

『2017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105社で56社が回答(2016年度の対象企業は95社で、55社が回答)。なお、2016年度、2017年度と2年連続でご協力いただいた会員は41社、3年連続でご協力いただいた会員は32社である。

調査名	2017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	2017年7月24日～9月1日(40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	105社/CCAJエージェンシー会員	
回収	56社	53.3% (回収率)

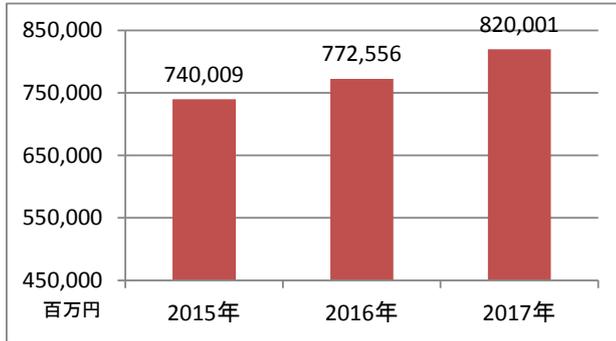
■ 回答企業一覧(計56社、企業名50音順)

(株)アイカム	タイムズレスキュー(株)
(株)アイティ・コミュニケーションズ	(株)ディーエムエス
アイビーシステム(株)	(株)TMJ
(株)アダムスコミュニケーションズ	(株)ディノスセシールコミュニケーションズ
(株)アテナ	(株)テレコメディア
(株)安心ダイヤル	(株)テレネット
(株)ウィズ・プランナーズ	(株)テレマートジャパン
SBIビジネスサポート(株)	トランスコスモス(株)
(株)エテル	日本テレネット(株)
NTTソルコ&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)
NTTタウンページ(株)	ビーウィズ(株)
NTTデータカスタマサービス(株)	(株)PUC
(株)NTTデータ・スマートソーシング	(株)ビズスタッフコミュニケーションズ
(株)NTTマーケティングアクト	(株)日立システムズフィールドサービス
(株)かんでんCSフォーラム	(株)ヒューマンリレーション
キューアンドエー(株)	富士ソフトサービスビューロ(株)
(株)グッドクロス	富士通コミュニケーションサービス(株)
(株)グローブ	(株)ベルウェール渋谷
(株)KDDIエボルバ	(株)ベルクリック
(株)KDDIエボルバコールアドバンス	(株)ベルシステム24
GMOクラウド(株)	(株)ベルテック
CTCファーストコンタクト(株)	ベルメディア(株)
(株)JBMクリエイト	(株)マックスコム
JPツーウェイコンタクト(株)	(株)マックスサポート
ジャパンアシストインターナショナル(株)	(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
(株)スクロール360	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ
(株)セントメディア	りらいあコミュニケーションズ(株)
(株)ダーウィンス	(株)WOWOWコミュニケーションズ

○ 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)

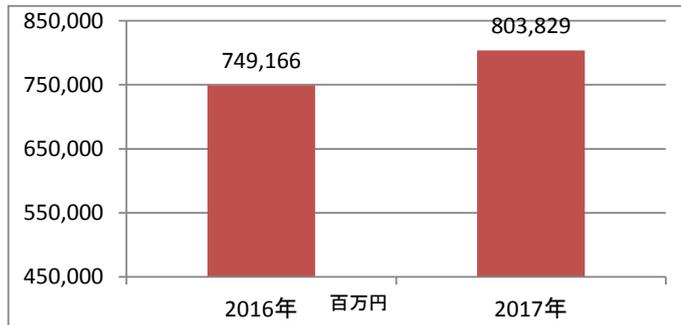
売上高の合計では、2016年度の調査と比較して約474億5千万円(6.1%)の増加となった。2016年度の調査と比較可能な30社の売上は、約546億6千万円(7.3%)の増加となり、そのうち22社の売上が増加している。なお、売上を非公開とした理由としては「親会社のポリシーのため」「連結決算のため」「非上場企業のため」「コールセンター関連のみの売り上げは非公開」「親会社の業務中心のため」などが挙げられている。また、コールセンター／コンタクトセンター関連に限定しての売上算定が困難なため、全社の売り上げで回答している会員もある。

■ 売上高合計



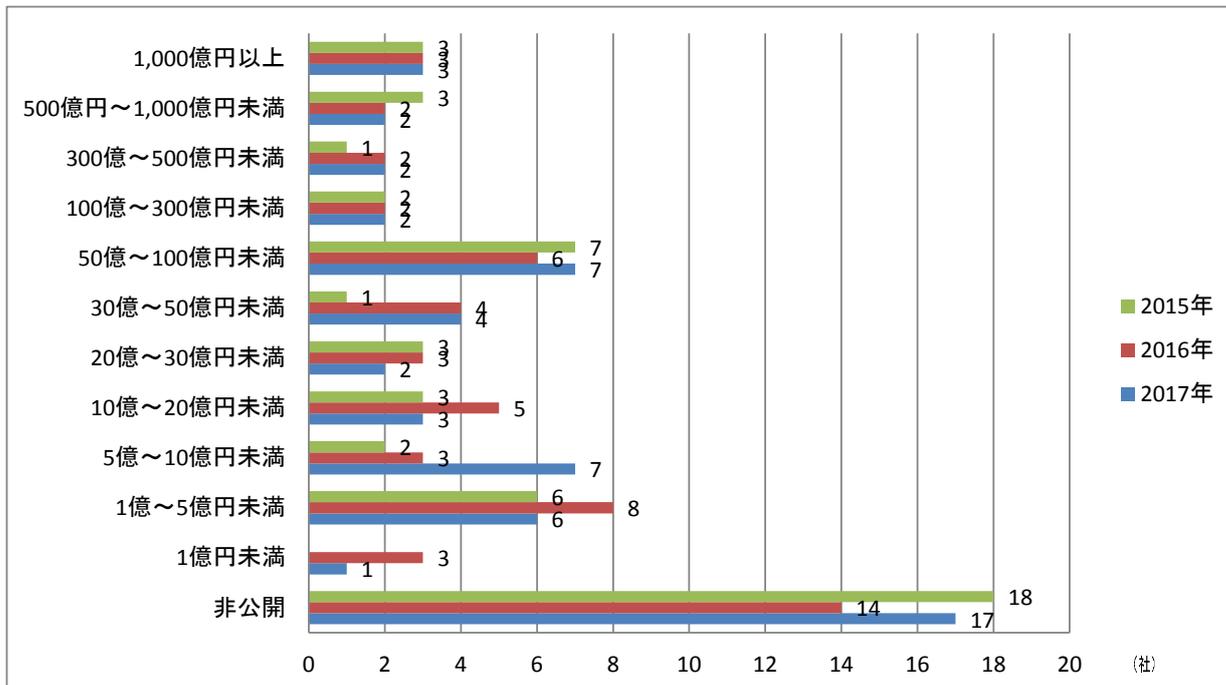
	公開	非公開
2015年	31社	18社
2016年	42社	13社
2017年	39社	17社

■ 2016年と比較可能な30社の売上高合計



■ 売上高分布

2015年	N= 49
2016年	N= 55
2017年	N= 56

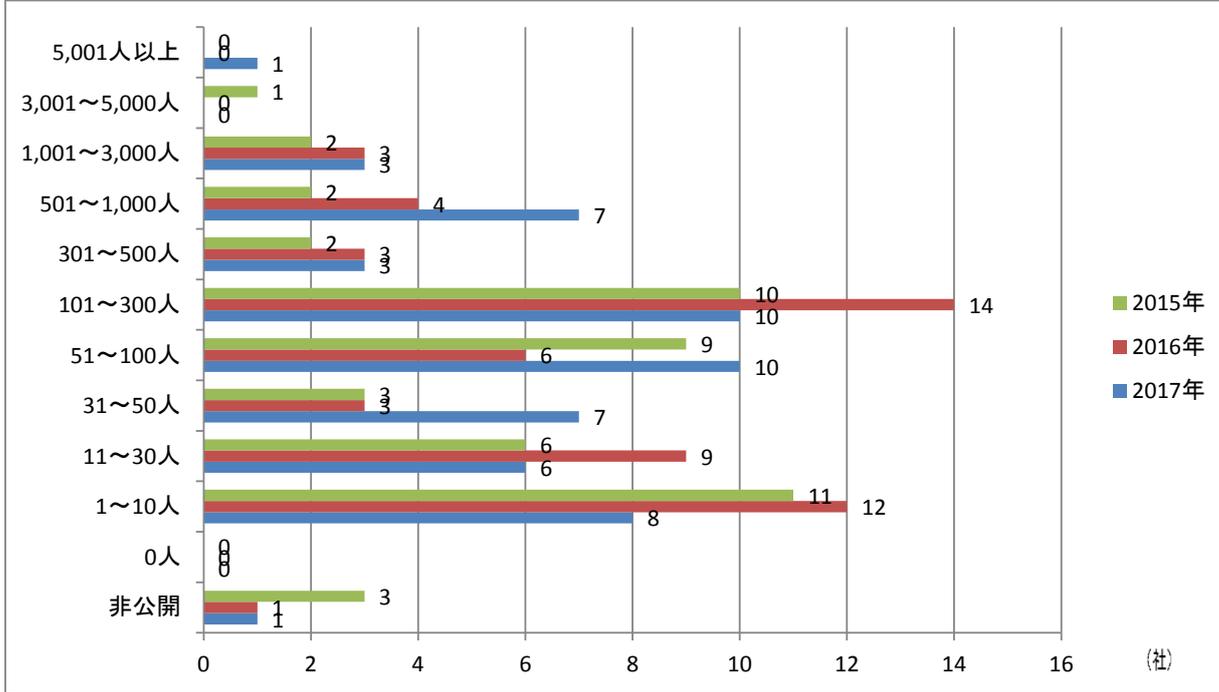


○ CCに常時従事している従業員数

従業員全体に占める正社員の割合は、1～2割未満の会員が最も多く19社(33.9%)、1割未満との回答は14社(25%)で2016年度より3社減った。契約社員の割合に関しては2016年度と同じく2割未満若しくはいないとの回答が33社で、全体の58.9%を占めた。5割以上がパート/アルバイトであるとした会員が28社と全体の50%を占めた。「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」「(クライアントとの)契約のため」「パート/アルバイトは季節要因の採用が発生するため一定でない」などが挙げられた。

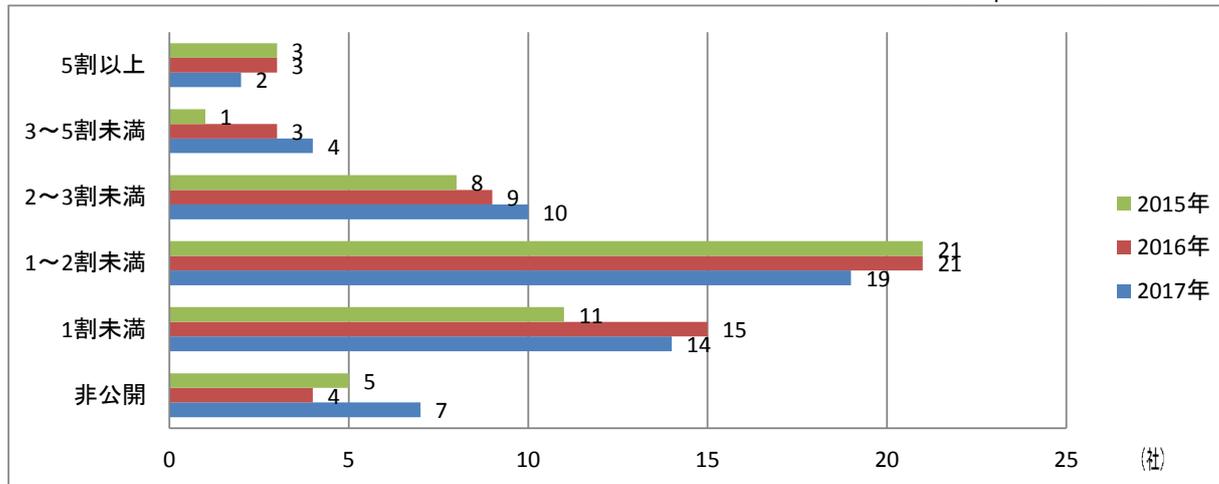
■ 正社員数

2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



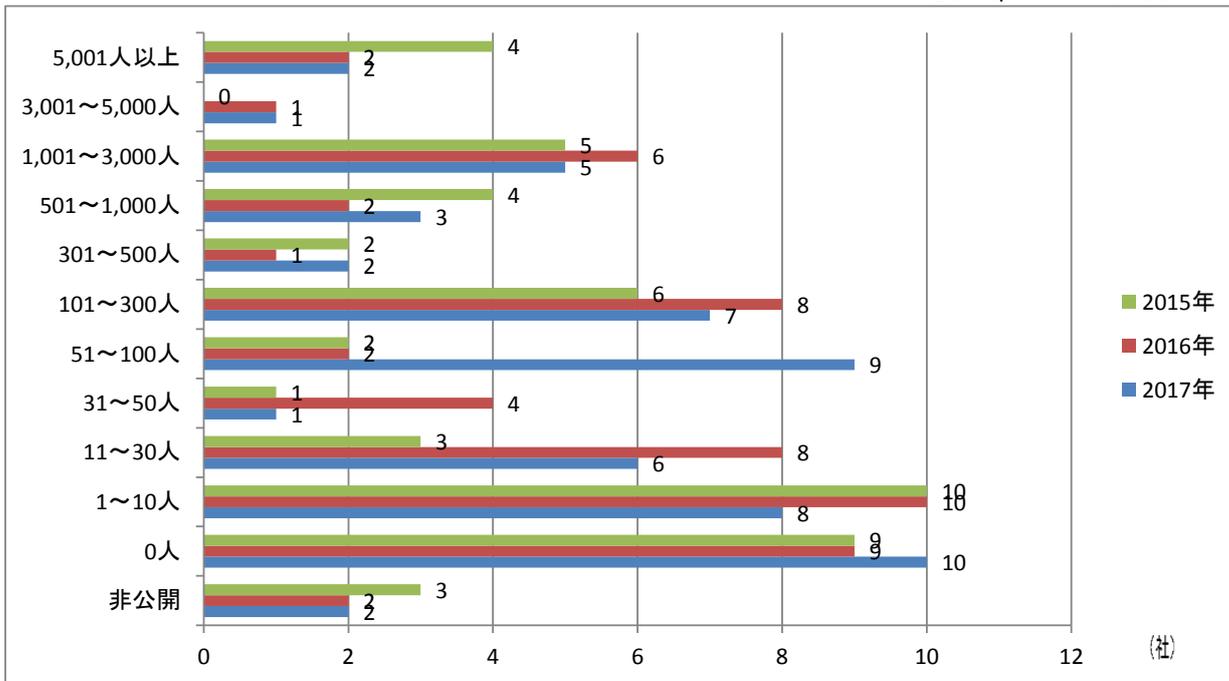
■ 全体に占める正社員の割合

2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



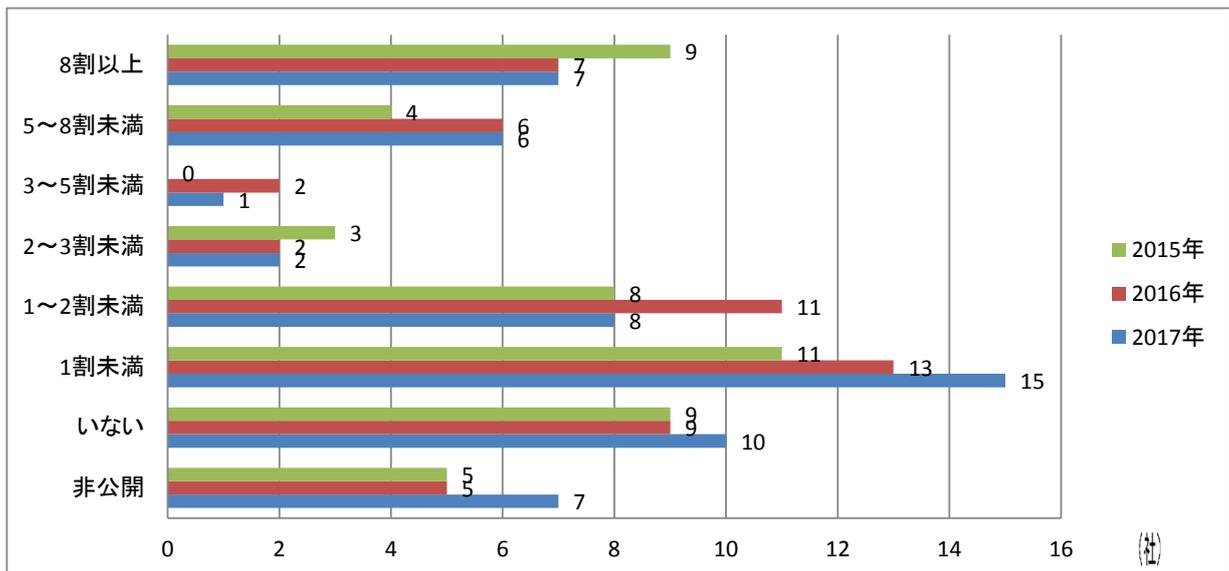
■契約社員数

2015年 N= 49
 2016年 N= 55
 2017年 N= 56



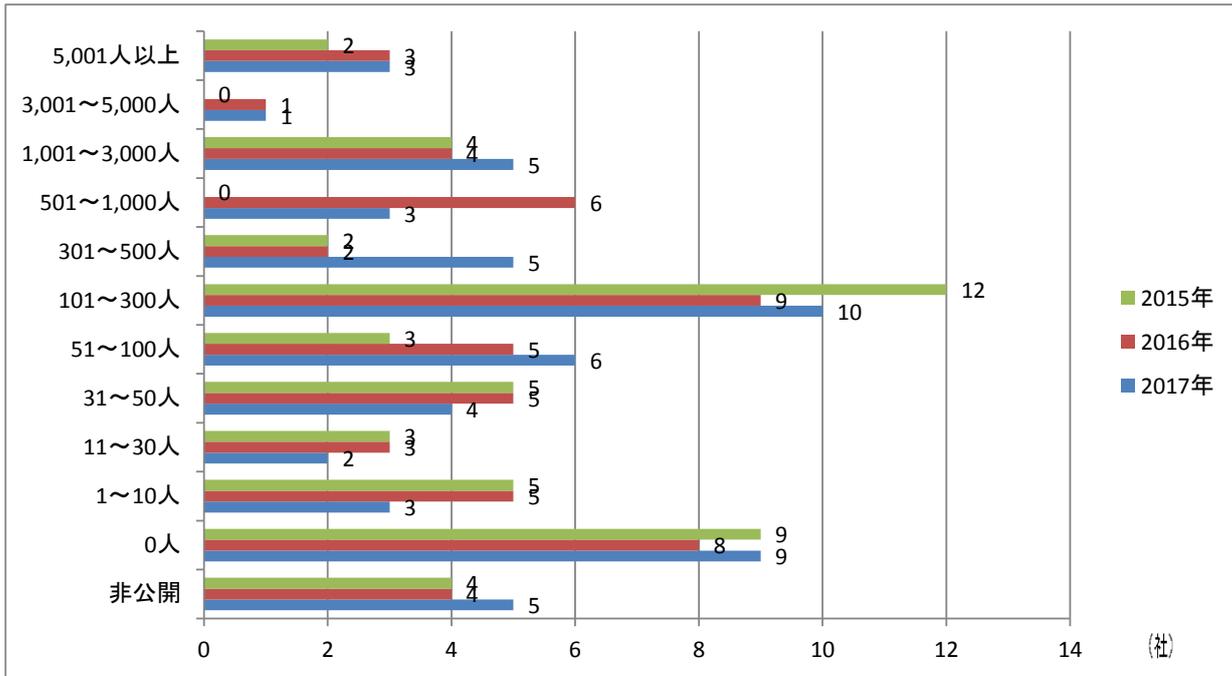
■全体に占める契約社員の割合

2015年 N= 49
 2016年 N= 55
 2017年 N= 56



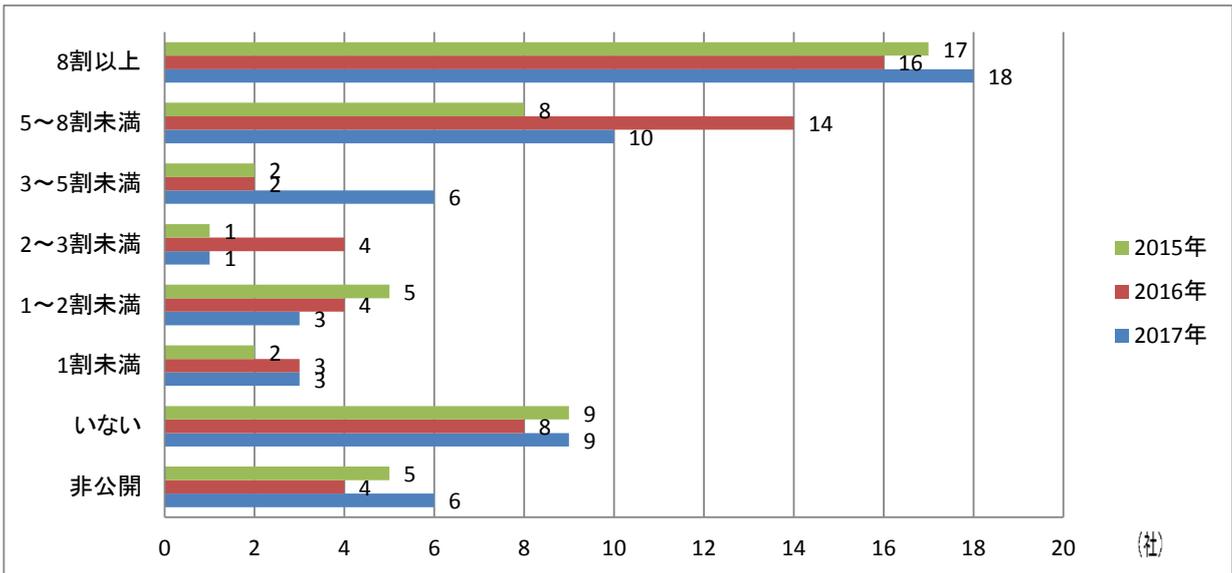
■パート／アルバイト数

2015年 N= 49
 2016年 N= 55
 2017年 N= 56



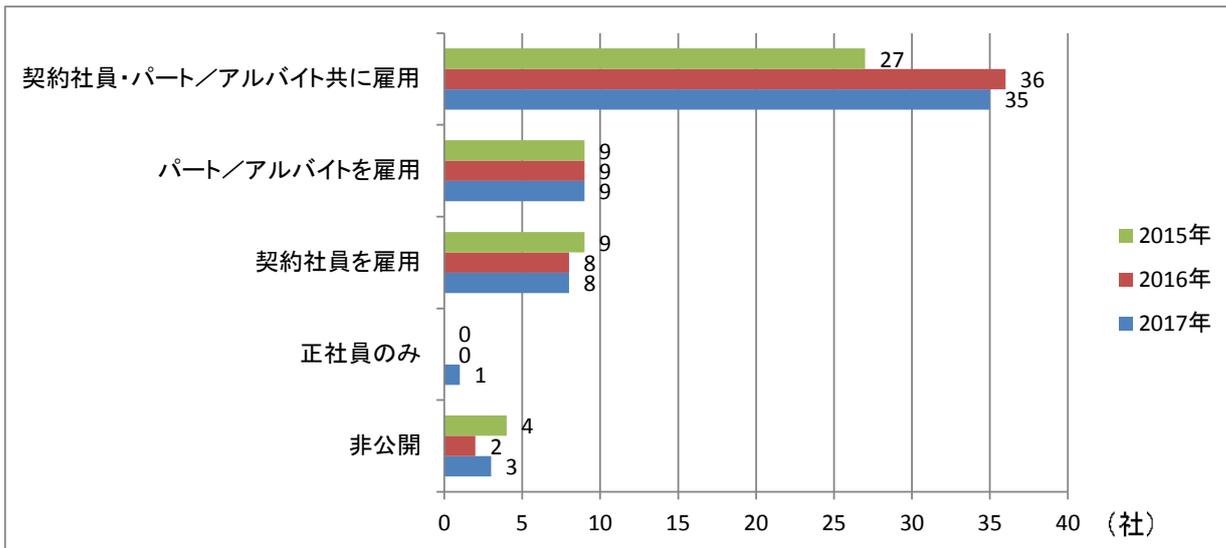
■全体に占めるパート／アルバイトの割合

2015年 N= 49
 2016年 N= 55
 2017年 N= 56



■ 契約社員・パート／アルバイトの雇用状況

2015年 N= 49
 2016年 N= 55
 2017年 N= 56

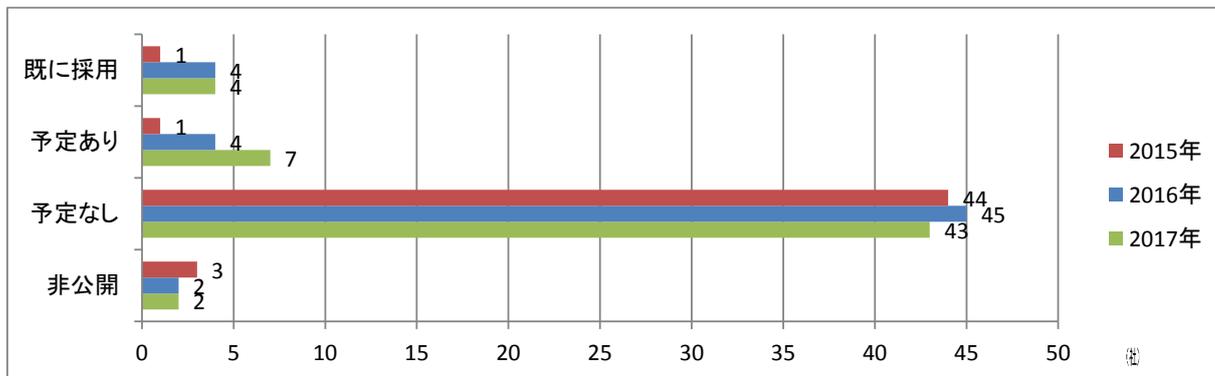


○ 在宅テレコミュニケーターの有無

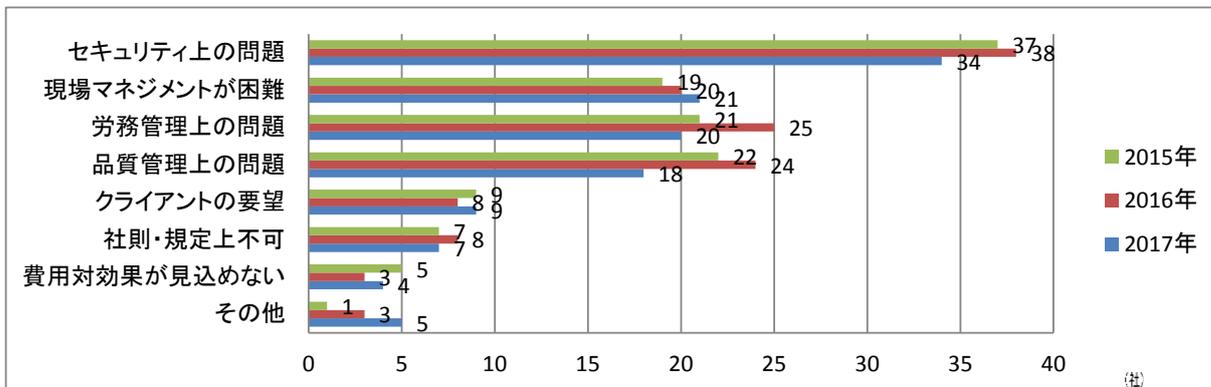
在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、採用している会員は2016年度と同数であったが、採用予定があるとした会員が3社増え7社となった。一方採用の予定がないとした会員は2016年度とほぼ同じく43社(76.8%)であった。在宅テレコミュニケーターを採用しない理由としては、セキュリティ上の問題が34社(60.7%)と最も多かったが、労務管理上の問題、品質管理上の問題とした会員は減少している。また、その他の意見としては「社内整備ができていない(体制が整っていない)」「システムインフラが高額」「クライアントニーズがない」が挙げられた。

■ 在宅テレコミュニケーターの採用予定

2015年 N= 49
 2016年 N= 55
 2017年 N= 56



■ 採用予定がない理由(複数回答)

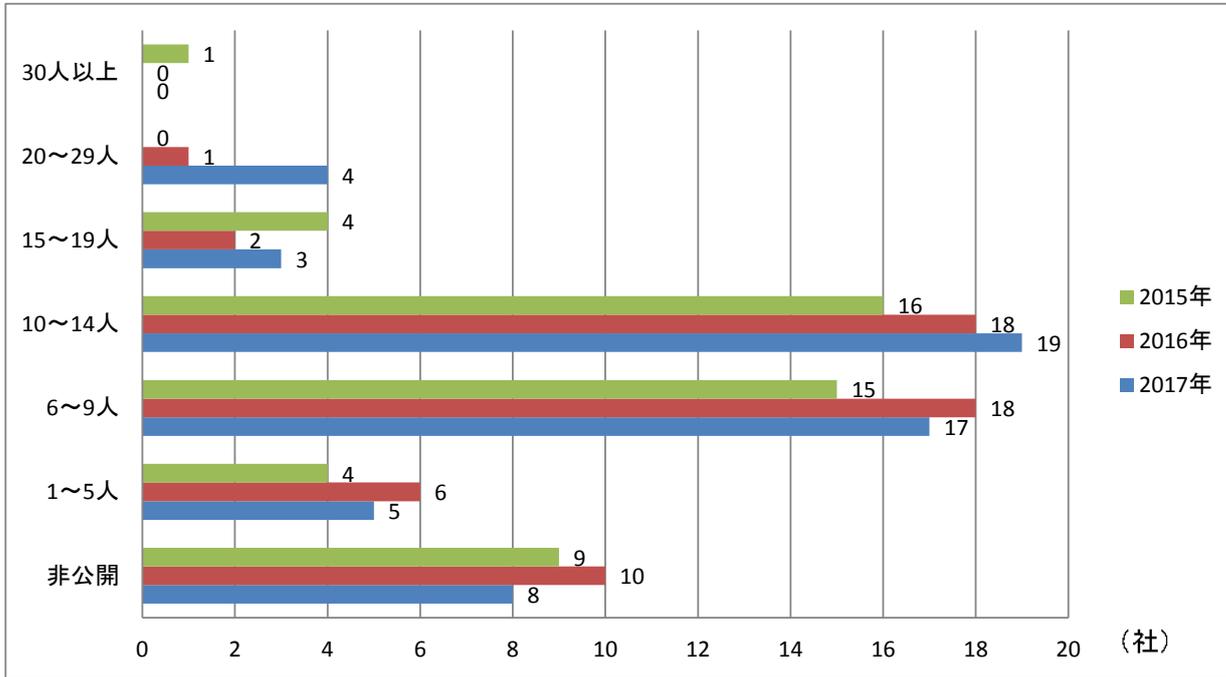


○ スーパーバイザーの配置

スーパーバイザーの配置については、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、19社(33.9%)で、次いで6人～9人のテレコミュニケーターに一人配置している会員が17社(30.4%)であった。平均では9.66人に一人のスーパーバイザーを配置している。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。

(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)

2015年 N= 49
 2016年 N= 55
 2017年 N= 56

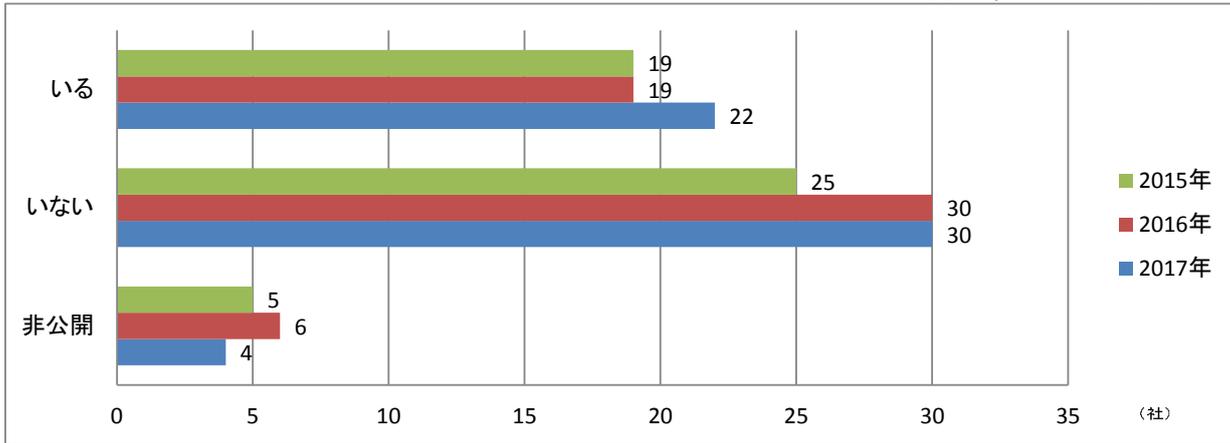


■ 一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数
 2015年: 9.78人
 2016年: 8.78人
 2017年: 9.66人

○ 専任トレーナーの有無

専任トレーナーの有無に関しては、22社(39.3%)の会員が「いる」と回答している。トレーナー／QC・QAの有無に関する設問で非公開とした理由としては、「把握していない」「センターにより異なる」「弊社ノウハウのため」「契約によって異なる」が挙げられた。

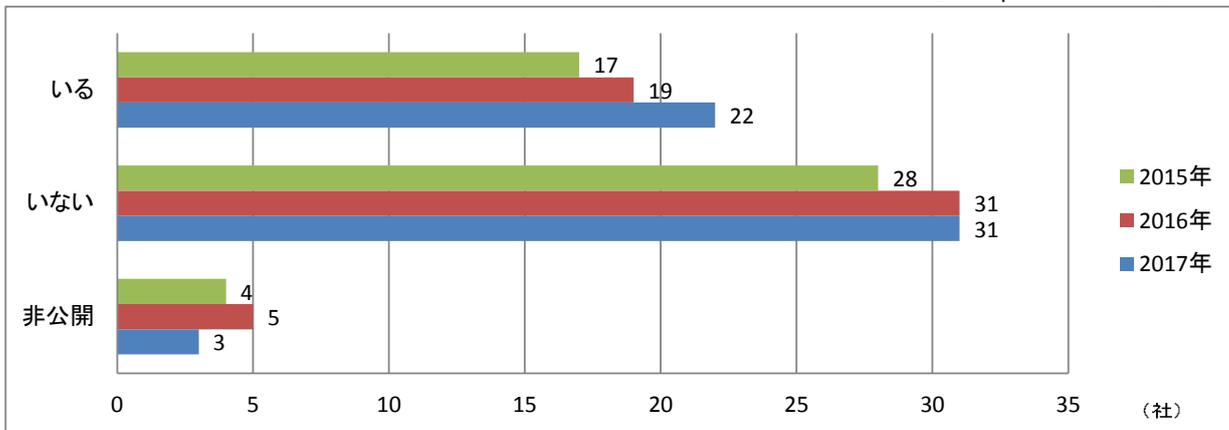
2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



○ 専任QC・QA担当者の有無

専任QC・QAの有無に関しては、22社(39.3%)の会員が「いる」と回答している。

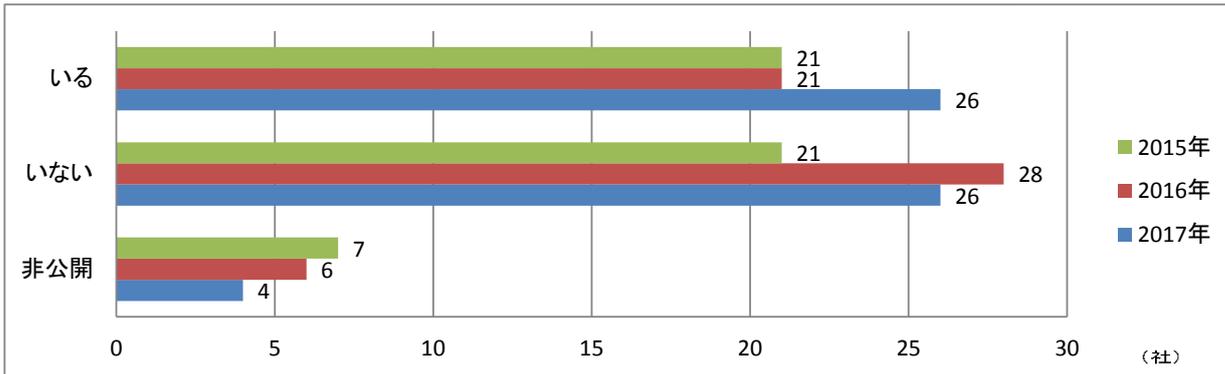
2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



○ トレーナー／QC・QA兼務者の有無

トレーナー／QC・QA兼務者の有無については、26社(46.4%)の会員が「いる」と回答しており、昨年度より5社増えた。

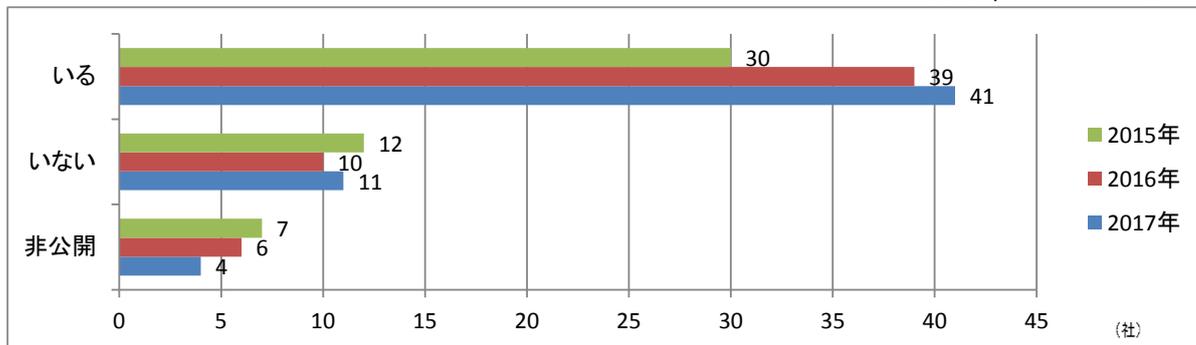
2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



○ SV／トレーナー兼務者の有無

SV／トレーナー兼務者の有無については41社(73.2%)の会員が「いる」と回答している。

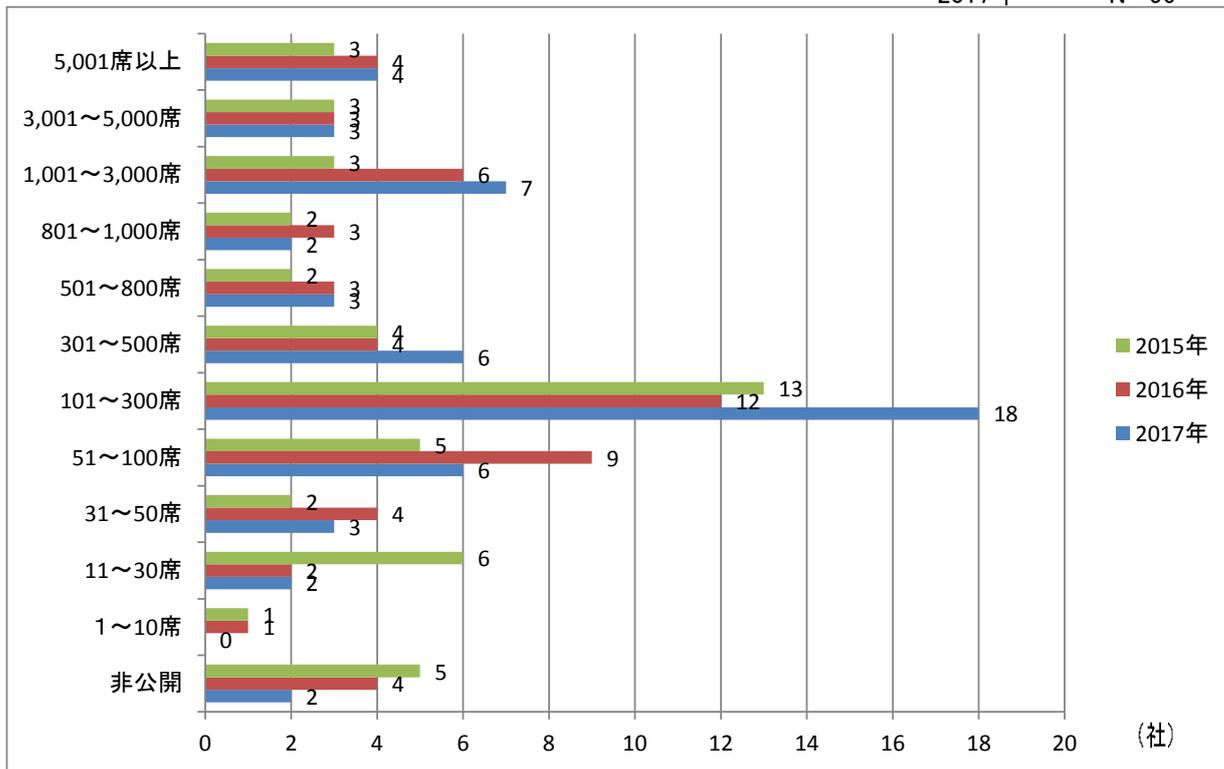
2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



○ オペレーションブース数

オペレーションブース数は、101～300席の会員が最も多く18社（32.1%）であり、2016年度より6社増えた。なお、非公開の理由としては「公開情報でないため」「営業情報のため」が挙げられた。

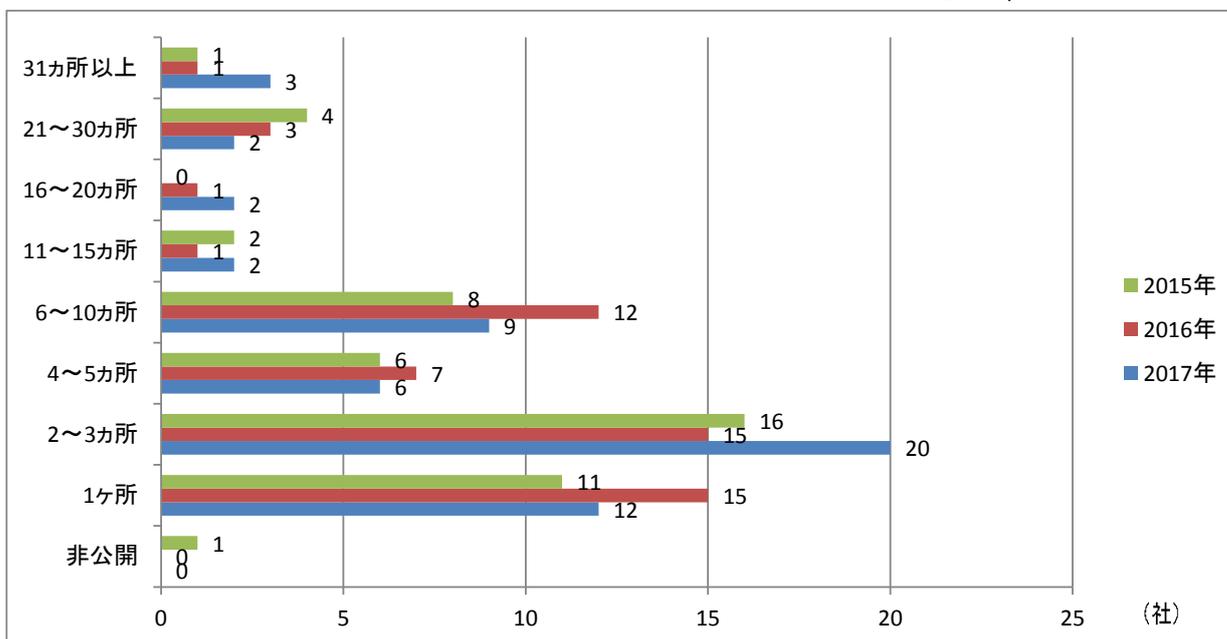
2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



○ エージェントが保有するセンター数

センター数については、1カ所、2～3カ所の会員の合計が32社（57.1%）で過半数を占めた。平均すると6.8カ所で、2016年度の平均5.9カ所より0.9カ所増えた。総センター数は、2016年度が325カ所、2017年度が381カ所で、56カ所増えた。海外センターについて尋ねたところ、「海外センターあり」との回答が6社（10.7%）で、2016年度より2社増えた。

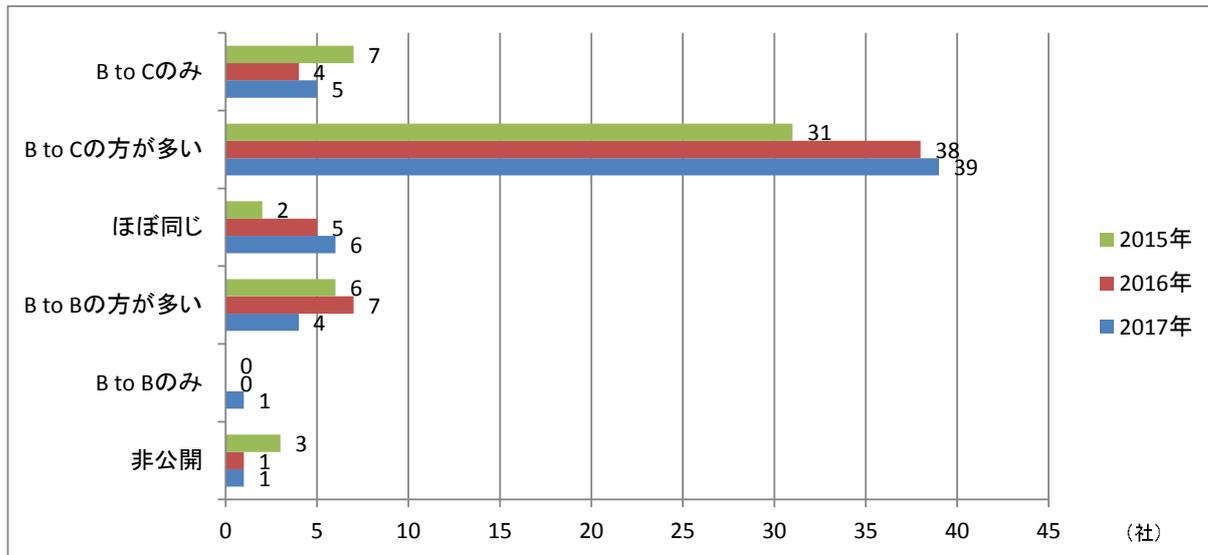
2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



○ 電話業務におけるコールの対象(売上ベース)

コールの対象がBtoCのみ、あるいはBtoCの方が多しとした会員を合わせると44社で、全体の78.6%を占めている。

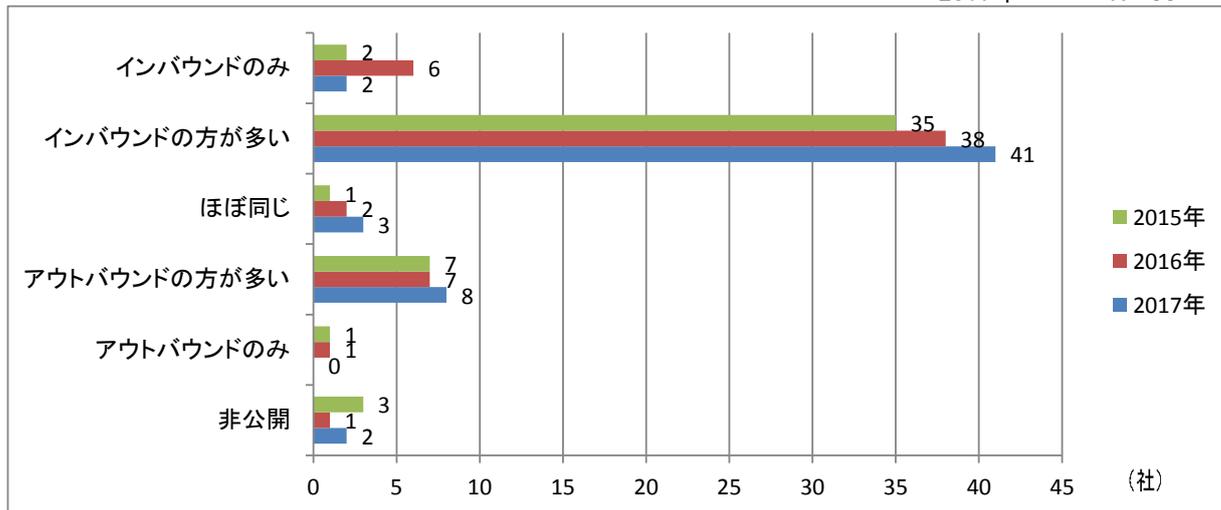
2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



○ 電話業務におけるイン・アウトの比率(売上ベース)

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会員を合わせると43社で全体の77%を占めている一方、アウトバウンドの方が多しとした会員は8社(14.3%)であった。

2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56

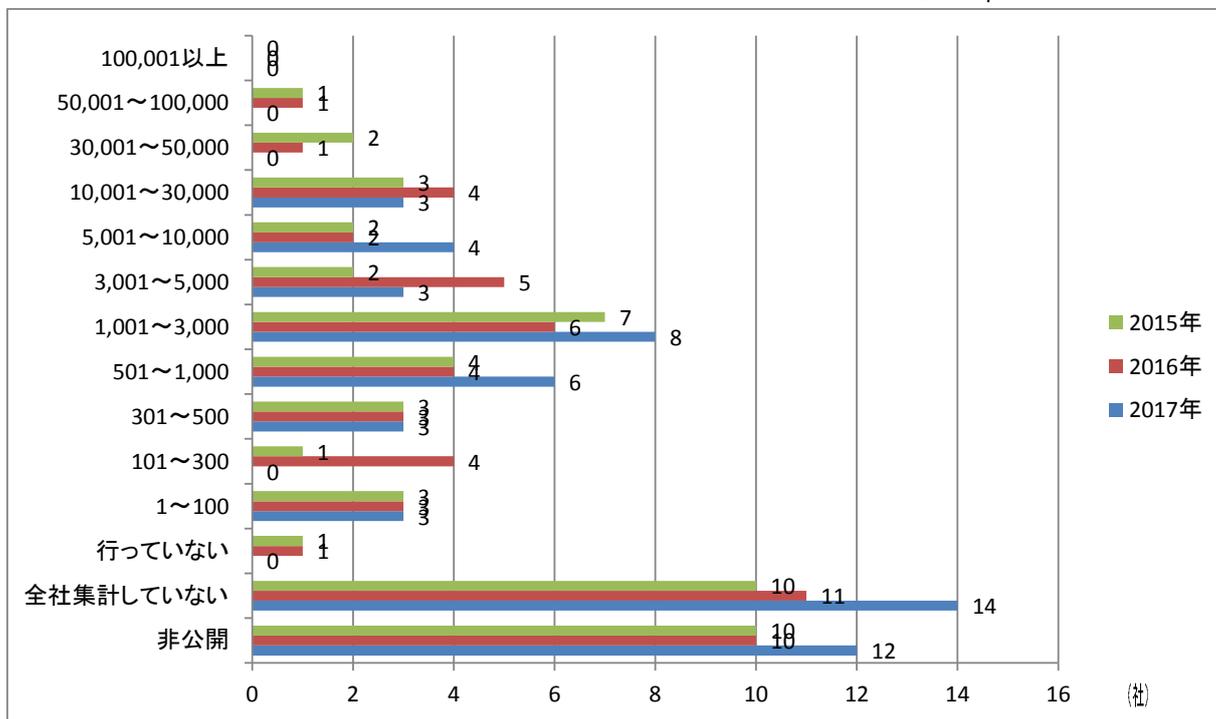


○ 一日の平均コール数

拠点が複数にまたがる会員は、全社での集計が難しい傾向にあり、全社集計していない14社全てが複数の拠点を有している。また、非公開とした理由としては、「社外秘のため」「応答数を重点管理指標としていないため」「繁閑差が激しいため」「業務により異なるため」「クライアント情報のため」「営業情報のため」「センターにより異なるため」などが挙げられた。

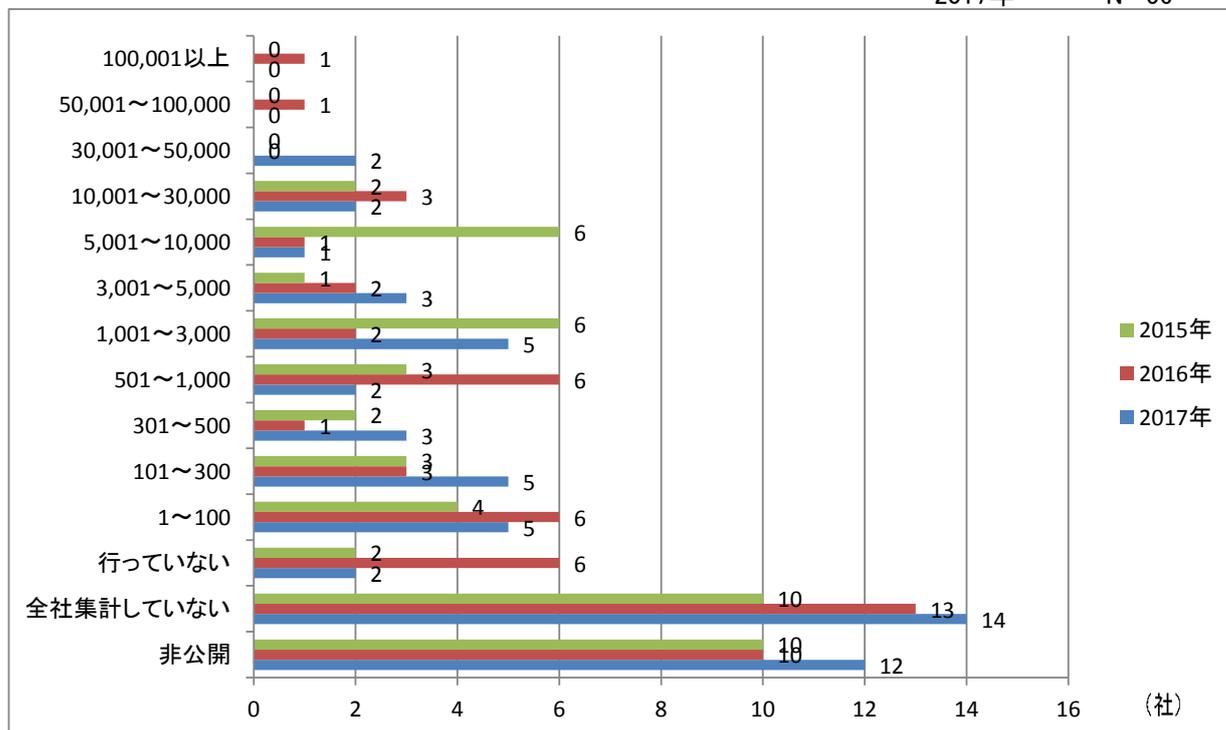
■ インバウンド

2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



■ アウトバウンド

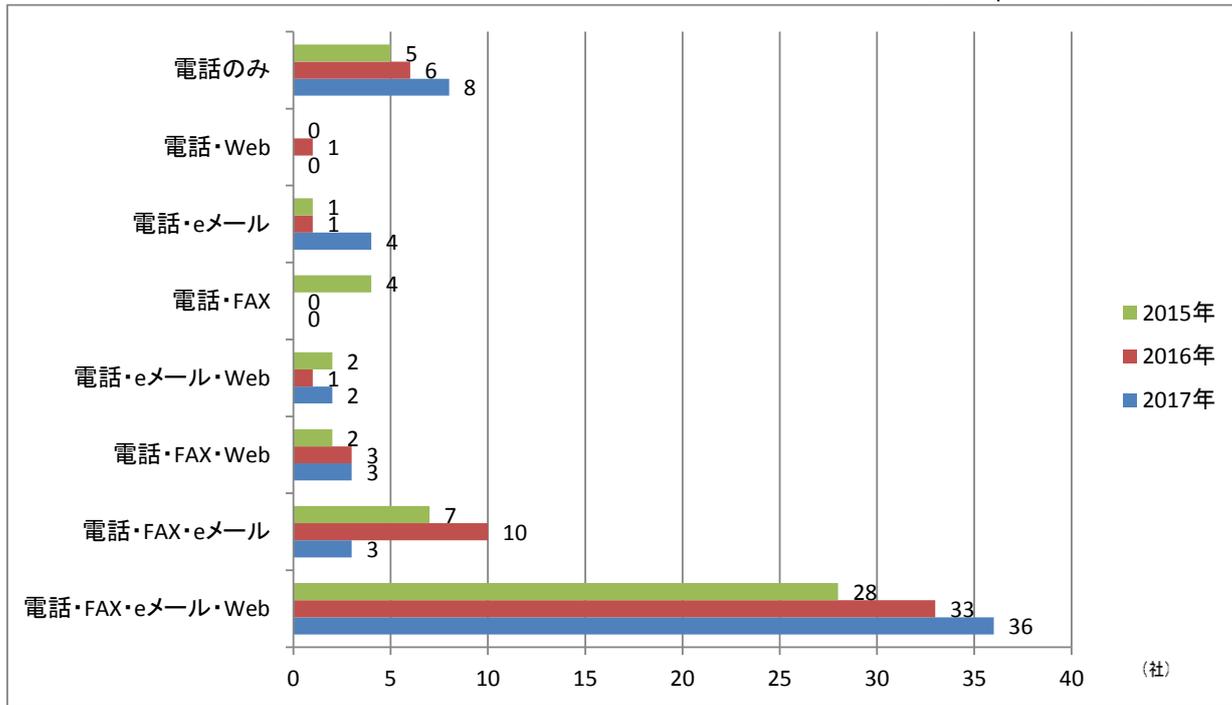
2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



○ 対応チャネル

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36社(64.3%)と最も多く、年々増える傾向にある。

2015年 N= 49
 2016年 N= 55
 2017年 N= 56

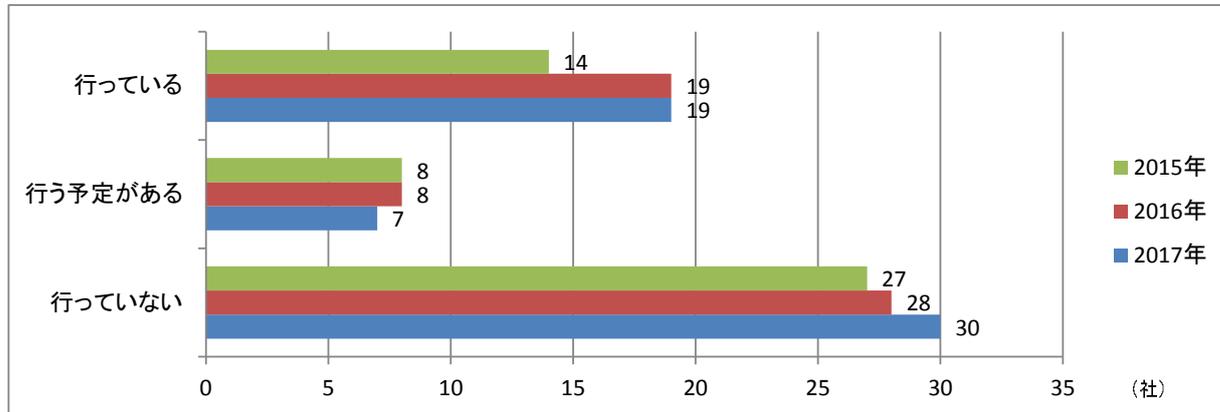


○ ソーシャルメディア対応について

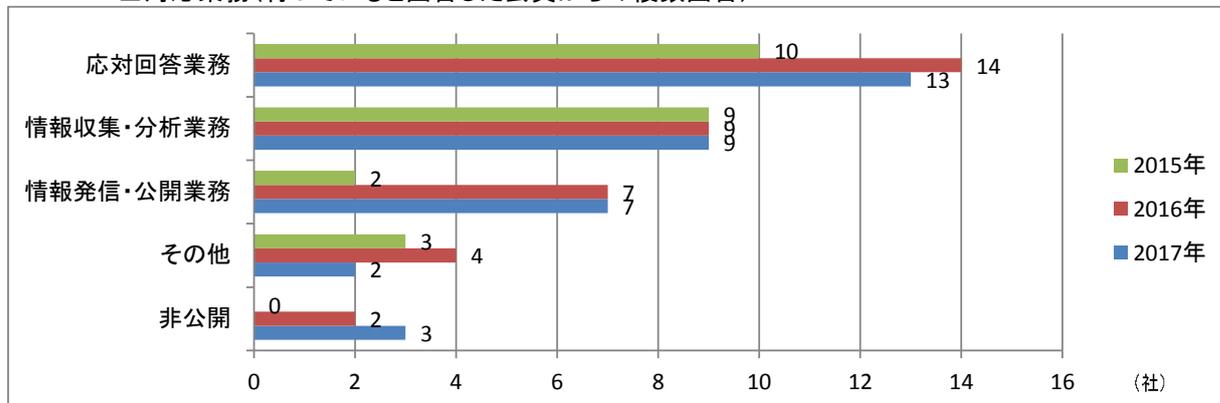
ソーシャルメディア対応を行っているとした会員は2016年度と同じく19社(33.9%)であった。ソーシャルメディアのその他の対応業務では、「SNS導入支援」「コンサルティング」「システムの提供」が挙げられた。

■ 実施状況

2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



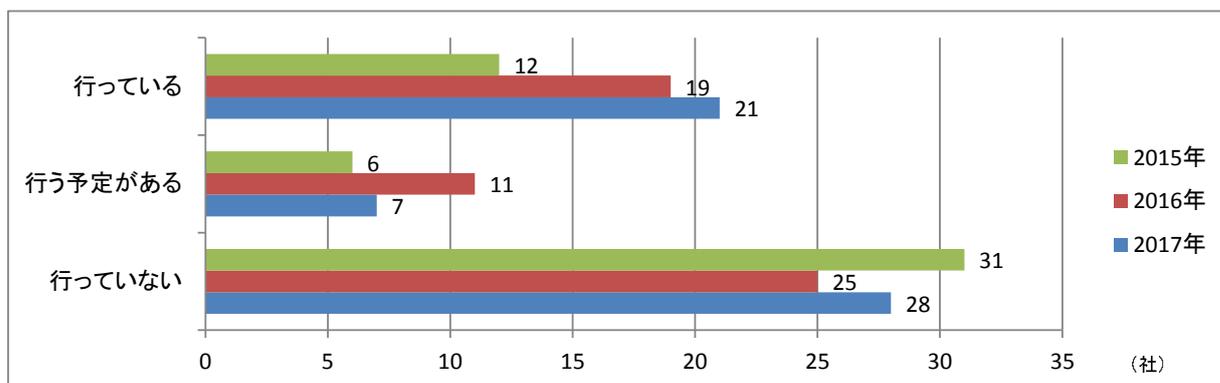
■ 対応業務(行っていると回答した会員からの複数回答)



○ チャット対応について

チャット対応を行っている会員は21社(37.5%)で、2016年度より2社増えた。今後行う予定があるとした会員は7社(12.5%)で、「行っている／予定がある」を合わせると全体の半数に達した。

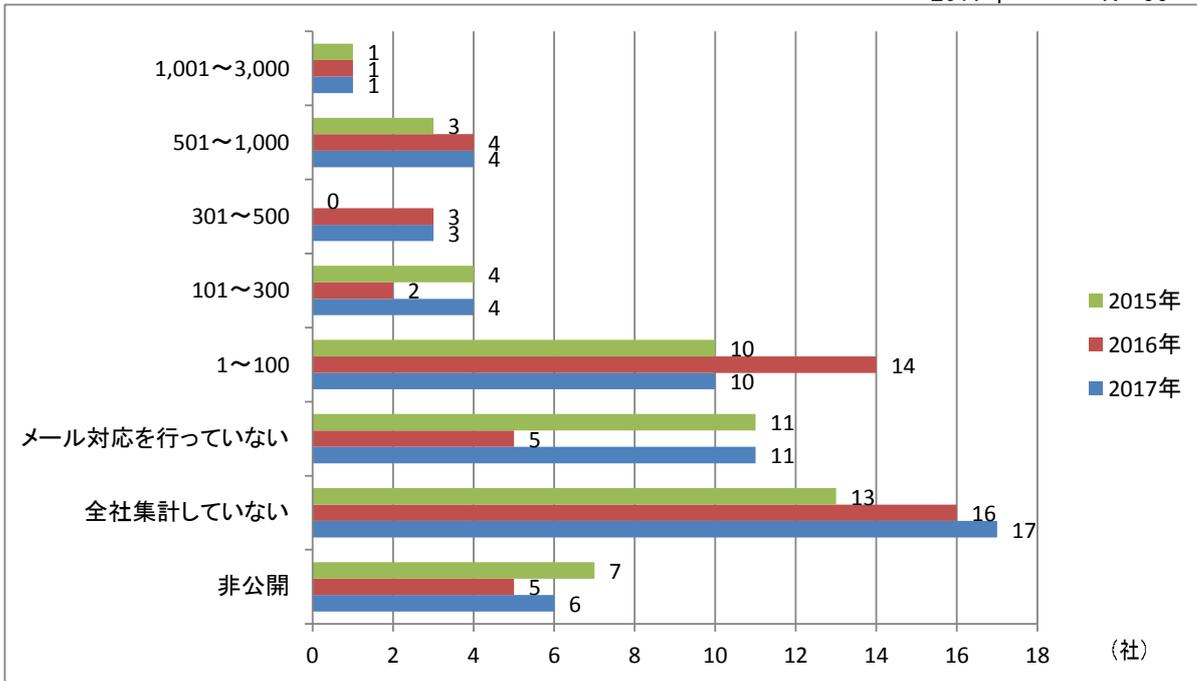
2015年 N= 49
2016年 N= 55
2017年 N= 56



○ 一日の平均メール数
 コール数と同様、拠点が複数にまたがる会員は、全社での集計が難しい傾向にあり、「全社集計していない」17社全てが複数の拠点を有している。

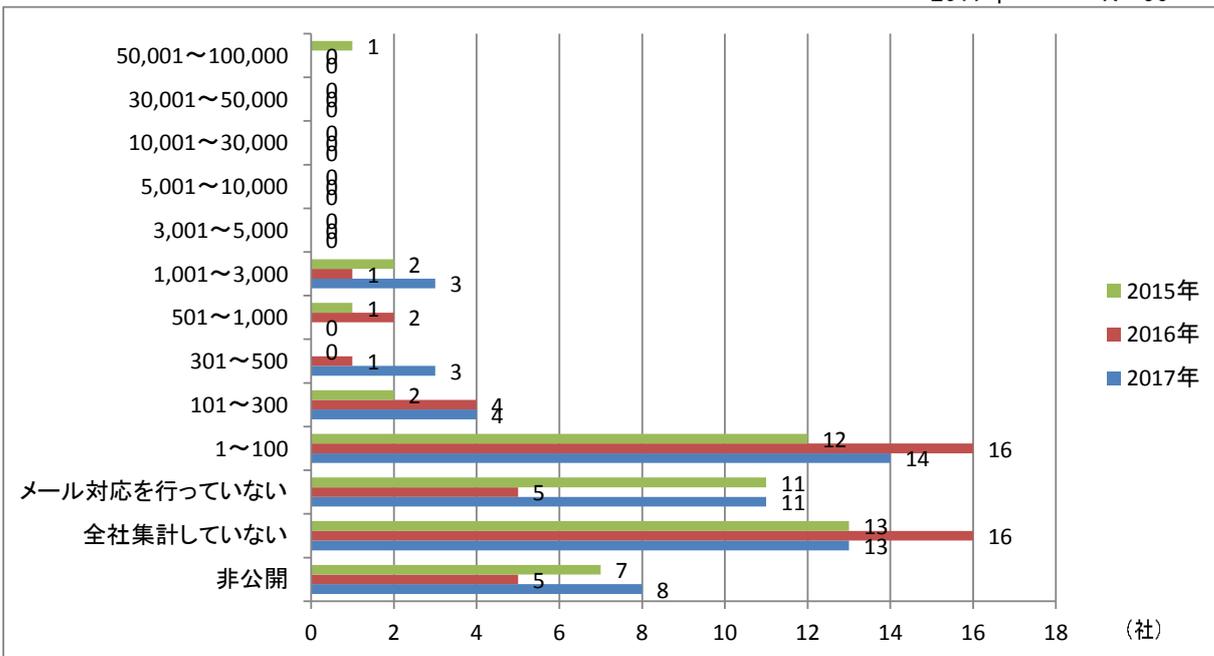
■ 受信メール

2015年 N= 49
 2016年 N= 55
 2017年 N= 56



■ 送信メール数

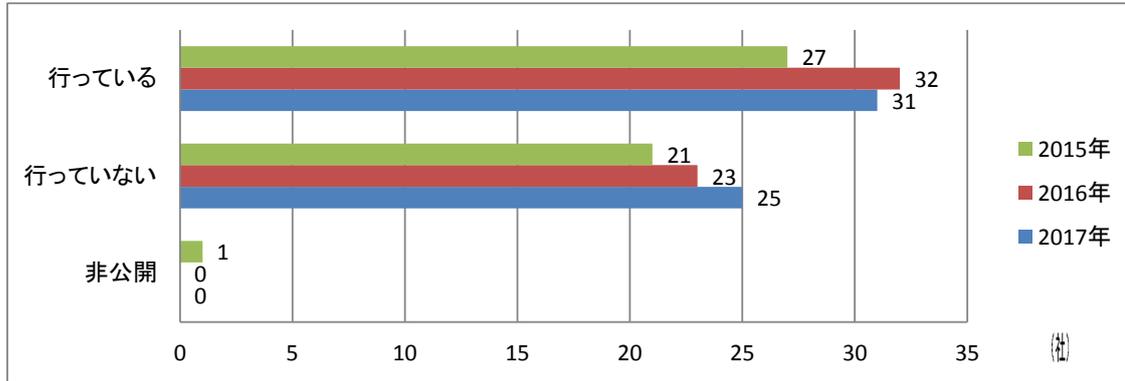
2015年 N= 49
 2016年 N= 55
 2017年 N= 56



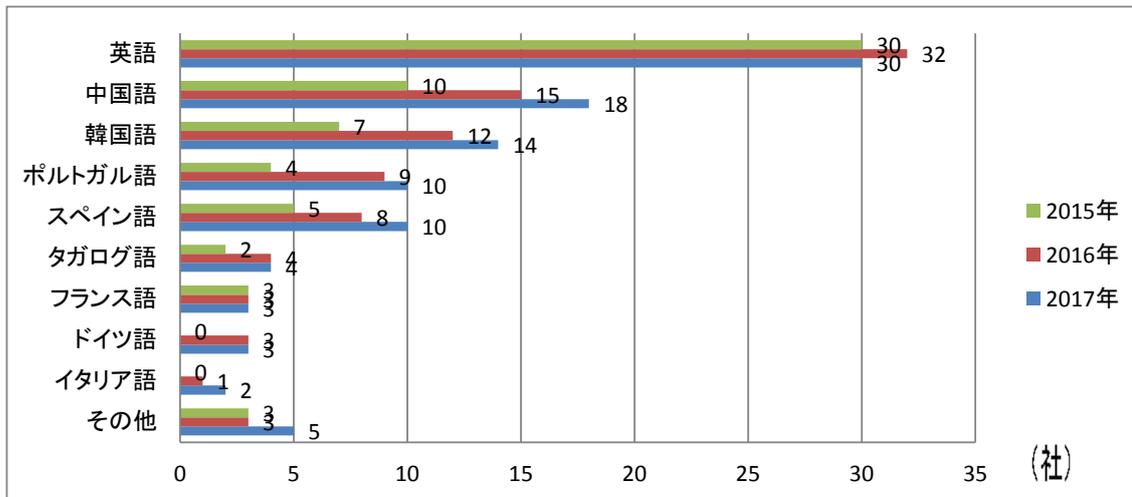
○ 外国語対応について
 全体の55.4%に当たる31社が外国語対応を行っており、30社が英語での対応をしている。また、その他の言語としては、タイ語、ベトナム語、ロシア語、インドネシア語への対応が挙げられた。

■ 外国語対応の有無

2015年 N= 49
 2016年 N= 55
 2017年 N= 56

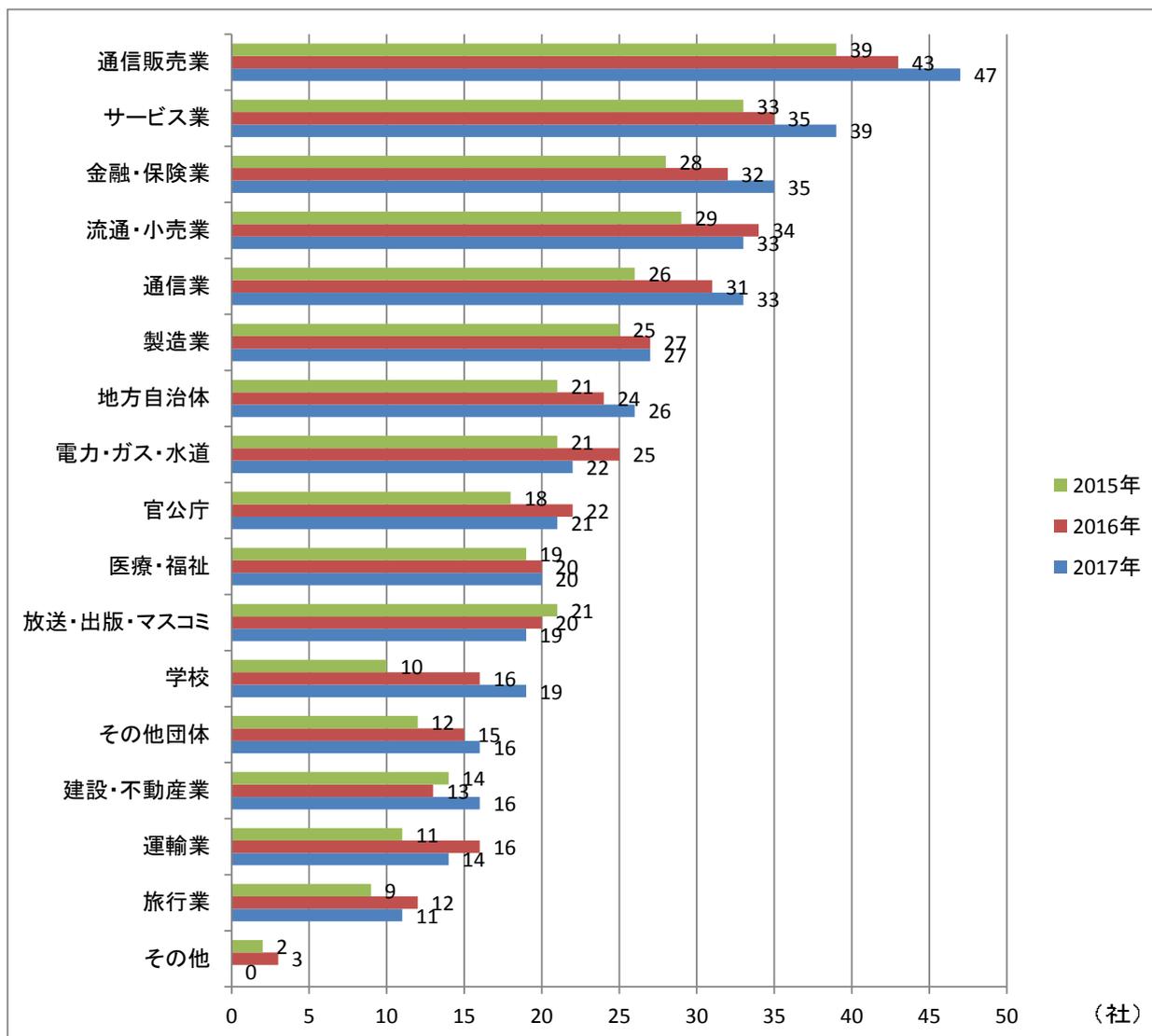


■ 外国語対応を行っていると回答した会員が対応している外国語(複数回答)



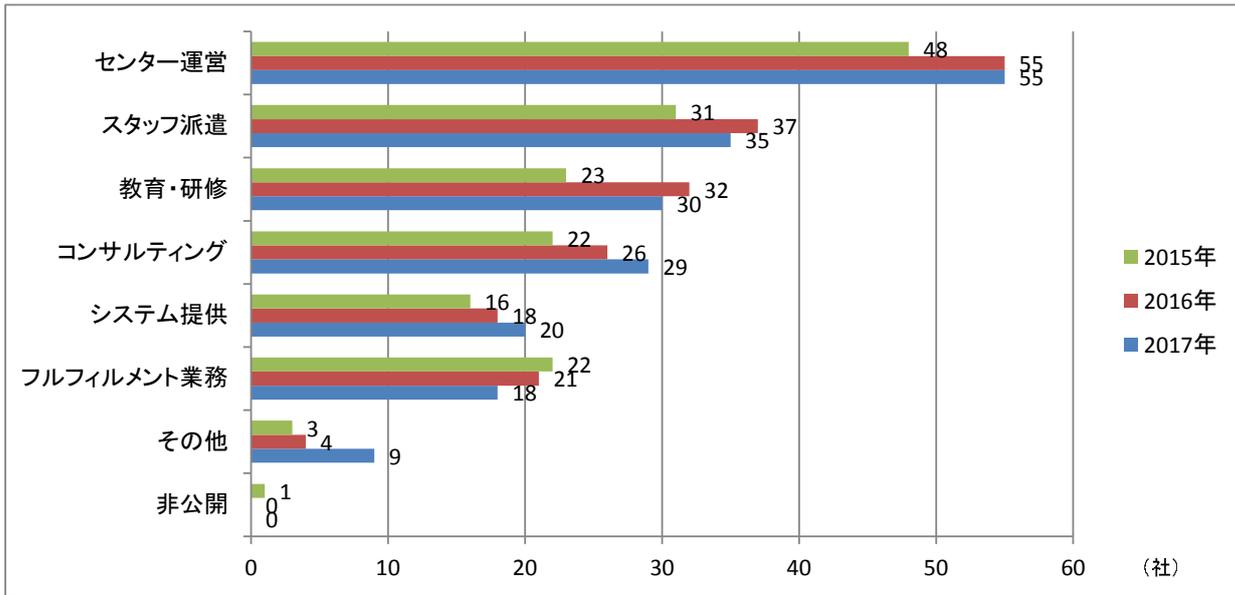
○ クライアントの業種(複数回答)

クライアントの業種に関しては、半数以上の会員が上位5業種の業務を行っている。



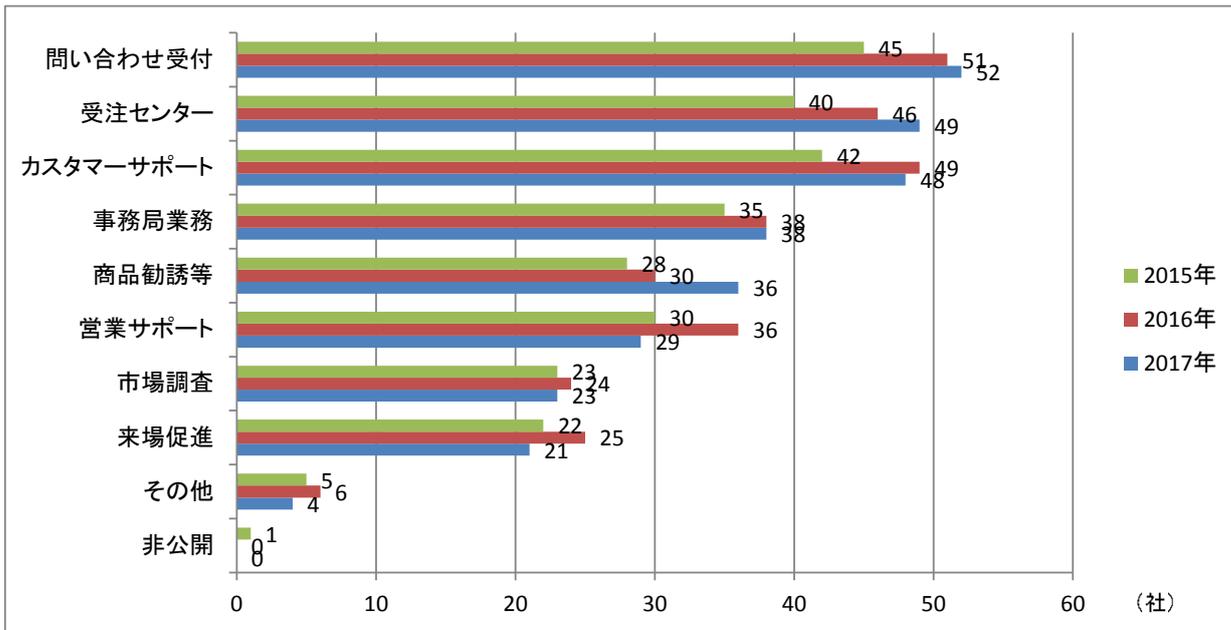
○ クライアントからの受託業務(複数回答)

クライアントからの受託業務では、その他の受託業務として「マニュアル・コンテンツ作成」「データ分析」「総務事務」「バックオフィス」「フィールドオペレーション」「サイト運営、分析業務」などが挙げられた。

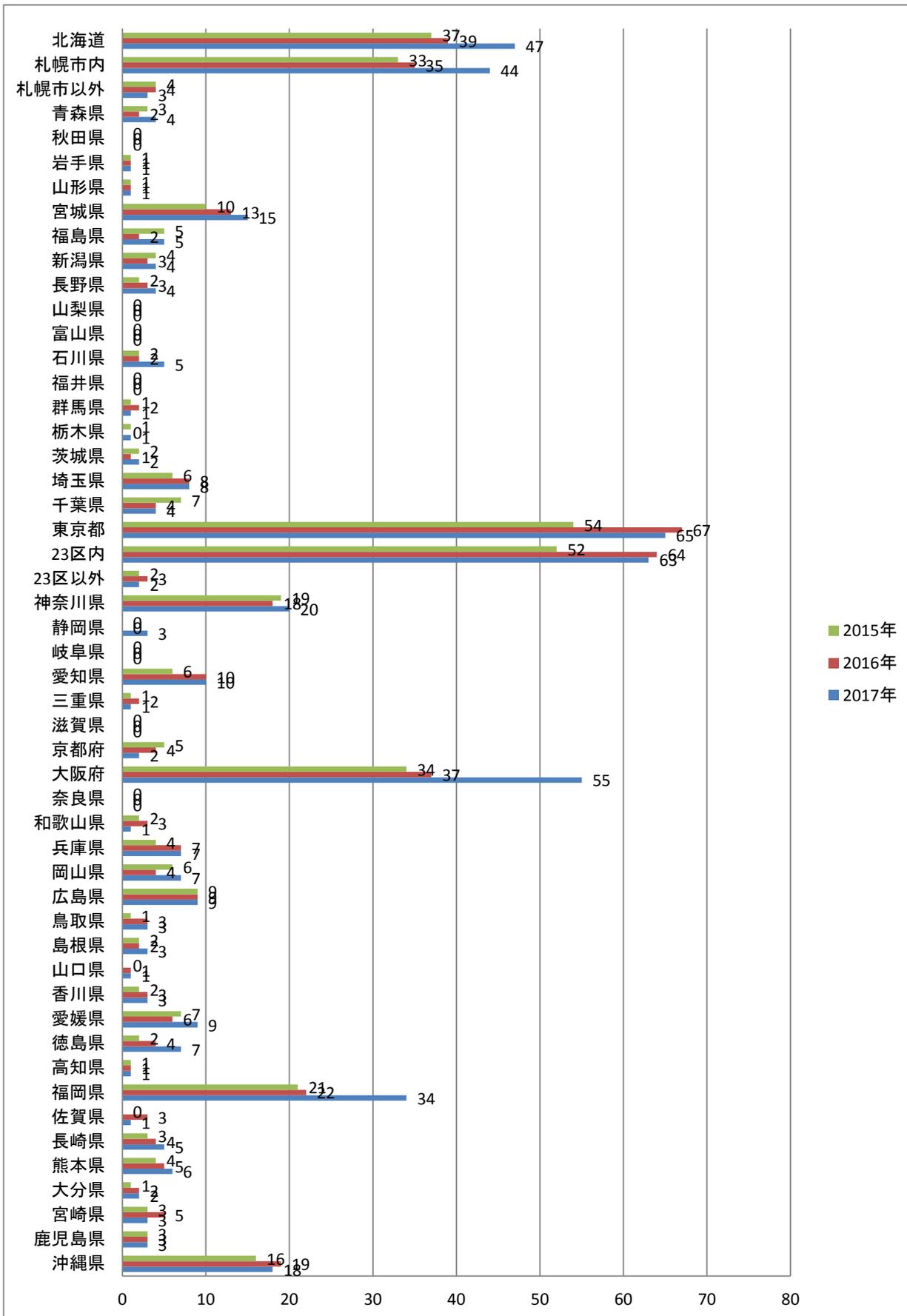


○ センター業務の受託内容(複数回答)

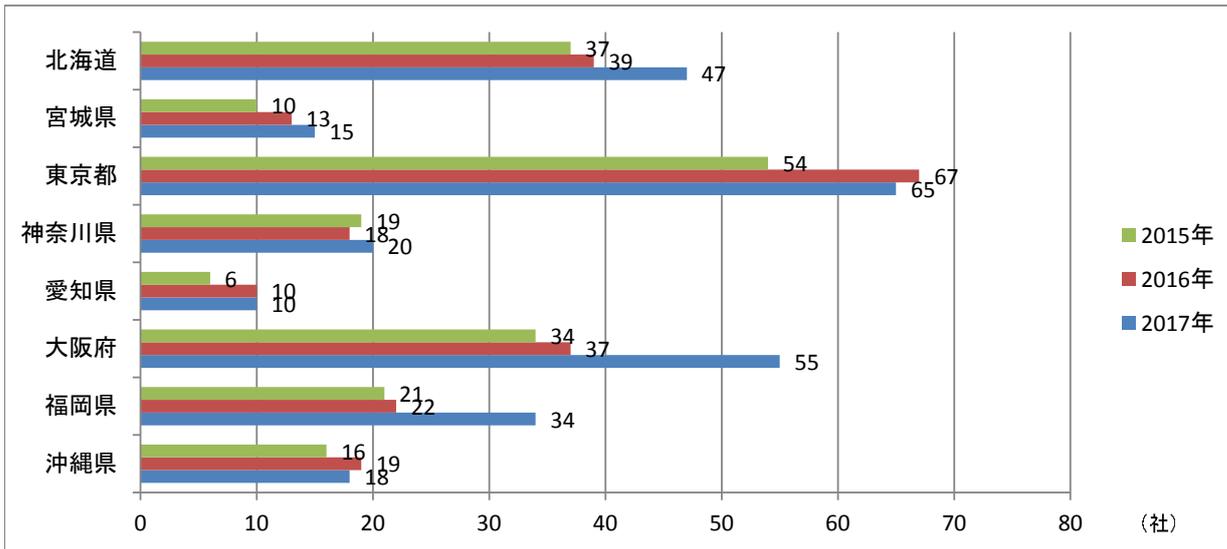
センター業務の受託内容では、問い合わせ受付が52社(92.9%)、受注センターが49社(87.5%)、カスタマーサポートが48社(85.7%)だった。その他の業務として「Webサポート」などが挙げられた。



○ エージェンシーが保有するセンター数(都道府県別)



○ 10以上のセンターがある都道府県(複数回答)



※本協会のエージェンシー会員で、本調査に回答した企業の情報です。(全項目についても同様)