

『2016年 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95社で55社が回答（2015年度の対象企業は90社で、49社が回答）。なお、2015年度、2016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	2016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	2016年7月22日～8月23日(33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	95社/CCAJエージェンシー会員
回収	55社 57.9% (回収率)

■ 回答企業一覧(計55社、企業名50音順)

(株)アイカム	(株)TMJ
iconic Storage(株)	テラテクノロジー(株)
(株)アイネットサポート	(株)テレコメディア
アイビーシステム(株)	(株)テレマートジャパン
(株)安心ダイヤル	(株)テレワーク
SBIビジネスサポート(株)	東京ガステレマーケティング(株)
(株)エテル	トランスコスモス(株)
(株)NTTソルコ	日本テレネット(株)
NTTタウンページ(株)	日本トータルテレマーケティング(株)
NTTデータ カスタマサービス(株)	パナソニック エクセルスタッフ(株)
(株)NTTデータ・スマートソーシング	(株)バリュープラス
NTT北海道テレマート(株)	ビーウィズ(株)
(株)NTTマーケティングアクト	(株)ビズスタッフコミュニケーションズ
オーナーズエージェンツ(株)	日立システムズ・テクノサービス(株)
(株)カスタマーリレーションテレマーケティング	富士通コミュニケーションサービス(株)
(株)かんでんCSフォーラム	(株)Bestエフォート
(株)グッドクロス	(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
CTCファーストコンタクト(株)	(株)ベルテック
(株)JBMクリエイト	ベルメディア(株)
JPツーウェイコンタクト(株)	(株)マックスコム
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)セントメディア	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ
セントラル・アイ(株)	ヤマトコンタクトサービス(株)
セントラル・スペシャル・テクノロジー(株)	りらいあコミュニケーションズ(株)
タイムズレスキュー(株)	(株)WOWOWコミュニケーションズ
(株)ディーエムエス	

※(株)NTTソルコとNTT北海道テレマートは10月1日に合併し、(株)NTTソルコが存続会社となり社名がNTTソルコ&北海道テレマート(株)となります。

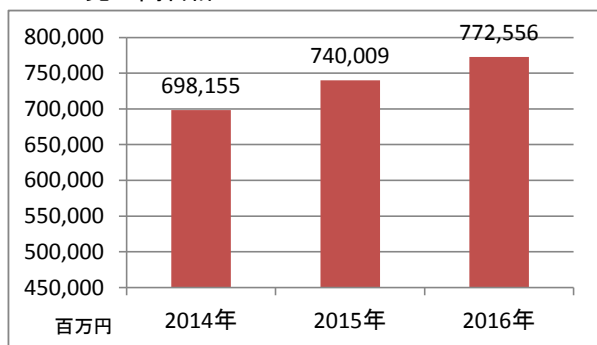
○ コールセンター／コンタクトセンター関連の年間売上高(直近年度実績)

売上高の合計では、2015年の調査と比較して約325億4千万円(4.4%)の増加となった。2015年の調査と比較可能な25社の売上は、約102億4千万円(1.4%)の増加となり、そのうち15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」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。

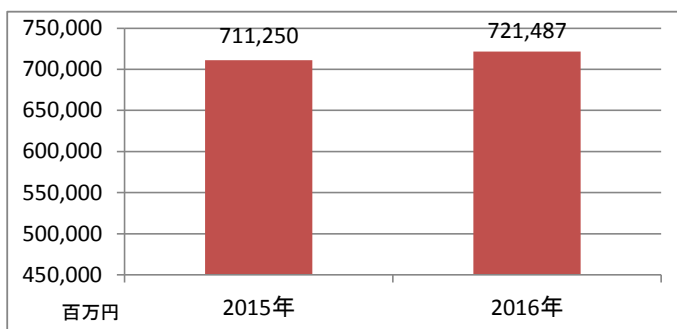
2015年11月発行の「CCA」ガイドブック VOL.25」の48ページ「コールセンター／コンタクトセンター関連の年間売上高(2015年分)」に誤りがありました。
 誤：790,909百万円
 正：740,009百万円

	公開	非公開
2014年	41社	10社
2015年	31社	18社
2016年	42社	13社

■売上高合計

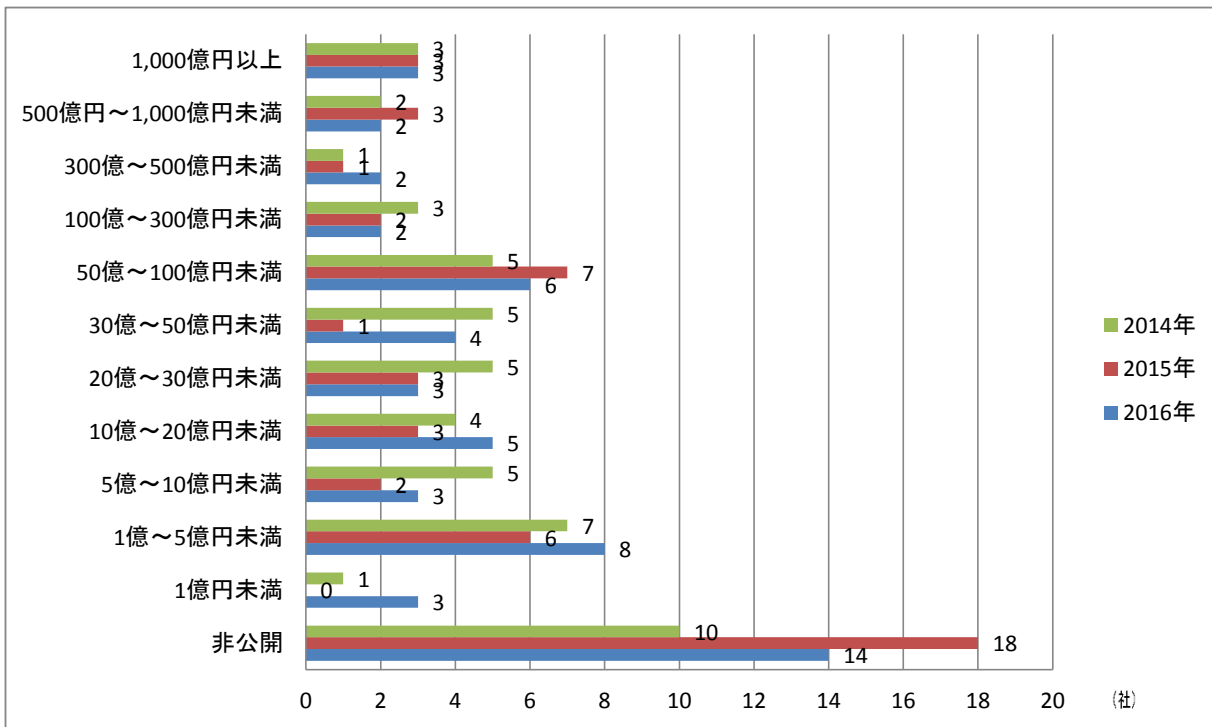


■2015年と比較可能な25社の売上高合計



■売上高分布

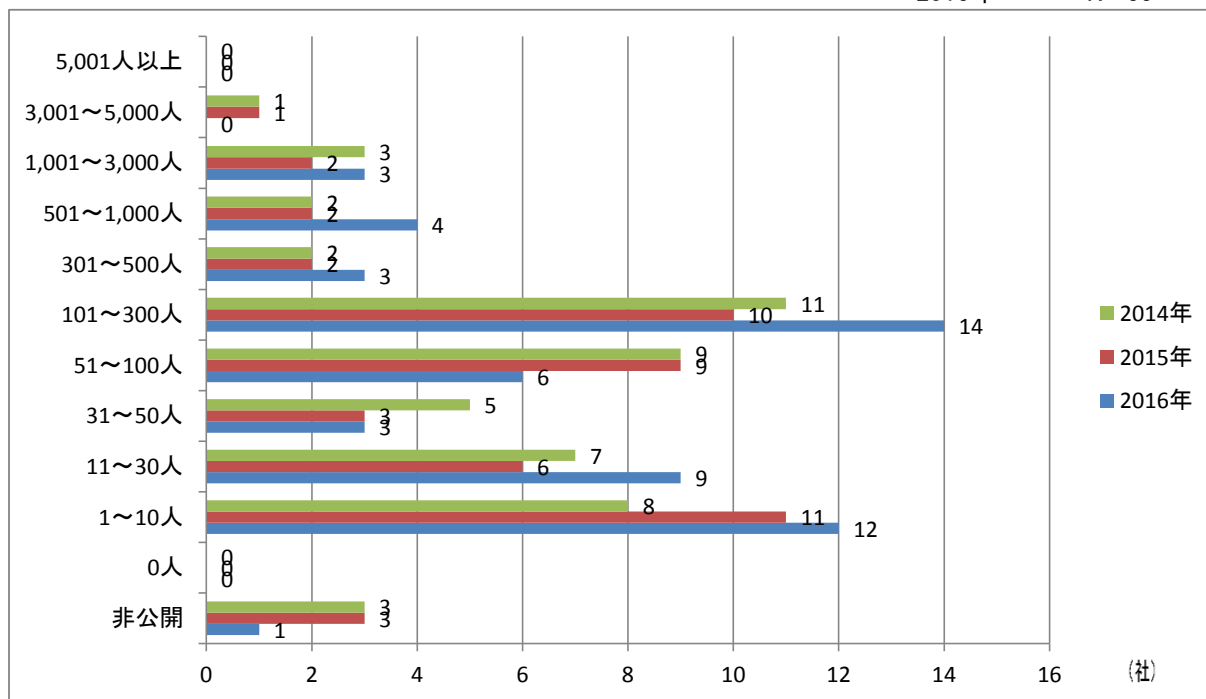
2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



○ CCに常時従事している従業員数
 ■ 正社員数

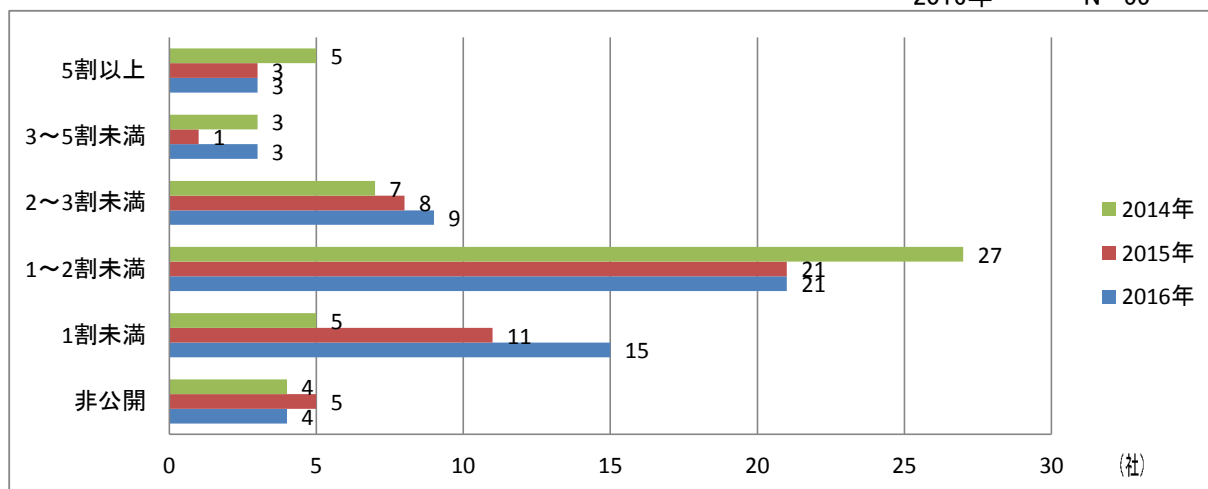
従業員全体に占める正社員の割合は、1～2割未満の会員が最も多く21社(38.2%)、1割未満との回答は15社(27.3%)で2015年より4社増えた。契約社員の割合に関しては2014年と同じく2割未満若しくはいないとの回答が33社で、全体の6割を占めた。5割以上がパート/アルバイトであるとした会員が30社と全体の55%を占めた。「非公開」「0人」とした回答の理由としては「パート/アルバイトの定義が不明確なので『いない』とする」「契約社員・パート/アルバイトという区分で集計がない」「雇用形態の比率については特に公開していない」などが挙げられた。

2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



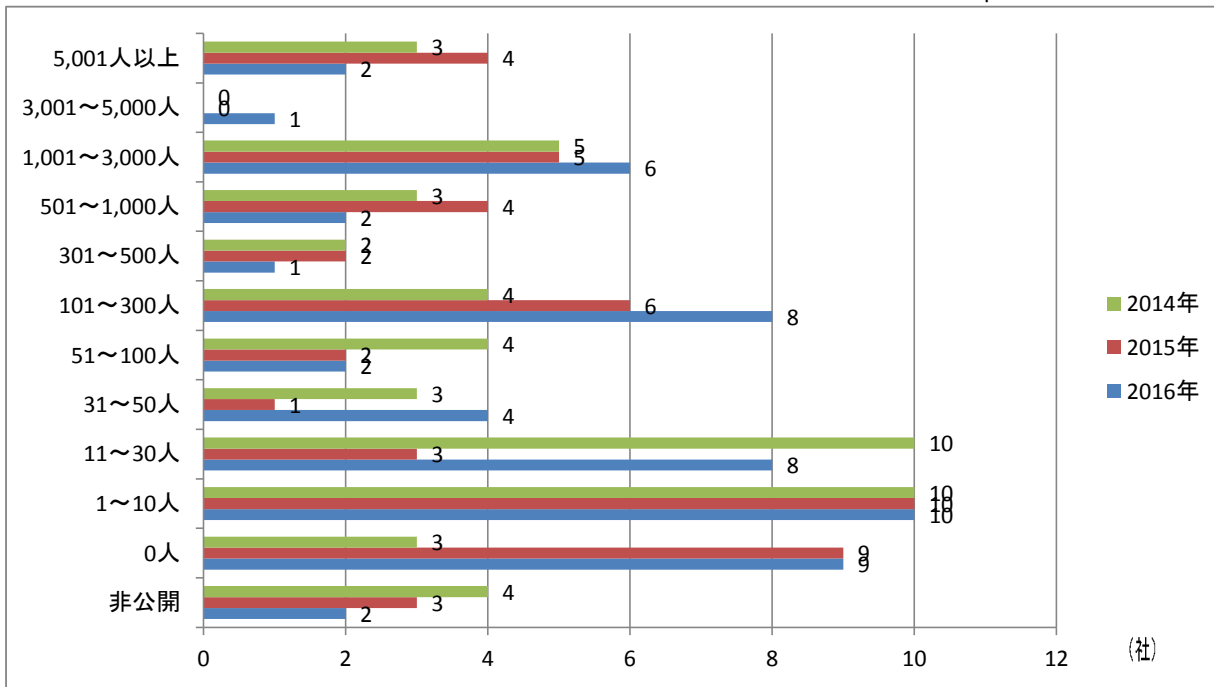
■ 全体に占める正社員の割合

2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



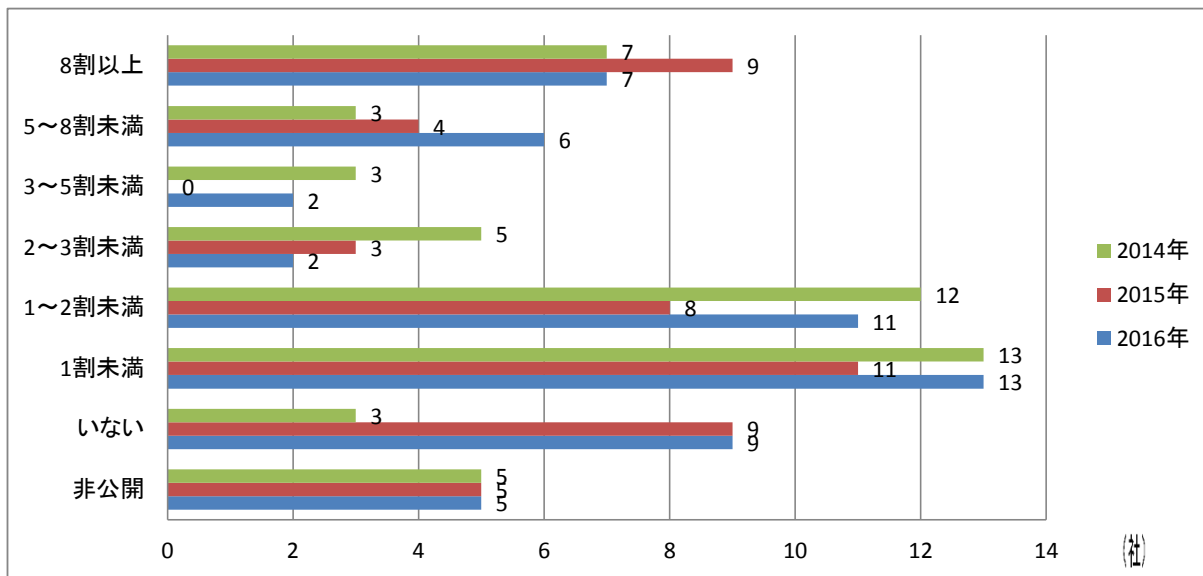
■契約社員数

2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



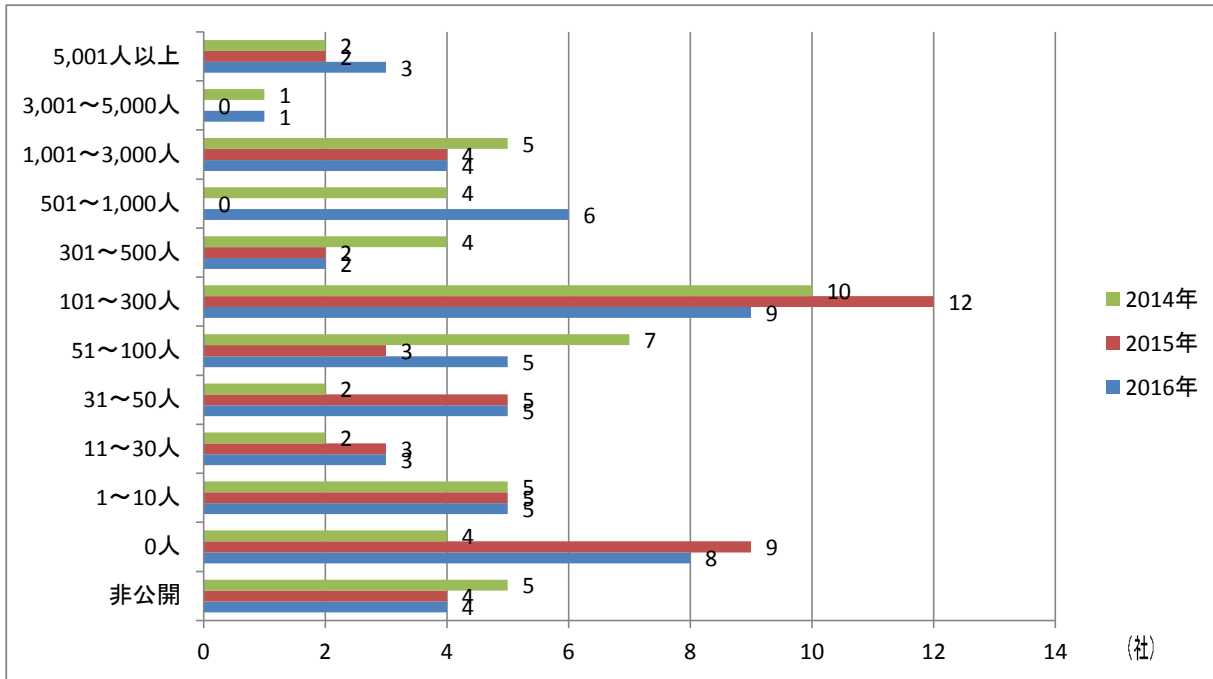
■全体に占める契約社員の割合

2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



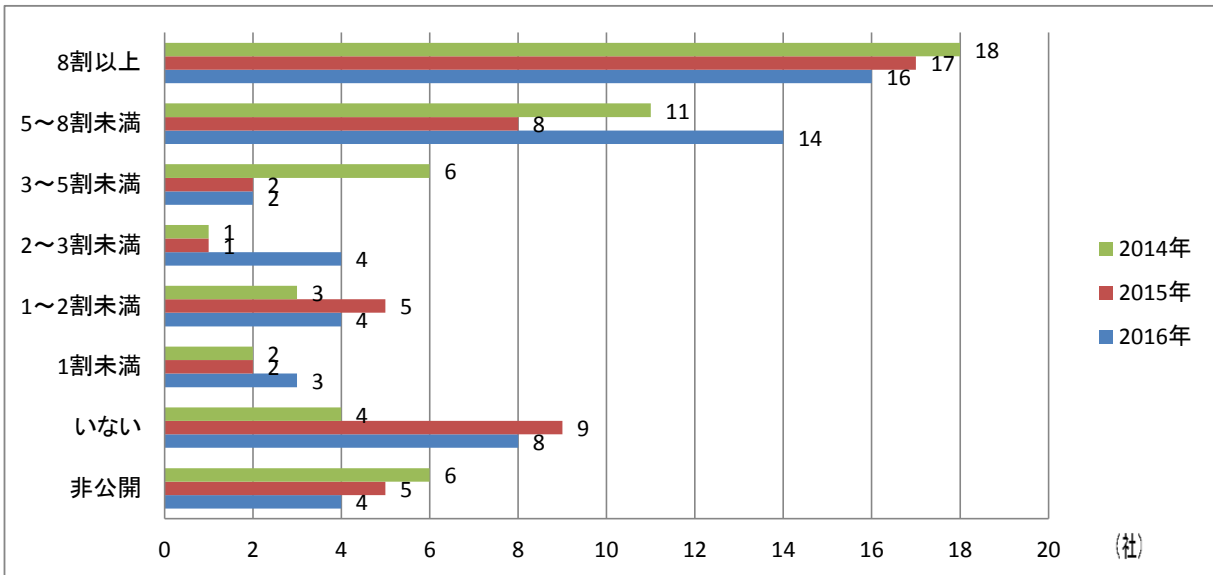
■パート／アルバイト数

2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



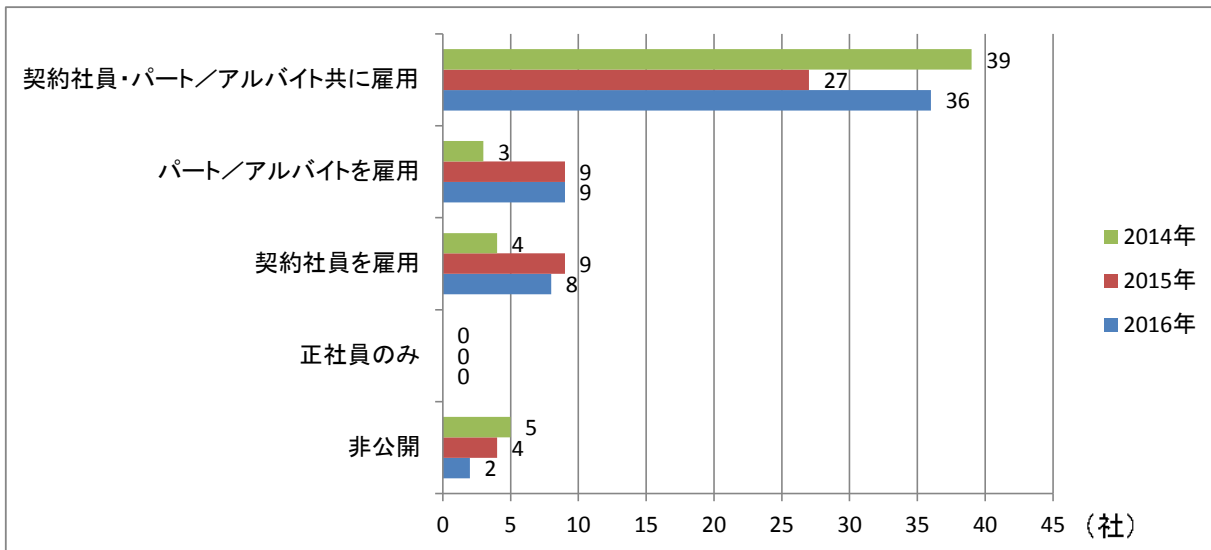
■全体に占めるパート／アルバイトの割合

2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



■ 契約社員・パート／アルバイトの雇用状況

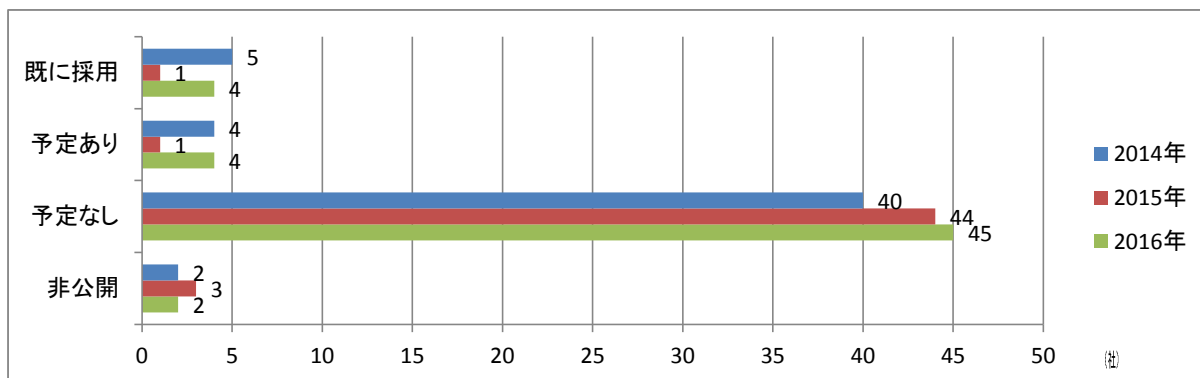
2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



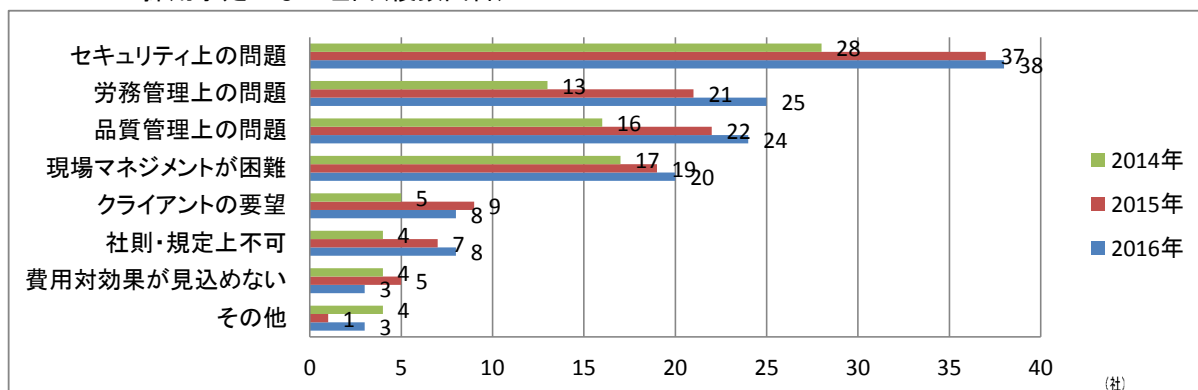
- 在宅テレコミュニケーターの有無
- 在宅テレコミュニケーターの採用予定

在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、採用しているまたは採用予定があるとした会員が2014年とほぼ同数になった。一方採用の予定がないとした会員が昨年とほぼ同じく45社(81.8%)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38社(69.1%)と最も多く、労務管理上の問題、品質管理上の問題と回答した会員もそれぞれ25社(45.5%)、24社(43.6%)と増加している。

2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



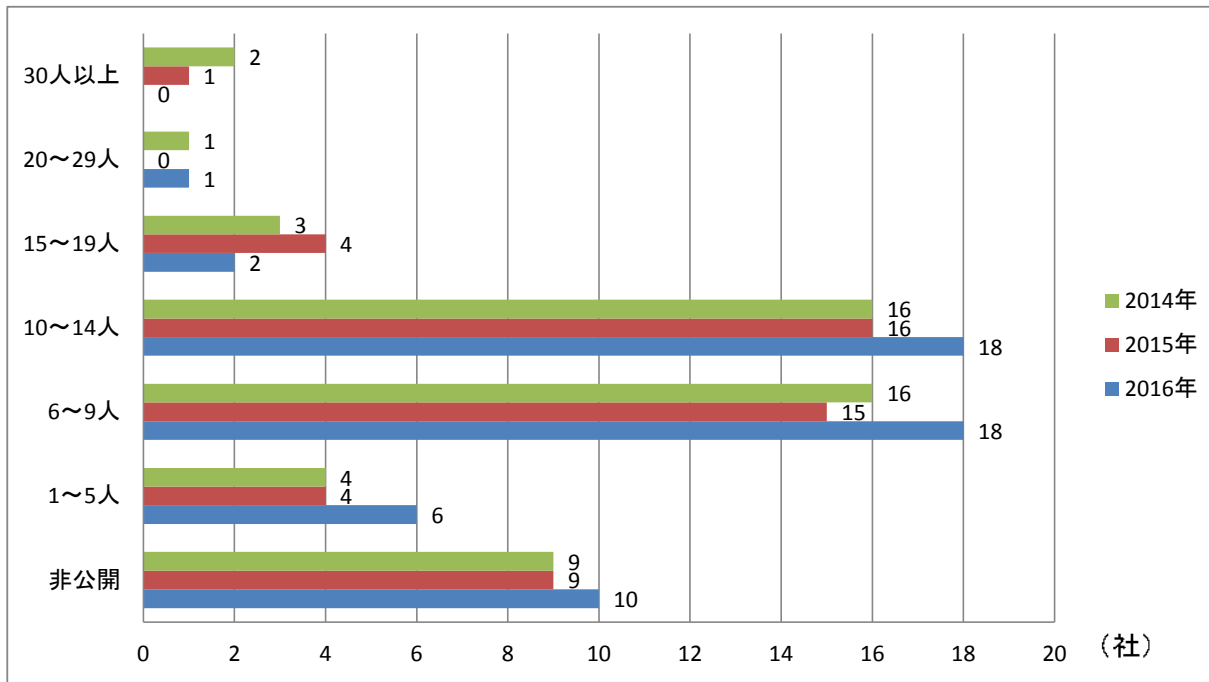
■ 採用予定がない理由(複数回答)



○ スーパーバイザーの配置
 (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)

スーパーバイザーの配置については、2014年、2015年同様10～14人または6人から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最も多くそれぞれ18社(32.7%)であった。平均では8.78人に一人のスーパーバイザーを配置しており、2007年の調査開始以来初めて9人を下回った。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。

2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55

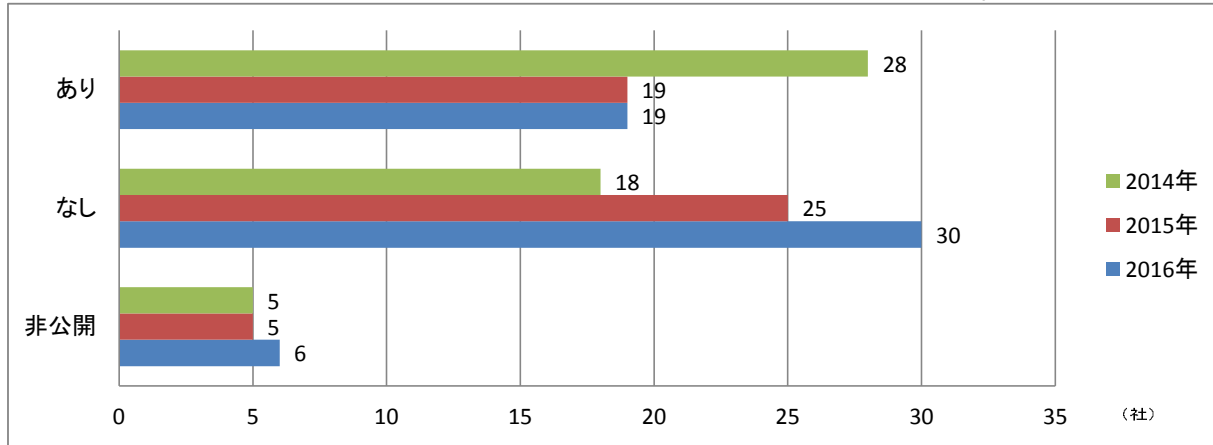


■ 一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数
 2014年: 10.38人
 2015年: 9.78人
 2016年: 8.78人

○ 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、19社(34.5%)の会員が「いる」と回答している。

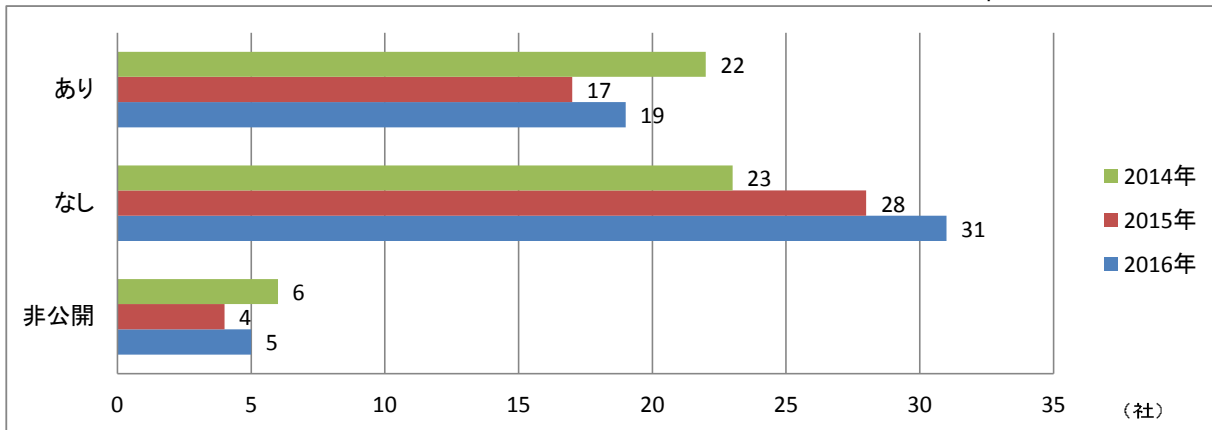
2014年 N= 51
2015年 N= 49
2016年 N= 55



○ 専任QC・QA担当者の有無

専任QC・QAの有無に関しては、19社(34.5%)の会員が「いる」と回答している。

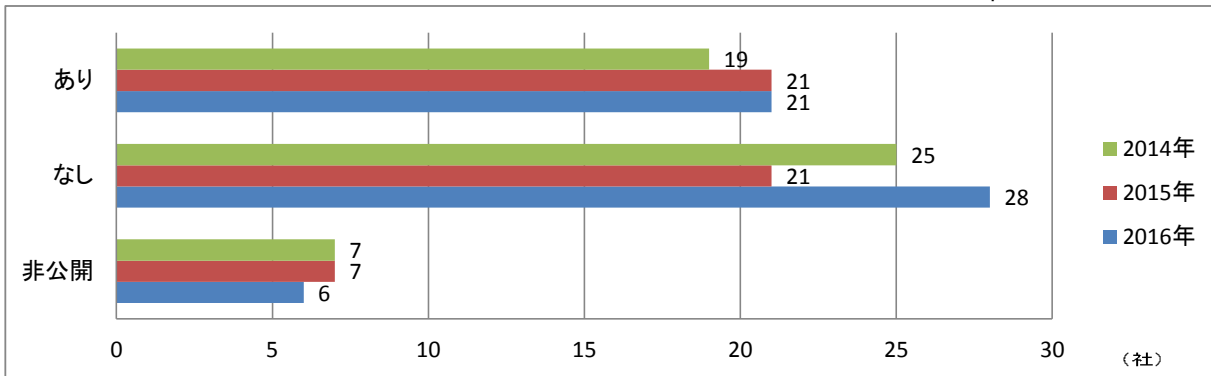
2014年 N= 51
2015年 N= 49
2016年 N= 55



○ 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、21社(38.2%)の会員が「いる」と回答しており、昨年と同じであった。

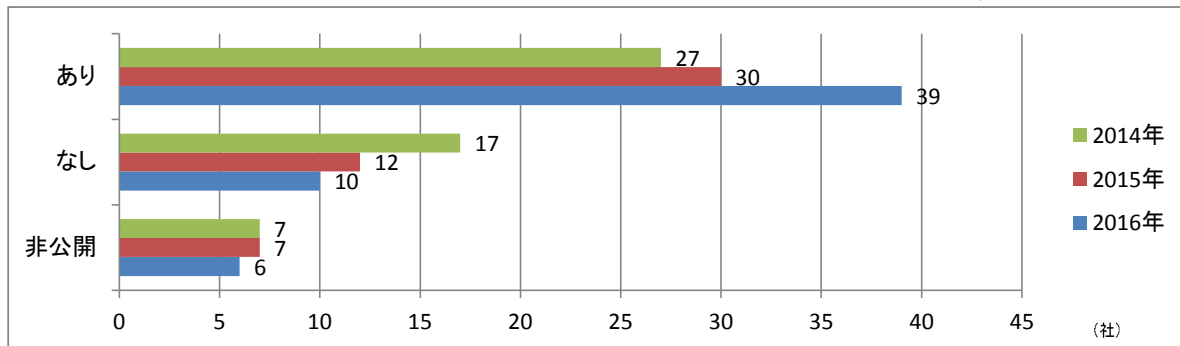
2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



○ 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39社(70.9%)の会員が「いる」と回答しており2015年より9社増加した。

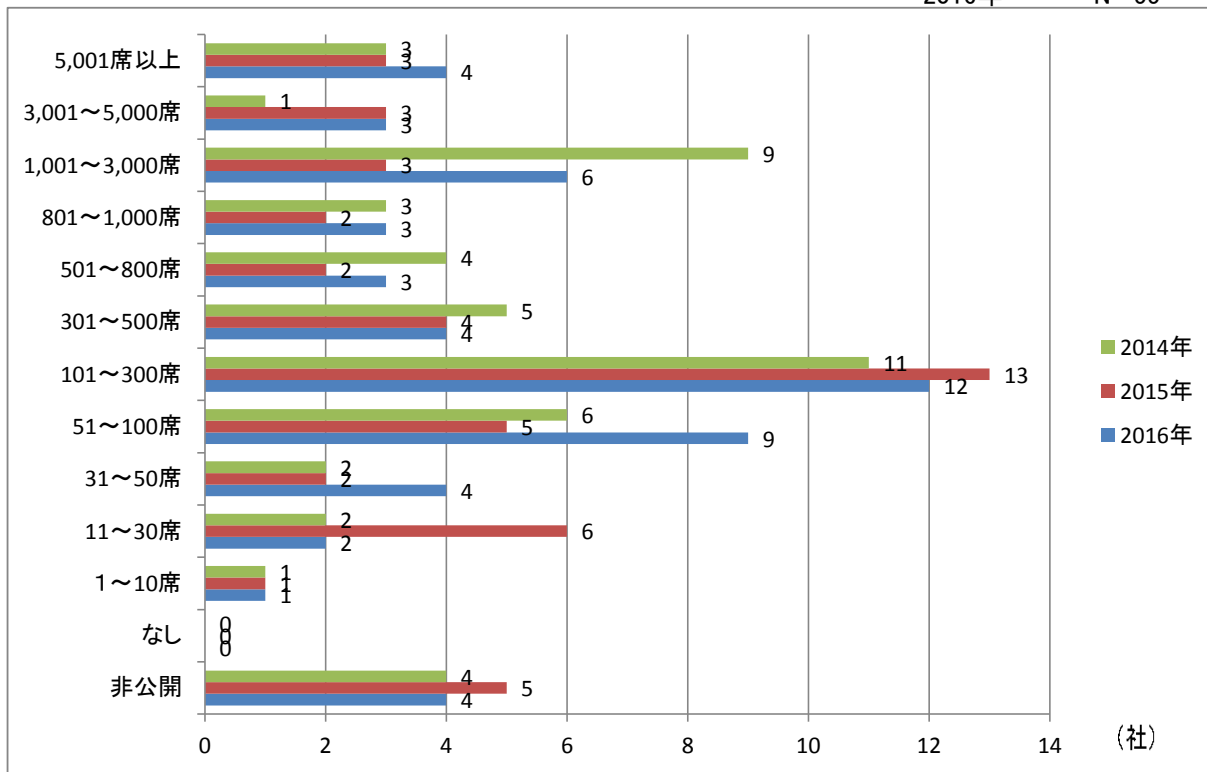
2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



○ オペレーションブース数

オペレーションブース数は、2015年同様101～300席の会員が最も多く12社(21.8%)であり、次いで51～100席と回答した会員が9社(16.4%)であった。

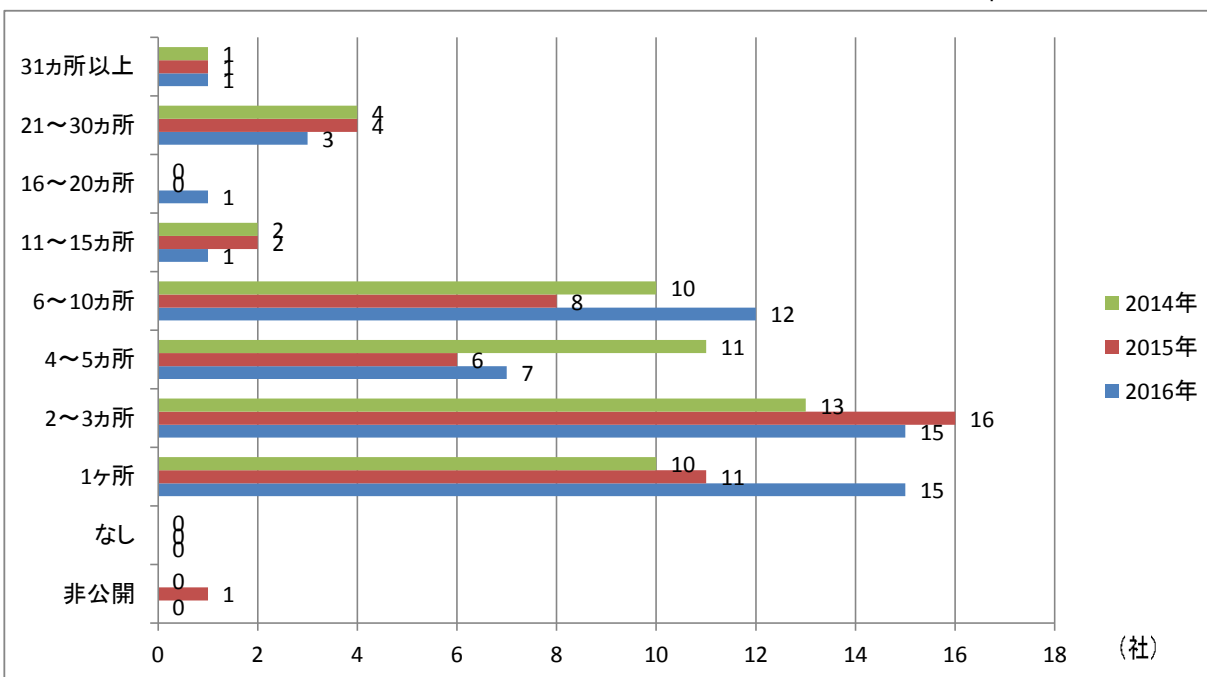
2014年 N= 51
2015年 N= 49
2016年 N= 55



○ 拠点数

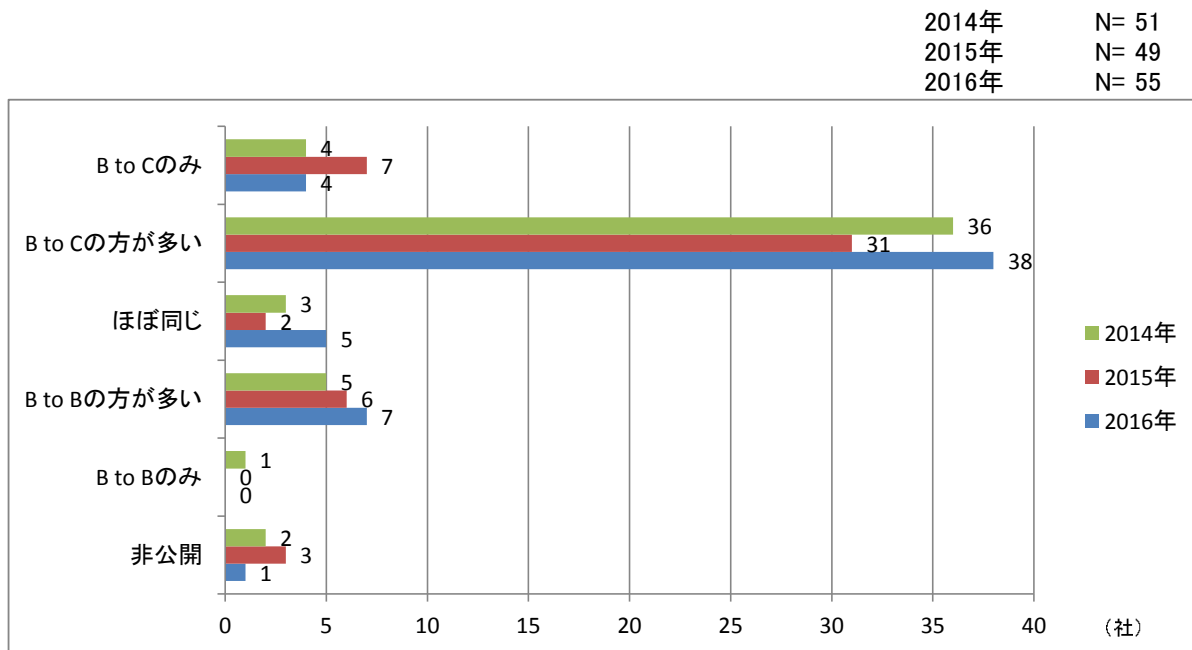
拠点数については、1カ所、2～3カ所の会員がともに15社、合計30社(54.5%)で全体の過半数を占めた。6～10カ所の会員も12社(21.8%)と、昨年より4社増えた。平均すると5.91拠点で、2015年の平均約6.22拠点とほぼ同数であった。また、海外拠点について尋ねたところ、「海外拠点あり」との回答が4社(7.3%)で、社数としては2015年と同数であった。

2014年 N= 51
2015年 N= 49
2016年 N= 55



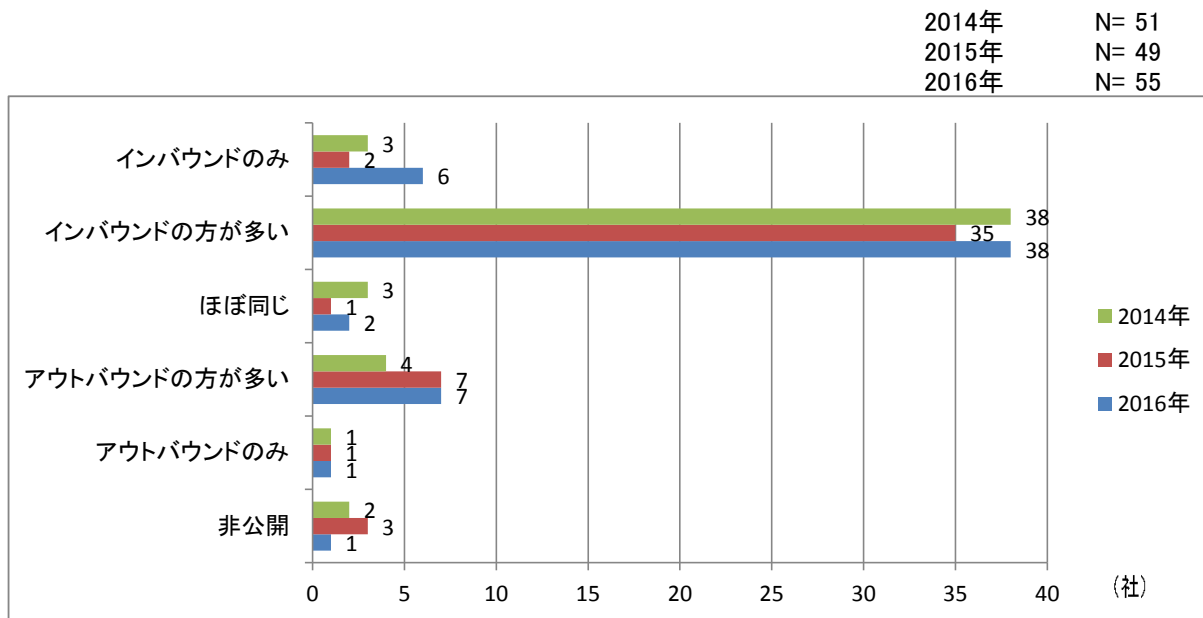
○ 電話業務におけるコールの対象(売上ベース)

コールの対象がBtoCのみ、あるいはBtoCの方が多いとした会員が最も多く、合わせて42社で、全体の76.4%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)

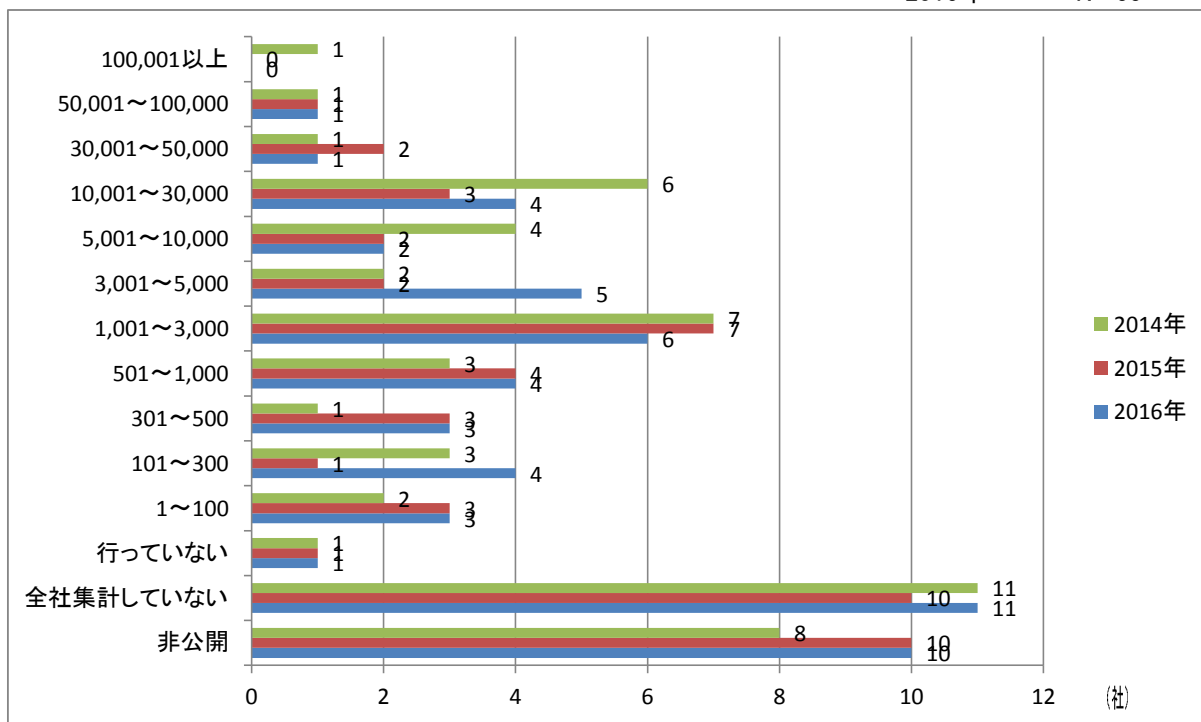
インバウンドとアウトバウンドの比率は、インバウンドのみ、インバウンドの方が多いとした会員が最も多く、合わせて44社で全体の80%を占めている一方、アウトバウンドの方が多いとした会員も昨年同様7社(12.7%)であった。



- 一日の平均コール数
- インバウンド

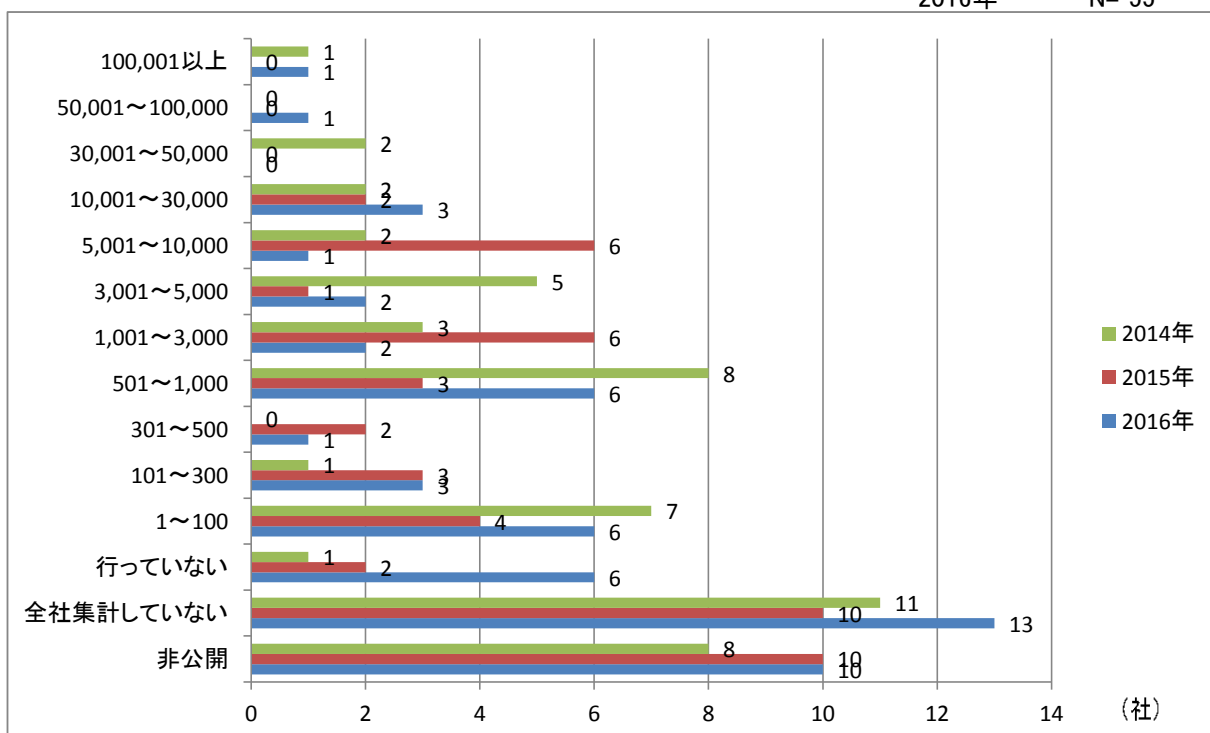
55社のうち、インバウンドを行っていない会員が1社、アウトバウンドを行っていない会員は6社(11.1%)であった。拠点が複数にまたがる会員は、全社での集計が難しい傾向にあり、「全社集計していない」13社全てが複数の拠点を有している。また、非公開とした理由としては、「繁忙差が激しいため」「業務により異なるため」「クライアント情報のため」「営業情報のため」「センターにより異なるため」などが挙げられた。

2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



■ アウトバウンド

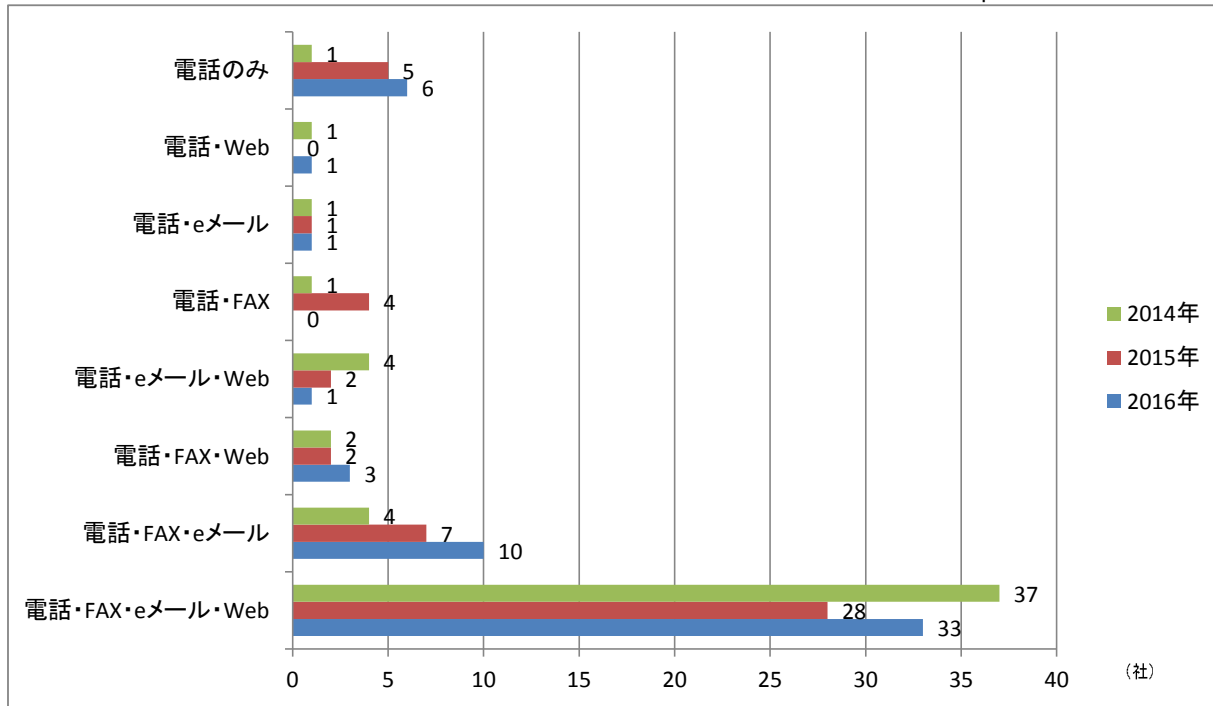
2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



○ 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33社(60%)と最も多かった。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35社で、全体の63.6%を占め、2015年より約8ポイント多く、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。

2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55

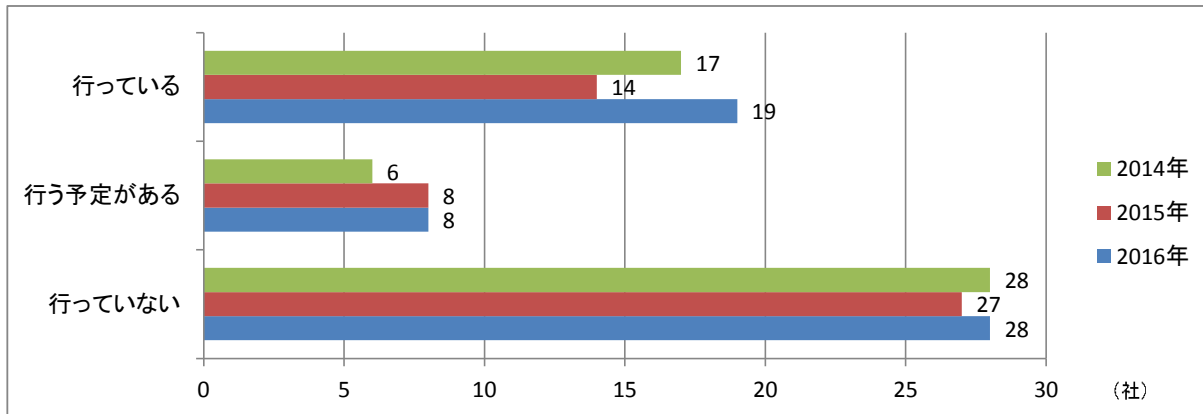


○ ソーシャルメディア対応について

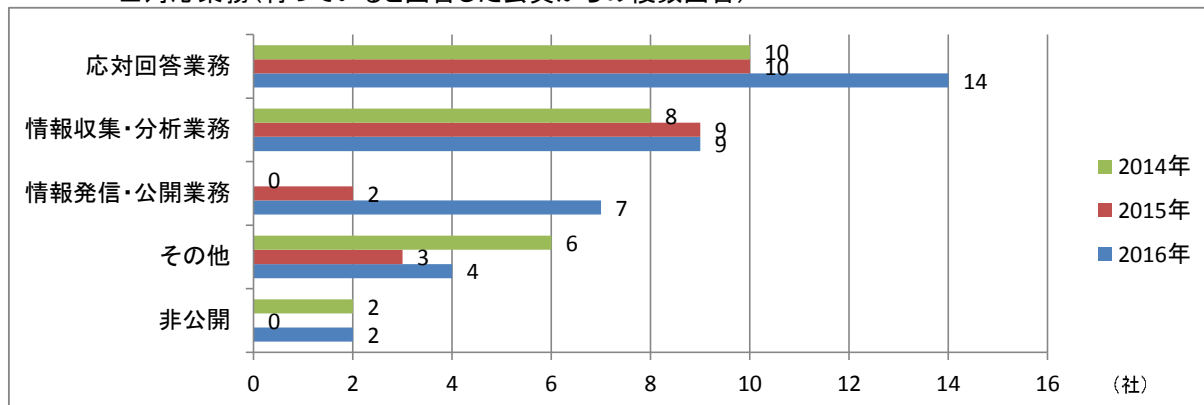
■ 実施状況

ソーシャルメディア対応を行っているとした会員は2015年より5社増加し、19社(34.5%)であった。ソーシャルメディアのその他の対応業務では、「導入支援」「コンサルティング」「システムの提供」「サイト監視業務」が挙げられた。なお、「情報発信・公開業務」は2015年より選択肢に加えた。

2014年 N= 51
2015年 N= 49
2016年 N= 55



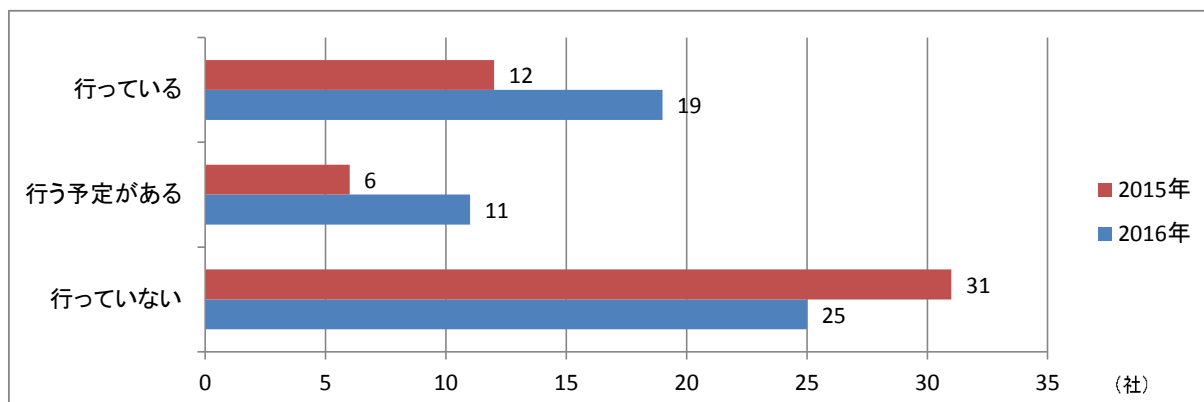
■ 対応業務(行っていると回答した会員からの複数回答)



○ 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19社(34.5%)で、2015年より7社増えた。今後行う予定があるとした会員は11社(20%)で、「行っている／予定がある」を合わせると全体の半数を超えた。なお、チャット対応については2015年から設問に加えた。

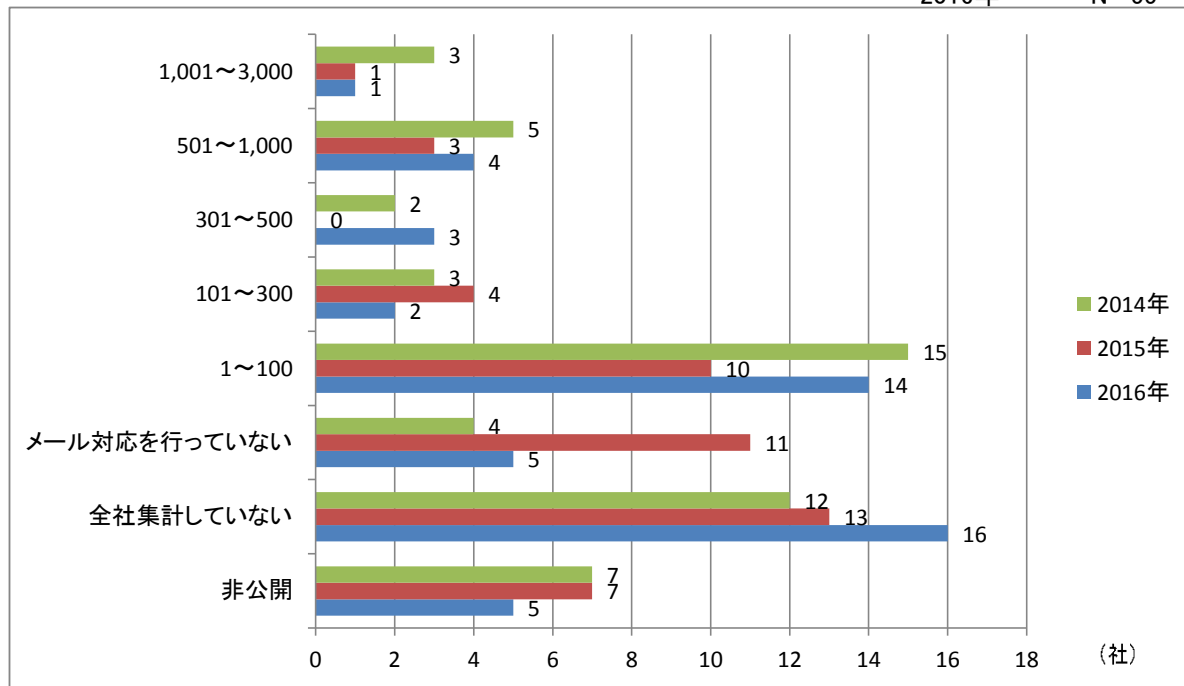
2015年 N= 49
2016年 N= 55



- 一日の平均メール数
- 受信メール

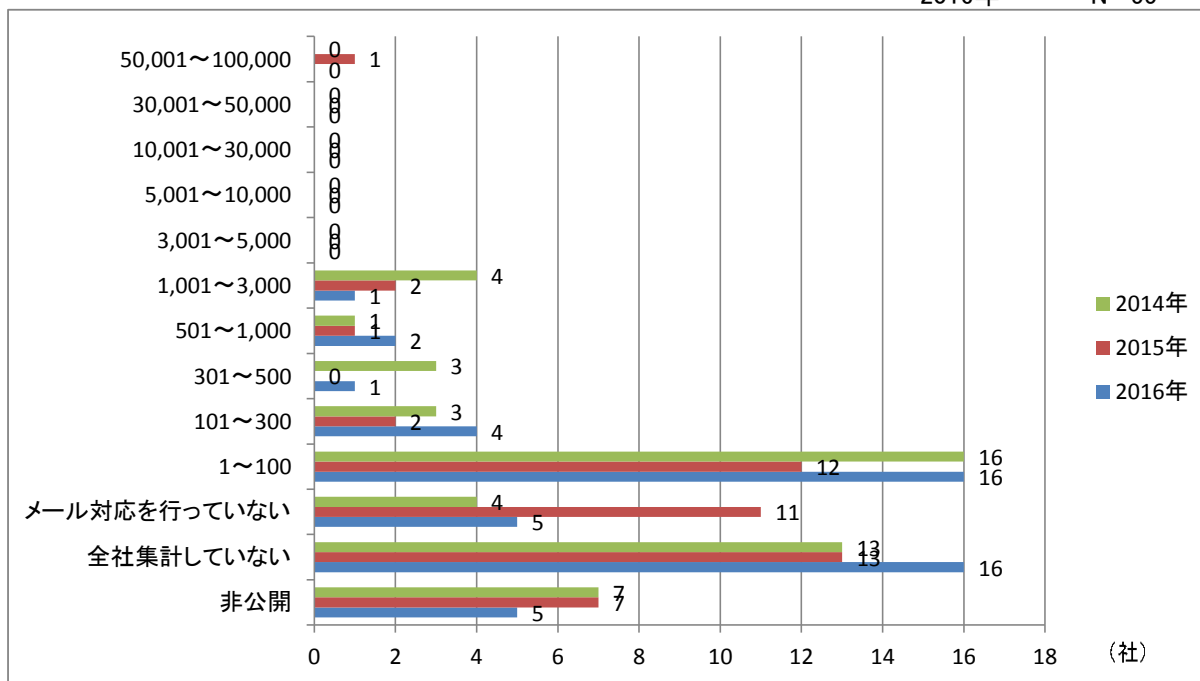
コール数と同様、拠点が複数にまたがる会員は、全社での集計が難しい傾向にあり、「全社集計していない」16社全てが複数の拠点を有している。

2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



■ 送信メール数

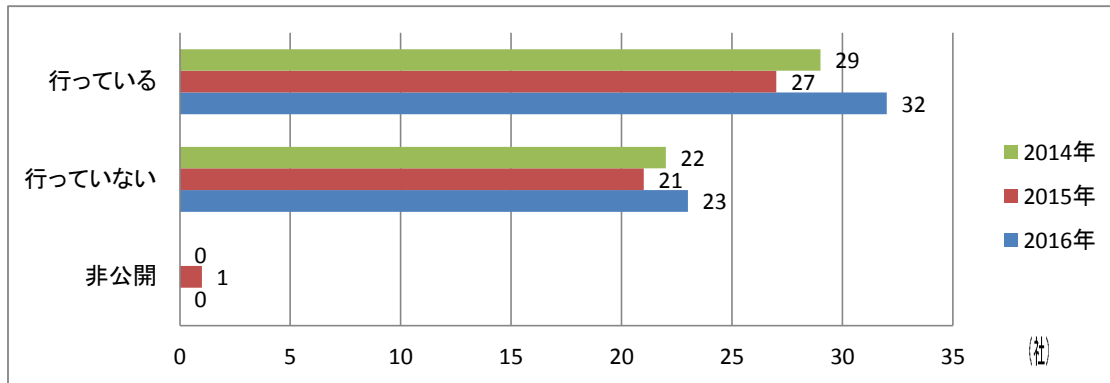
2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



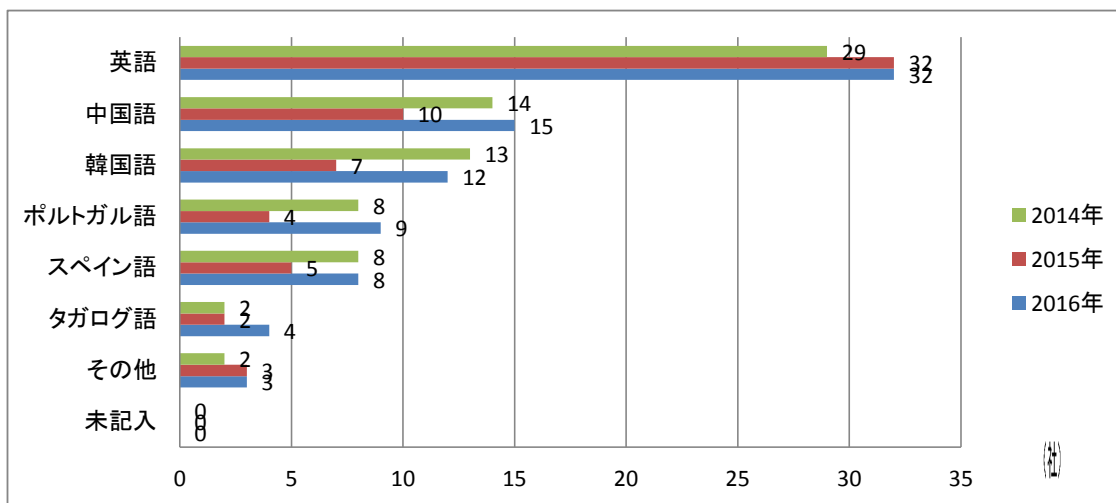
- 外国語対応について
- 外国語対応の有無

全体の58.2%に当たる32社が外国語対応を行っており、32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、ロシア語、インドネシア語への対応が挙げられた。

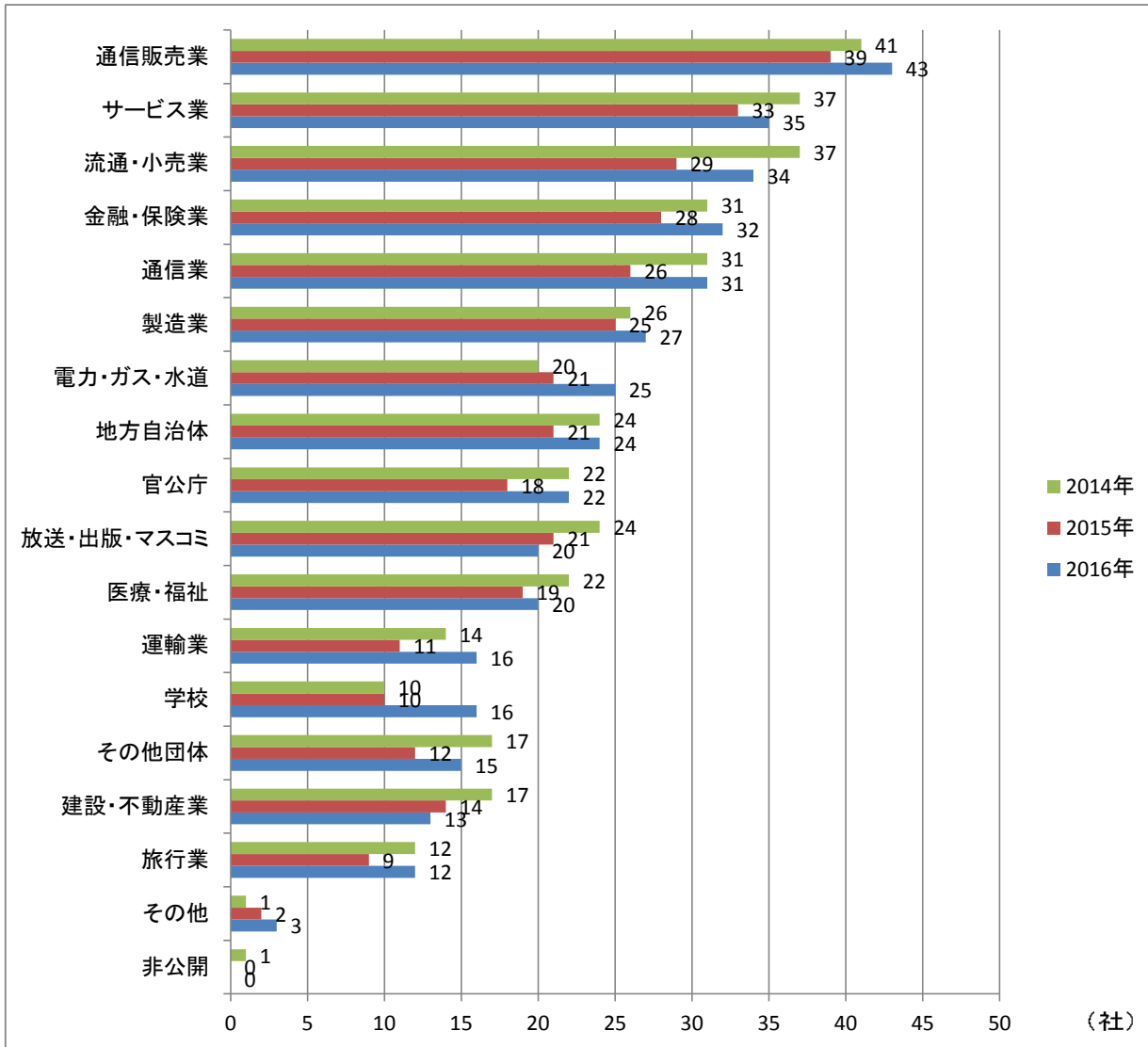
2014年 N= 51
 2015年 N= 49
 2016年 N= 55



■ 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)

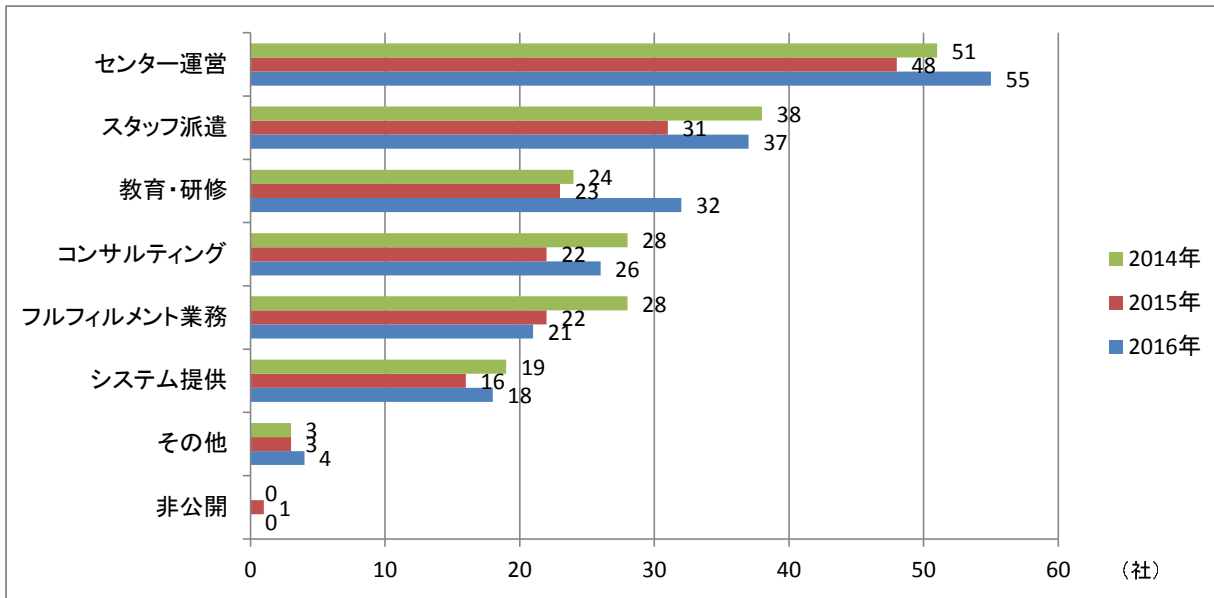


○ クライアントの業種(複数回答)



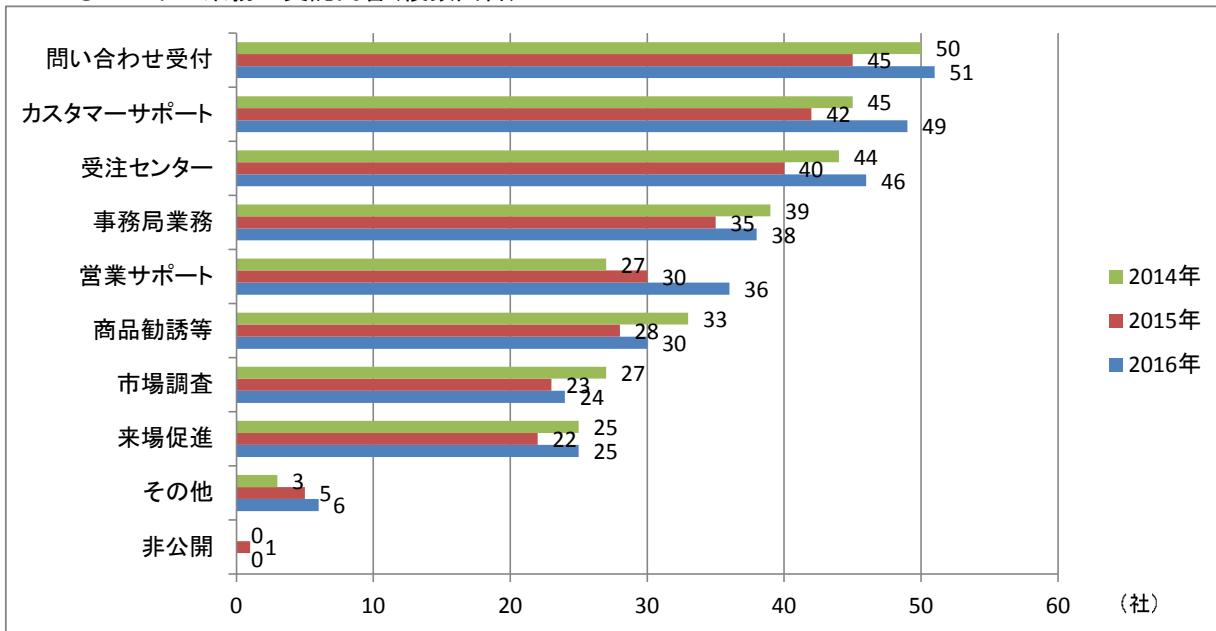
クライアントの業種に関しては、通信販売業から製造業までの上位6業種は2015年と順位が替わらなかったが、電力・ガス・水道が9位から7位に上がり、学校も15位から13位となった。

○ 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、「教育／研修」との回答が昨年より9社増え32社(58.2%)となった。

○ 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55社中51社(92.7%)、カスタマーサポートが49社(89.1%)、受注センターが46社(83.6%)で、順位の変動はなかった。