

『2015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90社で、49社が回答（2014年度の対象企業は87社で、51社が回答）。なお、2014年度、2015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：2015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：2015年7月21日～8月20日(32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：90社/CCAJエージェンシー会員
 回収：49社 54.4% (回収率)

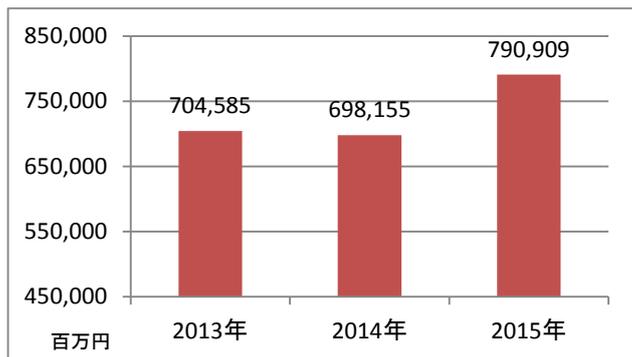
■ 回答企業一覧(計49社、企業名50音順)

(株)アイヴィジット	(株)テレマートジャパン
(株)アクセスプログレス	(株)テレワーク
(株)NTTソルコ	東京ガステレマーケティング(株)
(株)NTTデータ・スマートソーシング	(株)トモダ企画
NTT北海道テレマート(株)	トランスコスモス(株)
(株)NTTマーケティングアクト	日本テレネット(株)
オーナーズエージェンツ(株)	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	(株)バリュープラス
(株)グッドクロス	ビーウィズ(株)
(株)グロップ	(株)PUC
(株)KDDIエボルバ	(株)ビズスタッフコミュニケーションズ
(株)KDDIエボルバ沖縄	日立システムズ・テクノサービス(株)
(株)KDDIエボルバコールアドバンス	富士ソフトサービスビューロ(株)
CTCファーストコンタクト(株)	富士通コミュニケーションサービス(株)
(株)JBMクリエイト	(株)ベルウェール渋谷
JPツーウェイコンタクト(株)	(株)ベルシステム24
ジャパンアシストインターナショナル(株)	(株)ベルテック
(株)スバルクリエイト	ベルメディア(株)
(株)セントメディア	(株)マックスコム
セントラル・アイ(株)	(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
(株)ダーウィンス	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ
タイムズレスキュー(株)	(株)リムライン
(株)ディーエムエス	りらいあコミュニケーションズ(株) (旧:株)もしもしホットライン)
(株)TMJ	(株)WOWOWコミュニケーションズ
(株)テレネット	

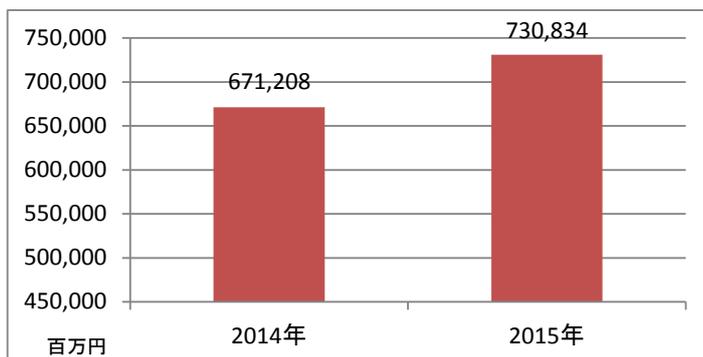
○ コールセンター／コンタクトセンター関連の年間売上高(直近年度実績)

	公開	非公開
2013年	42社	13社
2014年	41社	10社
2015年	32社	17社

■ 売上高合計



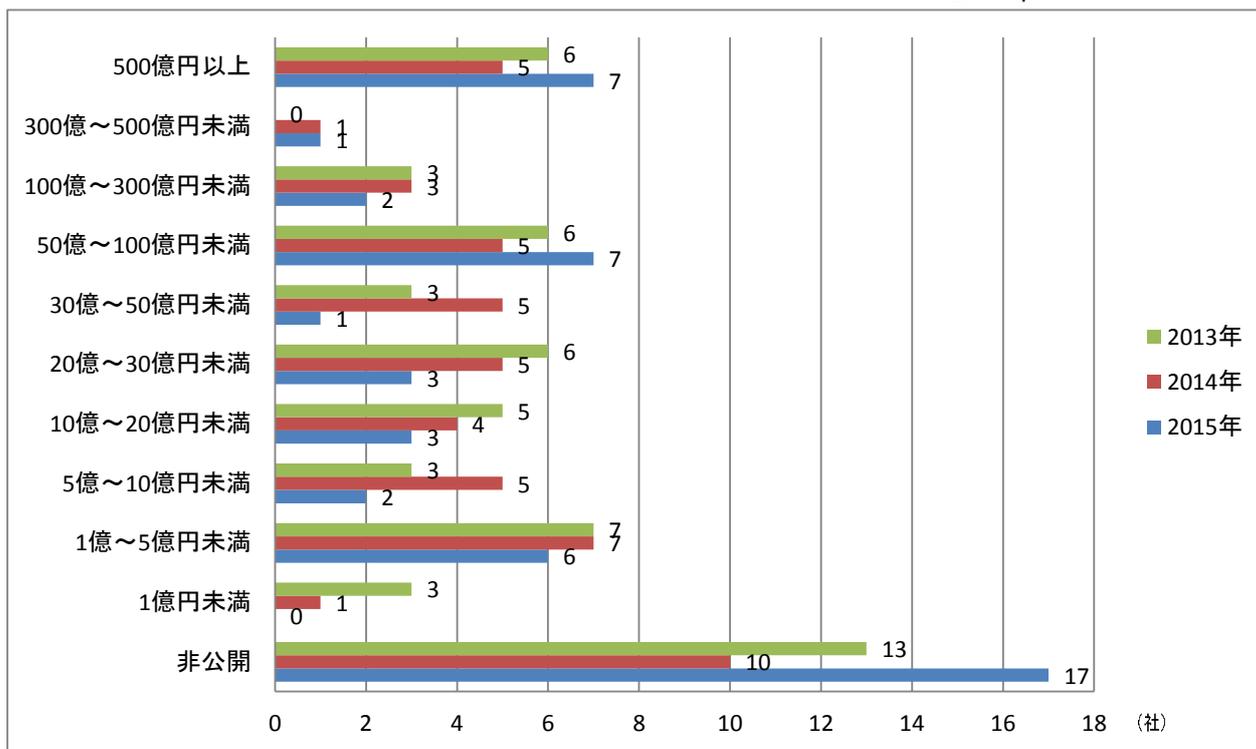
■ 2014年と比較可能な26社の売上高合計



売上高の合計では、2014年の調査と比較して約927億5千万円(約13.3%)の増加となった。これは、回答企業数が減少したが、大手を中心に売り上げが増加した会員が多かったこと、2014年は非公開とした会員から回答が得られたことが大きな要因と考えられる。2014年の調査と比較可能な26社の売上は、約596億3千万円(約8.9%)の増加となった。そのうち21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「集計が困難なため」「連結決算のため」「非上場企業のため」「コールセンター関連のみの売り上げは非公開」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している企業もある。

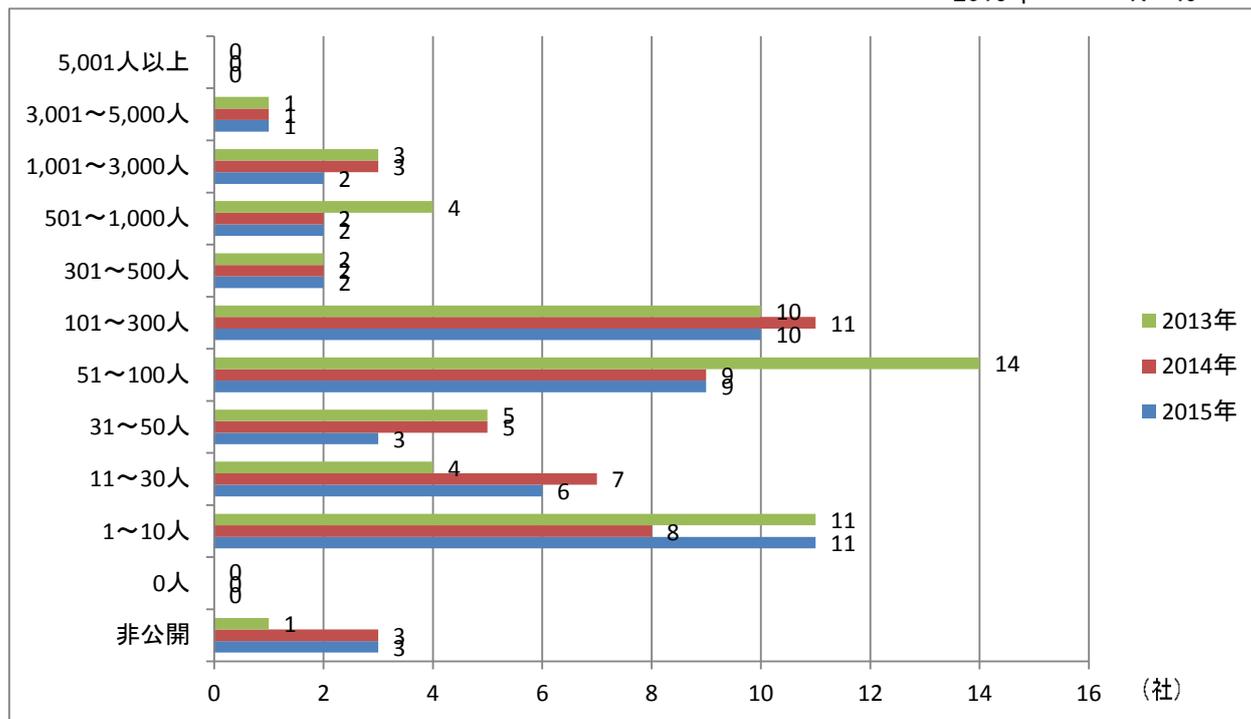
■売上高分布

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



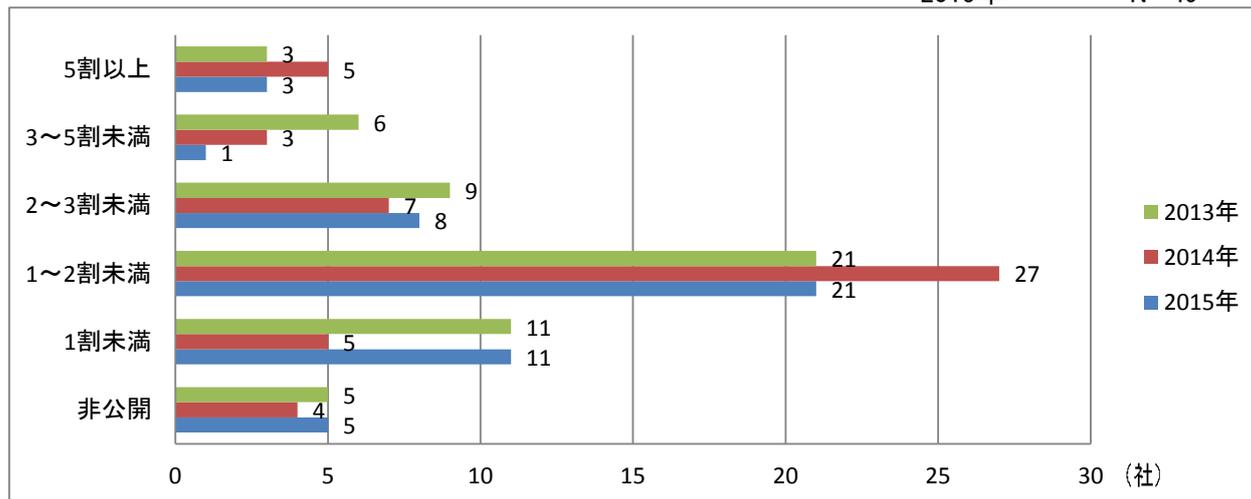
○ CCに常時従事している従業員数
 ■ 正社員数

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



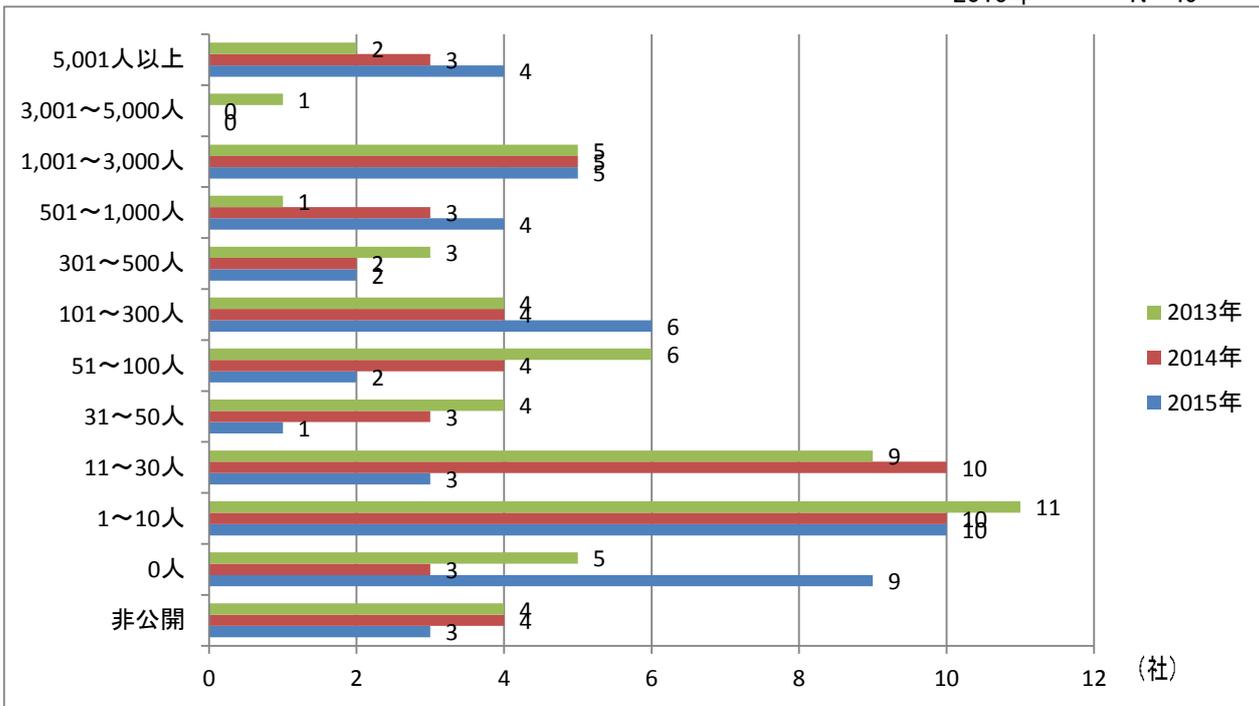
■ 全体に占める正社員の割合

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



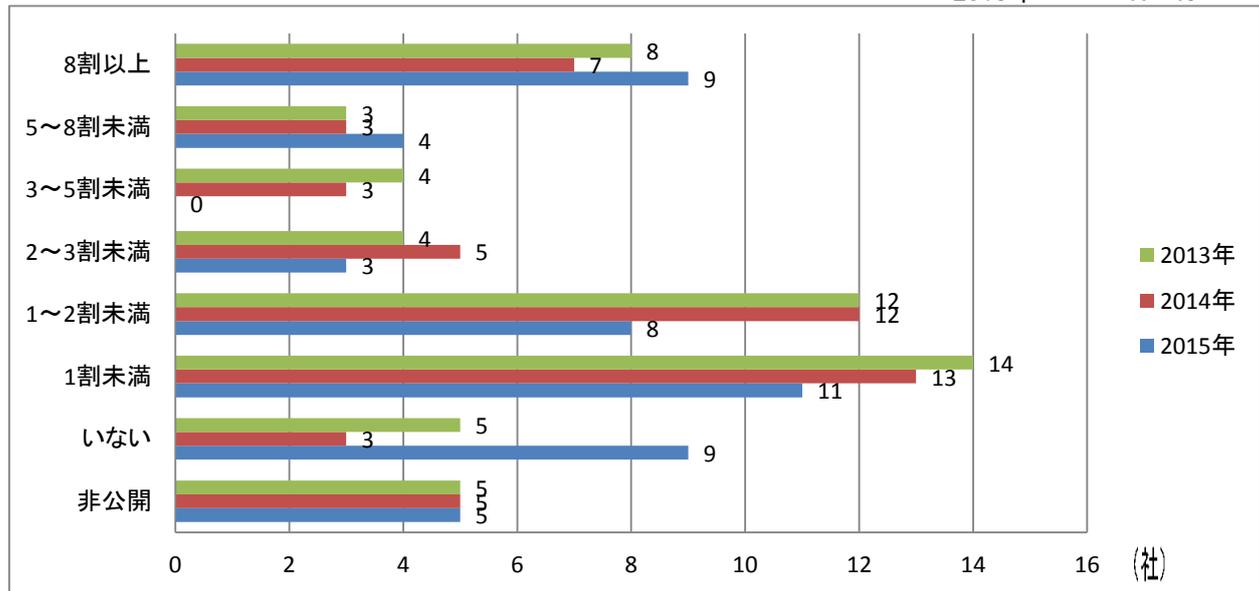
■契約社員数

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



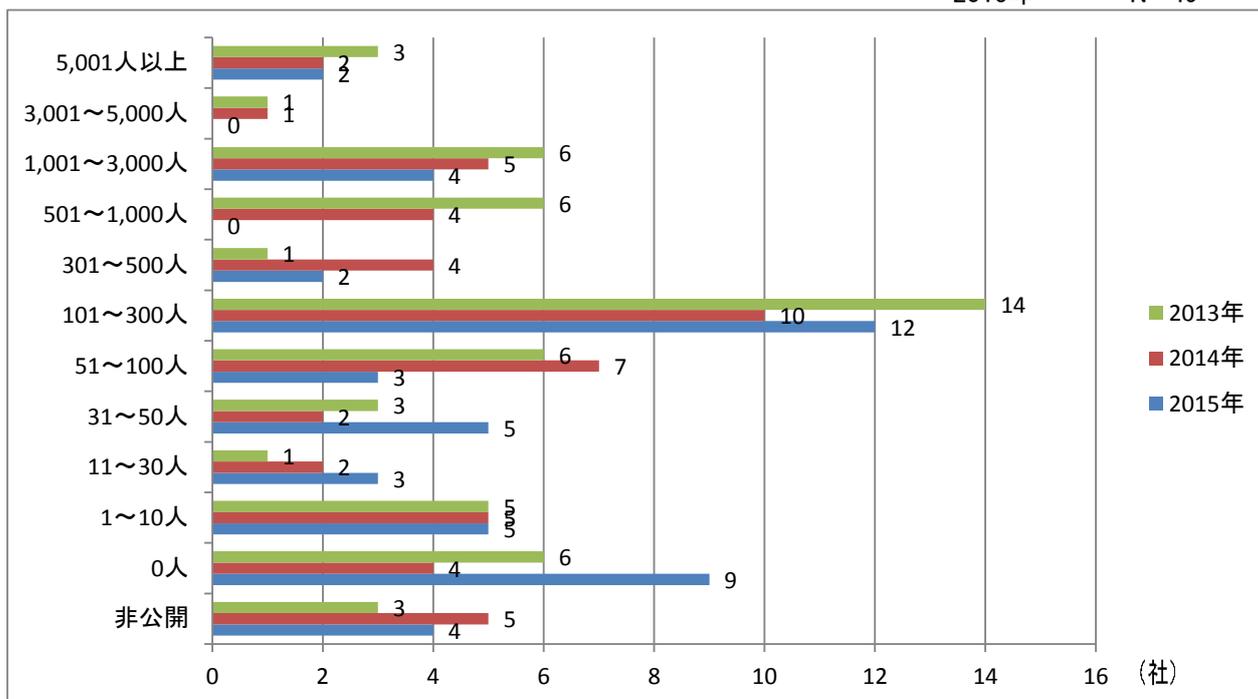
■全体に占める契約社員の割合

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



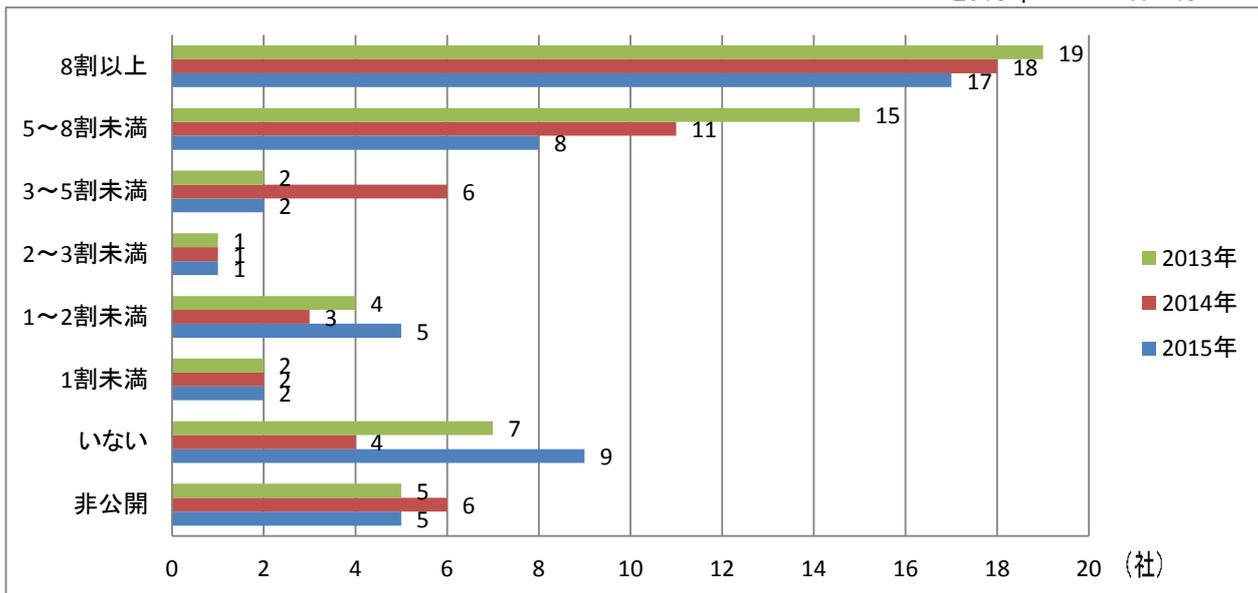
■パート／アルバイト数

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



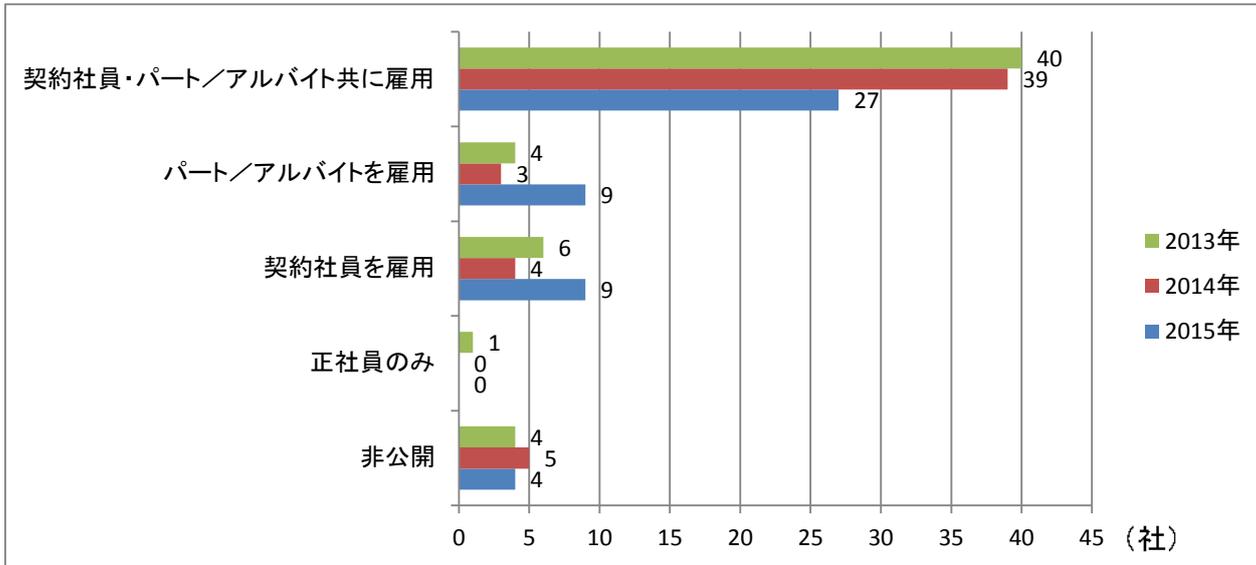
■全体に占めるパート／アルバイトの割合

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



■契約社員・パート／アルバイトの雇用状況

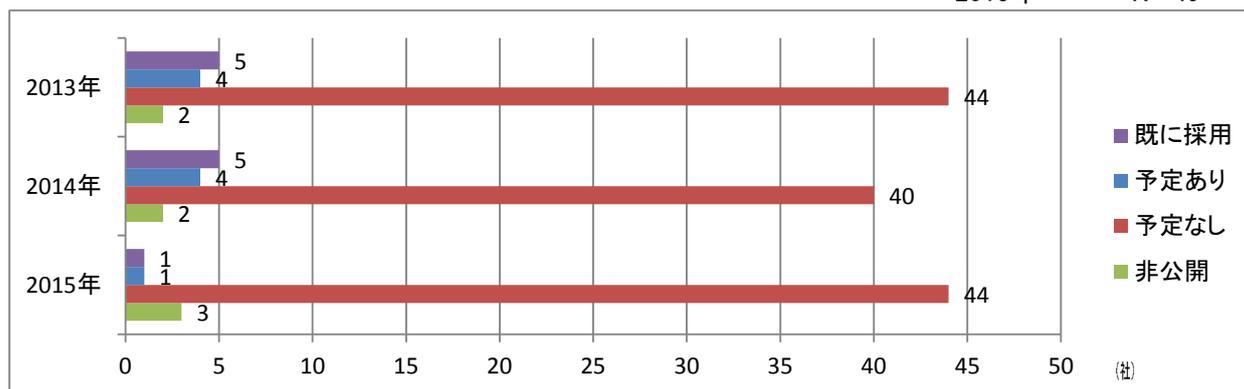
2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



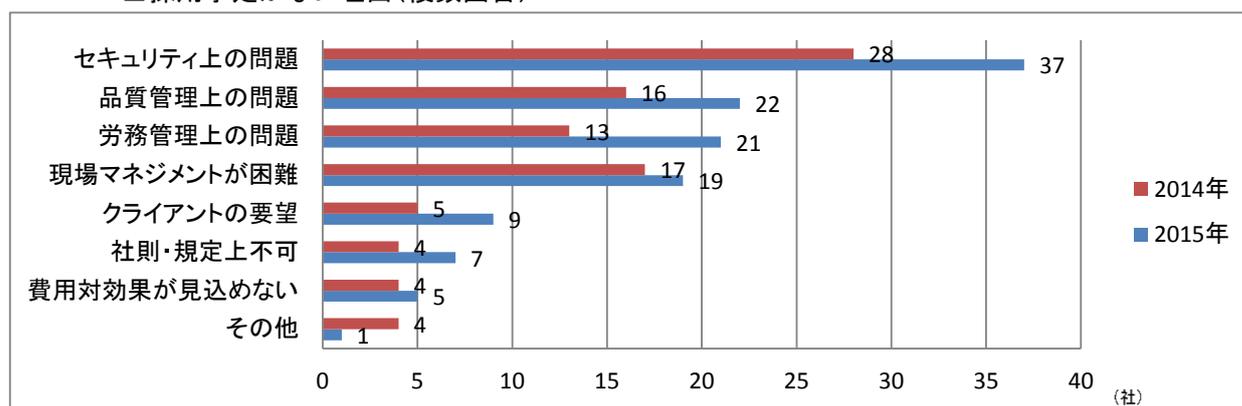
従業員全体に占める正社員の割合は、3年間ほぼ変わらず1～2割未満の会員が最も多く21社で、1割未満との回答は11社であった。契約社員の割合に関しては2014年と同じく1割未満との回答が最も多く、契約社員はいないとの回答が2014年より6社増え9社であった。8割以上がパート／アルバイトであるとした会員が17社と最も多いが、パート／アルバイトはいないとの回答が2014年より5社増え、9社であった。「非公開」「0人」とした回答の理由としては「パート／アルバイトの定義が不明確なので『いない』とする」「契約社員・パート／アルバイトという区分で集計がない」「雇用形態の比率については特に公開していない」などが挙げられた。

○ 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

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



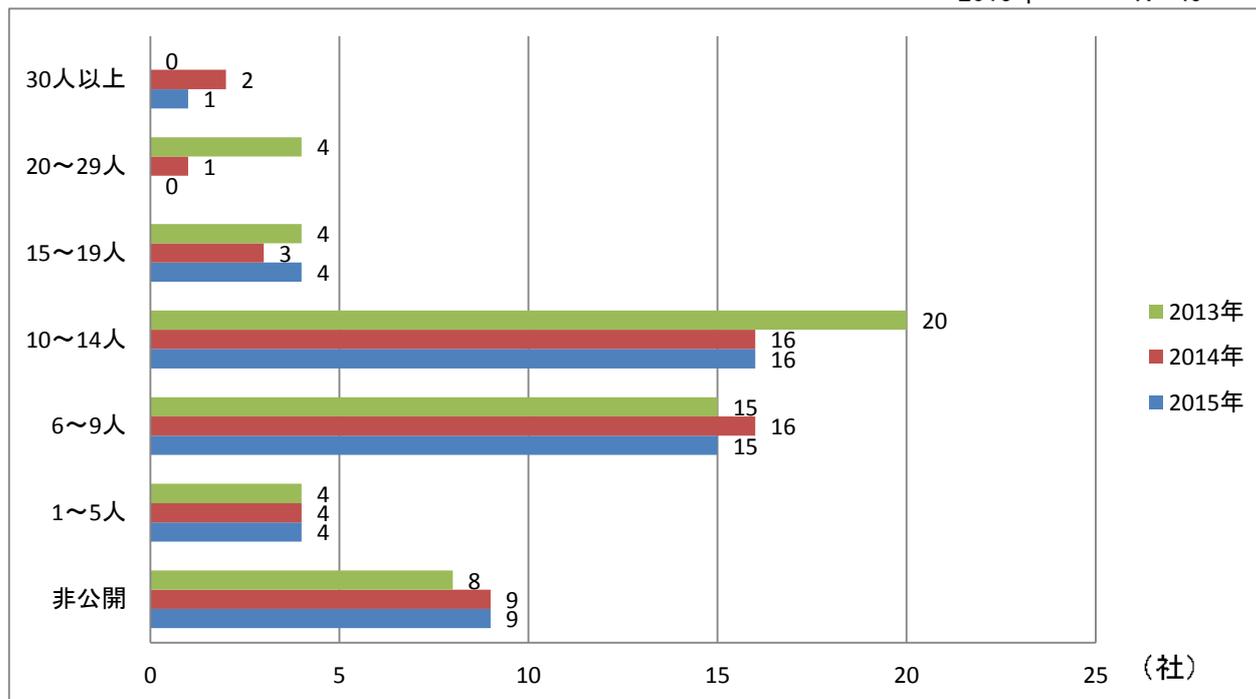
■ 採用予定がない理由(複数回答)



在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、採用している会員が大幅に減少し1社のみとなり、採用を予定している会員も1社のみであった。一方採用の予定がないとした会員が昨年より4社増え44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37社と最も多く、品質管理上の問題、労務管理上の問題と回答した会員もそれぞれ22社、21社と増加している。採用予定がない理由全てが増加している。なお、理由については、2014年の調査から選択肢制とした。

○ 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あたりの平均テレコミュニケーター数)

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



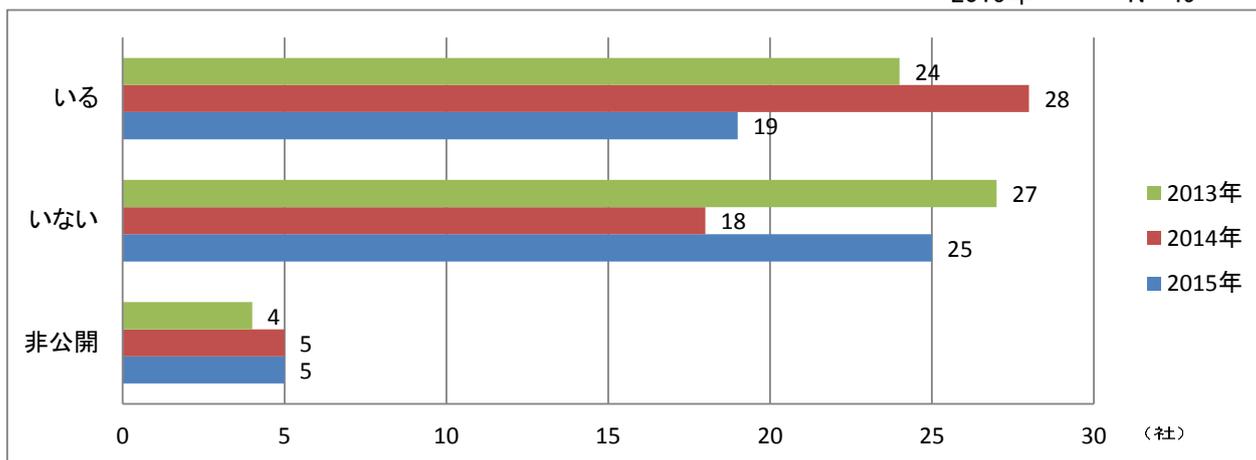
■ 一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数平均

2013年: 10.18人
 2014年: 10.38人
 2015年: 9.78人

スーパーバイザーの平均的な配置については、2013年、2014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会員が最も多く16社(約32.7%)で、6~9人に一人配置している会員が次いで15社(約30.6%)であった。平均では9.78人に一人のスーパーバイザーを配置しており、3年間、傾向としては変化がない。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。

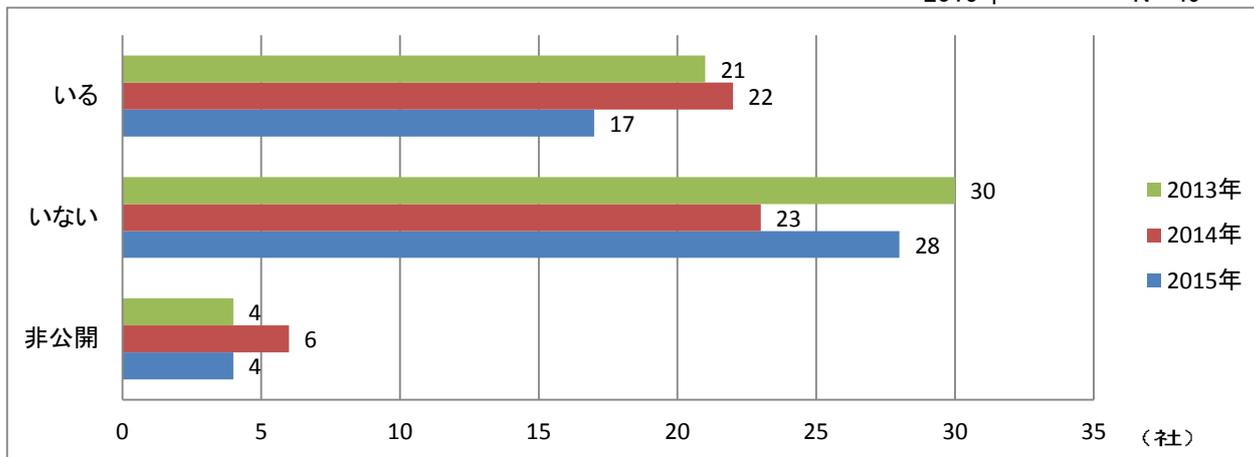
○ 専任トレーナーの有無

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



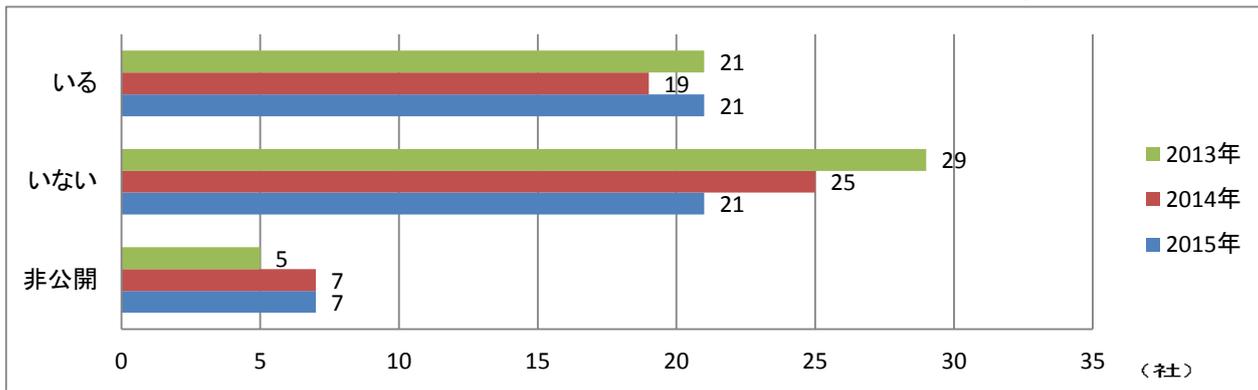
○ 専任QC・QA担当者の有無

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



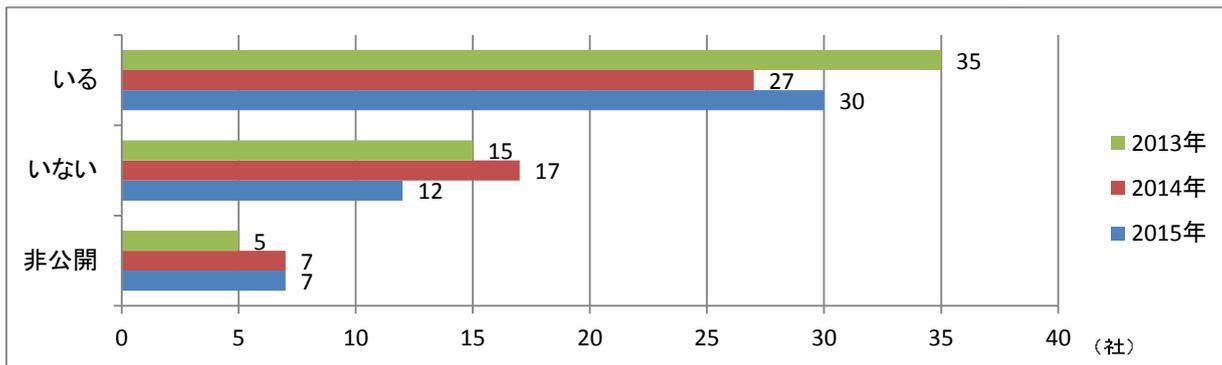
○ トレーナー／QC・QA兼務者の有無

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



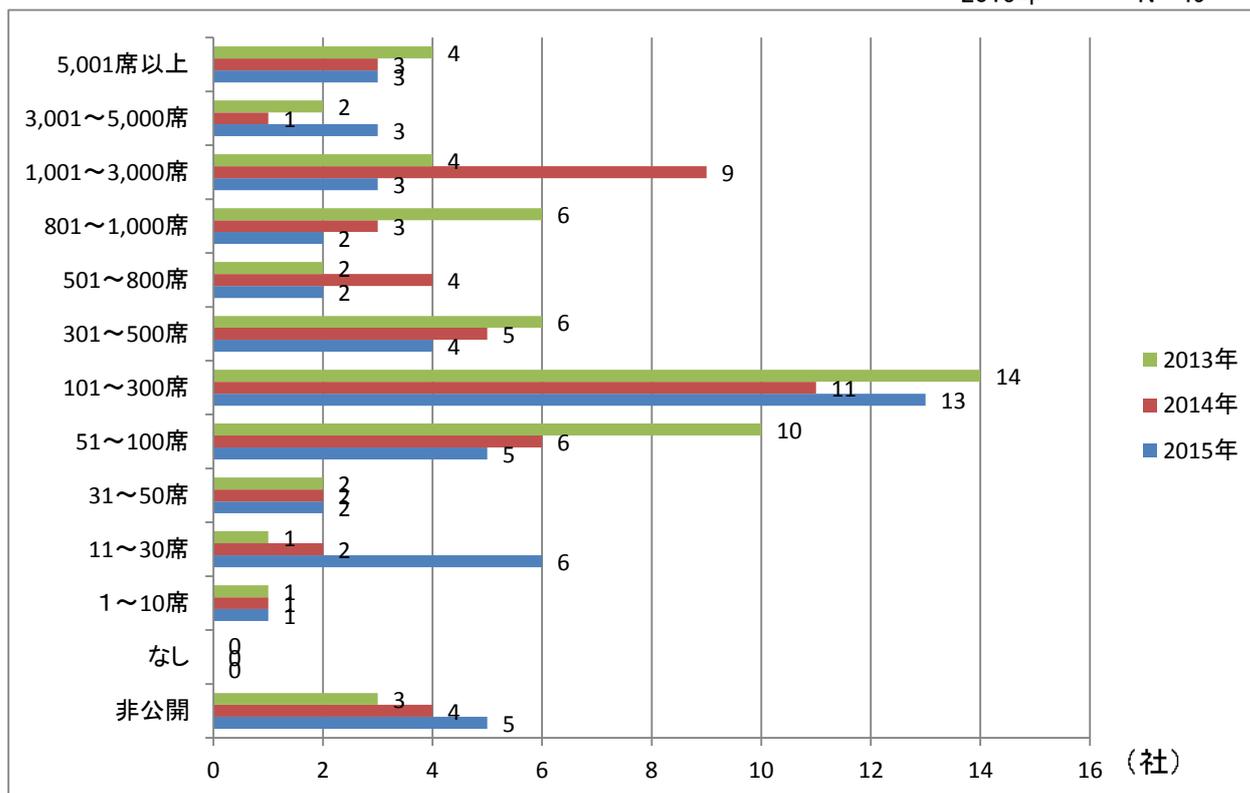
○ SV／トレーナー兼務者の有無

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



○ オペレーションブース数

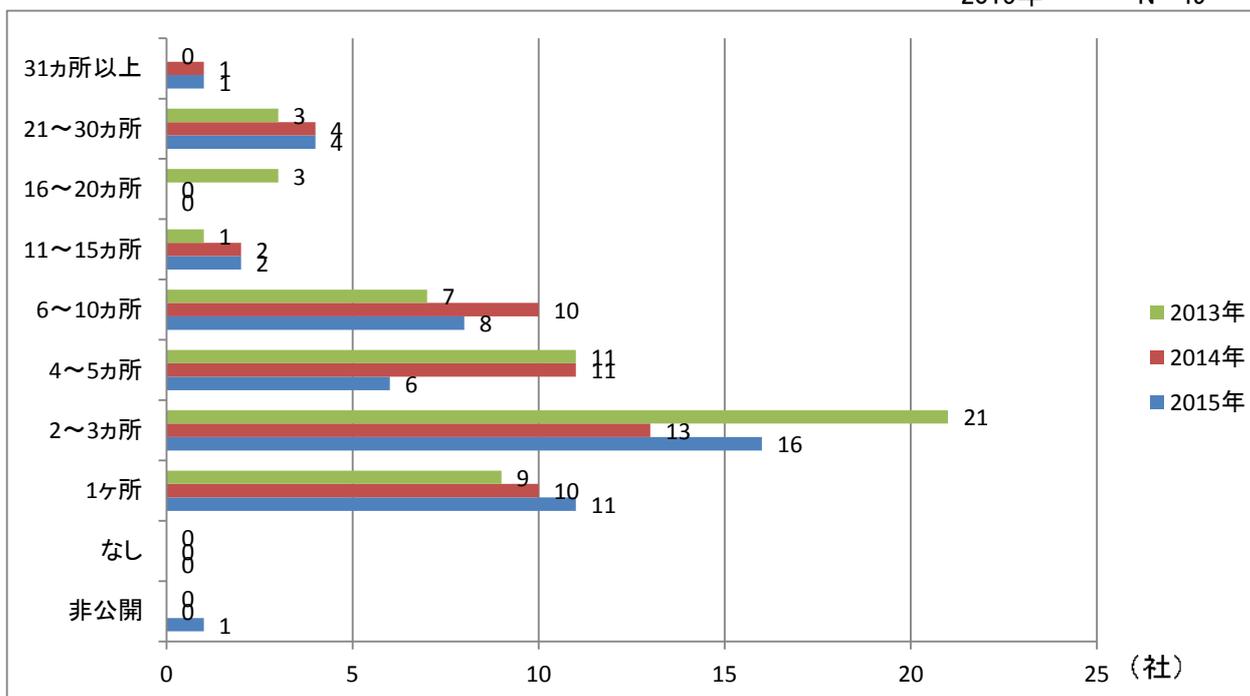
2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



オペレーションブース数は、2014年同様101～300席の会員が最も多く13社(約26.5%)であったが、1,001席～3,000席と回答した会員が2014年の9社から3社へと減少し、11～30席が2社から6社と増加した。

○ 拠点数

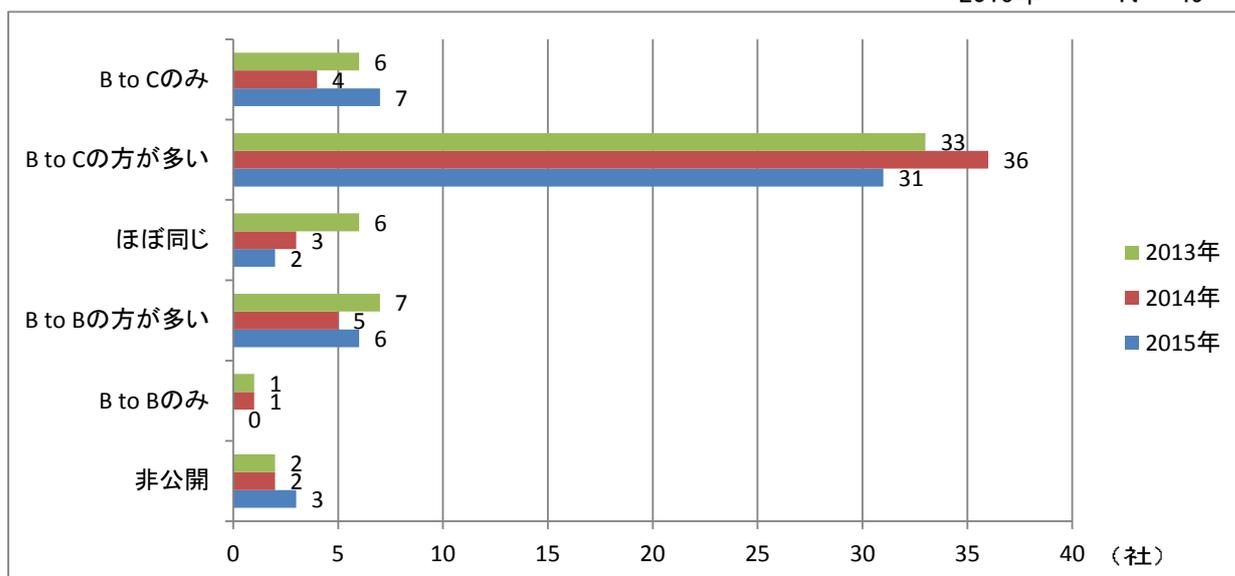
2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



拠点数については、2～3カ所の会員が16社(約32.7%)と最も多く、4～5カ所の会員が11社から6社に減少した。平均すると約6.13拠点で、2014年の平均約6.22拠点とほぼ同数であった。また、海外拠点について尋ねたところ、4社が海外拠点があり、2014年より1社減少した。

○ 電話業務におけるコールの対象(売上ベース)

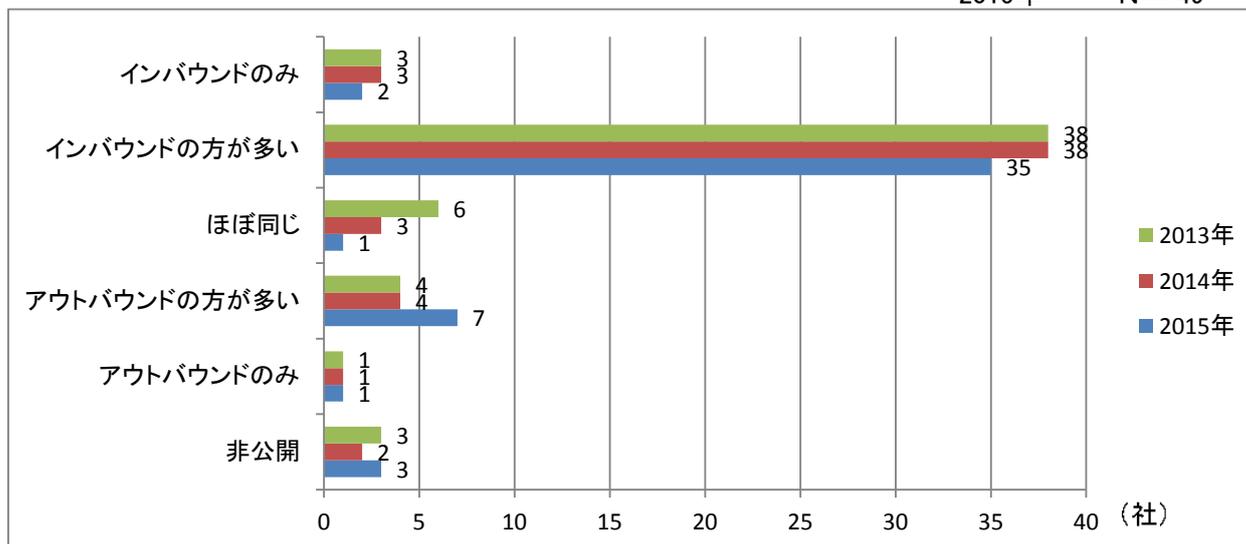
2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



コールの対象がBtoCのみ、あるいはBtoCの方が多とした会員が2013年、2014年同様最も多く、合わせて38社で、全体の約77.6%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)

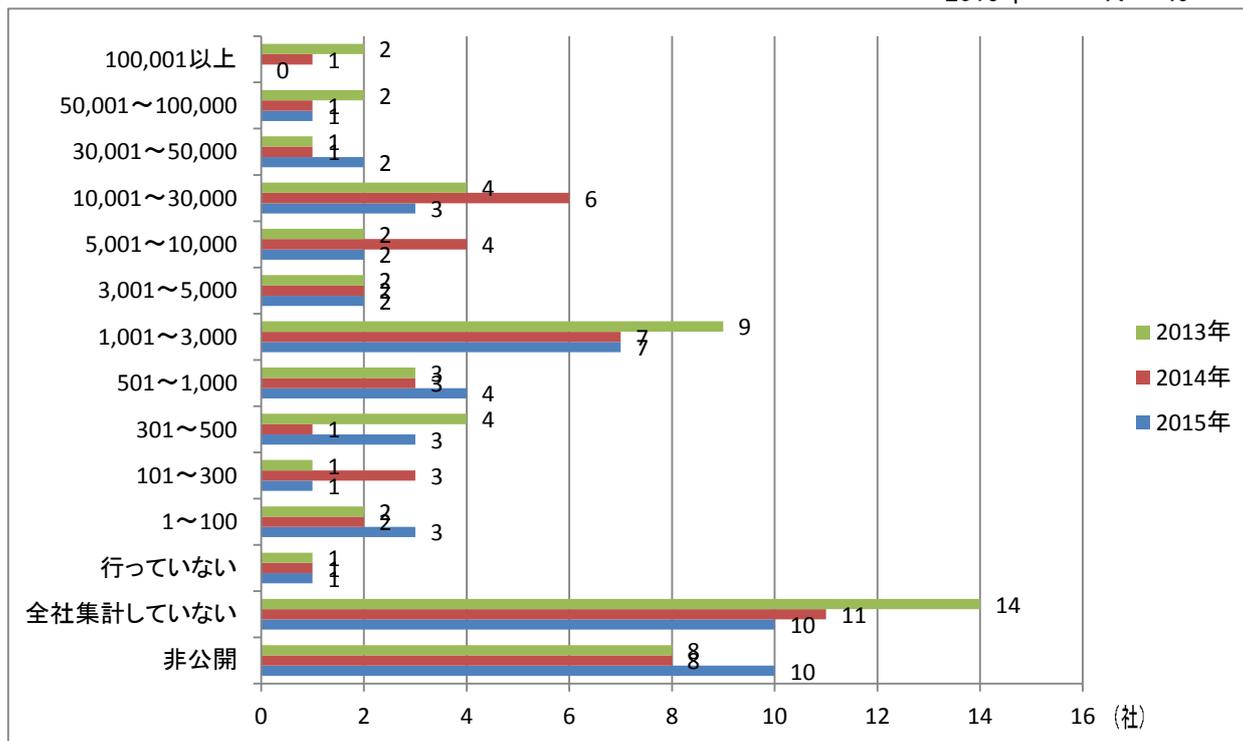
2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



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とした会員が2013年、2014年同様最も多く、合わせて37社で全体の約75.5%を占めている一方、アウトバウンドの方が多とした会員も2014年より3社増え7社(14.3%)であった。

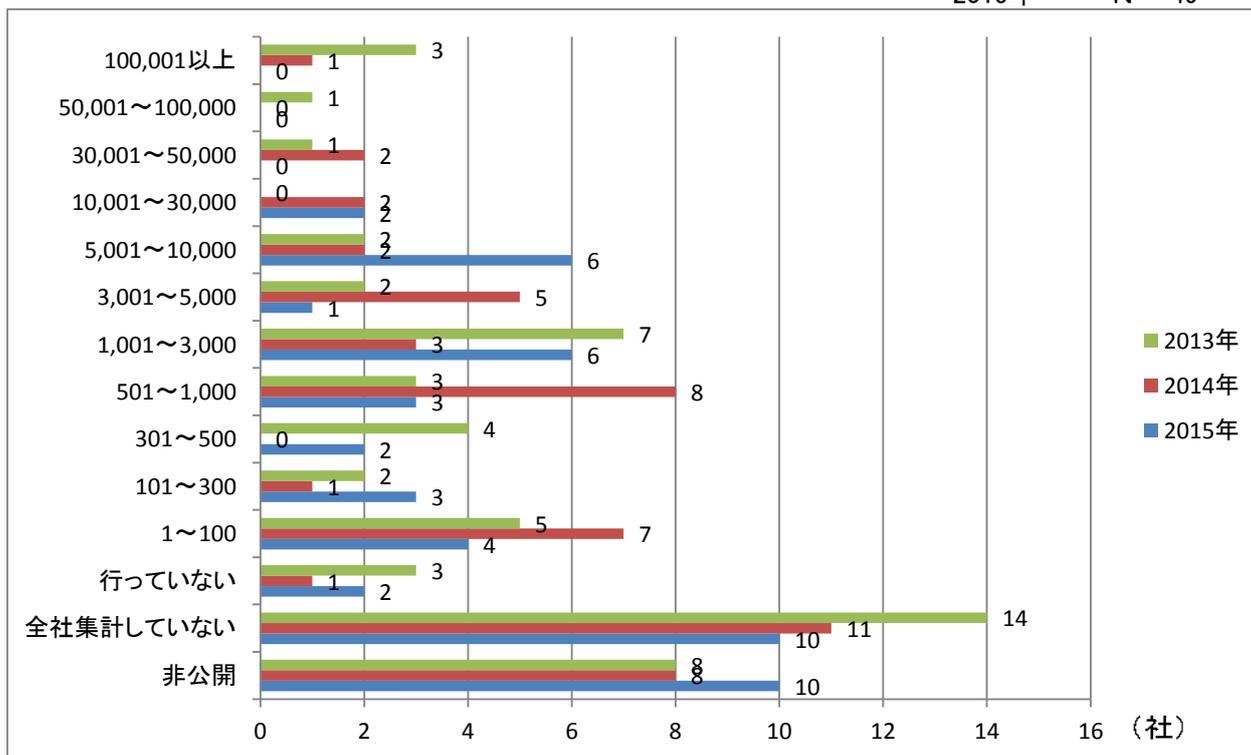
○ 一日の平均コール数
 ■ インバウンド

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



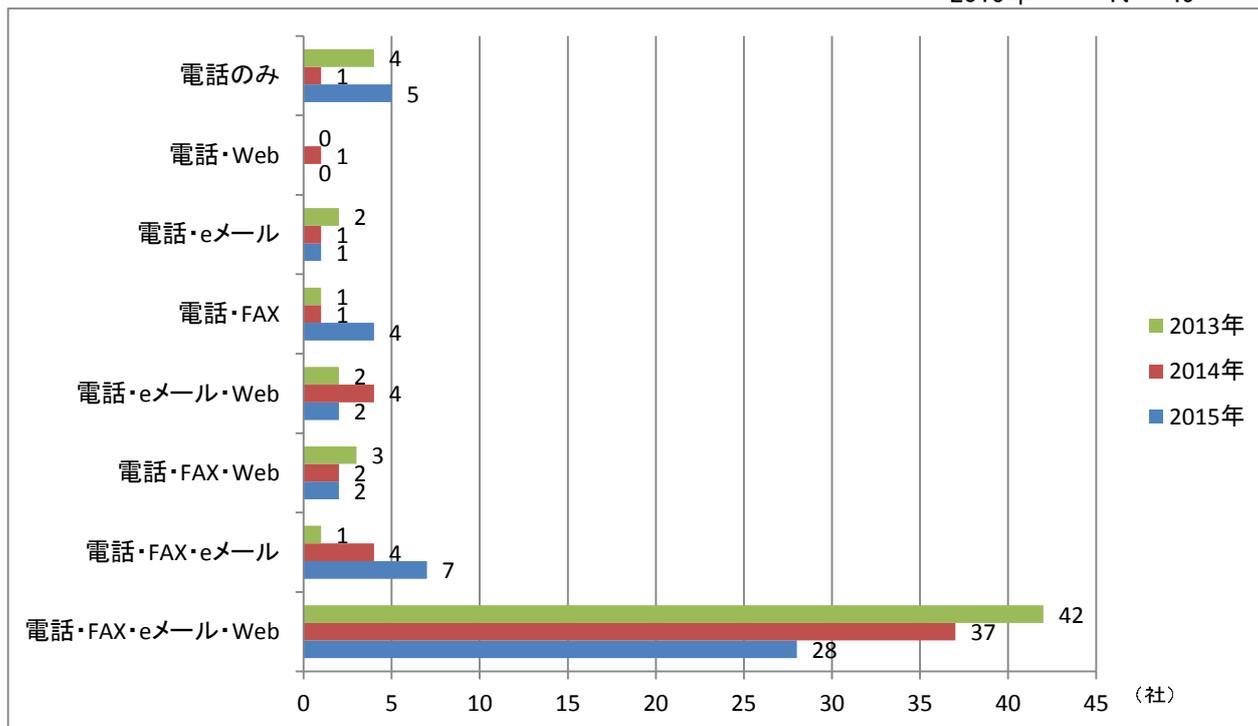
■ アウトバウンド

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



○ 対応チャネル

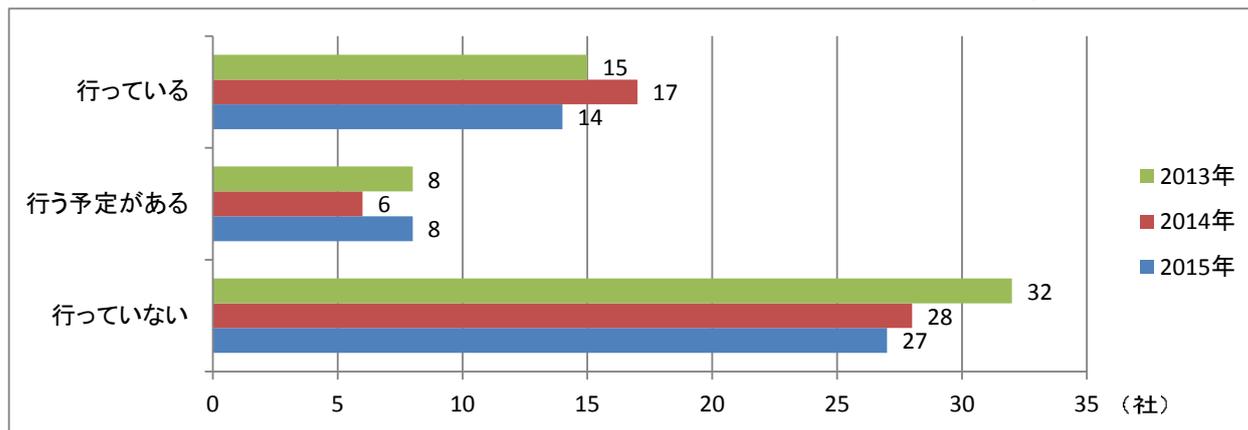
2013年 N = 55
 2014年 N = 51
 2015年 N = 49



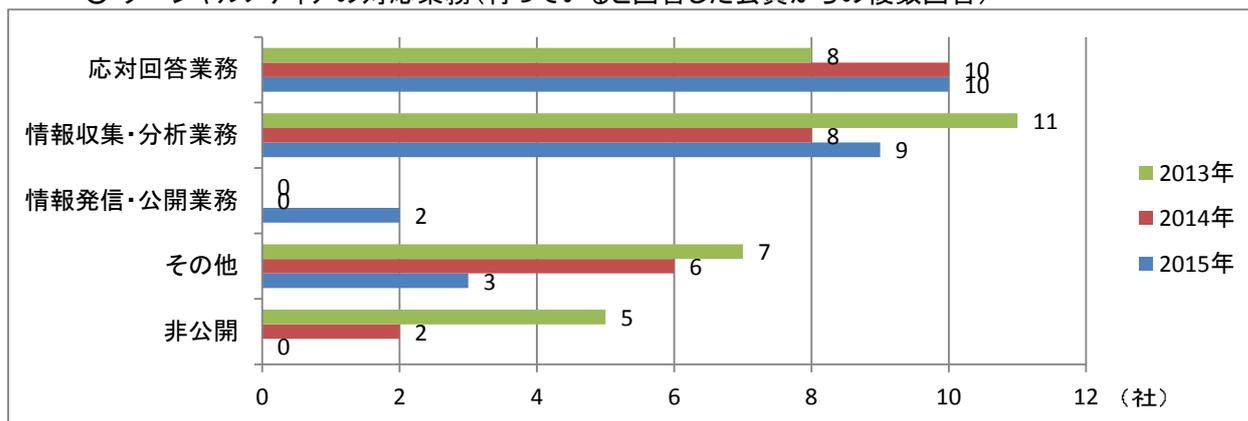
対応チャネルは、電話・FAX・eメール・Web全てに対応している会員が28社(約57.1%)と2013年、2014年同様最も多いものの、9社減少した。対応チャネルに占める電話業務の割合は、電話業務のみと電話業務が8割以上と回答した会員を合わせて27社で、全体の約55.1%を占めており、計上不能・非公開とした会員を除き、全ての会員が電話に対応している。

○ ソーシャルメディア対応について

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



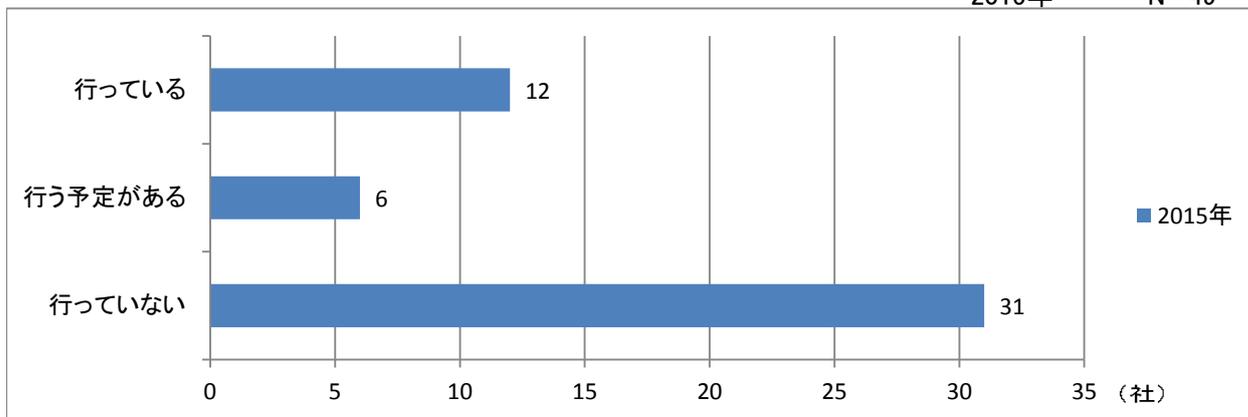
○ ソーシャルメディアの対応業務(行っていると回答した会員からの複数回答)



ソーシャルメディア対応を行っているとした会員は2014年より3社減少し、14社(約28.6%)であった。ソーシャルメディアのその他の対応業務では、「サイト監視業務」「投稿代行」が挙げられた。なお、「情報発信・公開業務」は2015年に選択肢に加えた。

○ チャット対応について

2015年 N= 49

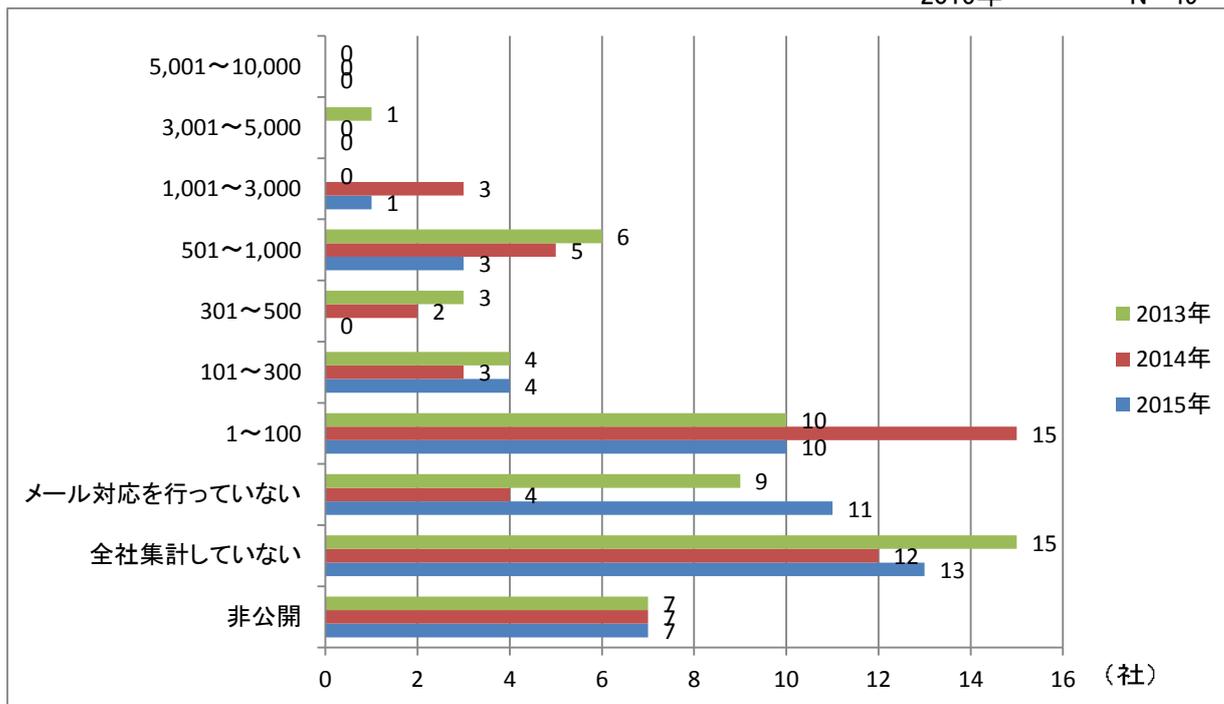


49社中12社がチャット対応を行っており、6社が今後行う予定があるとの回答だった。なお、チャット対応については2015年から設問に加えた。

○ 一日の平均メール数

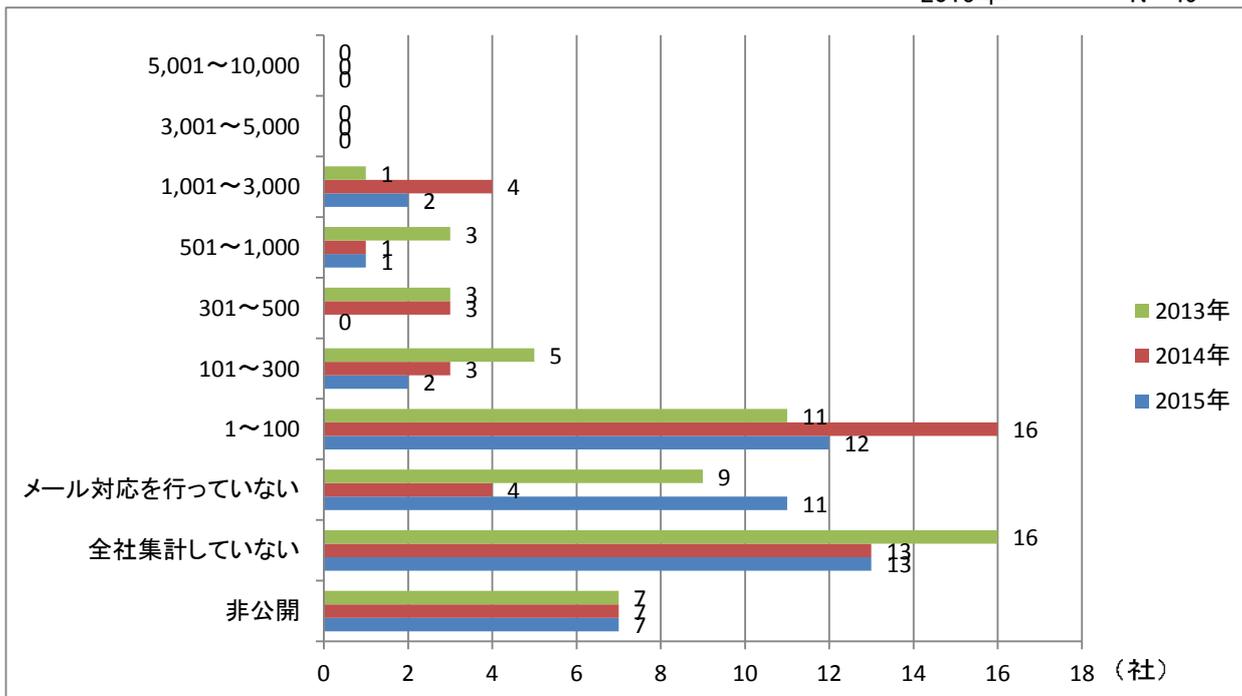
■ 受信メール

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49



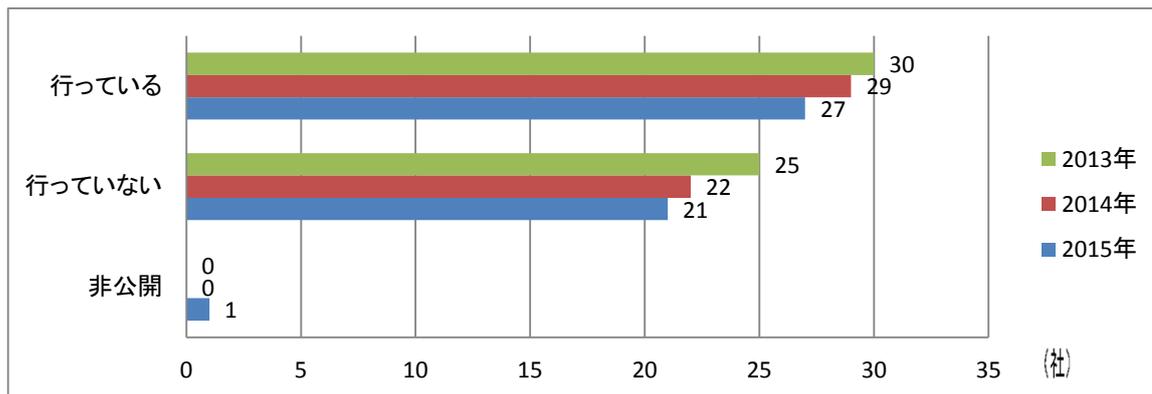
■ 送信メール数

2013年 N= 55
 2014年 N= 51
 2015年 N= 49

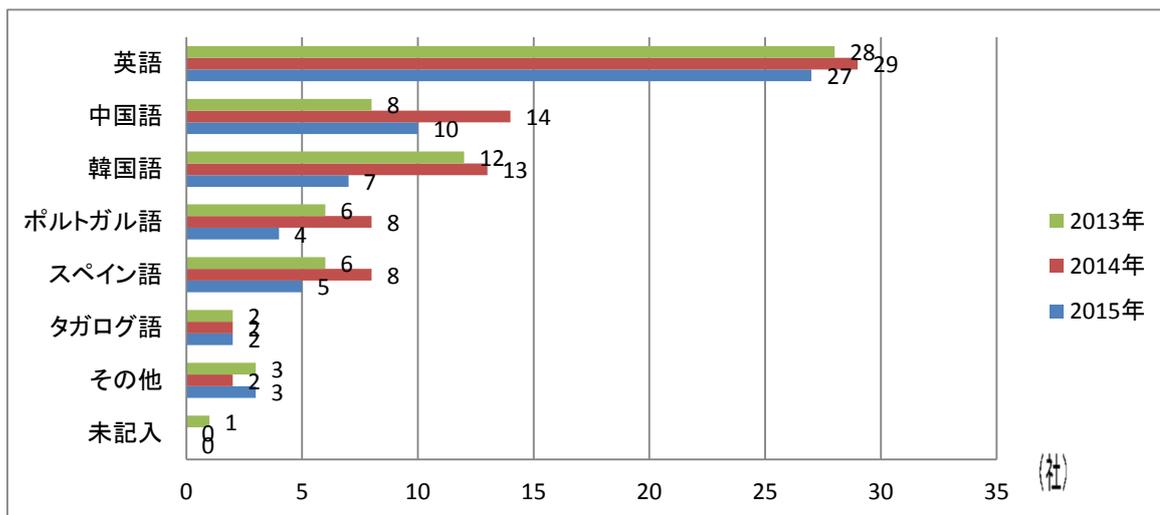


○ 外国語対応について
 ■ 外国語対応の有無

2013年 N = 55
 2014年 N = 51
 2015年 N = 49

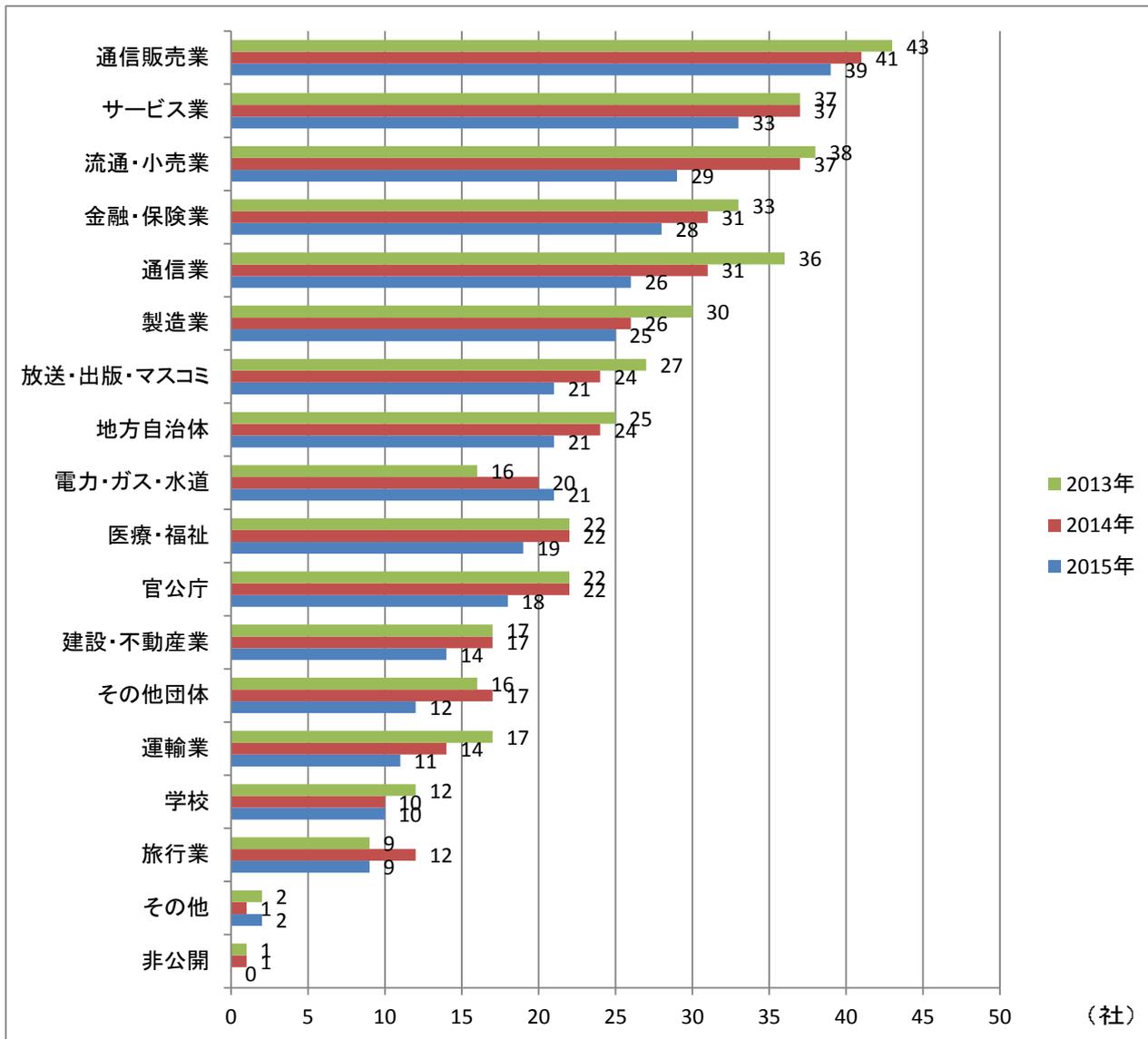


■ 外国語対応を行っていると回答した会員が対応している外国語(複数回答)

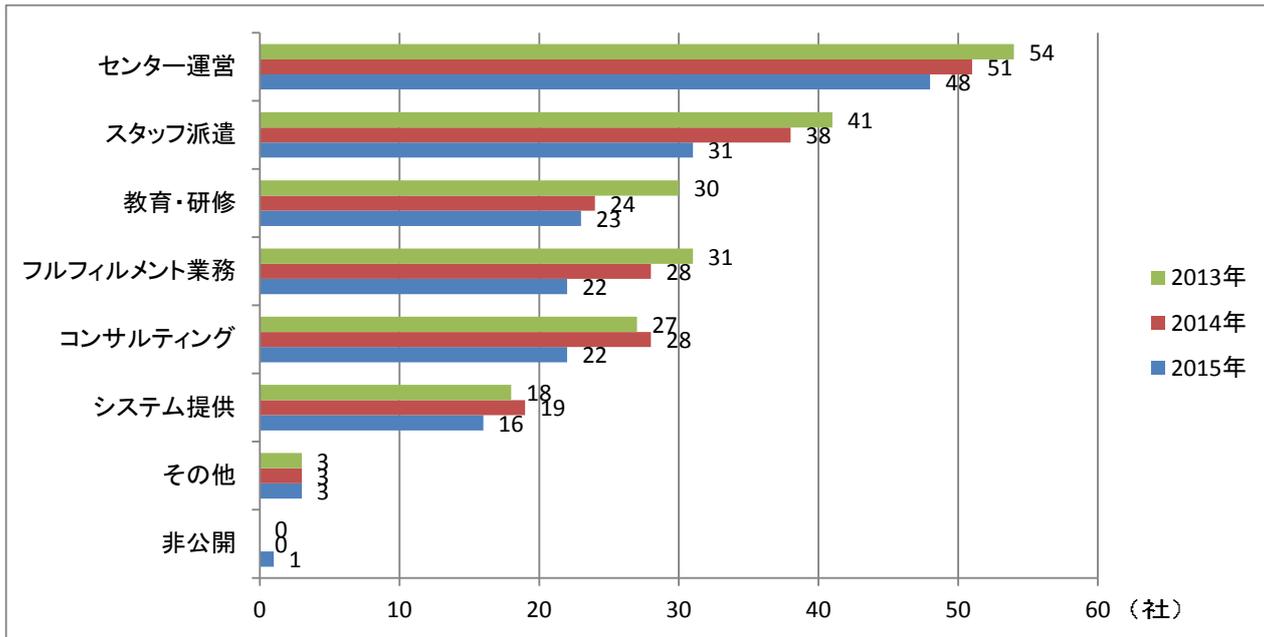


全体の約55.1%に当たる27社が外国語対応を行っており、27社全てが英語での対応をしている。また、その他の言語としては、フランス語、ドイツ語、イタリア語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語などの対応が挙げられた。

○ 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)

