

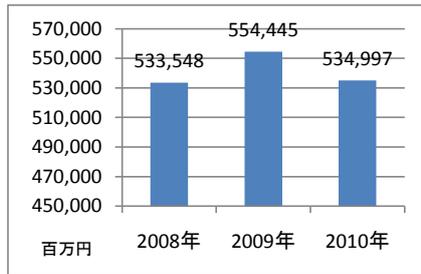
## 『2010年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査』 報告

(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85社のうち、55社から回答をいただいた。(2009年度は78社中49社が回答)。なお、2009年度、2010年度と2年連続でご協力いただいた企業は41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。

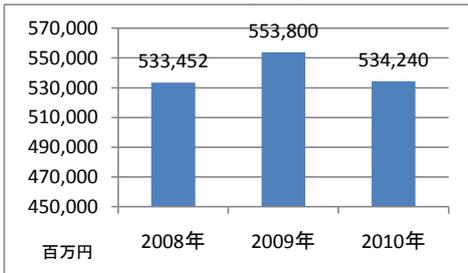
調査名	2010年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査		
実施主体	社団法人日本テレマーケティング協会(JTA) 情報調査委員会		
実施期間	2010年7月16日～8月3日(19日間)		
実施方法	調査票をメールにて配信、メールまたはFAXにて回収		
対象	85社/JTAエージェンシー会員		
回収	55社	64.7%	(回収率)

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

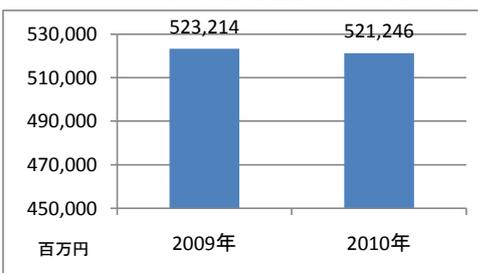
#### ■売上高合計



#### ■上位30社の売上高合計



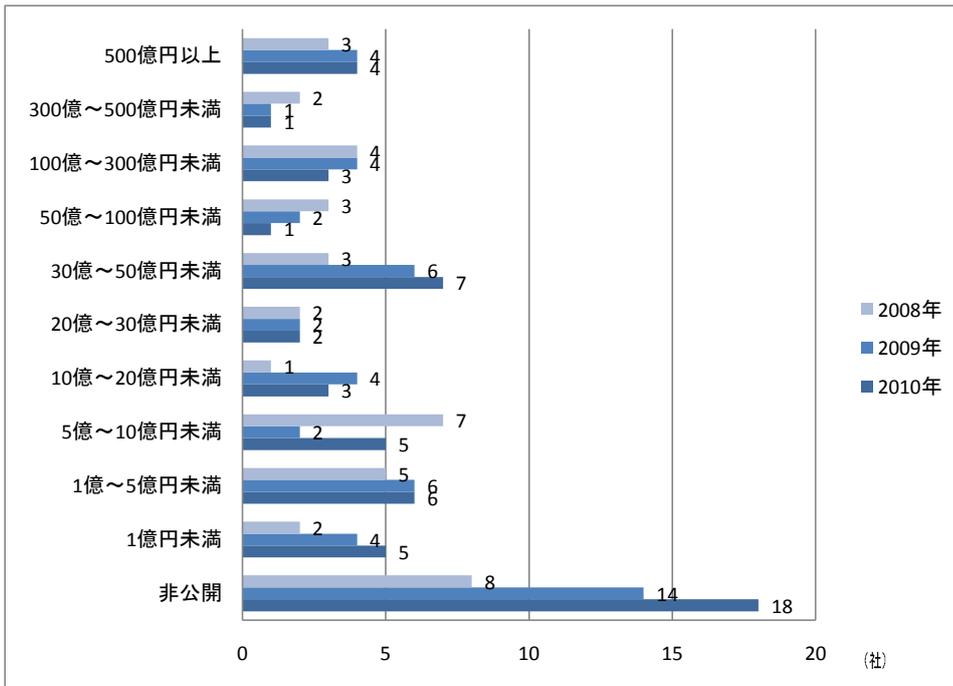
#### ■2009年と比較可能な27社の売上高合計



売上高の合計では、2009年の調査と比較して約194億5千万円の減少、上位30社に限定すると195億6千万円(約3.5%)の減少となった。2009年の調査と比較可能な27社の売上は、約19億7千万円(約0.4%)の減少となった。そのうち13社の売上が増加している。なお、2009年度は売上高を非公開としたが、2010年度は公開した企業が2社である一方、2009年度は公開したが、2010年度は非公開とした企業は5社である。また、今年度から回答いただいた企業14社中8社が売上を公開している。

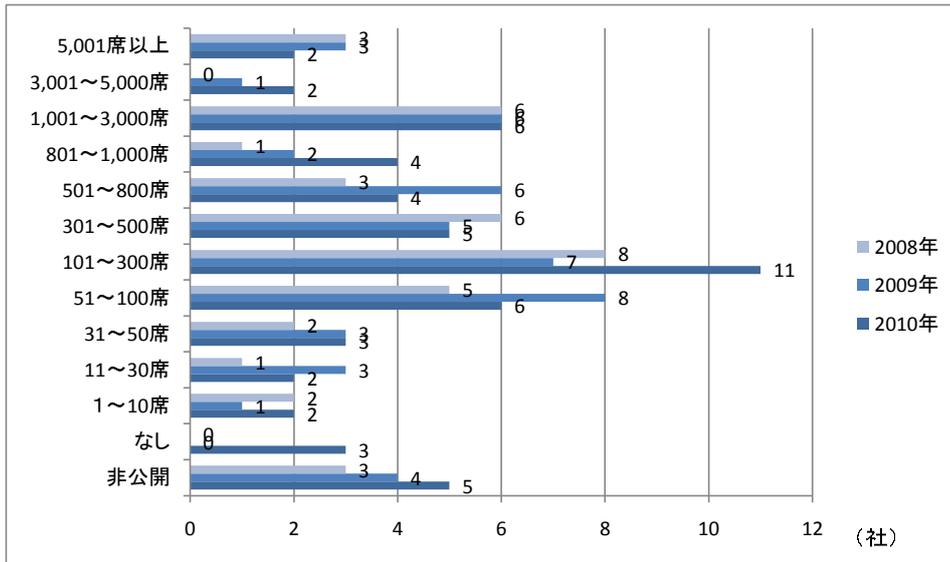
■売上高分布

2008年 N= 40  
 2009年 N= 49  
 2010年 N= 55



(2) オペレーションブース数

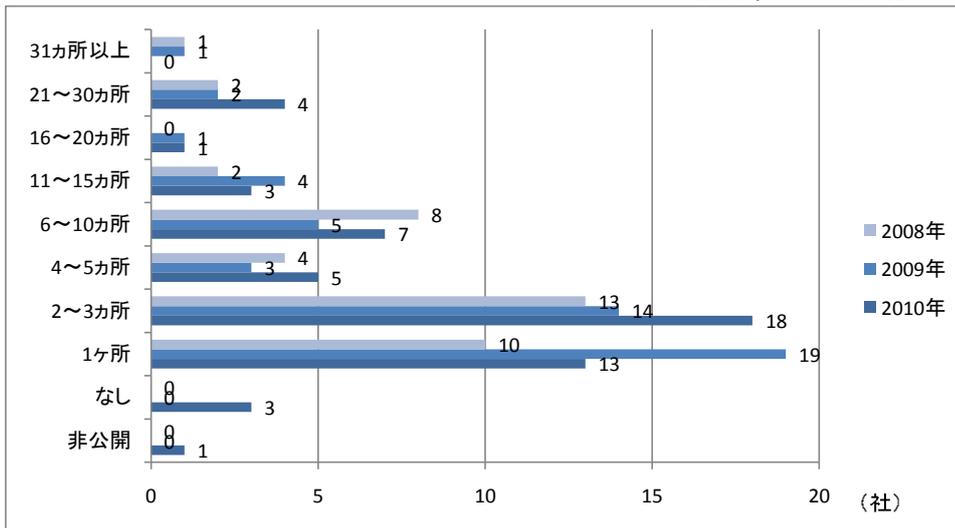
2008年 N= 40  
 2009年 N= 49  
 2010年 N= 55



オペレーションブース数は、101～300席の企業が最も多く11社(20%)であった。5,001席以上の企業は2社となったが、2009年に5,001席以上と回答した企業1社が、今年度は非公開との回答であった。また、今年度は「ブースなし」と回答した企業が3社あったが、いずれも自社内にセンターを持たず、クライアント先での業務のみの企業である。

(3) 拠点数

2008年 N= 40  
 2009年 N= 49  
 2010年 N= 55

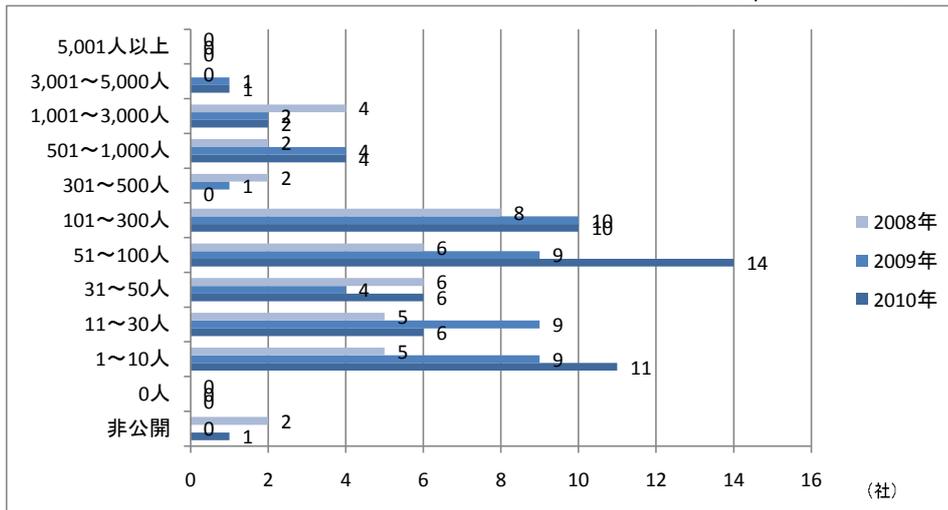


拠点数については、1カ所とした企業が昨年より6社減り13社(約32.7%)であった一方、2～3カ所とした企業が昨年より4社増え18社(約32.7%)であった。国内のほか、海外に拠点があると回答した企業は2社であった。今年度は「拠点数なし」と回答した企業が3社あったが、いずれも自社内にセンターを持たず、クライアント先での業務のみの企業である。

(4) CCIに常時従事している従業員数

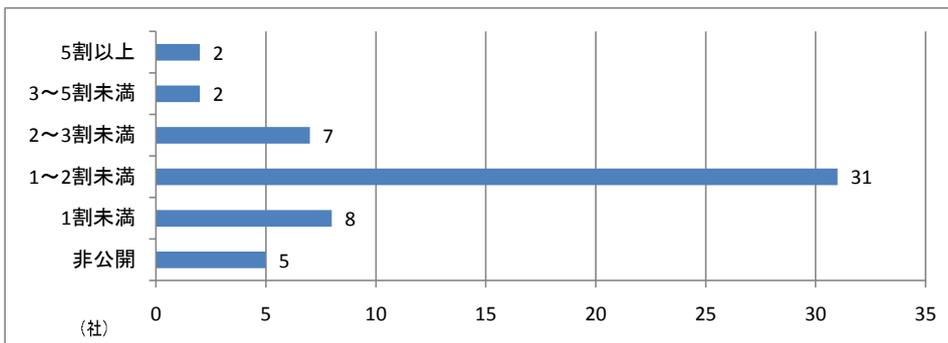
■ 正社員数

2008年 N= 40  
 2009年 N= 49  
 2010年 N= 55



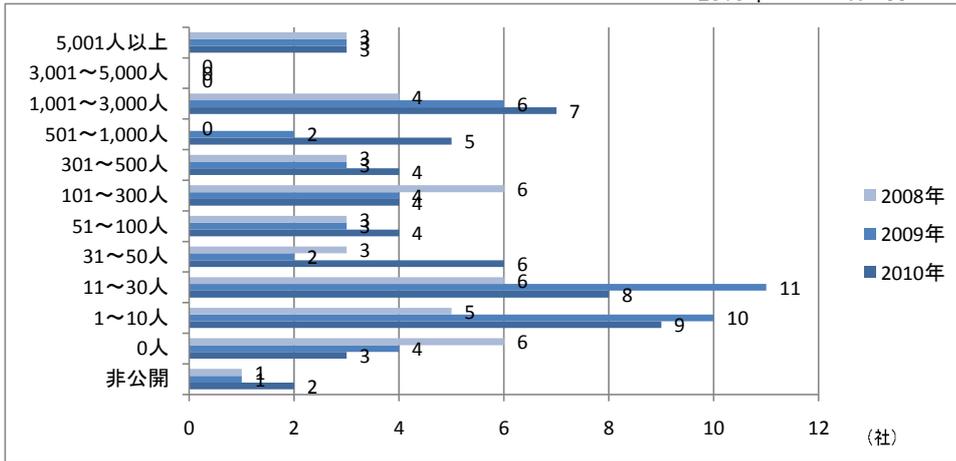
■ 全体に占める正社員の割合(2010年度)

N= 55



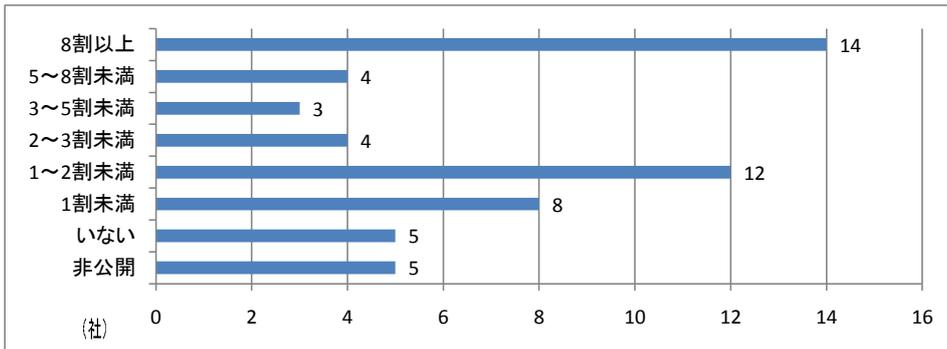
■契約社員数

2008年 N= 40  
 2009年 N= 49  
 2010年 N= 55



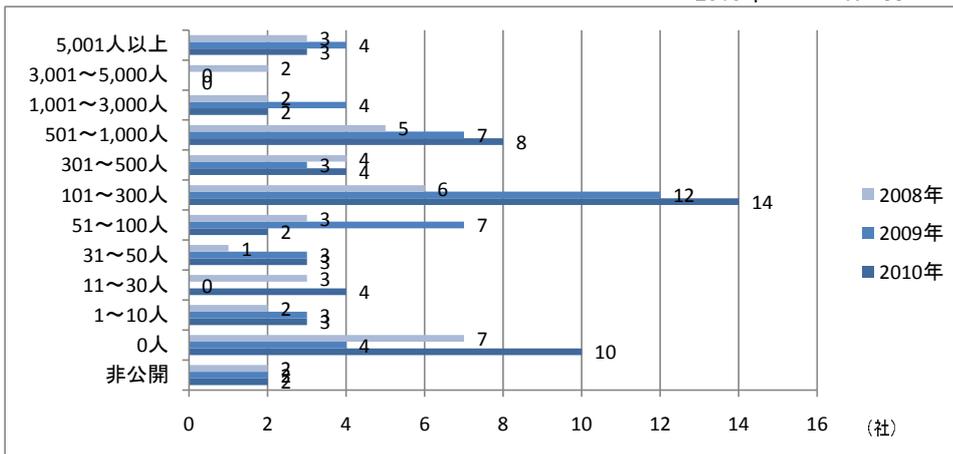
■全体に占める契約社員の割合(2010年度)

N= 55



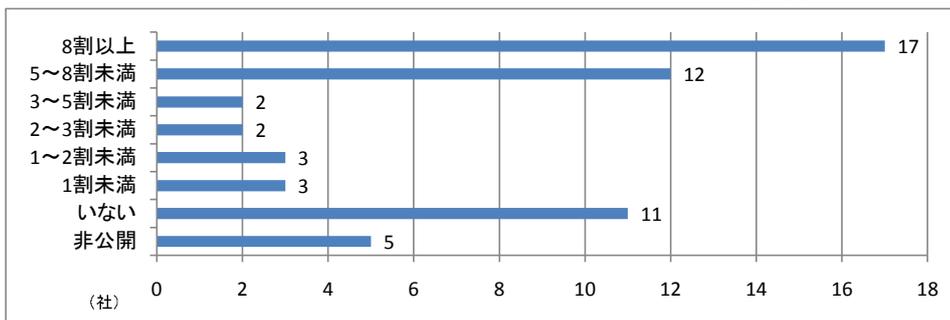
■パート/アルバイト数

2008年 N= 40  
 2009年 N= 49  
 2010年 N= 55



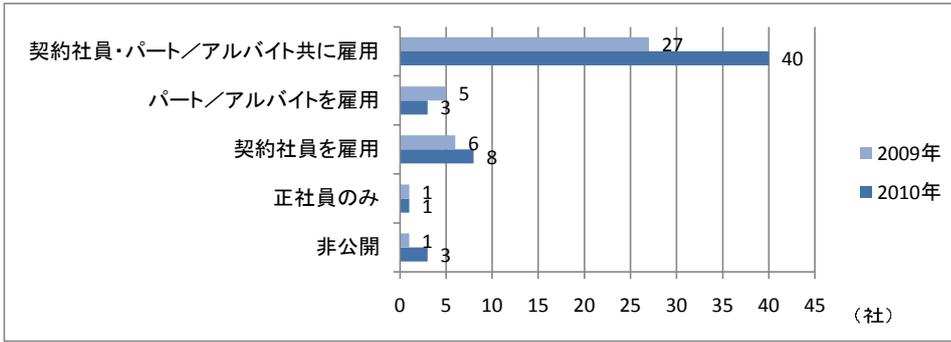
■全体に占めるパート・アルバイトの割合(2010年度)

N= 55



■ 契約社員・パート／アルバイトの雇用状況

2009年 N= 49  
2010年 N= 55

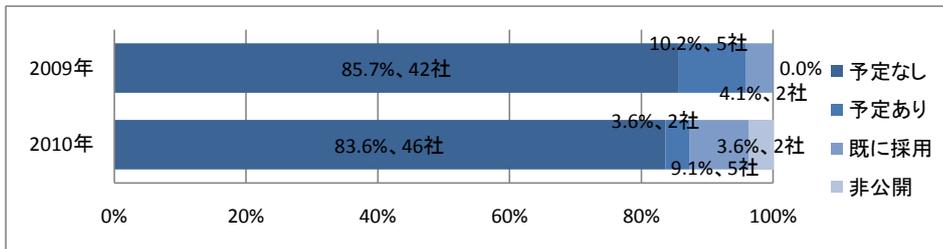


従業員全体に占める正社員の割合は、1～2割未満の企業が最も多く31社で、36社（約65.5%）が正社員数2割未満である。一方、契約社員数、パート／アルバイト共に8割以上の企業が最も多く、それぞれ14社（約25.5%）、17社（30.9%）である。

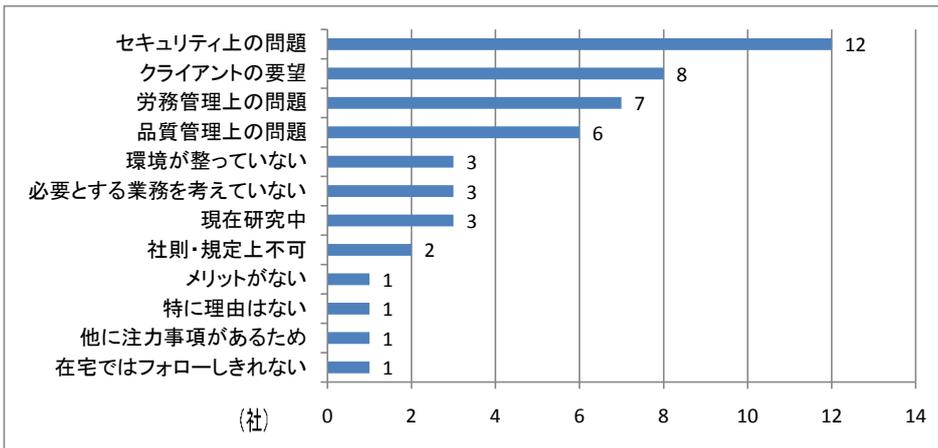
(5) 在宅テレコミュニケーターの有無

■ 在宅テレコミュニケーターの導入状況

2009年 N= 49  
2010年 N= 55



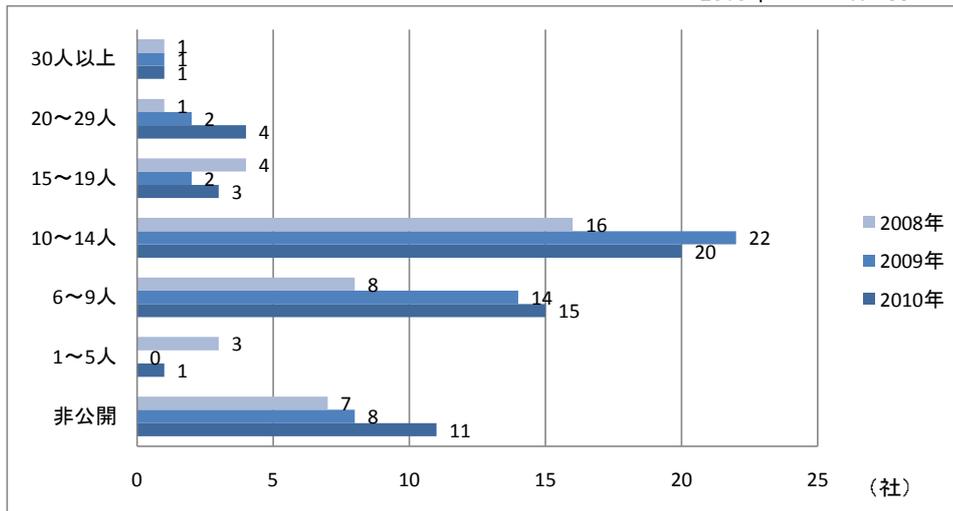
■ 導入予定がない理由(複数回答)



在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、導入している企業が昨年より3社増え5社となった。在宅テレコミュニケーターを導入しない理由としては、セキュリティ上の問題が最も多く12社、次いで、クライアントからの要望が8社であった。

(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)

2008年 N= 40  
 2009年 N= 49  
 2010年 N= 55

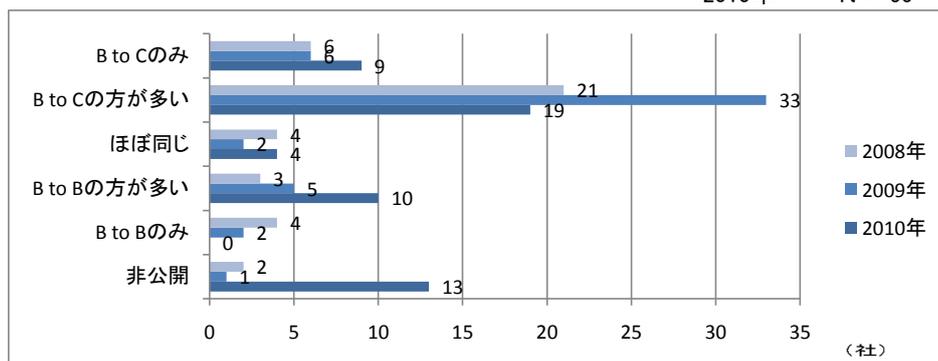


■一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数平均  
 2008年: 10.68人  
 2009年: 10.46人  
 2010年: 10.60人

スーパーバイザーの平均的な配置については、昨年同様10~14人のテレコミュニケーターに一人配置している企業が最も多く20社(約36.4%)で、次いで6~9人に一人配置している企業が15社(約27.3%)であった。平均では10.6人に一人のスーパーバイザーを配置しており、昨年、一昨年とほぼ同様であった。

(7) 電話業務におけるコールの対象(売上ベース)

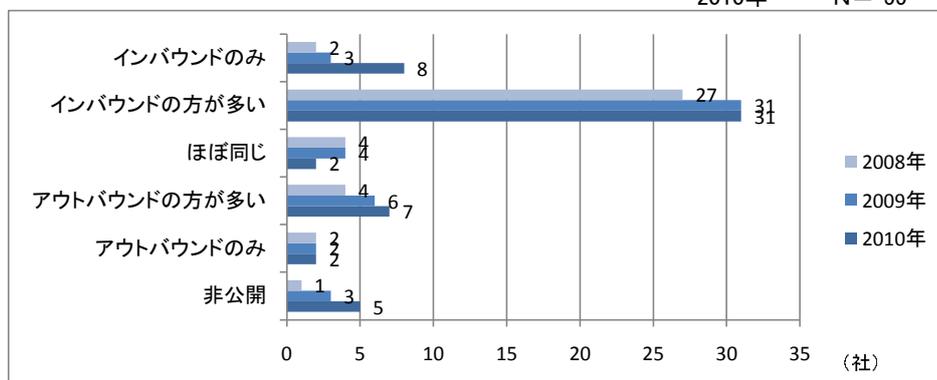
2008年 N= 40  
 2009年 N= 49  
 2010年 N= 55



コールの対象がBtoCのみとした企業が3社増え9社(約16.4%)であった一方、BtoCの方が多とした企業は14社減り19社(約34.5%)であった。また、BtoBの方が多と回答した企業が10社(約18.2%)と前年の倍になった一方、BtoBのみの企業は0社であった。なお、今年は売上ベースでの回答を求めたため、昨年までとの単純な比較はできない。

(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  
 2010年 N= 55

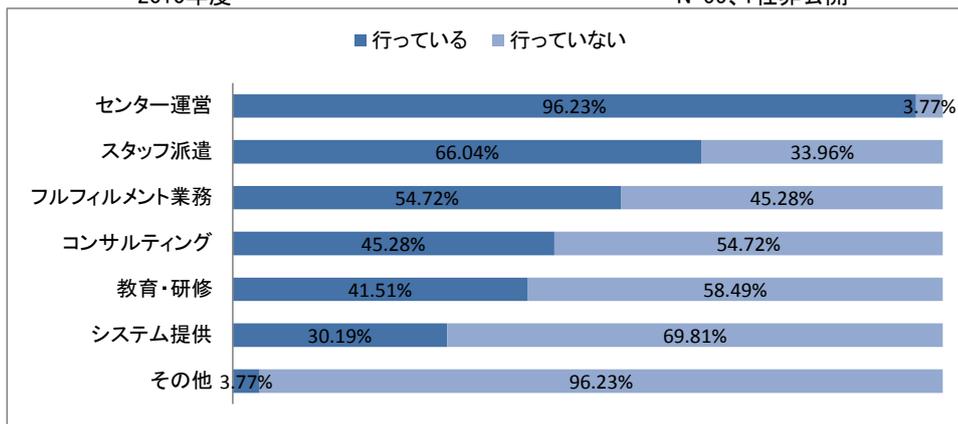


インバウンドとアウトバウンドの比率は、インバウンドの方が多とした企業が昨年同様最も多く、31社(約56.4%)で、インバウンドのみの企業も昨年より5社増え8社(約14.5%)であった。

(9) クライアントからの受託業務(複数回答)

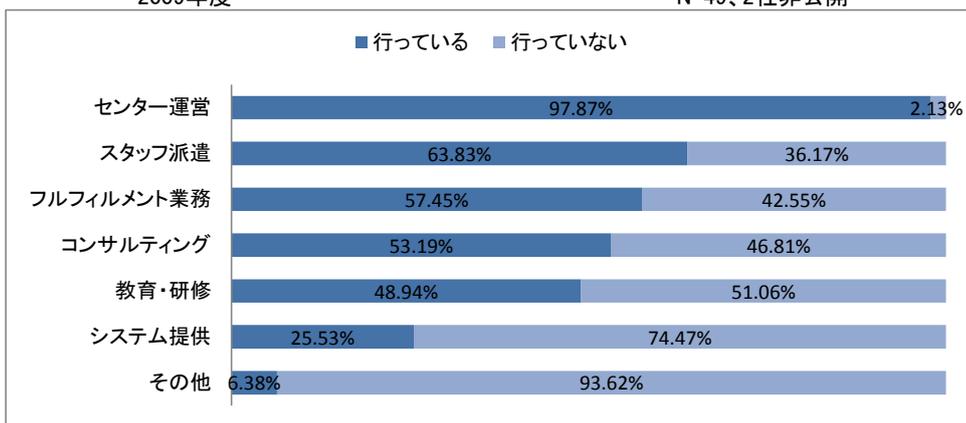
2010年度

N=55、1社非公開



2009年度

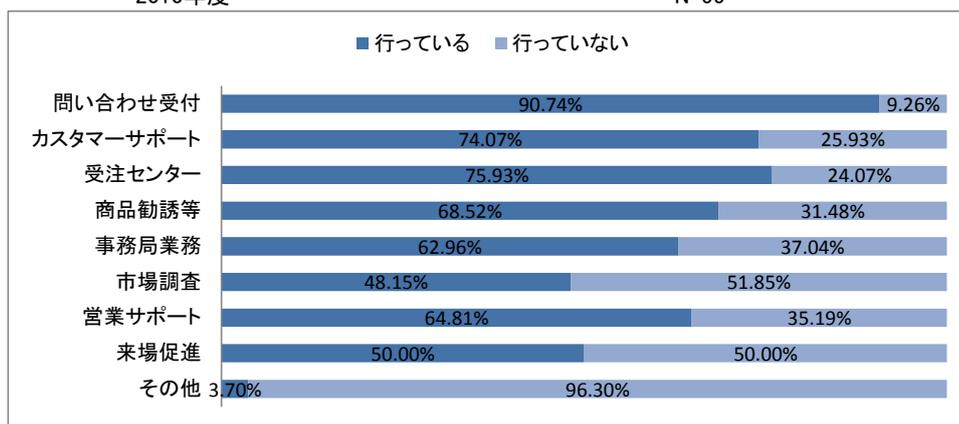
N=49、2社非公開



(10) センター業務の受託内容(複数回答)

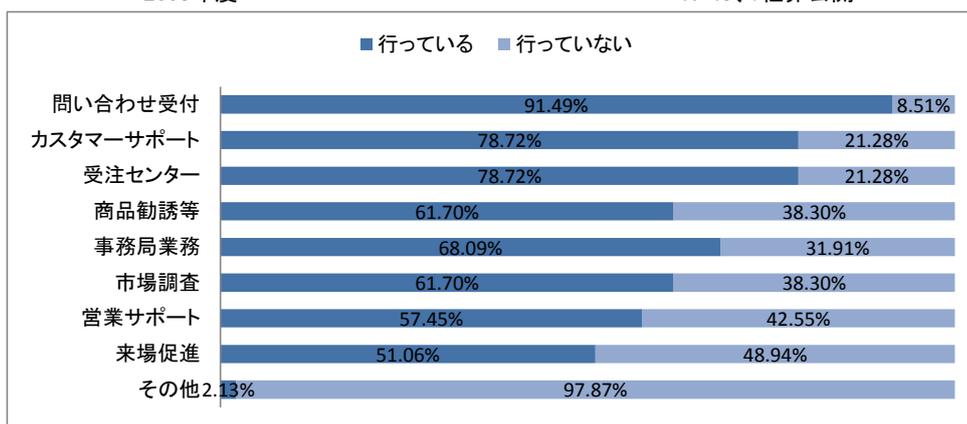
2010年度

N=55



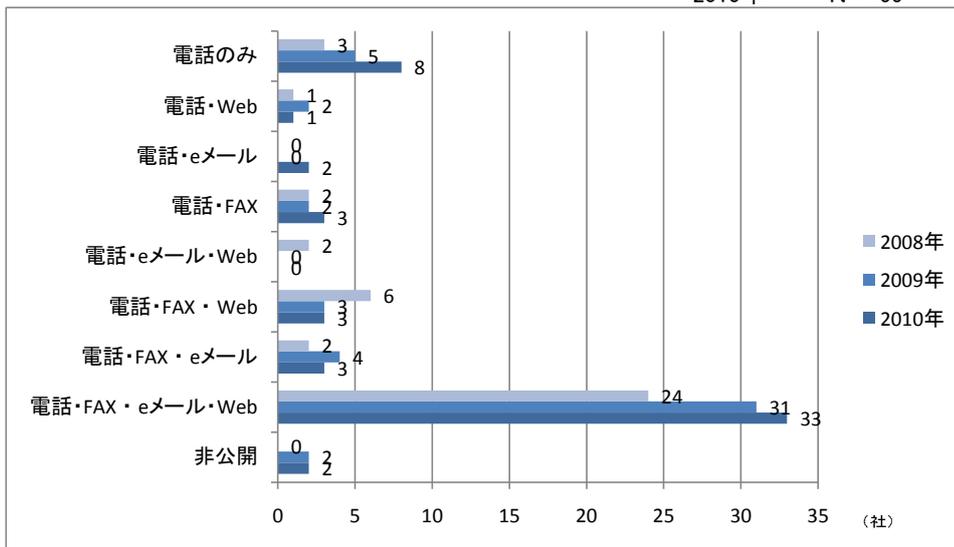
2009年度

N=49、1社非公開



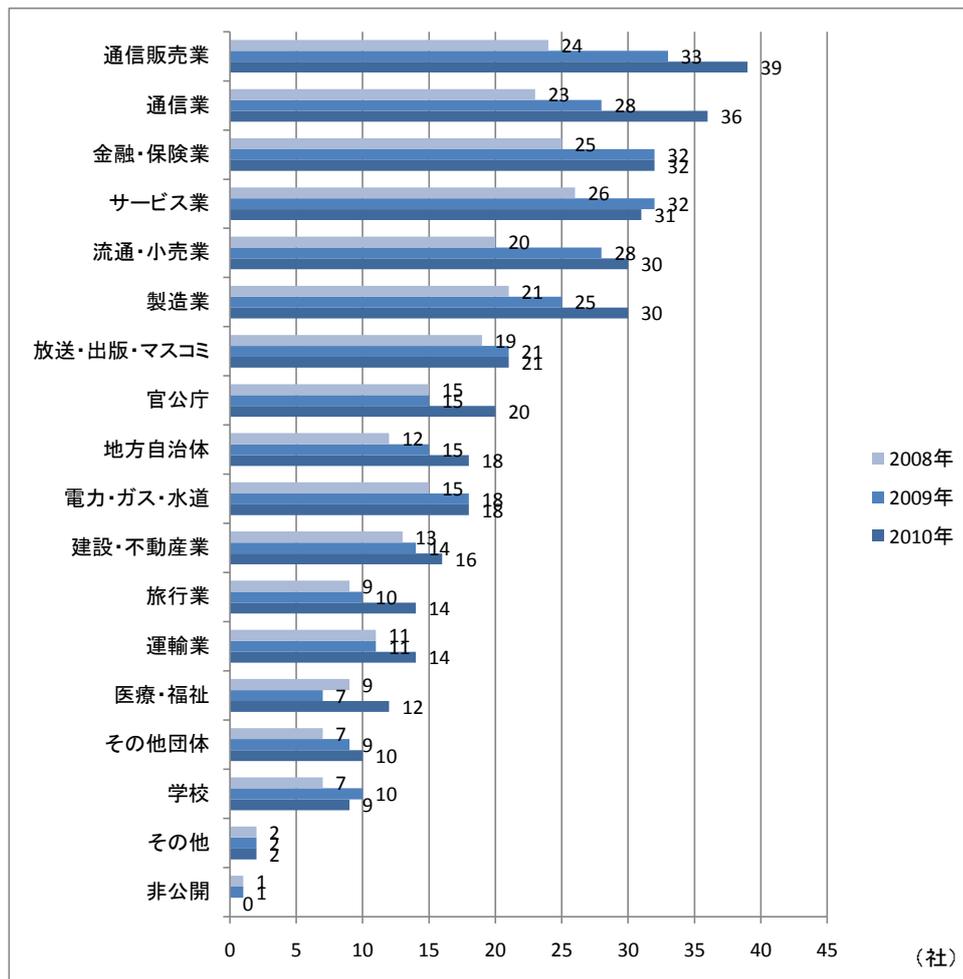
(11) 対応チャネル

2008年 N = 40  
2009年 N = 49  
2010年 N = 55



対応チャネルは、電話・FAX・eメール・Web全てに対応している企業が33社(60%)と最も多い一方、電話のみの企業も8社あった。

(12) クライアントの業種(複数回答)



クライアントの業種では、通信販売業、通信業、製造業、官公庁、医療・福祉などで伸びが見られる。

■回答企業一覧(計55社)

(株)アイティ・コミュニケーションズ	(株)電算
(株)アクオ	東京ガステレマーケティング(株)
(株)安心ダイヤル	トランスコスモス(株)
(株)イノベーション	トランスコスモスシー・アール・エム沖縄(株)
ANAビジネスクリエイト(株)	(株)日経BPマーケティング
(株)エス・エフ・シー	日本アイビーエム・ビジネスサービス(株)
(株)NTTソルコ	日本トータルテレマーケティング(株)
(株)NTTデータ3C	日本マルチメディアサービス(株)
NTT北海道テレマート(株)	(株)NEXCOシステムズ
(株)経営管理センター	VALWAY121ネット(株)
(株)KDDIエボルバ	ビーウィズ(株)
(株)KDDIエボルバ沖縄	PCテクノロジー(株)
コムテック(株)	(株)BPOソリューションズ
(株)三愛	(株)PUC
サントリーバブリシティサービス(株)	(株)ビズスタッフコミュニケーションズ
(株)ジェイエスクープ	(株)日立ブレン
(株)JBMコンサルタント	富士通コミュニケーションサービス(株)
(株)セシールコミュニケーションズ	フロストインターナショナルコーポレーション(株)
セントラル・アイ(株)	(株)ベルウェール渋谷
(株)創企社	(株)ベルシステム24
第一アドシステム(株)	(株)ベルテック
(株)通信販売代行サービス	(株)マックスコム
(株)ツーウェイシステム	(株)もしもしホットライン
(株)TEPCOコールアドバンス	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ
テルウェル東日本(株)	(株)ランドスケイプ
(株)テレネット	(株)レスキューネットワーク
(株)テレマーケティングジャパン	(株)WOWOWコミュニケーションズ
(株)テレマートジャパン	