

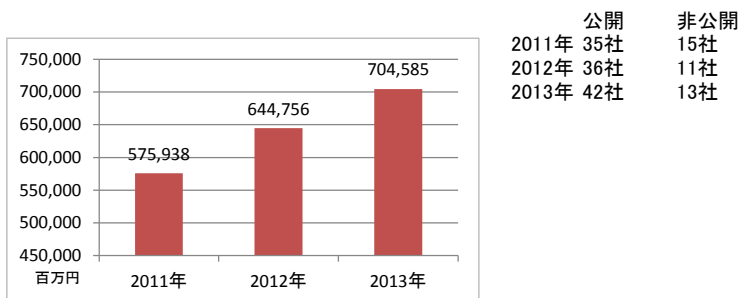
『2013年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査』報告

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「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85社である(2012年度も85社)。なお、2012年度、2013年度と2年連続でご協力いただいた企業は38社である。

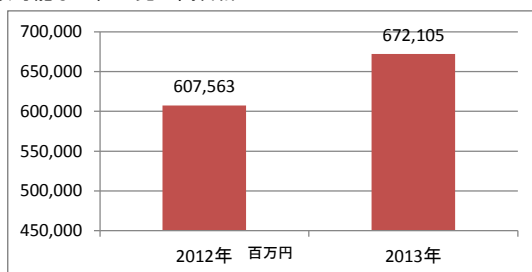
調 査 名	2013年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査	
実 施 主 体	一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ) 情報調査委員会	
実 施 期 間	2013年8月5日～8月29日(25日間)	
実 施 方 法	調査票をメールにて配信、メールまたはFAXにて回収	
対 象	85社/CCAJエージェンシー会員	
回 収	55社	64.7% (回収率)

○ 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



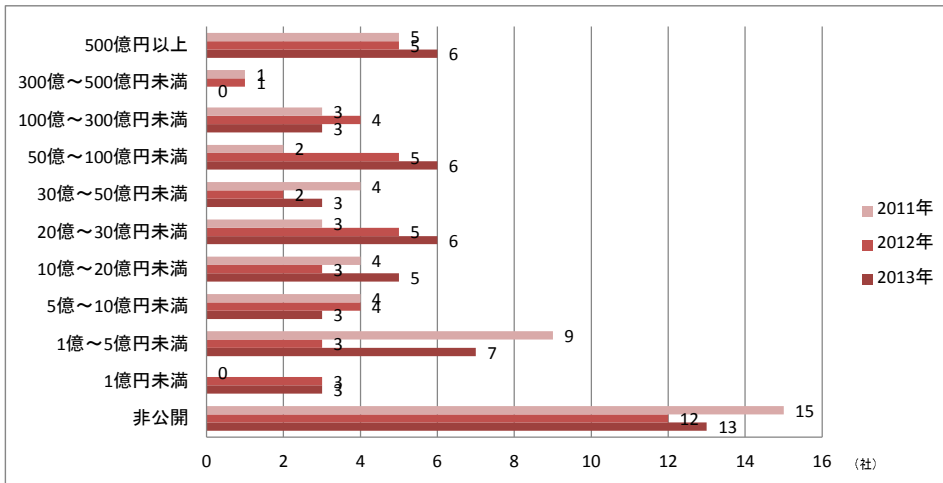
■2012年と比較可能な27社の売上高合計



売上高の合計では、2012年の調査と比較して約598億3千万円(約9.3%)の増加となった。2012年の調査と比較可能な27社の売上は、約645億4千万円(約10.6%)の増加となった。そのうち17社の売上が増加している。なお、売上を非公開とした理由としては「公開情報として定めていないため」「未上場のため」などが挙げられている。また、コールセンター／コンタクトセンター関連に限定しての売上算定が困難なため、全社の売り上げで回答いただいている企業もある。

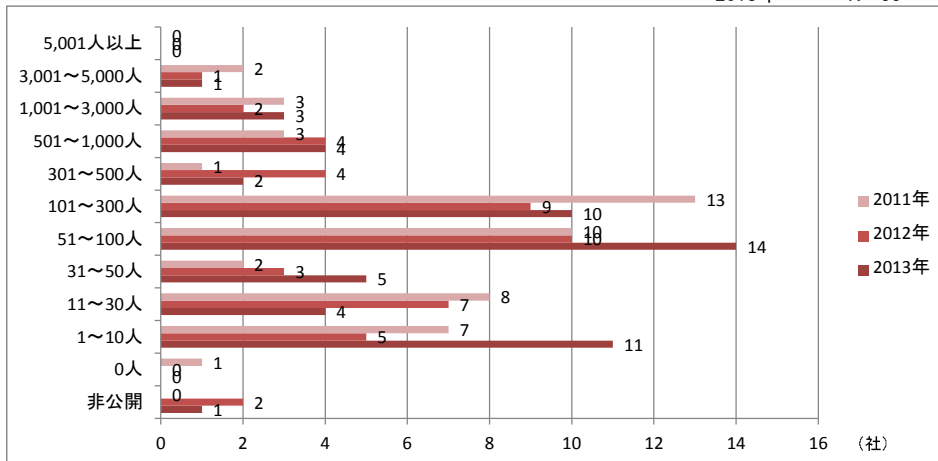
■売上高分布

2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



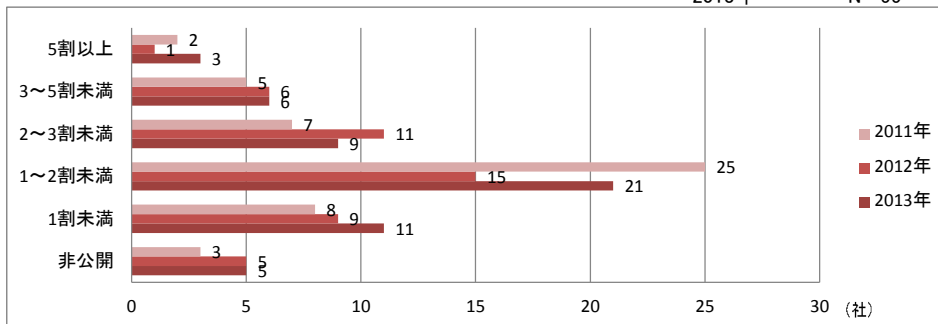
○ CCに常時従事している従業員数
 ■ 正社員数

2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



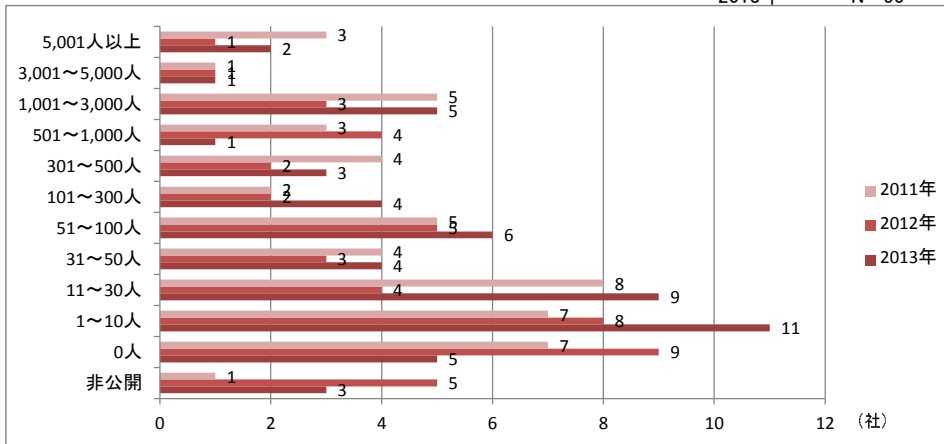
■ 全体に占める正社員の割合

2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



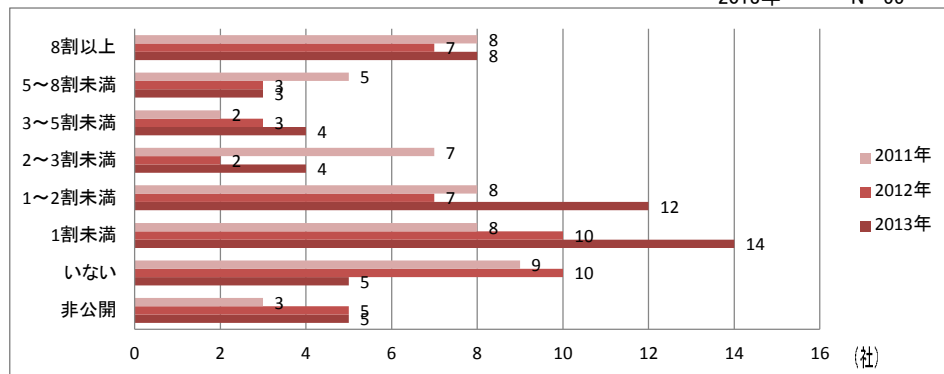
■契約社員数

2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



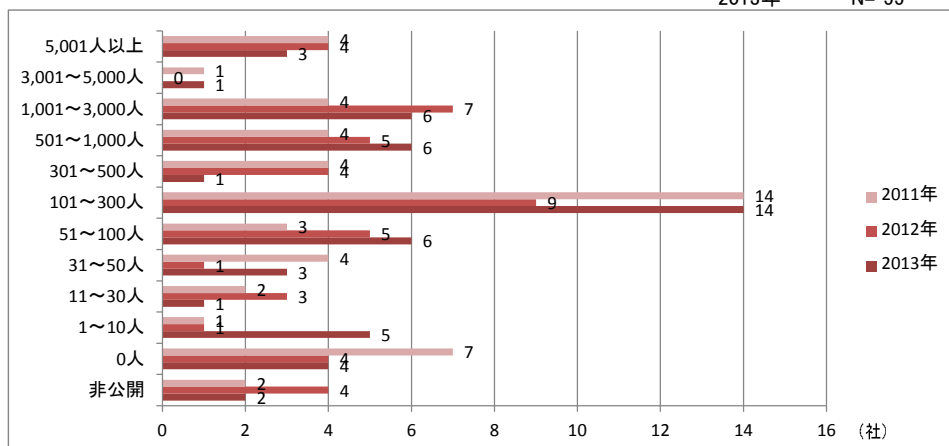
■全体に占める契約社員の割合

2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



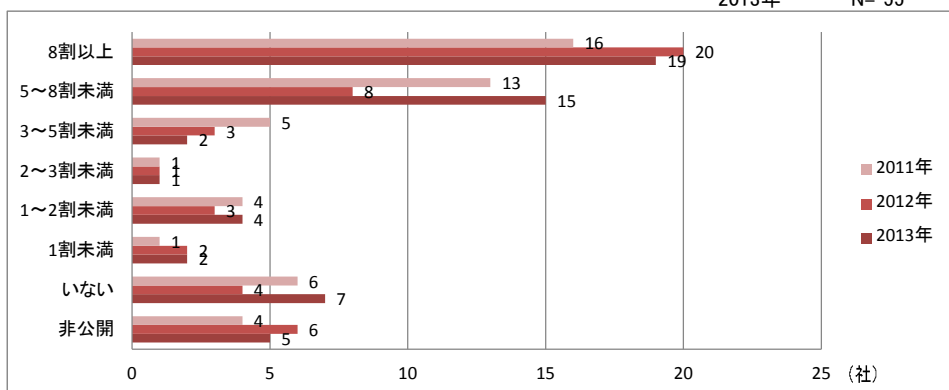
■パート/アルバイト数

2011年 N= 50
2012年 N= 47
2013年 N= 55



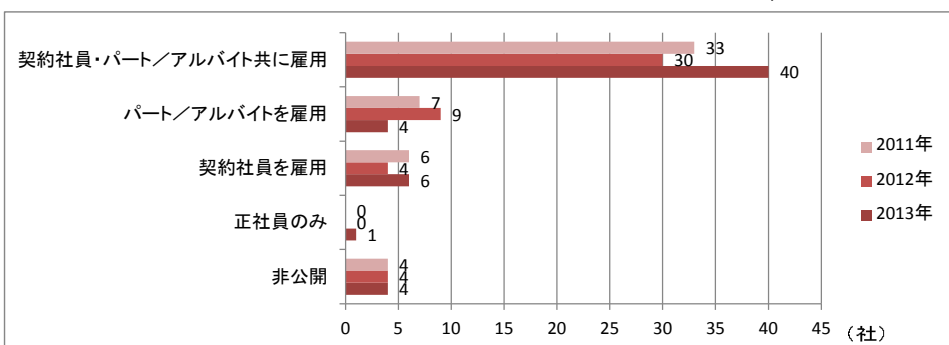
■全体に占めるパート/アルバイトの割合

2011年 N= 50
2012年 N= 47
2013年 N= 55



■契約社員・パート/アルバイトの雇用状況

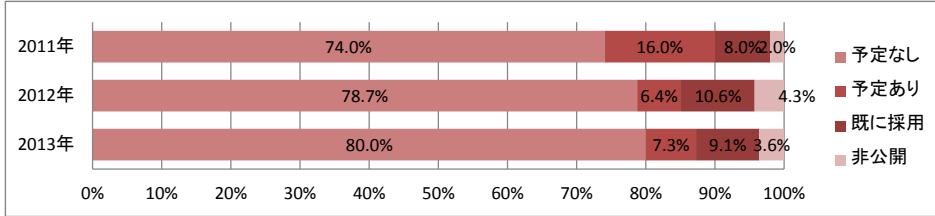
2011年 N= 50
2012年 N= 47
2013年 N= 55



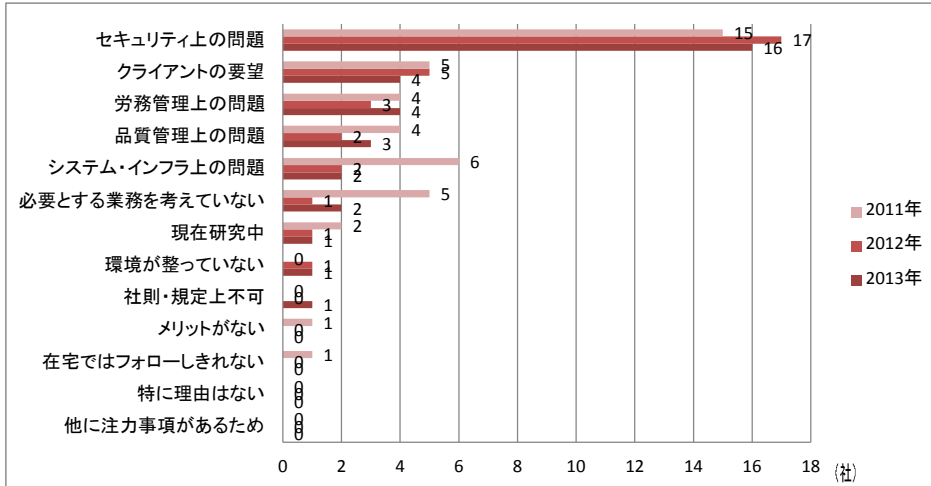
従業員全体に占める正社員の割合は、2012年同様1~2割未満の企業が最も多く21社であり、1割未満の企業が9社から11社に増加している。
契約社員の割合が1~2割未満の企業が2012年の7社から12社に、1割未満の企業も10社から14社に増加している。8割以上がパート/アルバイトであるとした企業が19社と最も多く、5~8割未満の企業15社と合わせると34社と、全体の6割以上を占めている。「非公開」「0人」とした回答の理由としては「パート/アルバイトの定義が不明確なので『いない』とする」「契約社員/パート/アルバイトという区分で集計がない」「雇用形態の比率については特に公開していない」などが挙げられた。

○ 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)

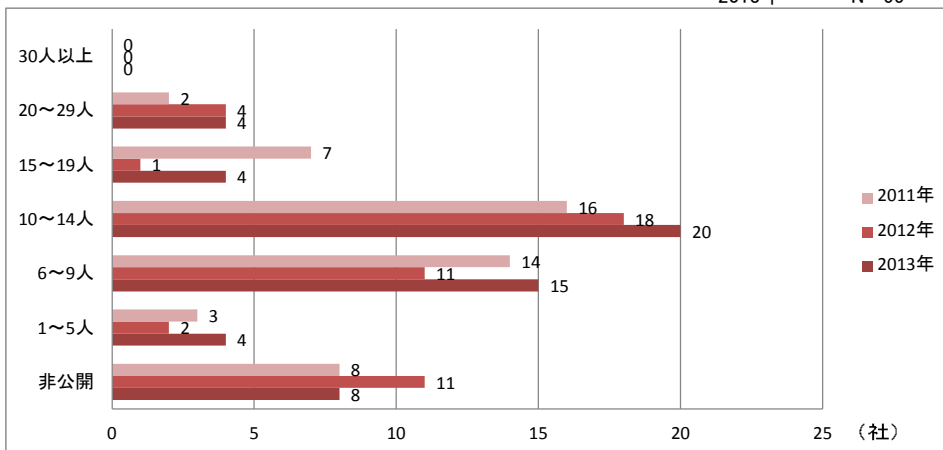


在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、採用している企業が2012年と同じく5社であり、採用の予定があるとした企業は2012年より1社増え4社となったものの2011年の8社から大幅に減少している。在宅テレコミュニケーターを採用しない理由としては、セキュリティ上の問題が16社と最も多く、この傾向は2011年から変わらない。

○ 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あたりの平均テレコミュニケーター数)

2011年 N= 50
2012年 N= 47
2013年 N= 55



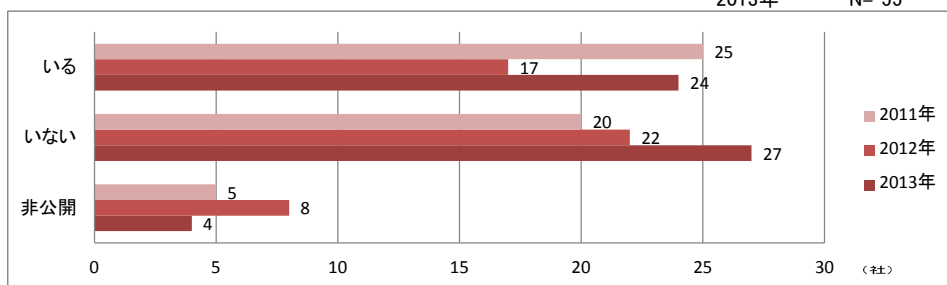
■ 一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数平均

2011年: 10.18人
2012年: 10.64人
2013年: 10.18人

スーパーバイザーの平均的配置については、2011年、2012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10.18人に一人のスーパーバイザーを配置しており、2011年、2012年とほぼ同様であった。非公開の理由としては「案件によりバラツキがあるため」「センターごとの状況が異なるため」「ノウハウが含まれるため非公開」「公開情報として定めていないため」などが挙げられた。

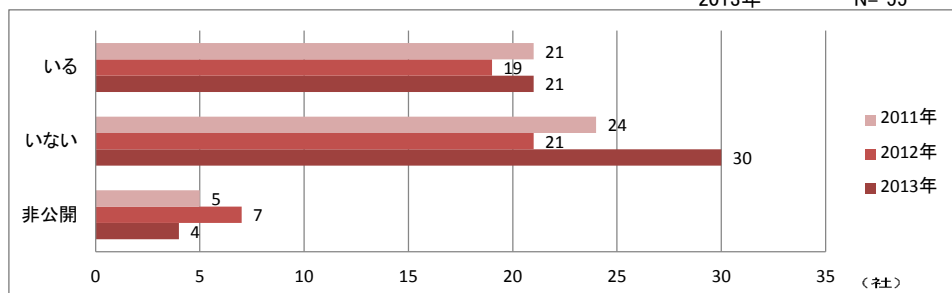
○ 専任トレーナーの有無

2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



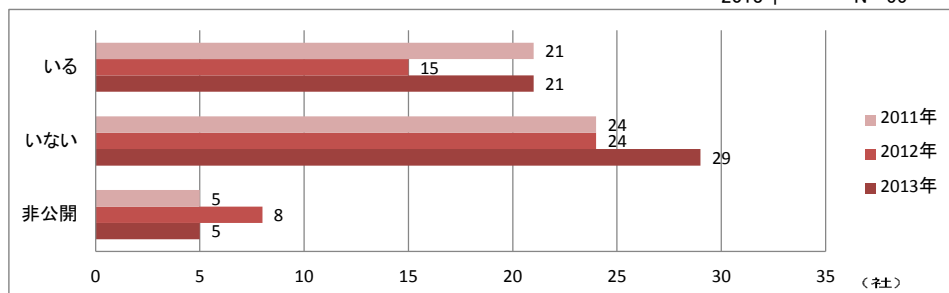
○ 専任QC・QA担当者の有無

2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



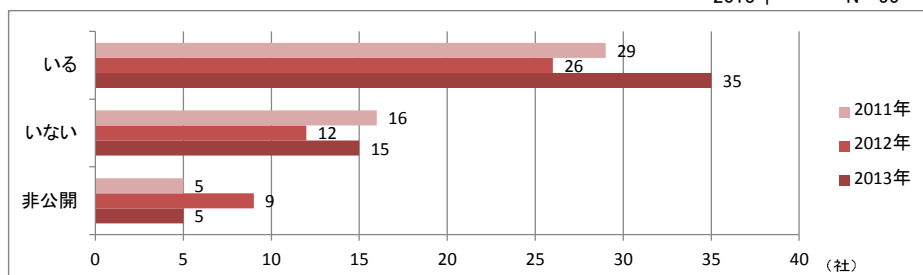
○ トレーナー／QC・QA兼務者の有無

2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



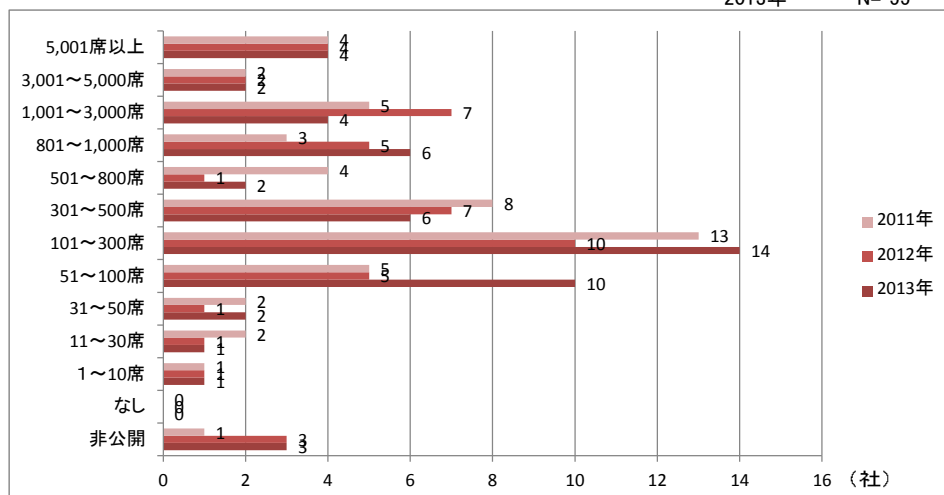
○ SV／トレーナー兼務者の有無

2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



○ オペレーションブース数

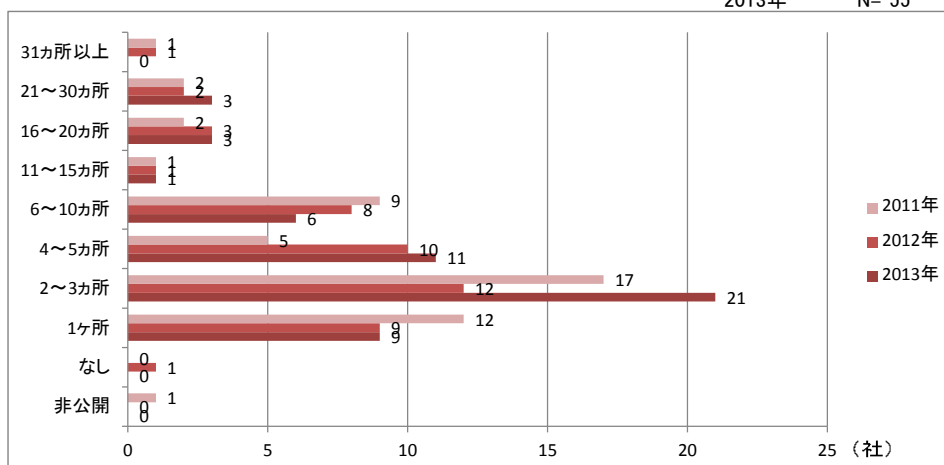
2011年 N= 50
2012年 N= 47
2013年 N= 55



オペレーションブース数は、2012年同様101~300席の企業が最も多く14社(約25.5%)であった。

○ 拠点数

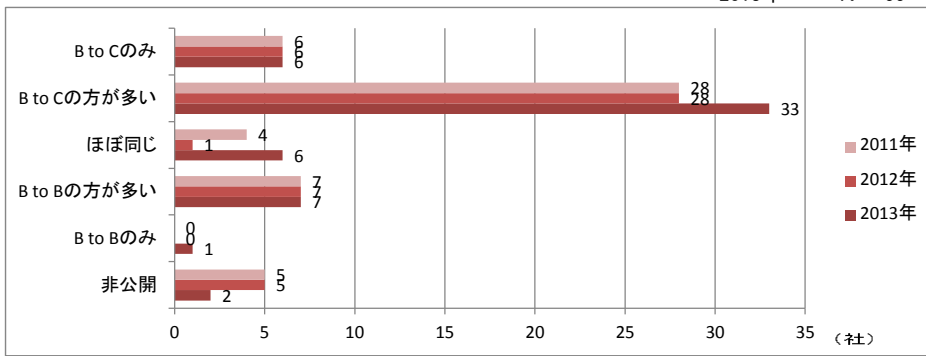
2011年 N= 50
2012年 N= 47
2013年 N= 55



拠点数については、2~3カ所の企業が21社(約38.2%)と最も多かった。平均すると約5.43拠点で、2012年の平均約6.09拠点より約0.66拠点減少している。

○ 電話業務におけるコールの対象(売上ベース)

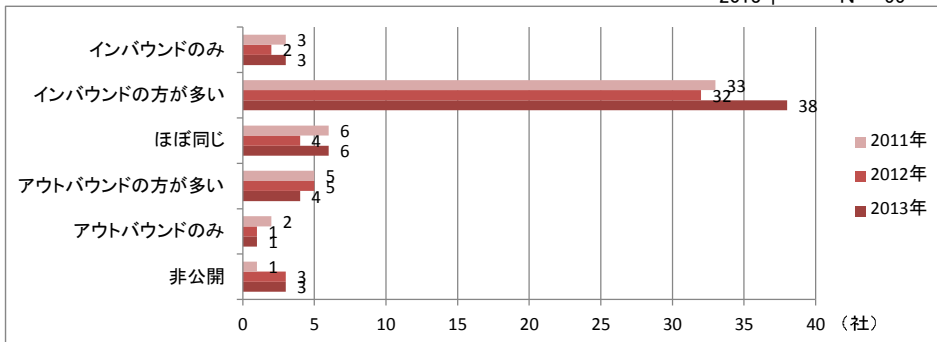
2011年 N= 50
2012年 N= 47
2013年 N= 55



コールの対象がBtoCのみ、BtoCの方が多しとした企業は2011年、2012年同様最も多く39社で、全体の約70.9%を占めている。

○ 電話業務におけるイン・アウトの比率(売上ベース)

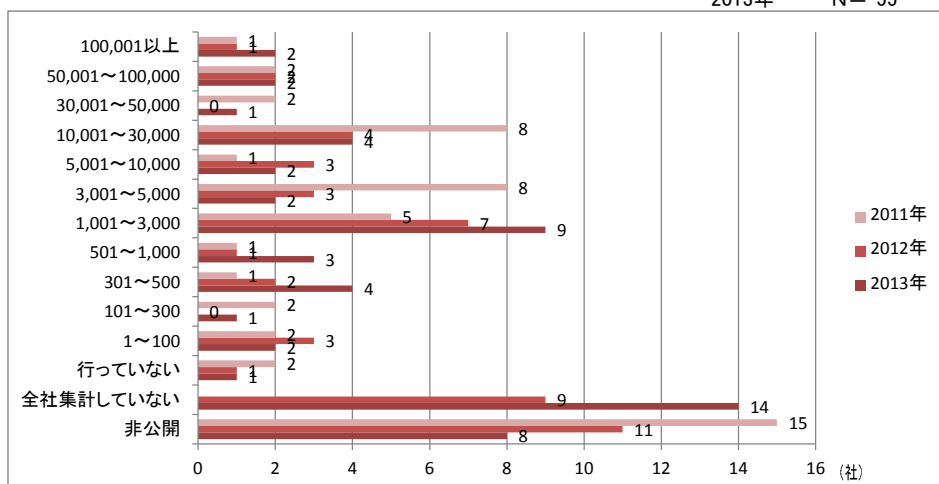
2011年 N= 50
2012年 N= 47
2013年 N= 55



インバウンドとアウトバウンドの比率は、インバウンドのみ、インバウンドの方が多しとした企業が2011年、2012年同様最も多く、41社で全体の約74.5%を占めている。

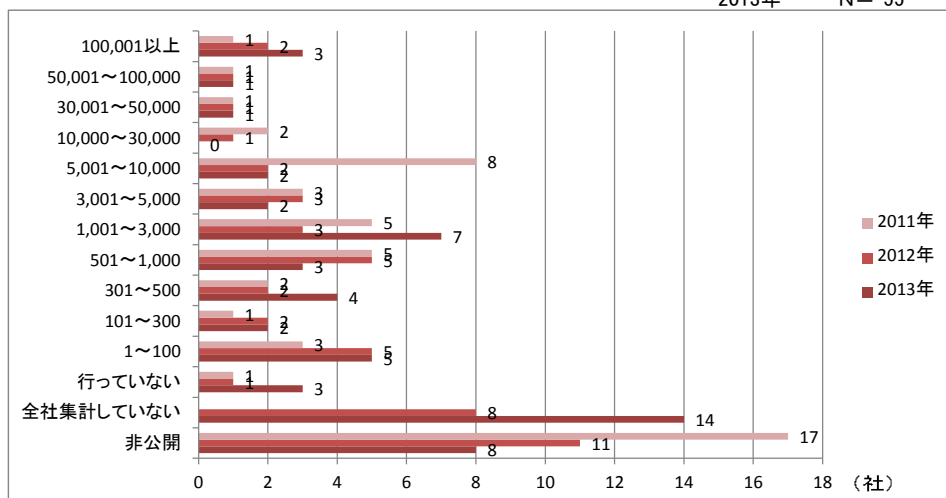
○ 一日の平均コール数
 ■ インバウンド

2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



■ アウトバウンド

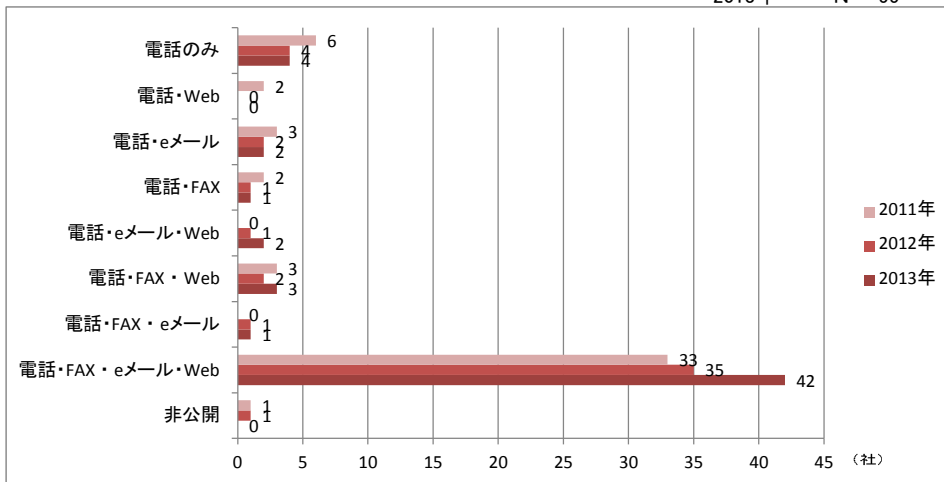
2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



※「全社集計していない」という選択肢は2012年から加えた。

○ 対応チャネル

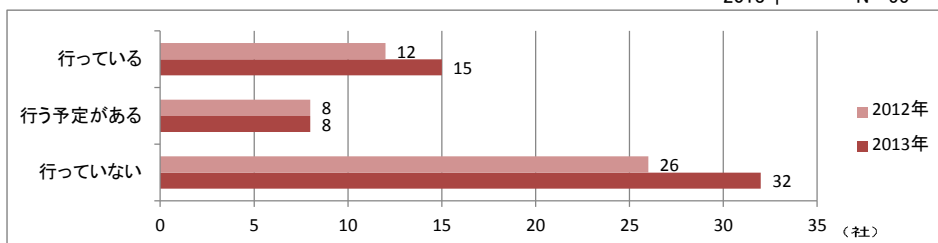
2011年 N= 50
2012年 N= 47
2013年 N= 55



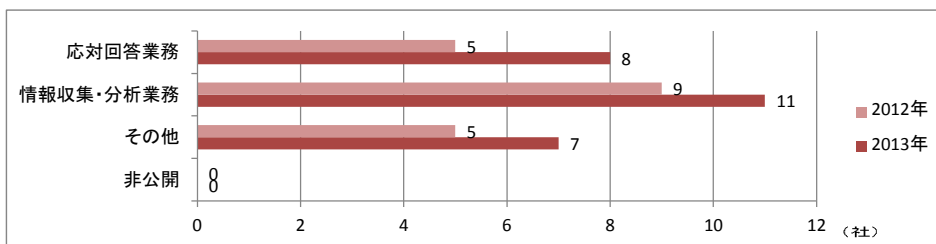
対応チャネルは、電話・FAX・eメール・Web全てに対応している企業が42社(約76.4%)と2012年同様最も多い。対応チャネルに占める電話業務の割合は、電話業務のみと電話業務が8割以上と回答したとした企業を合わせて27社で、全体の約49.1%を占めている。

○ ソーシャルメディア対応について

2012年 N= 46
2013年 N= 55



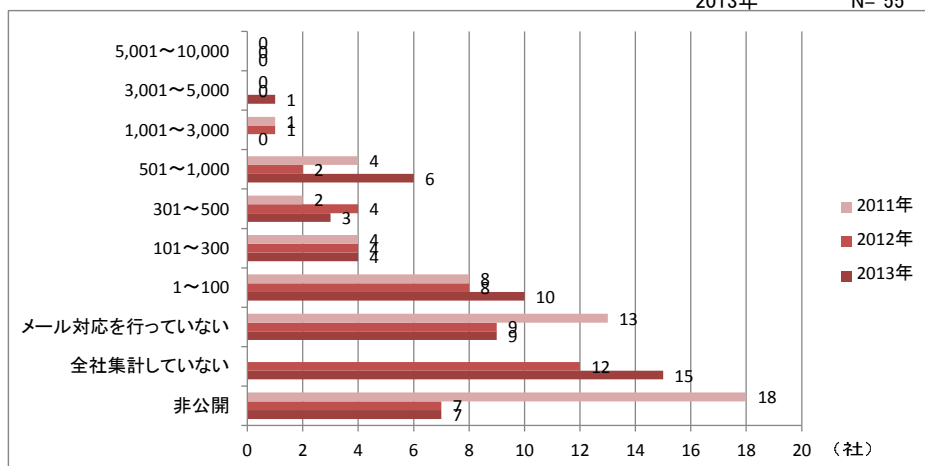
○ ソーシャルメディアの対応業務(行っていると回答した企業からの複数回答)



ソーシャルメディア対応を行っているとした企業はと2012年より3社増加し、15社(約27.3%)であった。その他の対応業務としては、「アクティブサポート」「SNS導入支援」「情報発信」「クライアント企業の情報公開」「マーケティング支援業務」「サイト監視業務」などが挙げられた。なお、ソーシャルメディア対応についての設問は2012年より加えた。

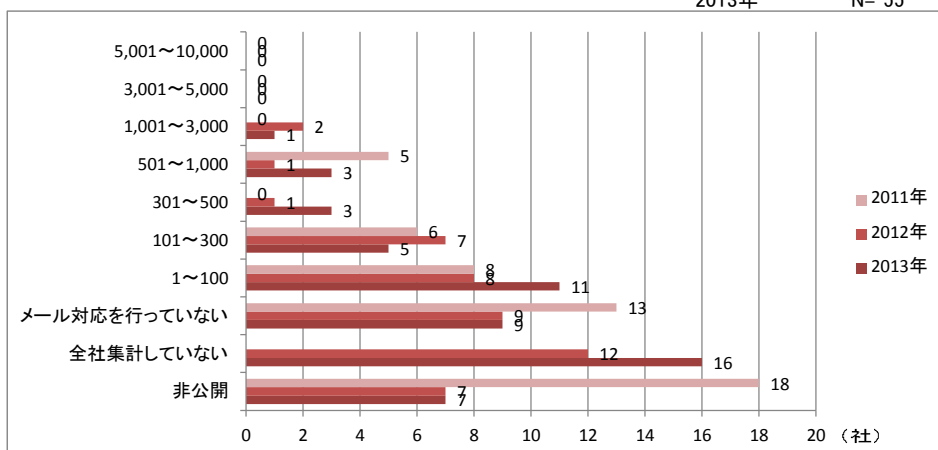
○ 一日の平均メール数
 ■ 受信メール

2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



■ 送信メール数

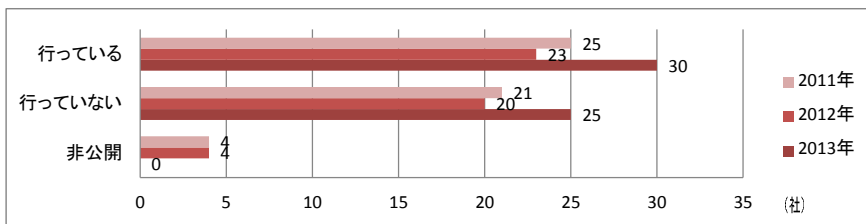
2011年 N= 50
 2012年 N= 47
 2013年 N= 55



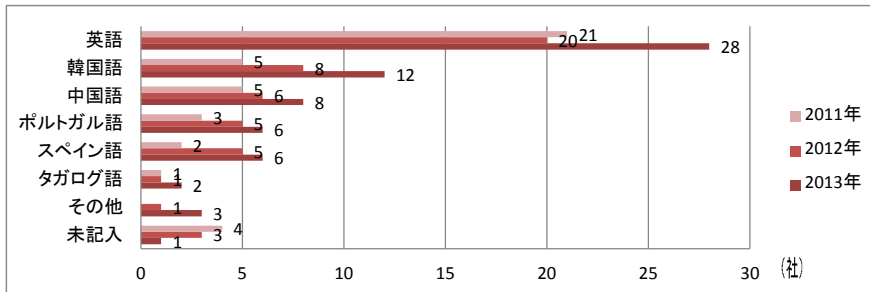
※「全社集計していない」という選択肢は2012年から加えた。

○ 外国語対応について
 ■ 外国語対応の有無

2011年 N = 50
 2012年 N = 47
 2013年 N = 55

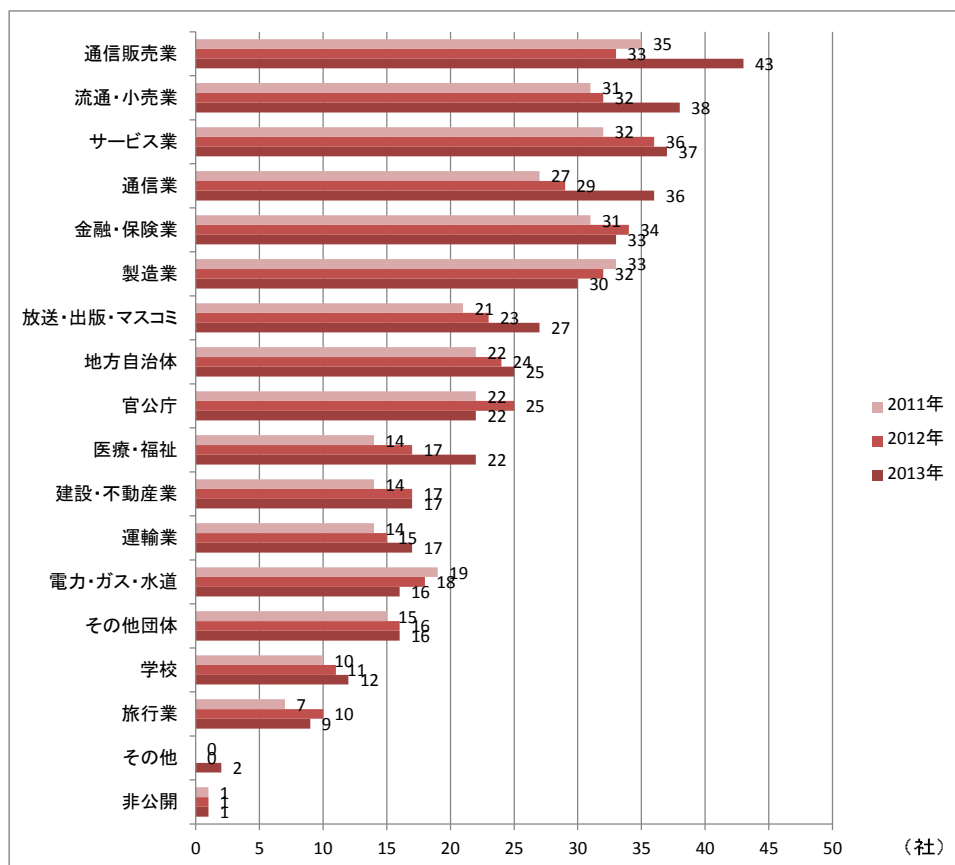


■ 外国語対応を行っている企業が対応している外国語(複数回答)

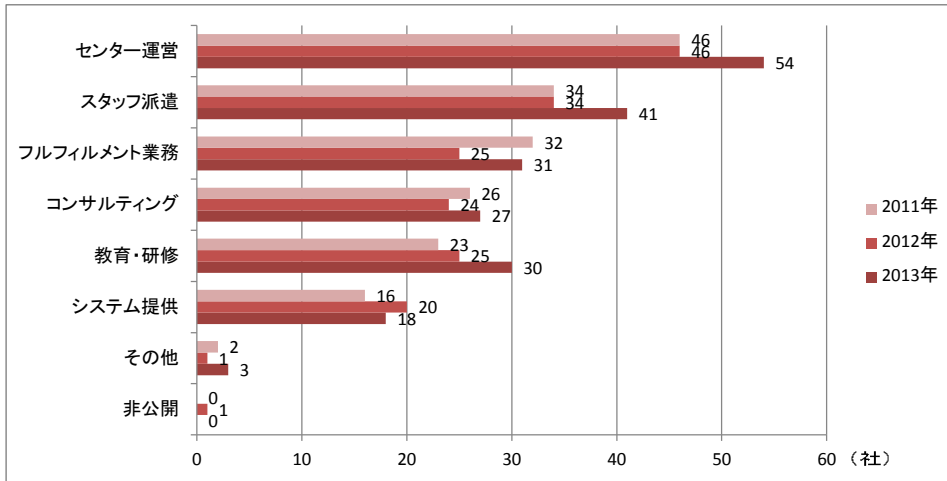


全体の約54.5%に当たる30社が外国語対応を行っており、外国語対応をしている30社中28社が英語での対応をしている。また、その他の言語としては、フランス語、ドイツ語、イタリア語などの対応が挙げられた。

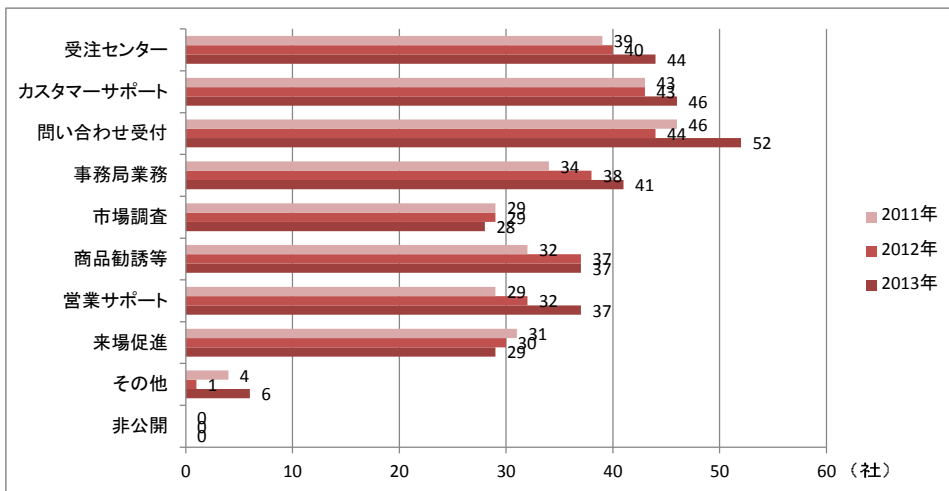
○ クライアントの業種(複数回答)



○ クライアントからの受託業務(複数回答)



○ センター業務の受託内容(複数回答)



■回答企業一覧(計55社、企業名50音順)

(株)アイカム	(株)テレワーク
(株)アイティ・コミュニケーションズ	(株)電算
(株)安心ダイヤル	東京ガステレマーケティング(株)
(株)エス・エフ・シー	東京ソフト(株)
(株)NTTソルコ	トランスコスモス(株)
NTT北海道テレマート(株)	トランスコスモス シー・アール・エム 沖縄(株)
(株)NTTマーケティングアクト	日本テレネット(株)
(株)エボルパコーラルアドバンス	日本トータルテレマーケティング(株)
(株)かんでんCSフォーラム	日本マルチメディアサービス(株)
(株)グッドクロス	バーチャレクス・コンサルティング(株)
(株)グロップ	ビーウィズ(株)
(株)KDDIエボルパ	(株)PUC
(株)KDDIエボルパ沖縄	(株)ビズスタッフコミュニケーションズ
(株)三愛	ビットクルー(株)
サントリーパブリシティサービス(株)	ファーストコンタクト(株)
(株)JBMコンサルタント	富士ソフトサービスビューロ(株)
(株)セントメディア	富士通コミュニケーションサービス(株)
セントラル・アイ(株)	(株)ベルウェール渋谷
セントラル・スペシャル・テクノロジー(株)	(株)ベルシステム24
(株)創企社	(株)ベルテック
(株)ダーウィنز	(株)マックスコム
ディー・キュービック(株) (旧:第一アドシステム(株))	(株)EPファーマライン (旧: (株)メディカルライン)
タイムズレスキュー(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)TMJ	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ
(株)テレコメディア	(株)ランドスケイプ
(株)テレネット	(株)WOWOWコミュニケーションズ
(株)テレマートジャパン	