

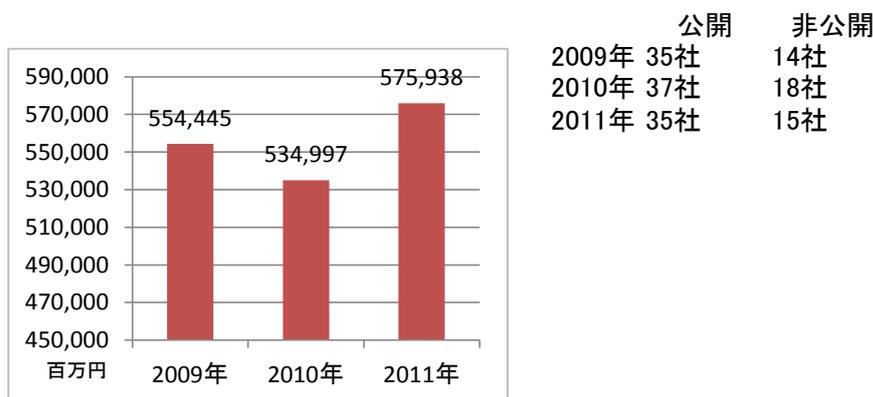
『2011年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査』 報告

(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。今年度の対象企業は81社である(2010年度は85社)。なお、2010年度、2011年度と2年連続でご協力いただいた企業は42社である。

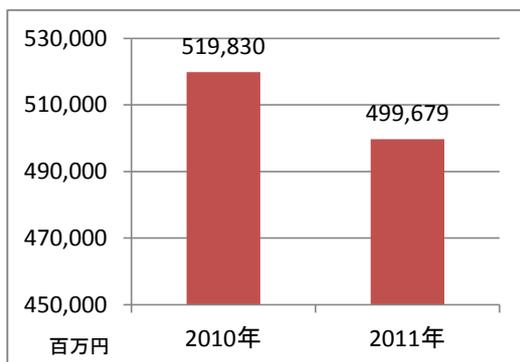
調査名	2011年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査	
実施主体	社団法人日本テレマーケティング協会(JTA) 情報調査委員会	
実施期間	2011年7月19日～8月5日(18日間)	
実施方法	調査票をメールにて配信、メールまたはFAXにて回収	
対象	81社/JTAエージェンシー会員	
回収	50社	61.7% (回収率)

○ 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



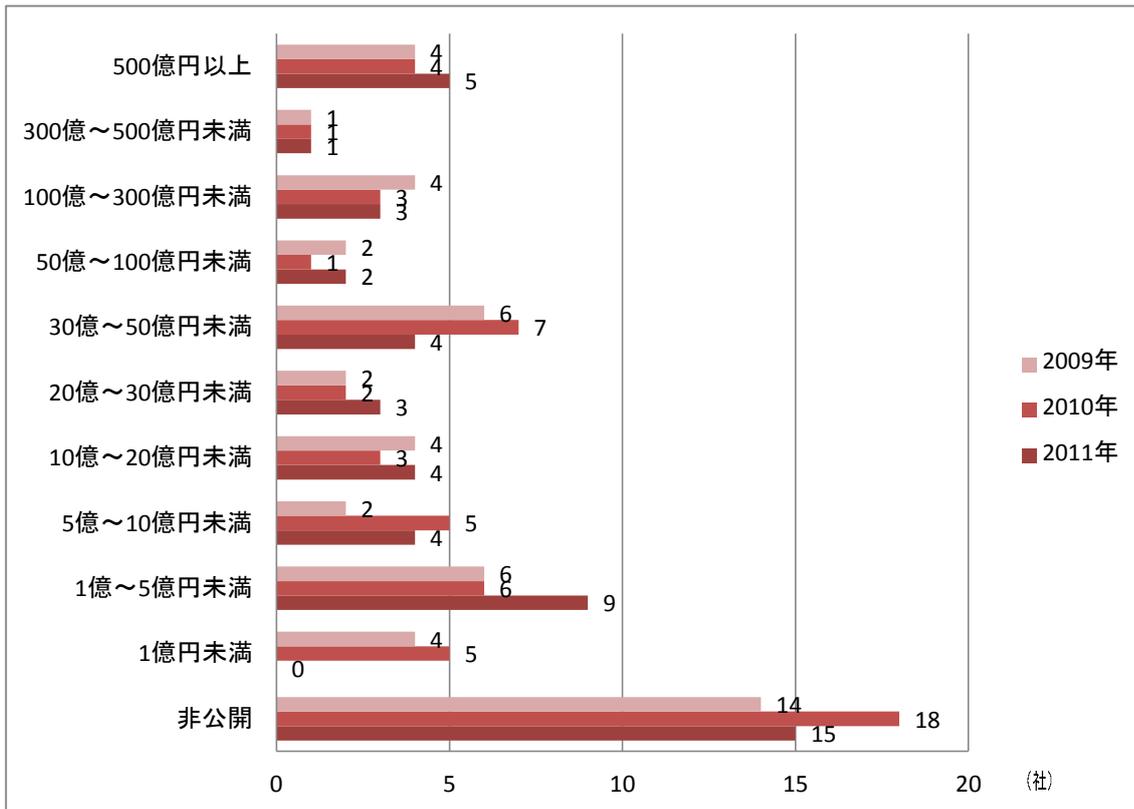
■2010年と比較可能な26社の売上高合計



売上高の合計では、2010年の調査と比較して約409億4千万円(約7.7%)の増加となった。2010年の調査と比較可能な26社の売上は、約201億5千万円(約3.9%)の減少となった。そのうち13社の売上が増加している。26社の売上高合計の減少は、複数の大規模の企業の売上の減少が影響を及ぼしている。なお、2010年度は売上高を非公開としたが、2011年度は公開した企業が4社である一方、2010年度は公開したが、2011年度は非公開とした企業は1社である。また、今年度新たに回答いただいた会員8社中5社が売上を公開している。

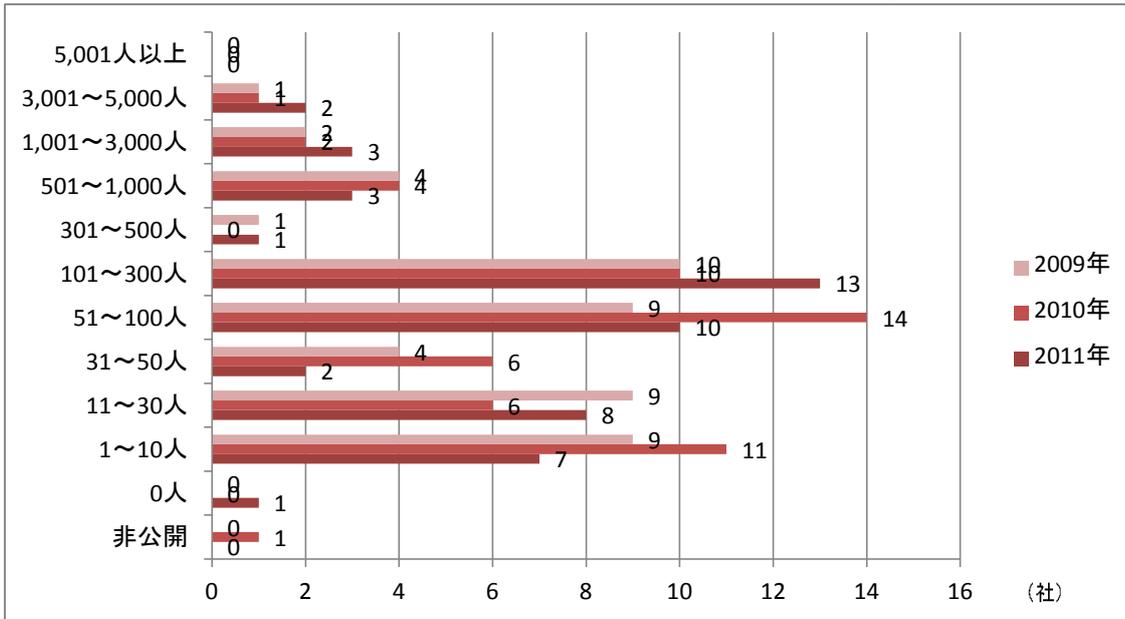
■売上高分布

2009年 N= 49
 2010年 N= 55
 2011年 N= 50



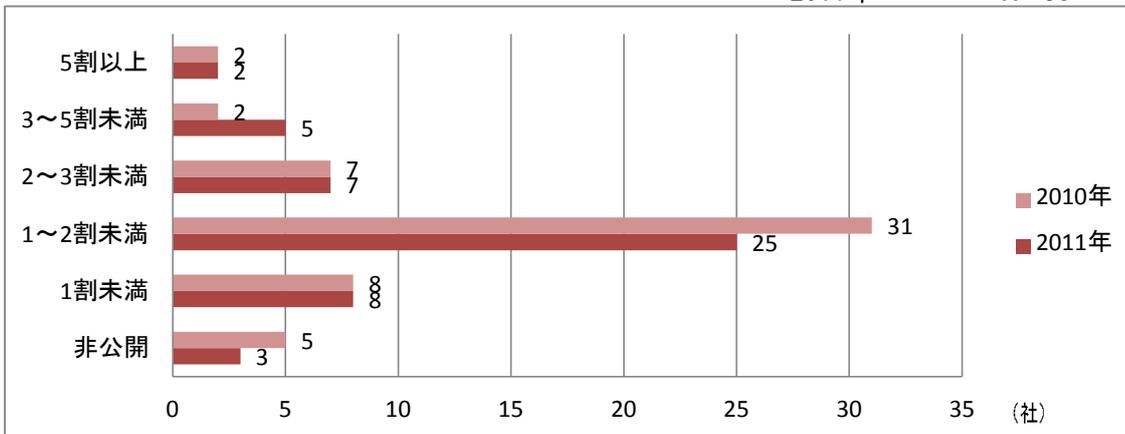
○ CCに常時従事している従業員数
 ■ 正社員数

2009年 N= 49
 2010年 N= 55
 2011年 N= 50



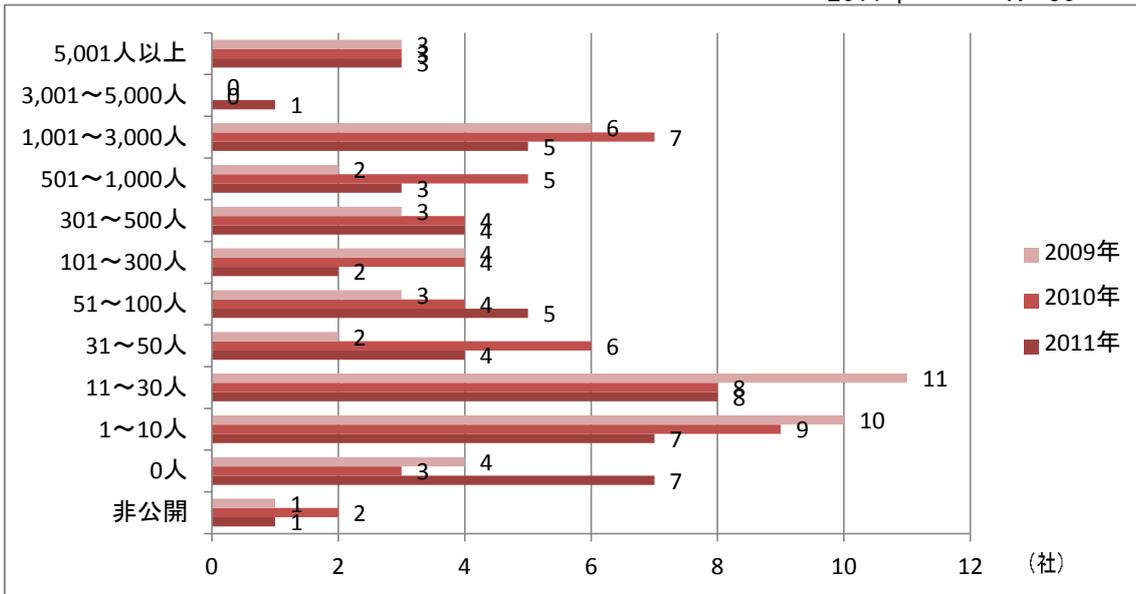
■ 全体に占める正社員の割合

2010年 N= 55
 2011年 N= 50



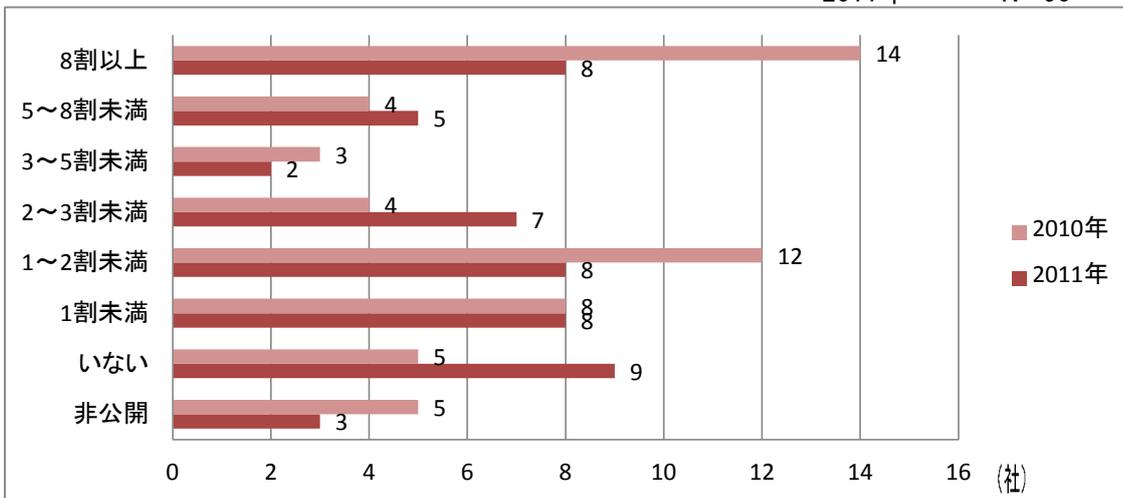
■契約社員数

2009年 N= 49
 2010年 N= 55
 2011年 N= 50



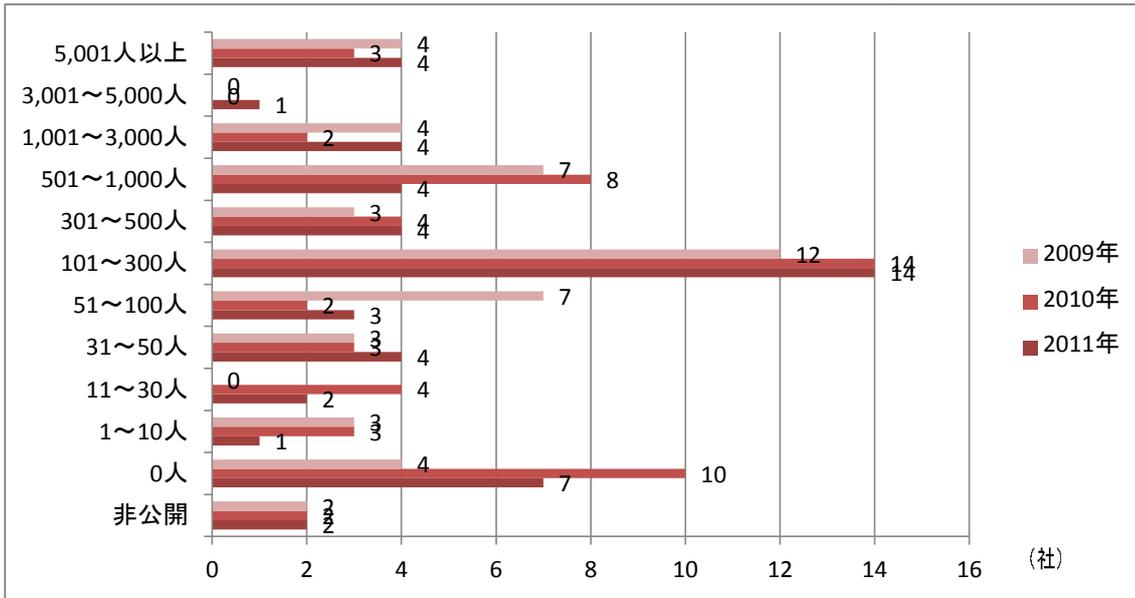
■全体に占める契約社員の割合

2010年 N= 55
 2011年 N= 50



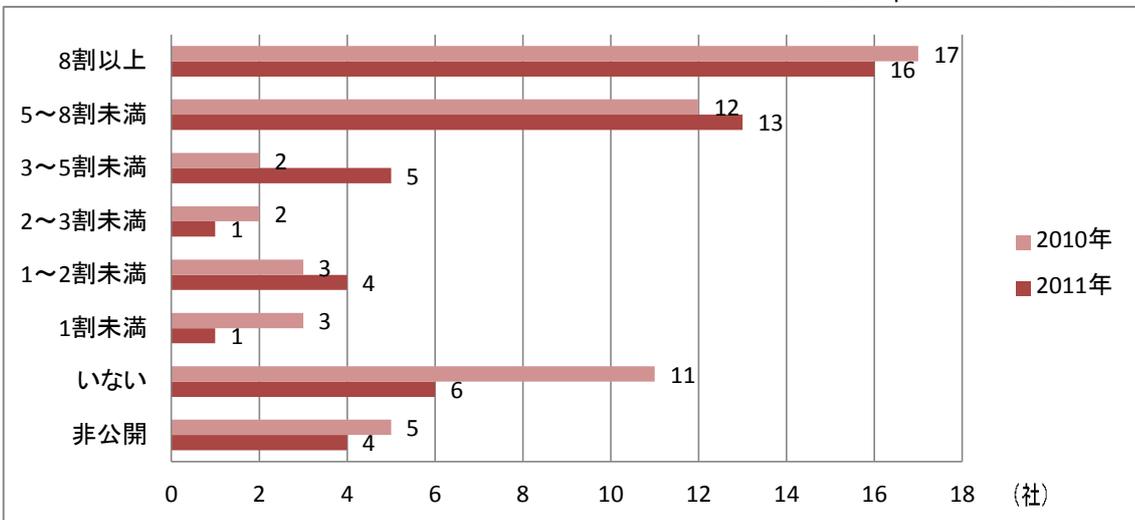
■パート／アルバイト数

2009年 N= 49
 2010年 N= 55
 2011年 N= 50



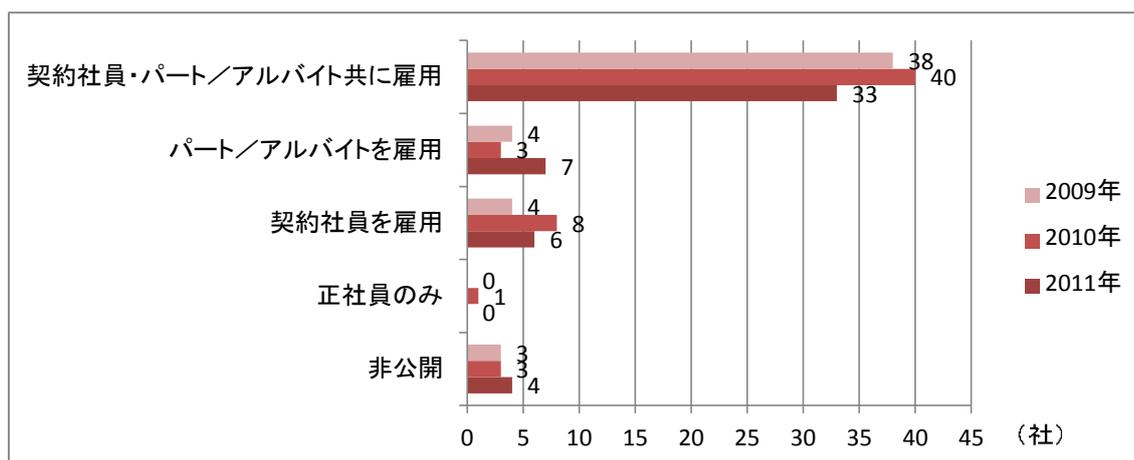
■全体に占めるパート／アルバイトの割合

2010年 N= 55
 2011年 N= 50



■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
 2011年 N= 50

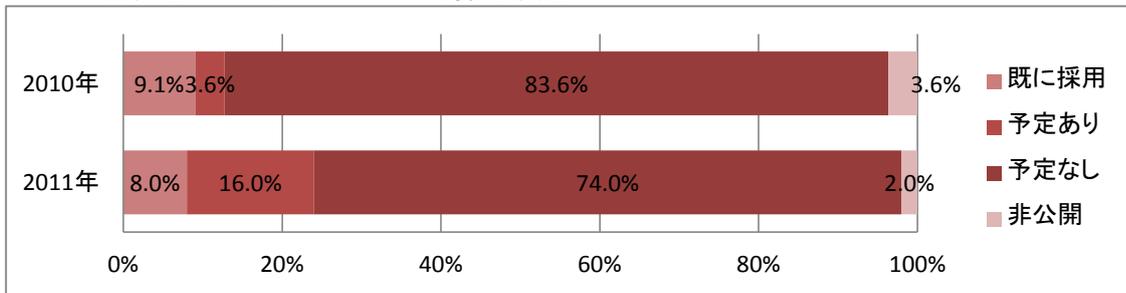


従業員全体に占める正社員の割合は、2010年同様1～2割未満の企業が最も多く25社であったが、3～5割未満の企業が2社から5社に増加している。33社(66%)が正社員数2割未満であり2010年とほぼ同じ割合である。

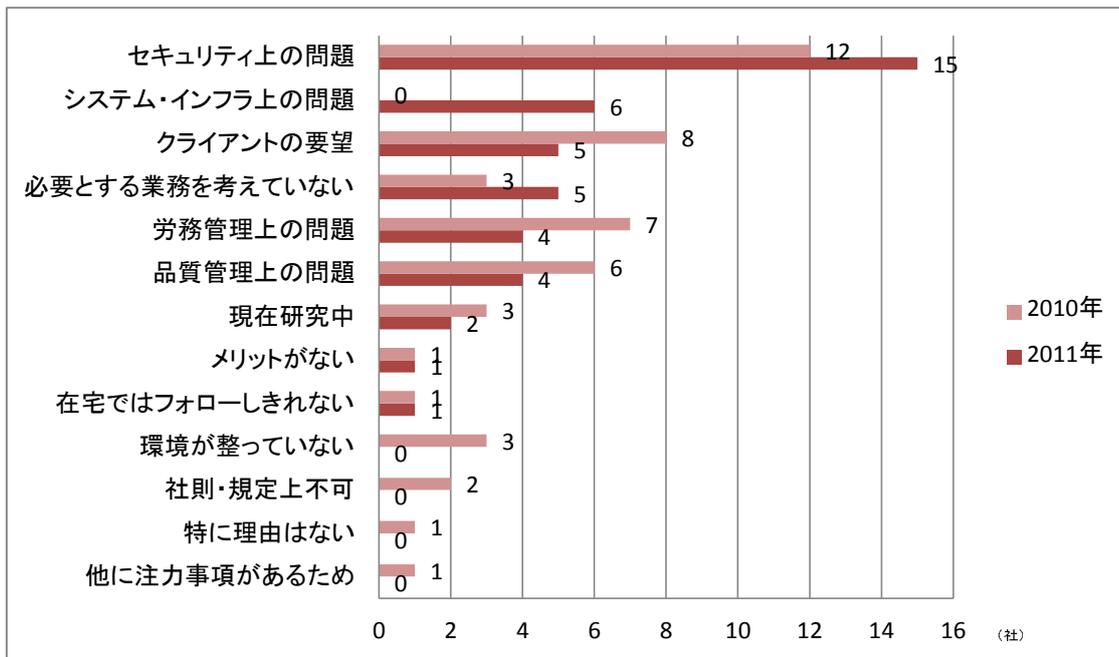
契約社員に関しては8割以上の企業が6社減り8社となった一方、契約社員はいないとの回答が最も多く9社であった。パート／アルバイトは2010年同様に8割以上の企業が最も多く、16社(32%)であった。

○ 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採用予定



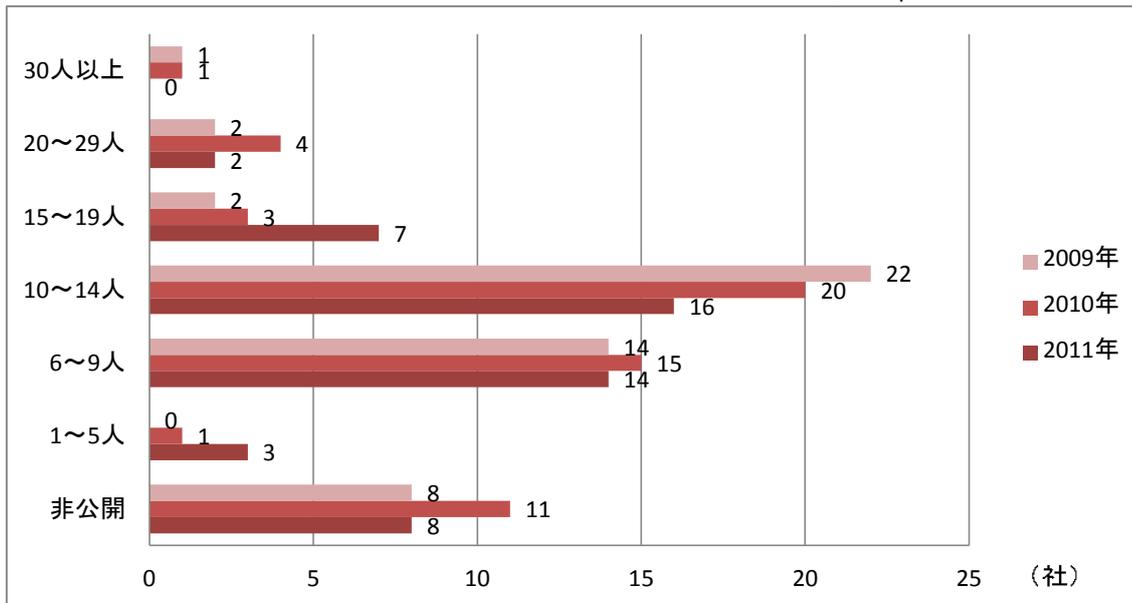
■ 採用予定がない理由(複数回答)



在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、採用している企業が2010年より1社減り4社となったが、採用の予定があるとした企業は2010年の2社より大幅に増え8社であった。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最も多く15社、次いで、システム・インフラ上の問題が6社であった。

○ 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)

2009年 N= 49
 2010年 N= 55
 2011年 N= 50



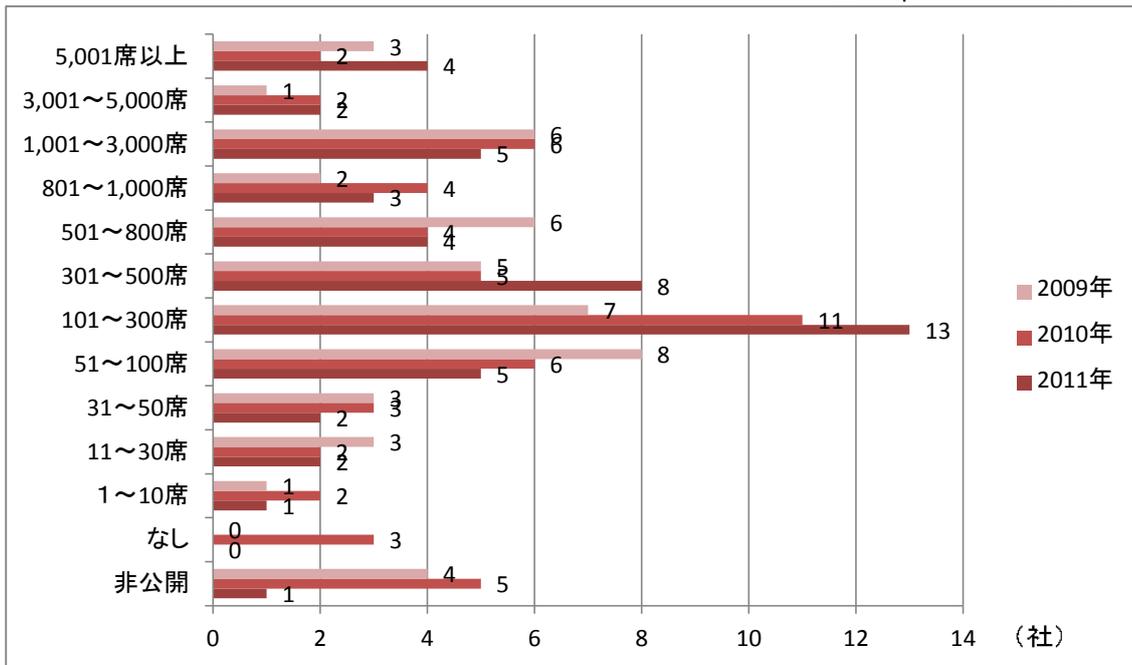
■ 一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数平均

2009年:10.46人
 2010年:10.60人
 2011年:10.18人

スーパーバイザーの平均的な配置については、2009年、2010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16社(32%)で、次いで6~9人に一人配置している企業が14社(28%)であった。平均では10.18人に一人のスーパーバイザーを配置しており、2009年2010年とほぼ同様であった。

○ オペレーションブース数

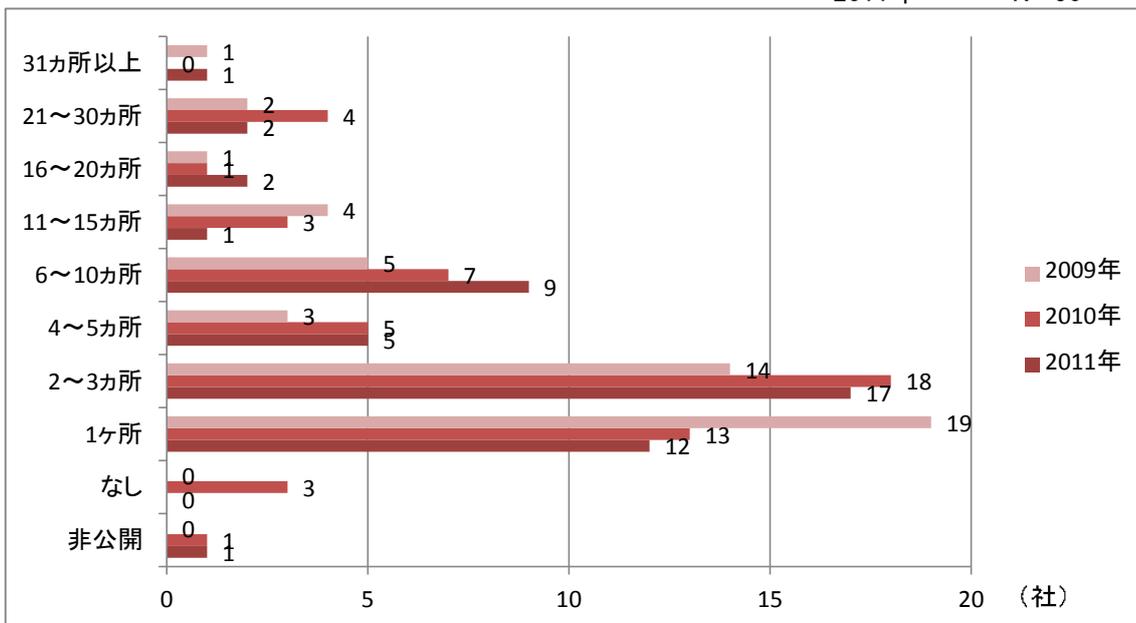
2009年 N= 49
 2010年 N= 55
 2011年 N= 50



オペレーションブース数は、101～300席の企業が最も多く13社(26%)であった。また、301～500席の企業も3社増え、5,000席以上の企業も2社増え4社となっている。

○ 拠点数

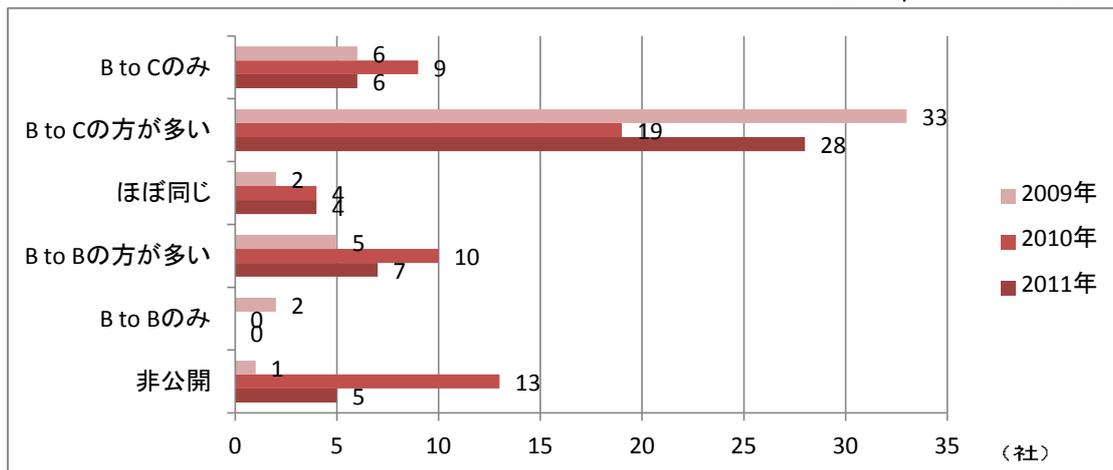
2009年 N= 49
 2010年 N= 55
 2011年 N= 50



拠点数については、3カ所以下の企業が29社(58%)と半数以上を占めている。国内のほか、海外に拠点があると回答した企業は4社であった。

○ 電話業務におけるコールの対象(売上ベース)

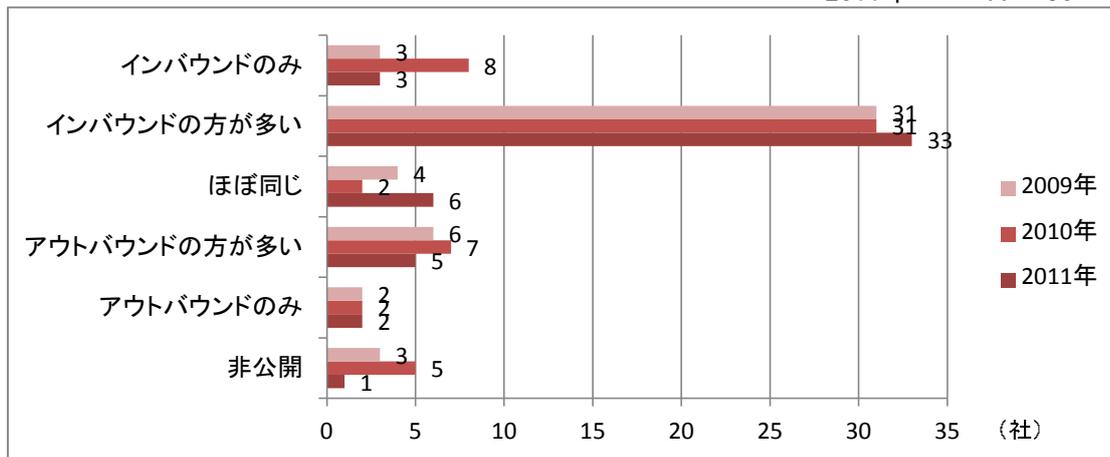
2009年 N = 49
 2010年 N = 55
 2011年 N = 50



コールの対象がBtoCのみ、BtoCの方が多しとした企業は34社で、全体の7割を占めている。一方、BtoBのみの企業は2010年同様0社であった。

○ 電話業務におけるイン・アウトの比率(売上ベース)

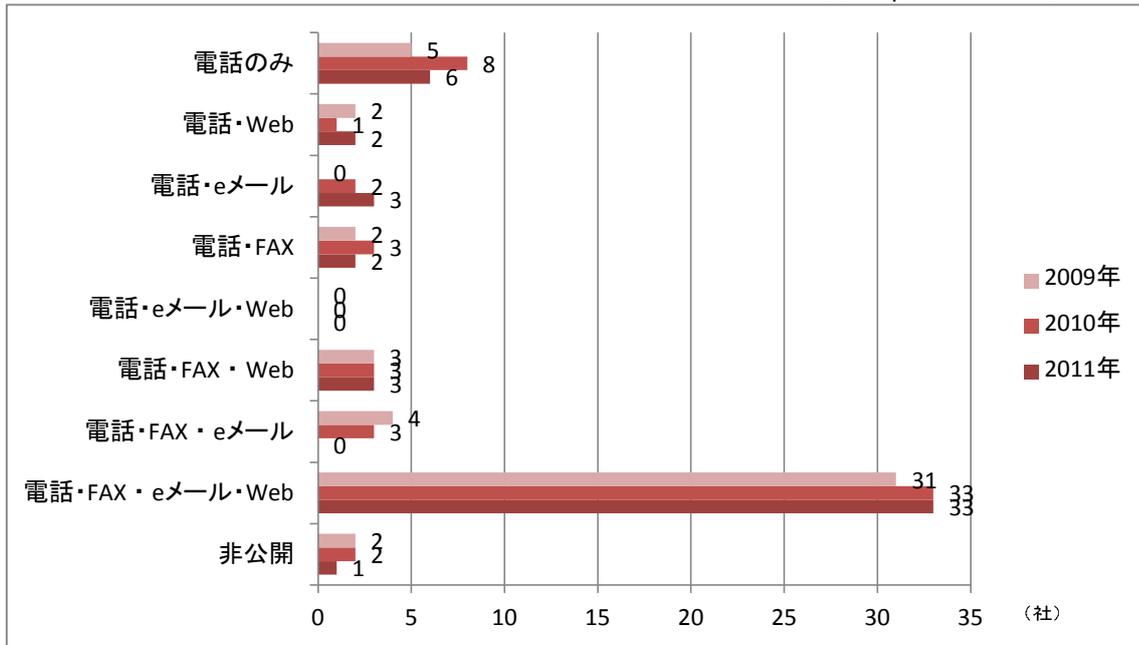
2009年 N = 49
 2010年 N = 55
 2011年 N = 50



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しとした企業が昨年同様最も多く、36社(72%)で、アウトバウンドのみ・アウトバウンドの方が多し企業は7社で、全体の14%であった。

○ 対応チャネル

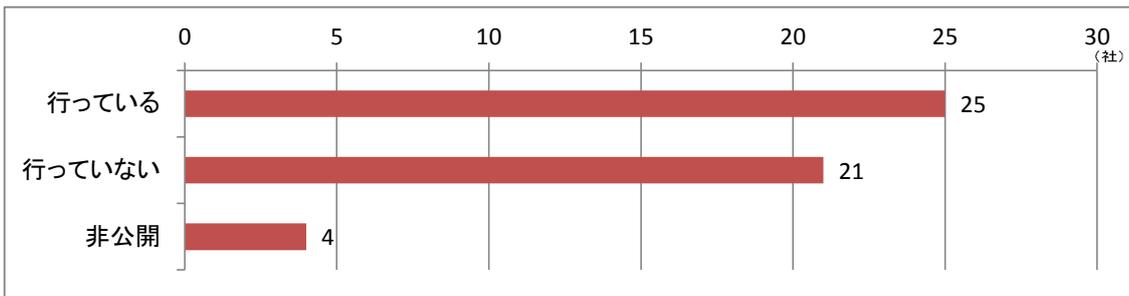
2009年 N = 49
 2010年 N = 55
 2011年 N = 50



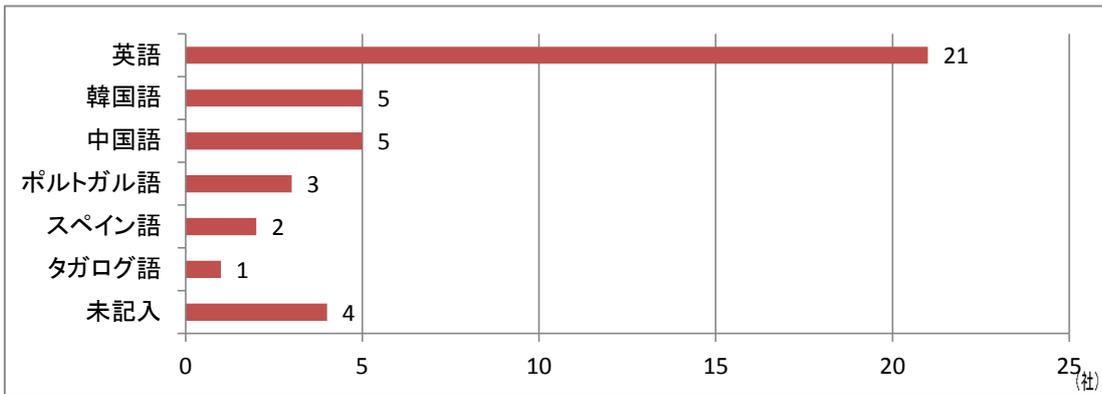
対応チャネルは、電話・FAX・eメール・Web全てに対応している企業が33社(66%)と最も多い一方、電話のみの企業も6社(12%)あった。対応チャネルに占める電話対応の割合は、電話業務のみと8割以上が電話業務とした企業が27社で、全体の約64.3%を占めている(計上不能と回答した8社を除く)。

○ 外国語対応について
 ■ 外国語対応の有無

2011年 N = 50

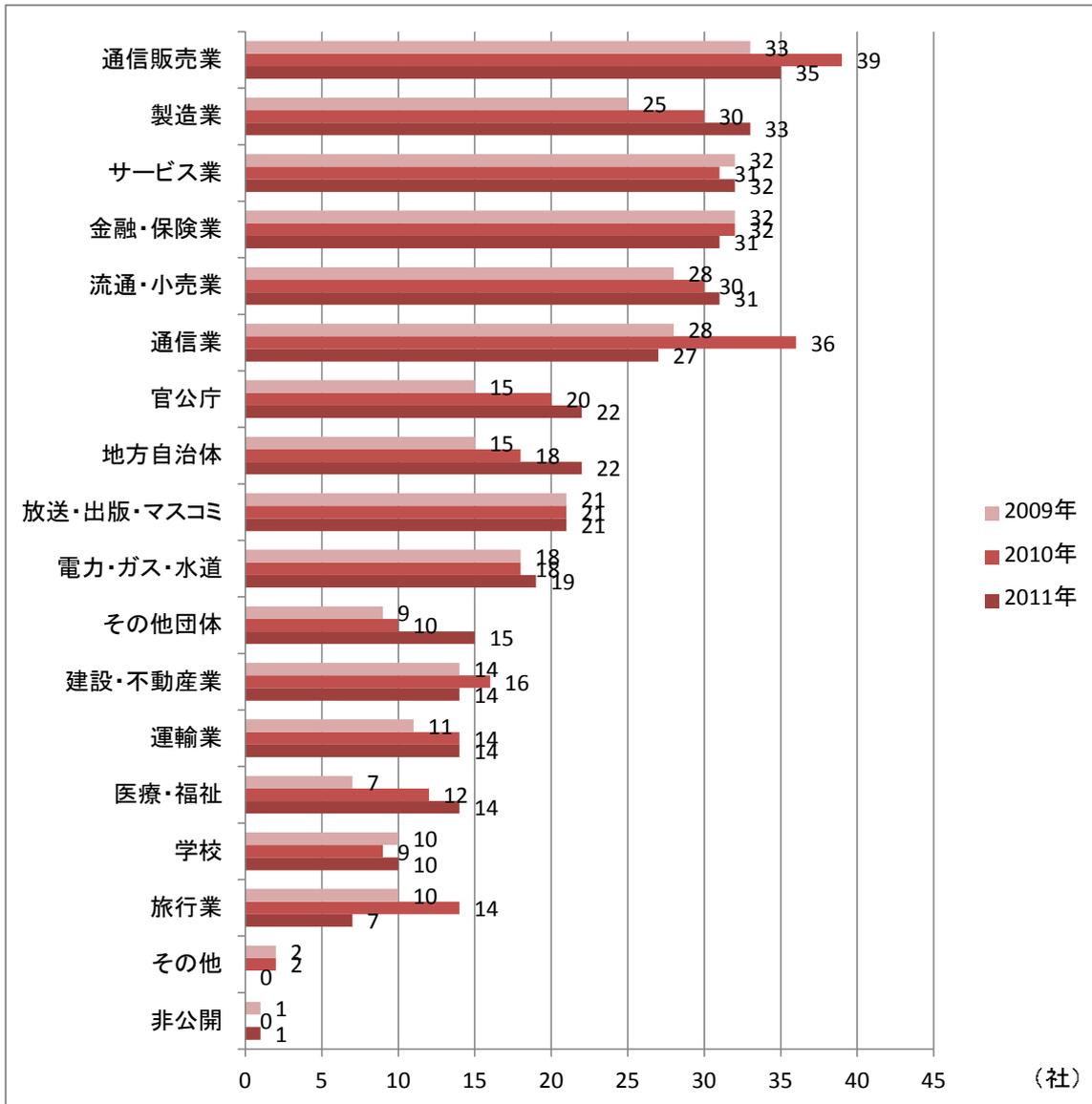


■ 外国語対応を行っていると回答した企業が対応している外国語 (複数回答)



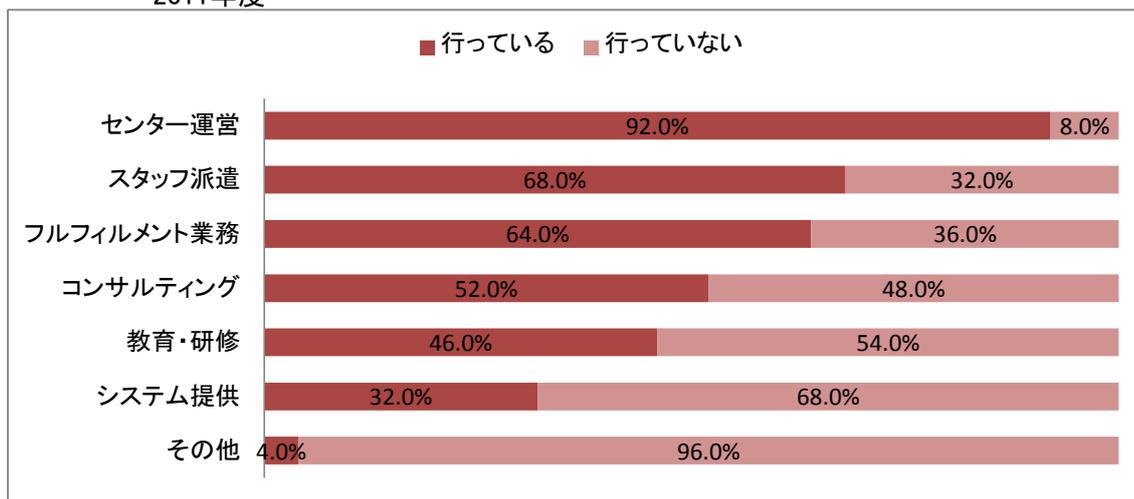
全体の半数に当たる25社が外国語対応を行っており、対応している外国語を未記入とした4社以外、すべての企業が英語での対応をしている。最も多くの外国語に対応している企業は2社で、5カ国語に対応しているとの回答であった。

○ クライアントの業種(複数回答)

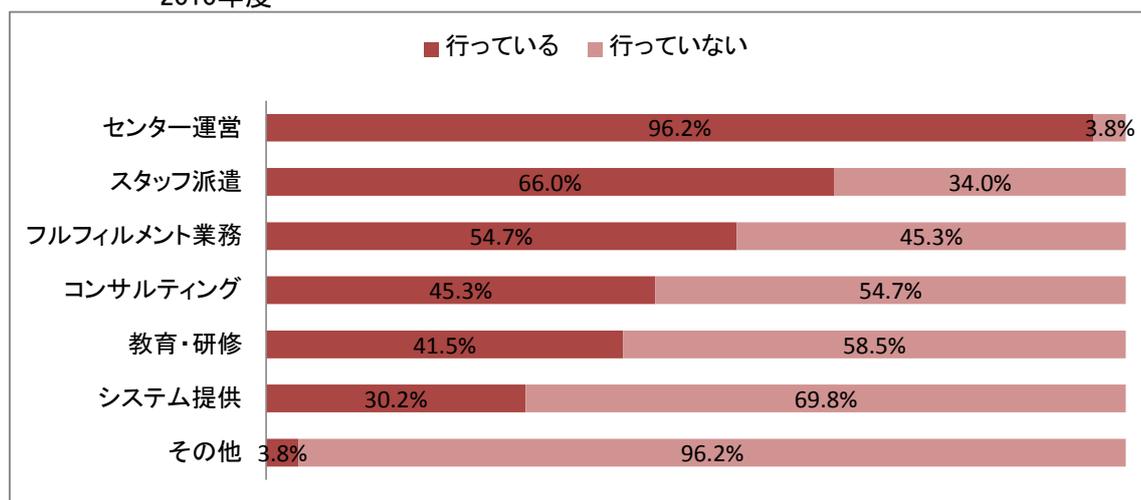


クライアントの業種では、回答企業数の変動にもかかわらず、官公庁、地方自治体、その他団体、医療・福祉が増える傾向がうかがえる。

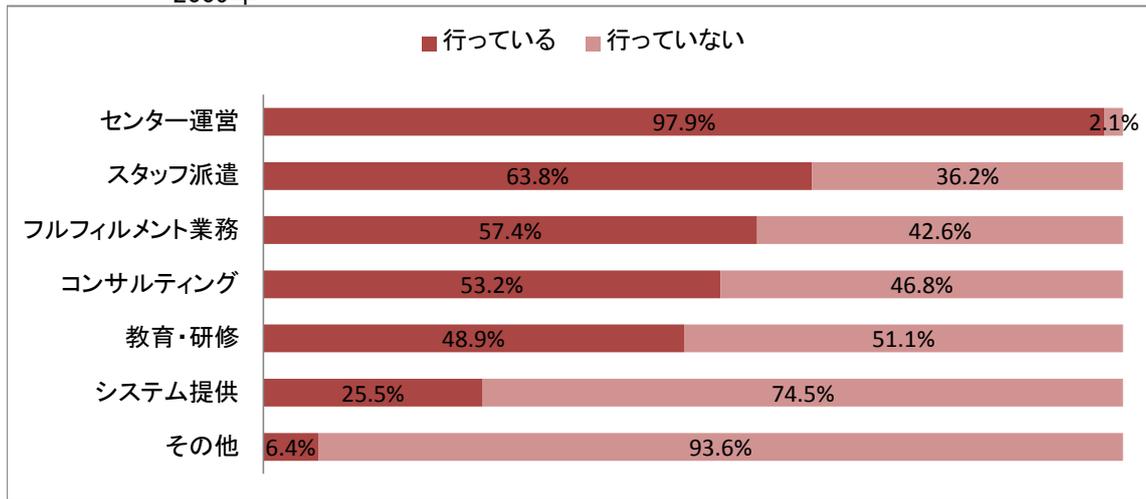
○ クライアントからの受託業務(複数回答)
2011年度



2010年度

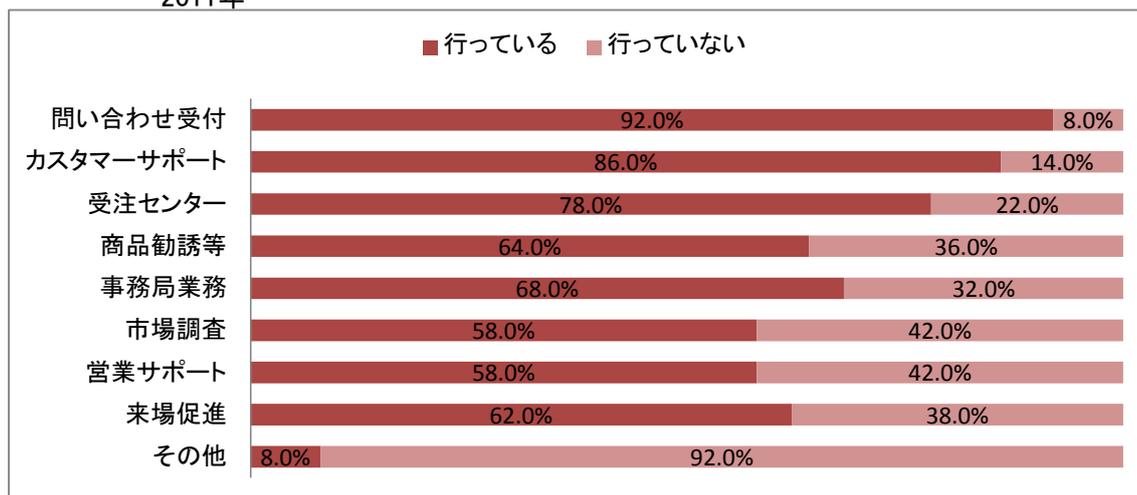


2009年

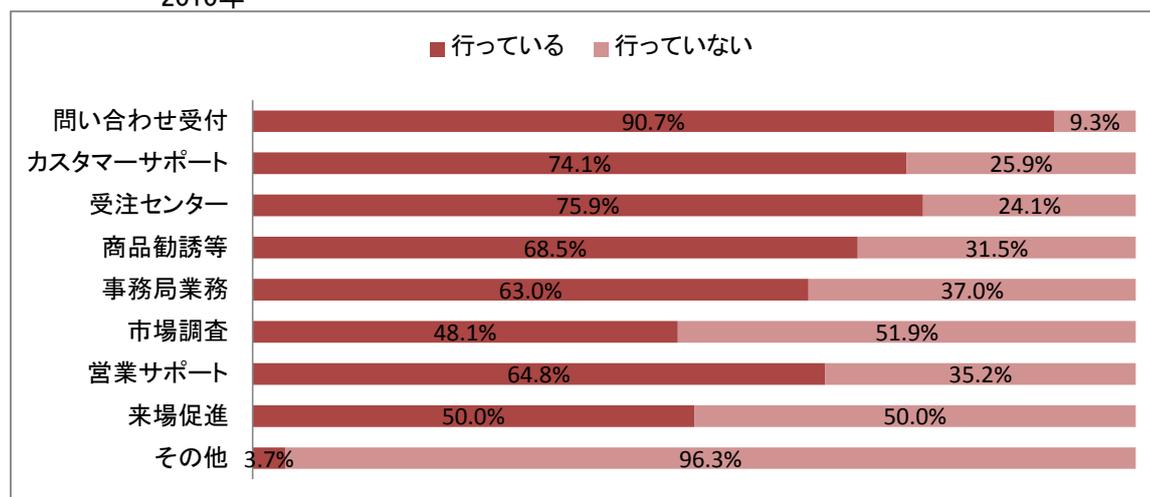


○ センター業務の受託内容(複数回答)

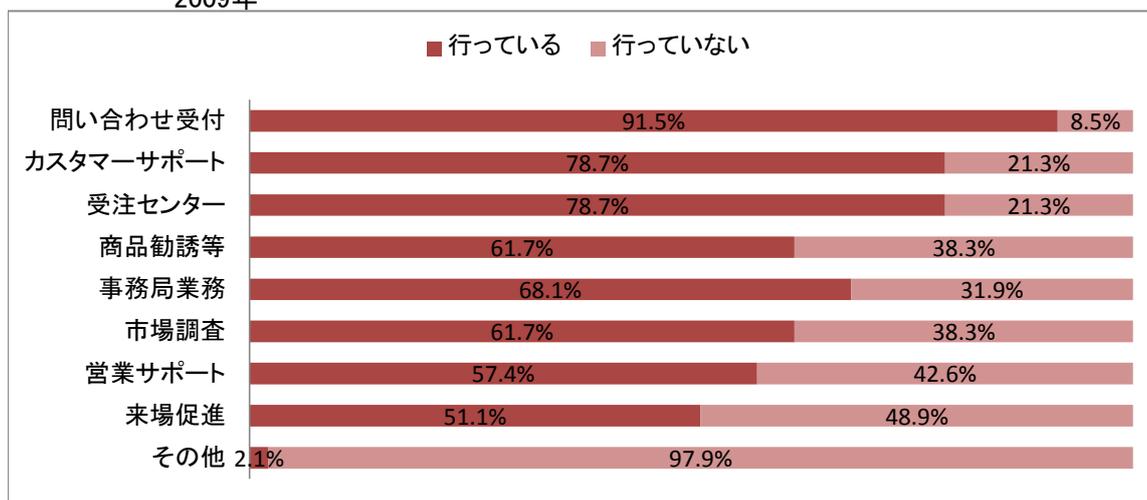
2011年



2010年



2009年



■回答企業一覧(計50社)

(株)アイティ・コミュニケーションズ	(株)テレマートジャパン
(株)安心ダイヤル	(株)電算
(株)エス・エフ・シー	東京ガステレマーケティング(株)
(株)NDS	トランスコスモス(株)
(株)NTTソルコ	トランスコスモス シー・アール・エム沖縄(株)
(株)NTTデータ3C	(株)日経BPマーケティング
(株)NTTマーケティングアクト	日本アイビーエム・ビジネスサービス(株)
(株)カスタマーリレーションテレマーケティング	日本トータルテレマーケティング(株)
(株)グッドクロス	日本マルチメディアサービス(株)
(株)グロップ	ビーウィズ(株)
(株)KDDIエボルバ	(株)PUC
(株)KDDIエボルバ沖縄	(株)ビズスタッフコミュニケーションズ
コムテック(株)	(株)日立ブレーン
(株)三愛	富士通コミュニケーションサービス(株)
サントリーパブリシティサービス(株)	フロストインターナショナルコーポレーション(株)
(株)JBMコンサルタント	プロブリッジ(株)
(株)セシールコミュニケーションズ	(株)ベルウェール渋谷
セントラル・アイ(株)	(株)ベルシステム24
(株)創企社	(株)ベルテック
ソニアキューブ(株)	(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)ツーウェイシステム	(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
(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
(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	一社名称非公開