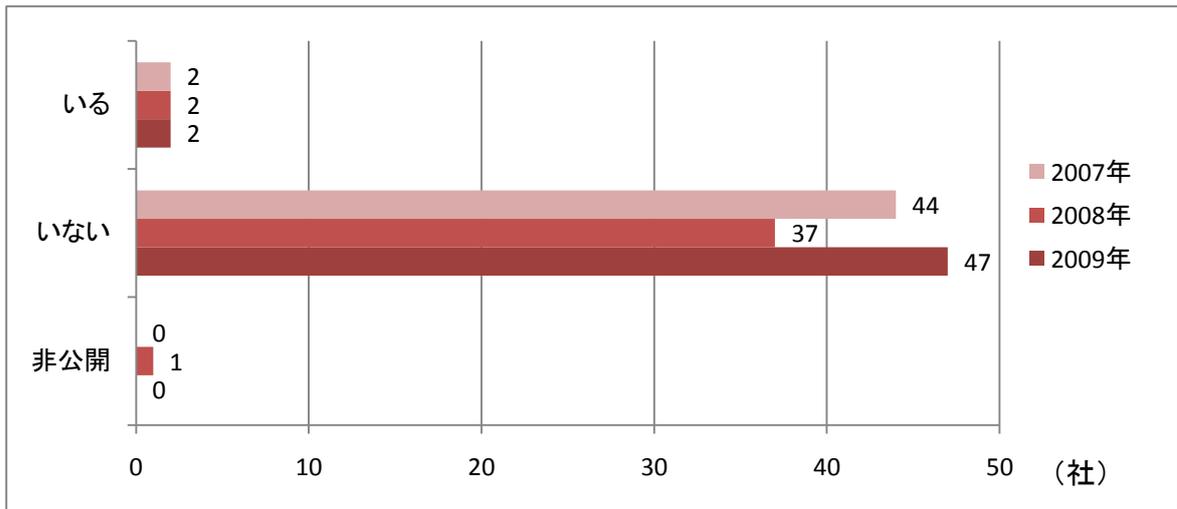


パート／アルバイト数は、101人～300人が昨年と比較して2倍の12社(24.5%)、51人～100人が7社(14.3%)と大幅に伸びているが、2008年と比較可能な33社に限ると、101人～300人が9社(2008年は6社)、51人～100人は同数の3社である。

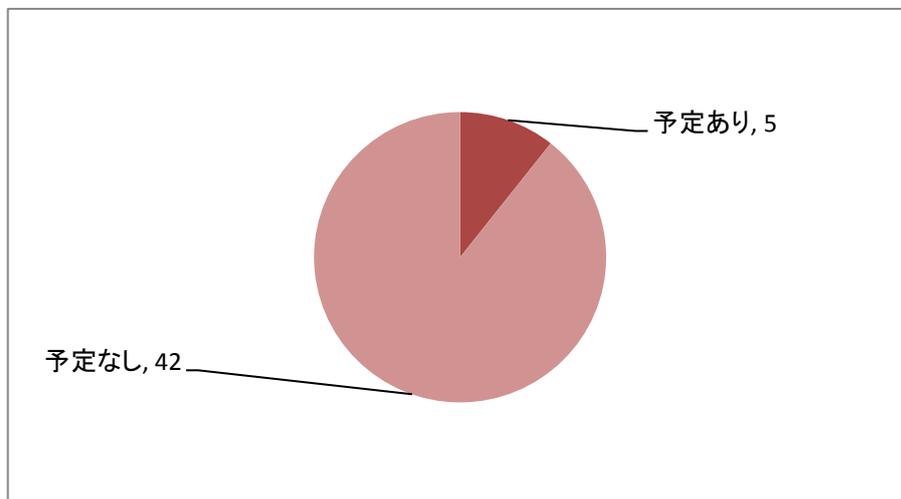


(5-1) 在宅テレコミュニケーターの有無

2007年 N= 46  
2008年 N= 40  
2009年 N= 49



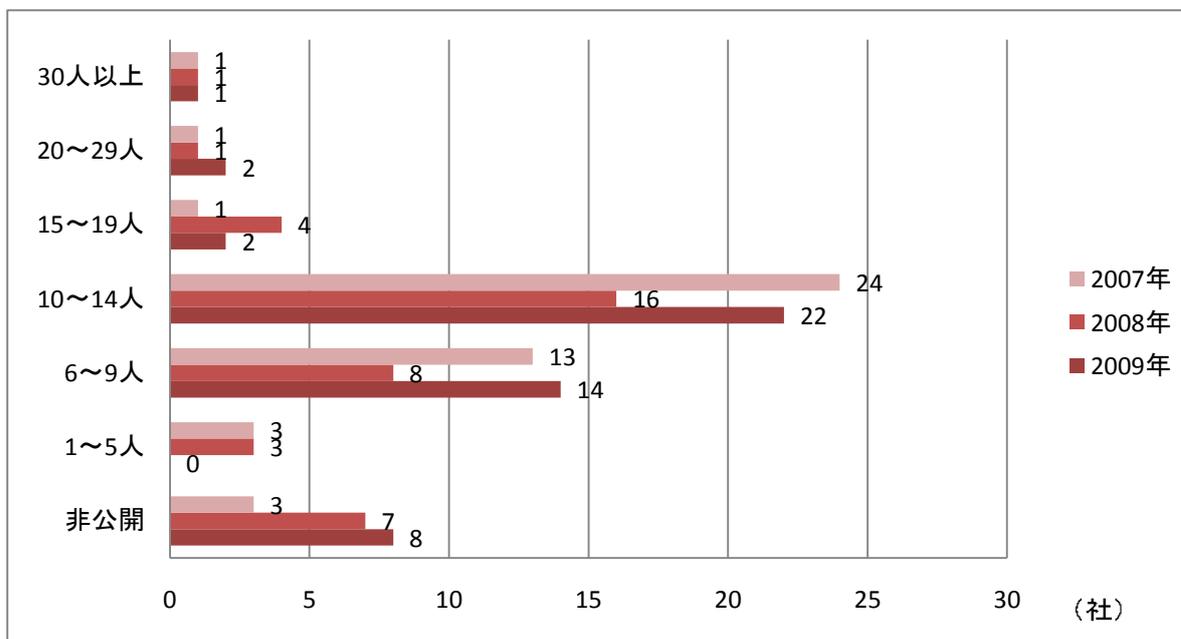
(5-2) 在宅テレコミュニケーターの採用予定(現在採用していないと回答した47社への質問)



在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、採用している企業が2社であり、これは2007年の調査開始から変わっていないが、今回の調査で今後の採用予定について尋ねたところ、採用予定があるとした企業が5社あった。

(6) スーパーバイザーの平均的な配置  
 (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)

2007年 N= 46  
 2008年 N= 40  
 2009年 N= 49

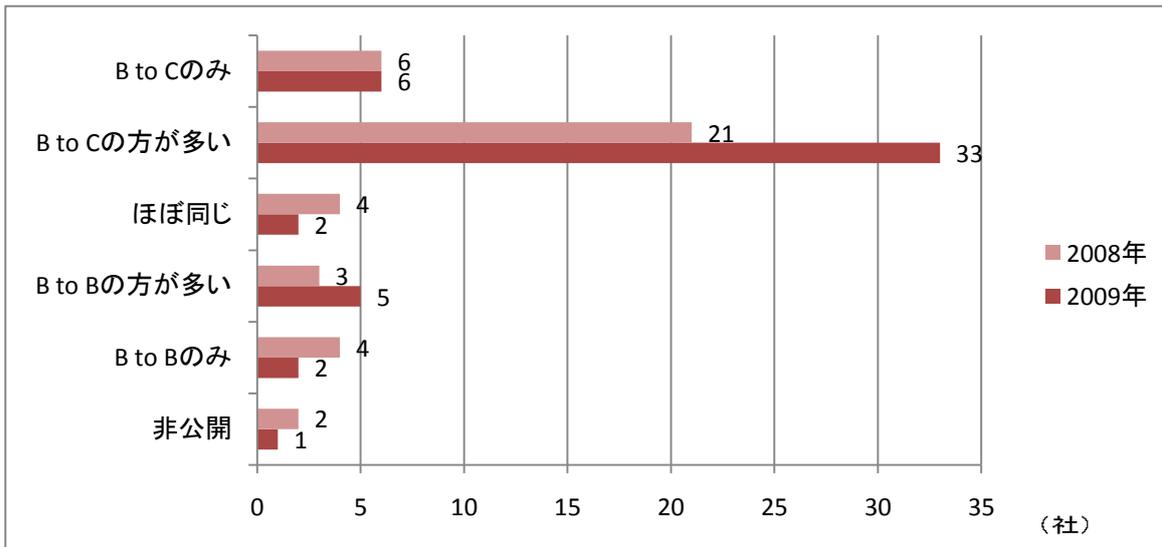


■ 一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数平均  
 2007年: 9.93人  
 2008年: 10.68人  
 2009年: 10.46人

スーパーバイザーの平均的な配置については、テレコミュニケーター10人~14人に一人のスーパーバイザーを配置しているとした企業が22社(44.9%)と最も多く、この傾向は2007年の調査開始以降変わらない。それに次いで6人~9人と回答した企業が14社(28.6%)である。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の平均は10.46人で、2008年とほぼ同数であった。

(7) 電話業務におけるコールの対象(売上ベース)

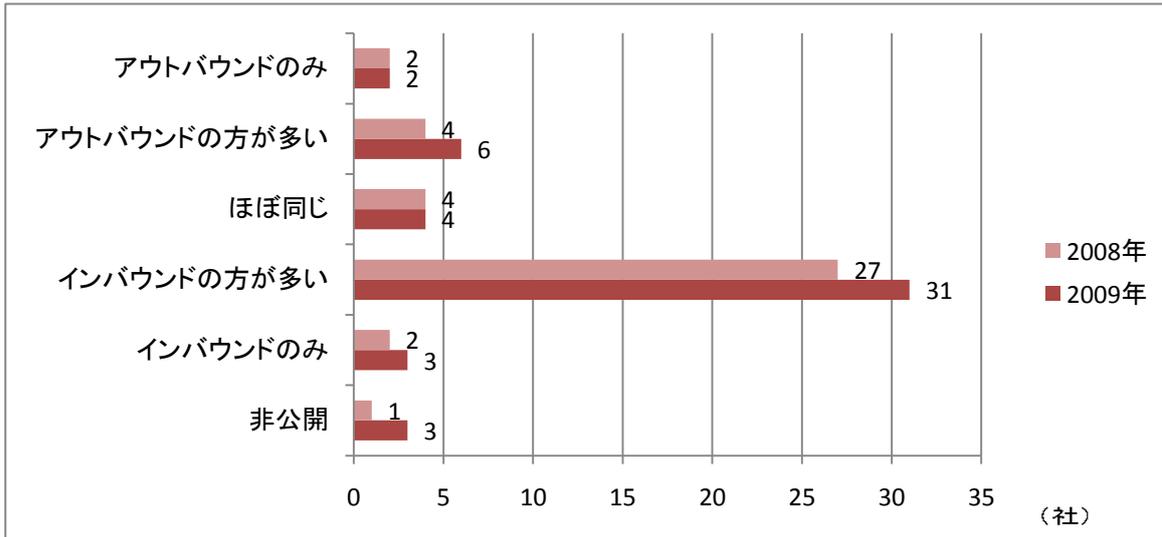
2008年 N = 40  
2009年 N = 49



B to Cのみ、B to Cの方が多い企業を合わせると39社(79.6%)で、B to Bのみ、B to Bの方が多い企業7社(14.3%)より圧倒的に多い。この傾向は2008年も同様であり、B to Cのみ、B to Cの方が多い企業は27社(67.5%)であった。2008年と比較可能な33社でもB to Cのみ、B to Cの方が多い企業は26社(78.8%)であった。

(8) 電話業務におけるイン・アウトの比率(売上ベース)

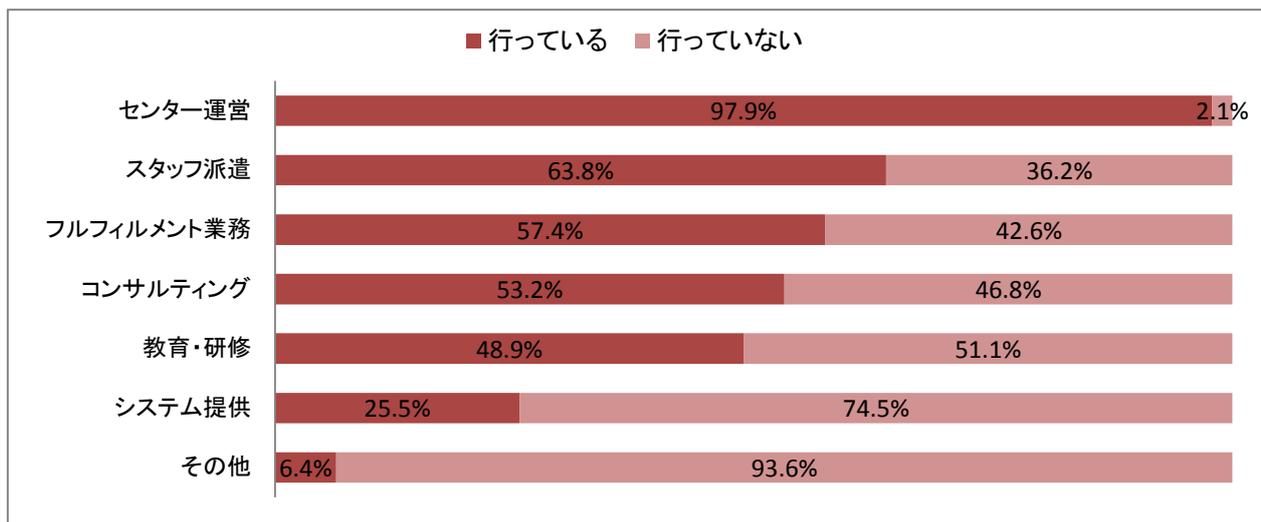
2008年 N = 40  
2009年 N = 49



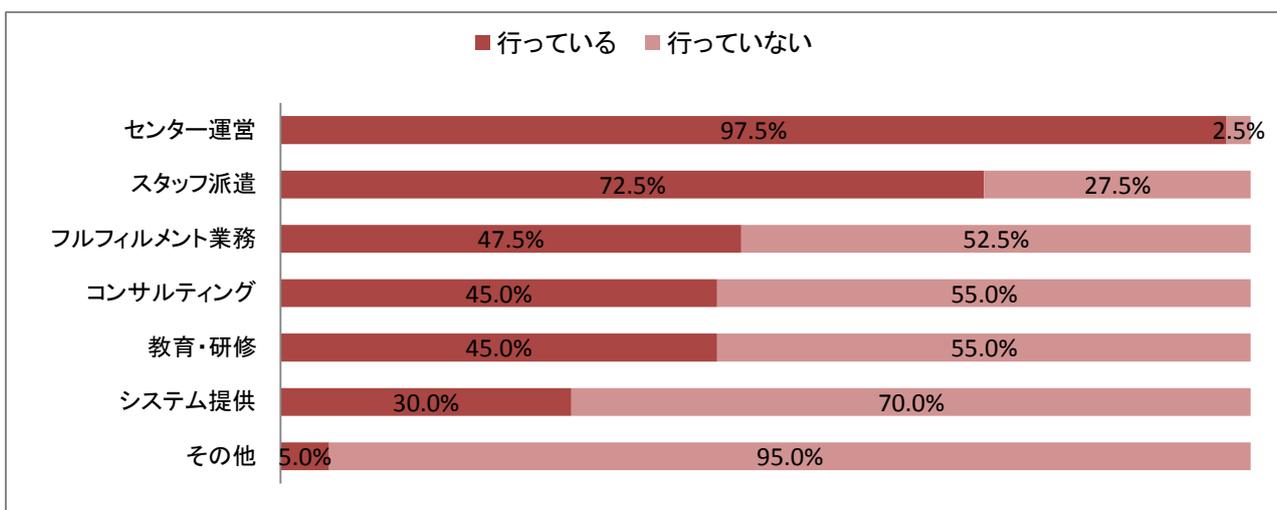
インバウンドのみ、インバウンドの方が多い企業を合わせると34社(69.4%)で、インバウンド業務主体の企業が依然として多いが、アウトバウンドのみ、アウトバウンドの方が多いとした企業が8社(16.3%)と、2008年より2社増えている。2008年と比較可能な33社では、インバウンドのみ、インバウンドの方が多い企業は2008年が26社であったのに対し2009年が24社、一方、アウトバウンドのみ、アウトバウンドの方が多い企業は、2008年が4社であったのに対し、2009年は5社であった。

(9) クライアントからの受託業務(複数回答)

2009年



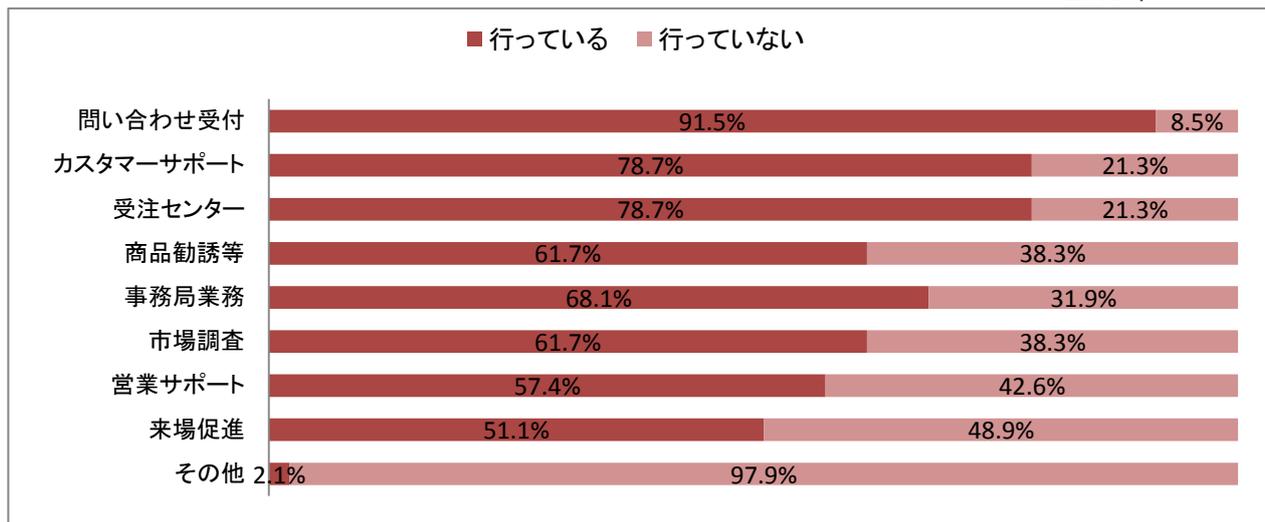
2008年



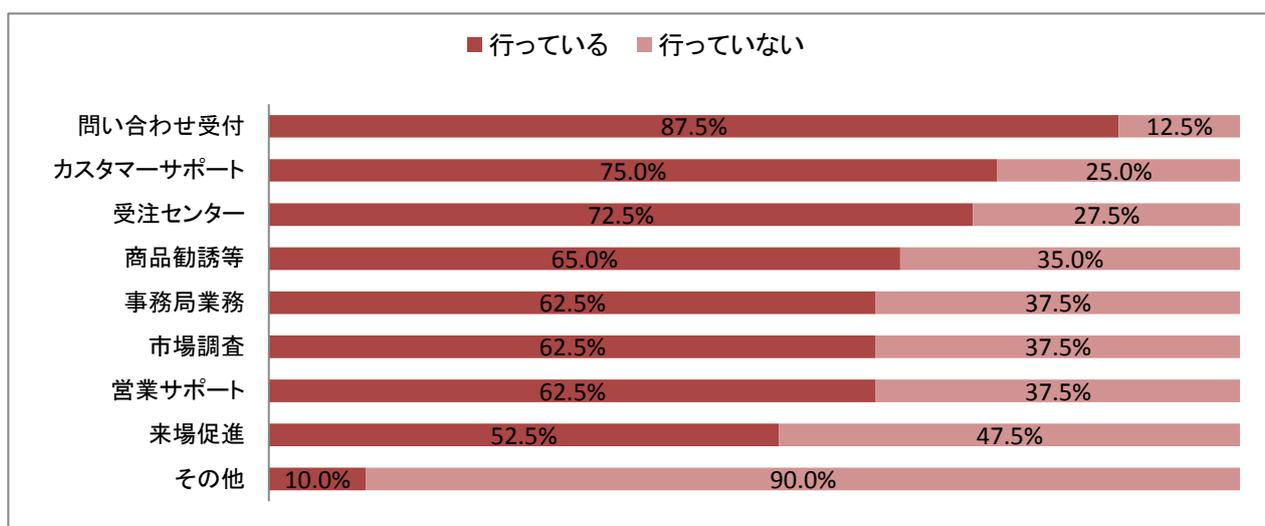
2008年と比較可能な33では、「教育・研修」「フルフィルメント業務」「システム提供」「コンサルティング」が増加した一方、スタッフ派遣が減少している。

(10) センター業務の受託内容(複数回答)

2009年

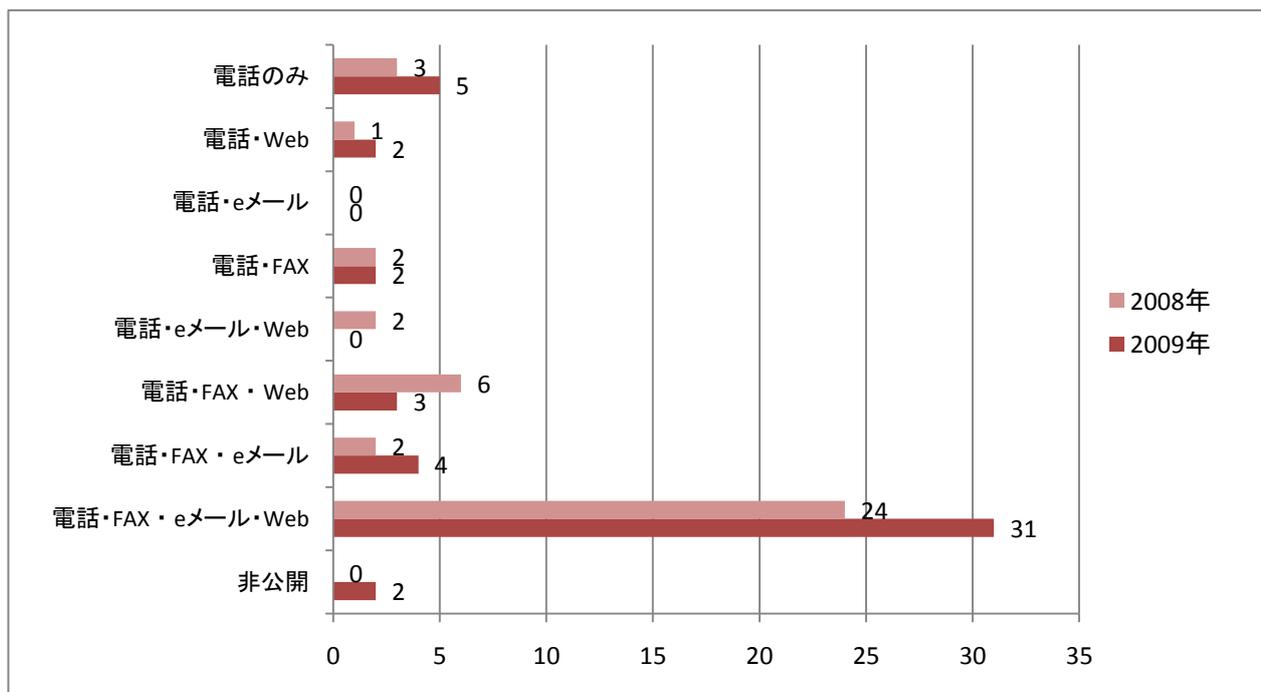


2008年



(11) 対応チャネル

2008年 N = 40  
2009年 N = 49

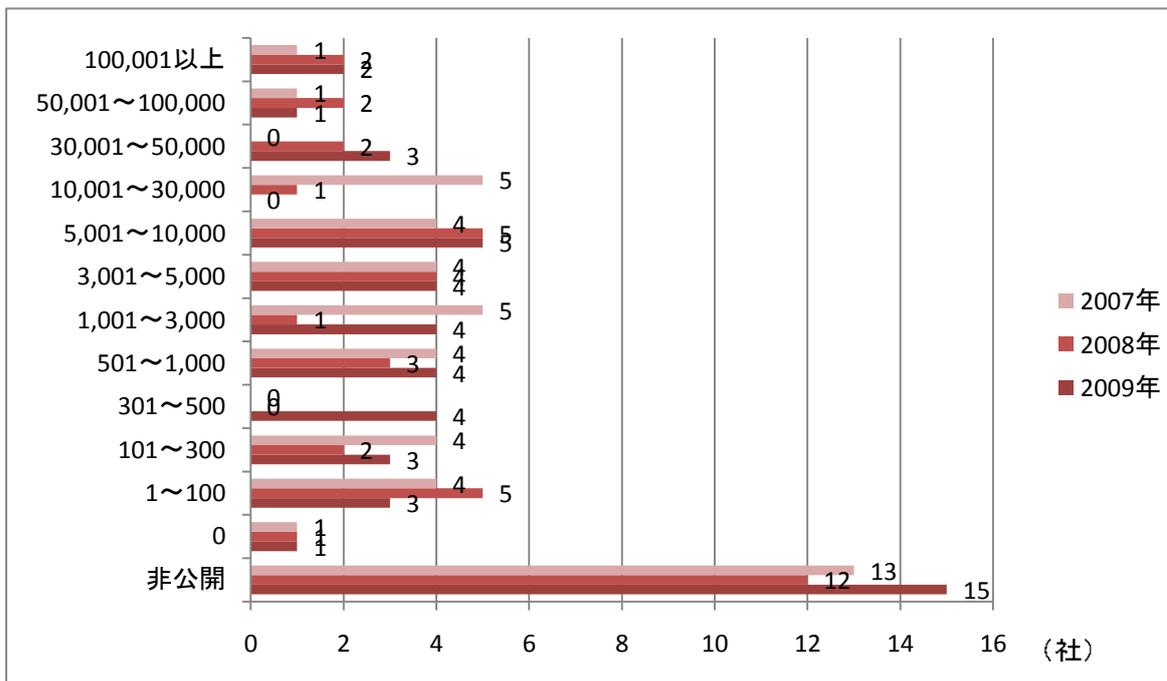


全体の81.6%に当たる40社が電話のほかにeメール・Webでの対応を行っていると回答しているが、電話のみとした企業も昨年より2社増え、5社となった。ちなみに2008年と比較可能な33社では、電話のみが2社から1社に、電話・FAXも2社から1社に減少し、電話・FAX・eメール・Webのすべてのチャネルに対応している企業が24社と3社増えた。

(12) 一日の平均コール数

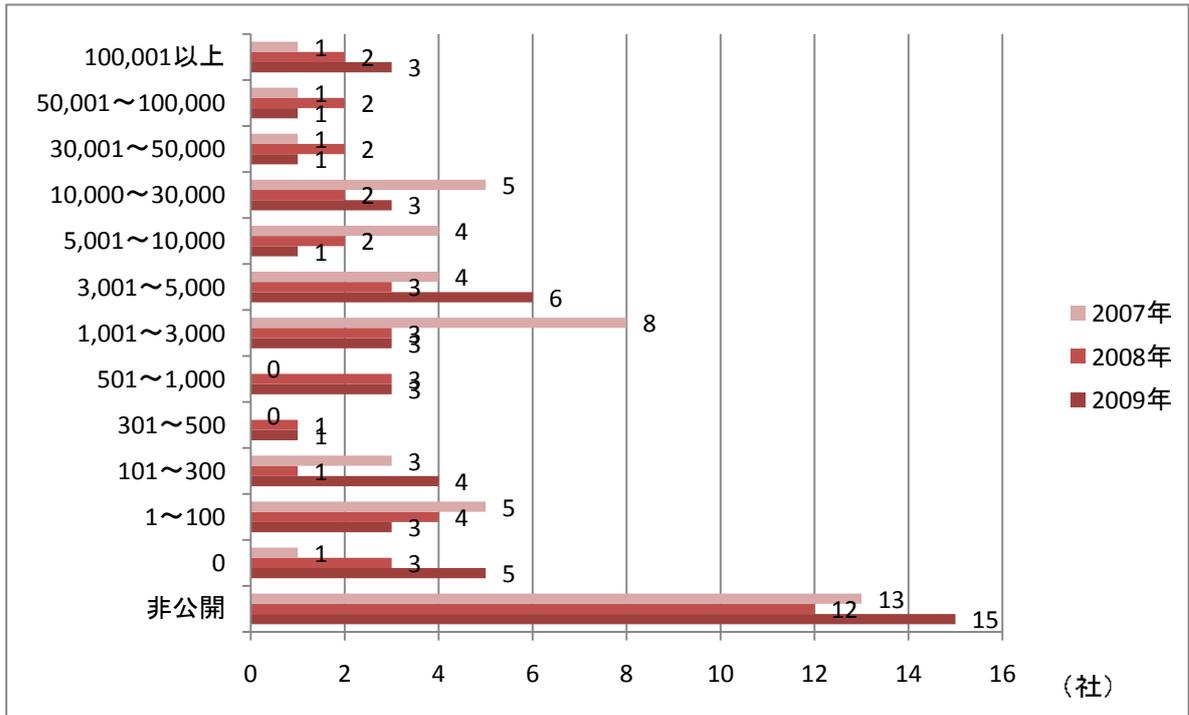
■インバウンド

2007年 N= 46  
 2008年 N= 40  
 2009年 N= 49



■アウトバウンド

2007年 N = 46  
 2008年 N = 40  
 2009年 N = 49

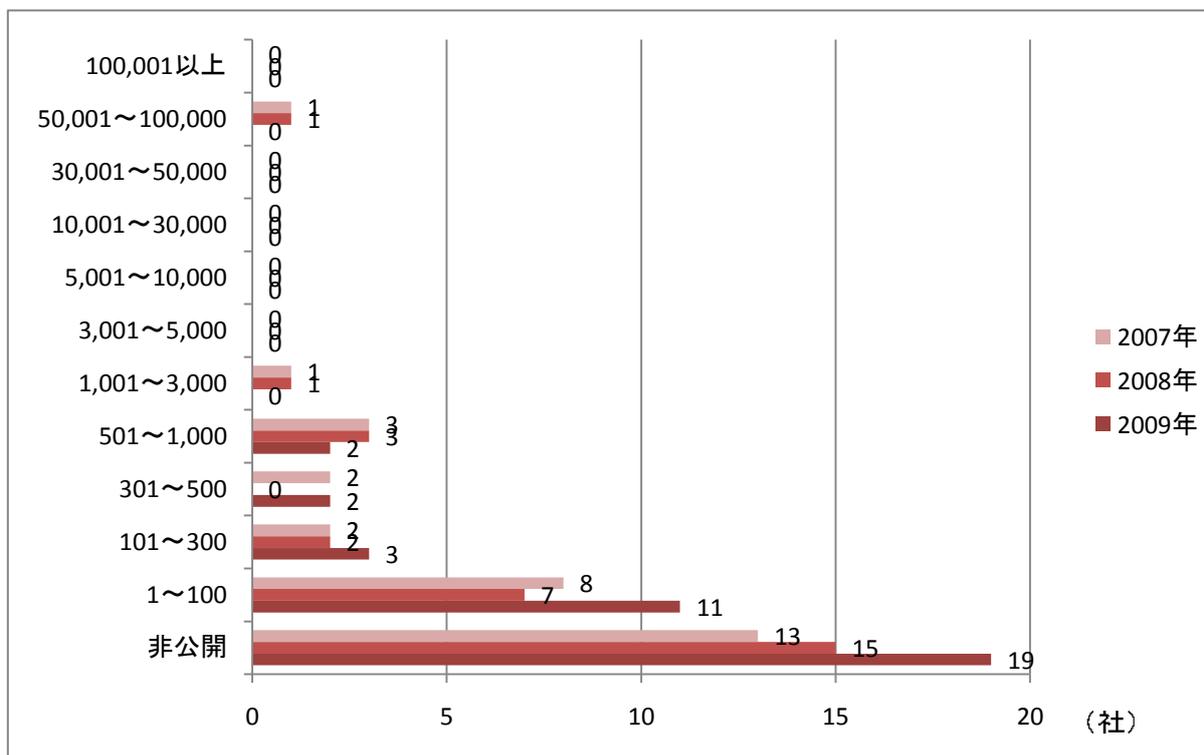


1日の平均コール数を尋ねた設問では、インバウンドでは50,001件~100,000件が1社減少したものの30,001件以上の企業数に変化はない。アウトバウンドでは、30,001件以上の企業が1社減少している。

(13) 一日の平均メール数

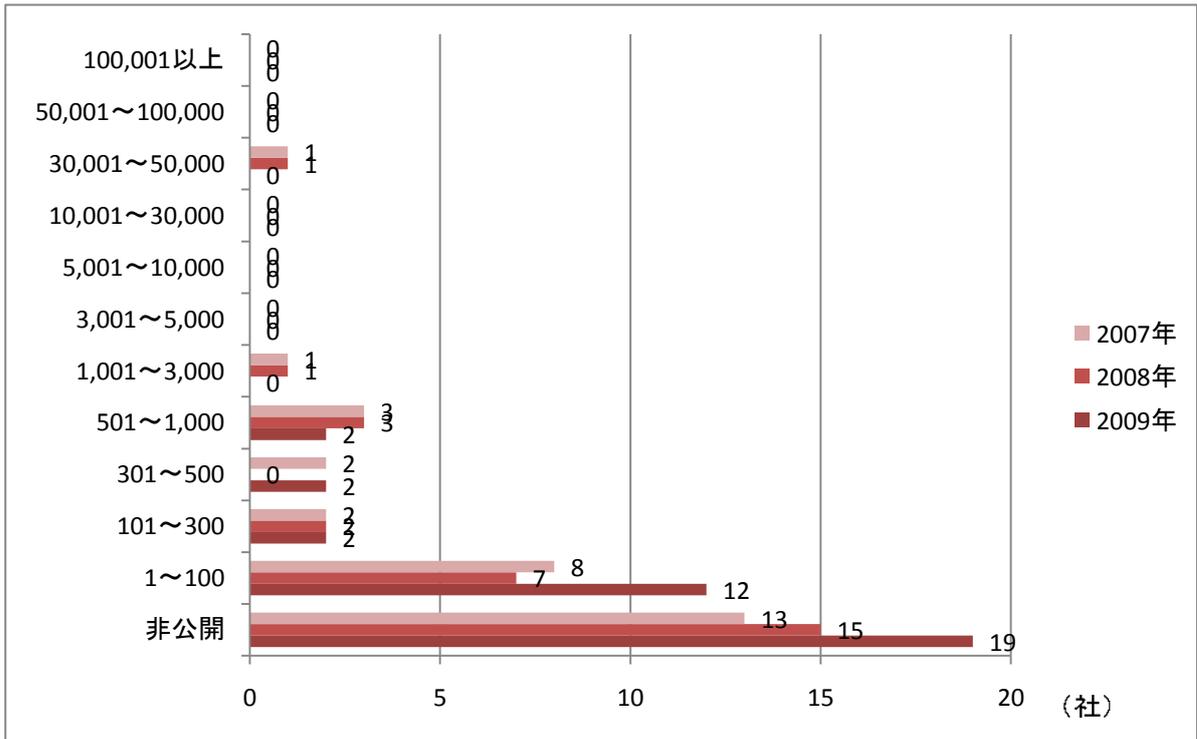
■ 受信メール

2007年 N= 30  
2008年 N= 29  
2009年 N= 37



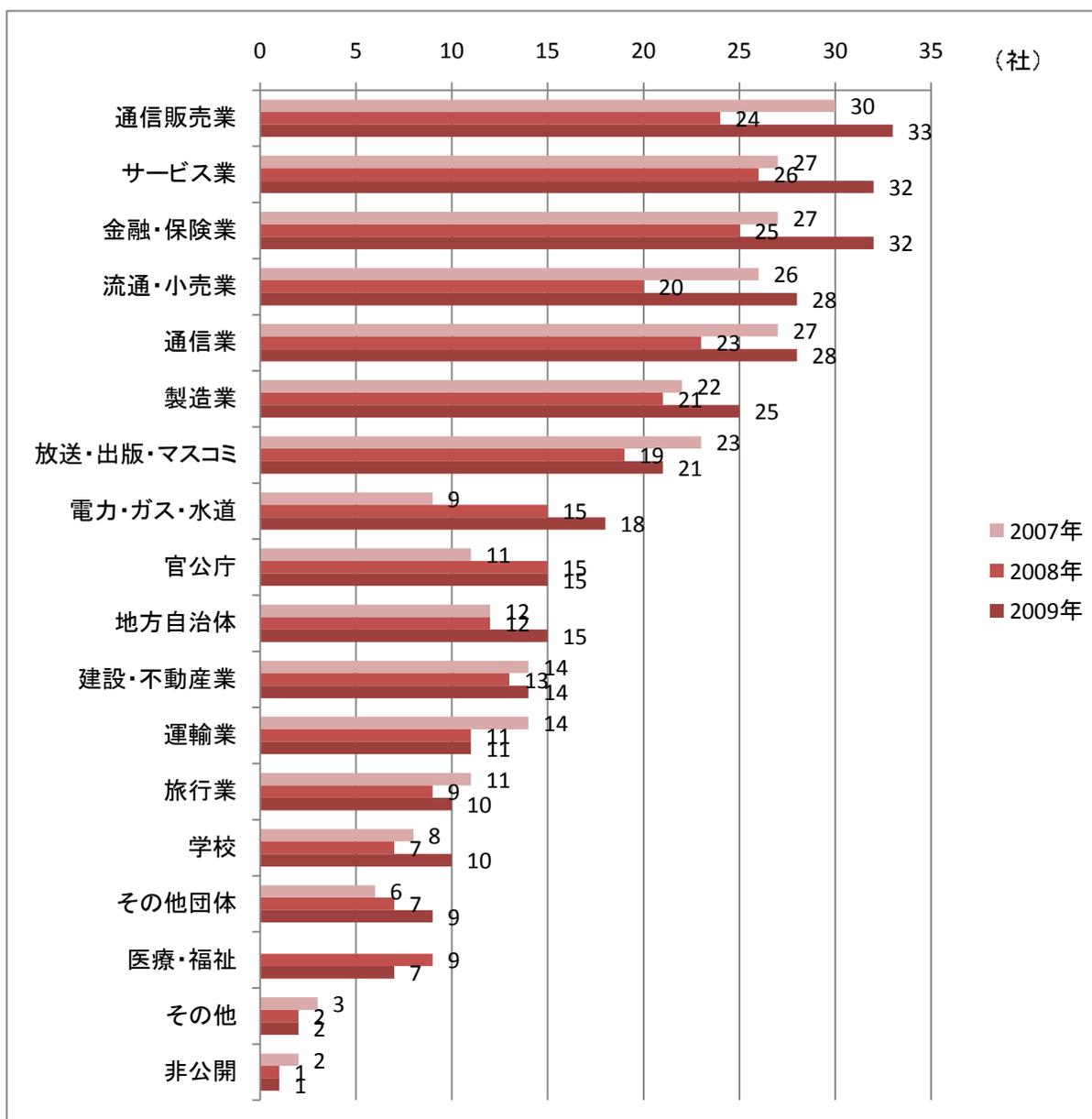
■送信メール数

2007年 N= 30  
 2008年 N= 29  
 2009年 N= 37



メールの件数に関しては、「非公開」とした企業が圧倒的に多かった。数社にヒアリングしたところ、「非公開」というよりもメールの件数に関しては把握が困難であるとの回答を得た。

(14) 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、2008年同様サービス業、金融・保険業が多かった一方、電力・ガス・水道、地方自治体、学校、その他団体など、公的なクライアントが増加している。なお、医療福祉は2008年から選択肢に加えた。業種については、別に掲載する業種マップをご参照いただきたい。