

CCAJ-24-14
2024年11月26日
一般社団法人日本コンタクトセンター協会

2024年度「コールセンター企業実態調査」結果を Web に公開

～前年度と比較可能な41社の売上高は 2.6%増加～

最新のコールセンターアウトソーシング市場の実態を網羅

一般社団法人日本コンタクトセンター協会(事務局:東京都千代田区、会長 呉 岳彦)は、「2024年度コールセンター企業実態調査」の結果を Web 上に公開しました。

参照 URL: https://ccaj.or.jp/telemarketing/doc/outsourcing_research_2024.pdf

★過去の集計結果については下記 URL よりご覧いただけます。

<https://ccaj.or.jp/telemarketing/research.html>

「コールセンター企業実態調査」は、次の 3 点を目的に、当協会のコールセンター・エージェンシー会員を対象に 2007 年度より実施しています。

今年度は対象 113 社のうち 70 社より回答をいただきました。

1. コールセンター企業の基礎的なデータを調査し、実態を示す
2. 経年的なデータを把握することにより業界の動向を確認する
3. 調査結果をオープンにすることにより、業界の社会的認知度向上や業界の発展に貢献する

《調査概要》

- 調査名 : 2024 年度 コールセンター企業実態調査
- 実施主体 : 一般社団法人日本コンタクトセンター協会(CCAJ) 情報調査委員会
- 実施期間 : 2024 年 6 月 5 日～8 月 22 日
- 実施方法 : Excel 調査票および Web フォームにて実施
- 対象 : 113 社/CCAJコールセンター・エージェンシー会員
- 回収 : 70 社 61.9%(回収率)

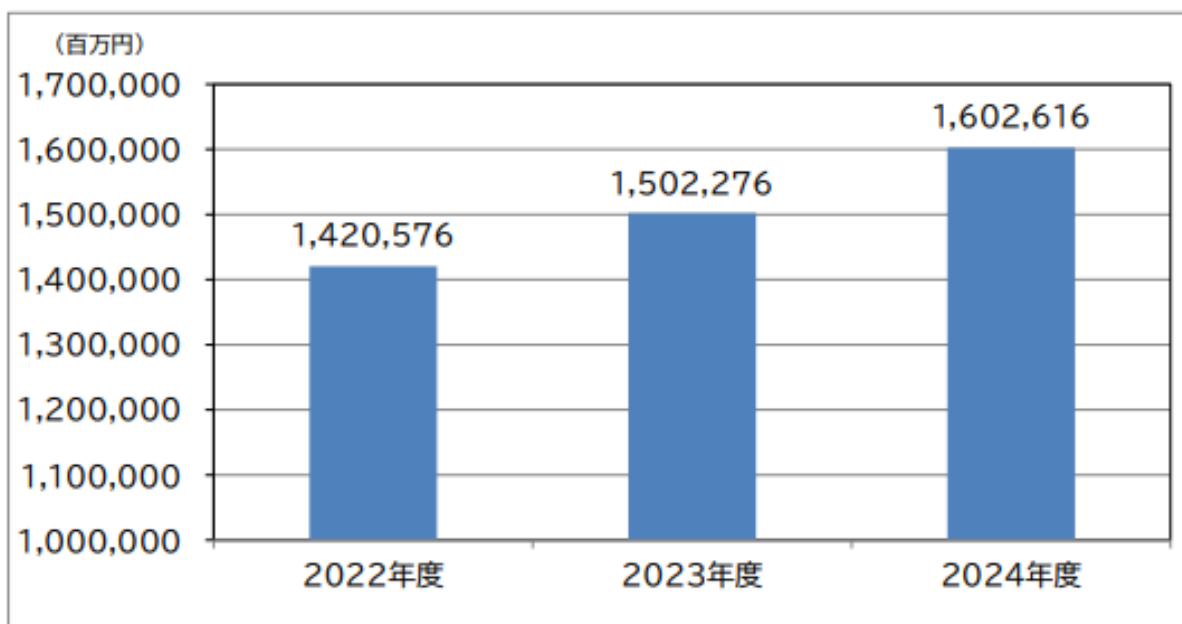
「売上高」「従業員数」「スーパーバイザーの配置」「在宅コミュニケーター」「センター数」「オペレーションブース数」「対応チャネル」などの他、昨年度新たに追加した「女性役員の比率」「女性管理職の比率」「障がい者雇用」「外国人(外国籍人材)雇用」もあわせて23項目について調査を実施しました。

◇売上高合計

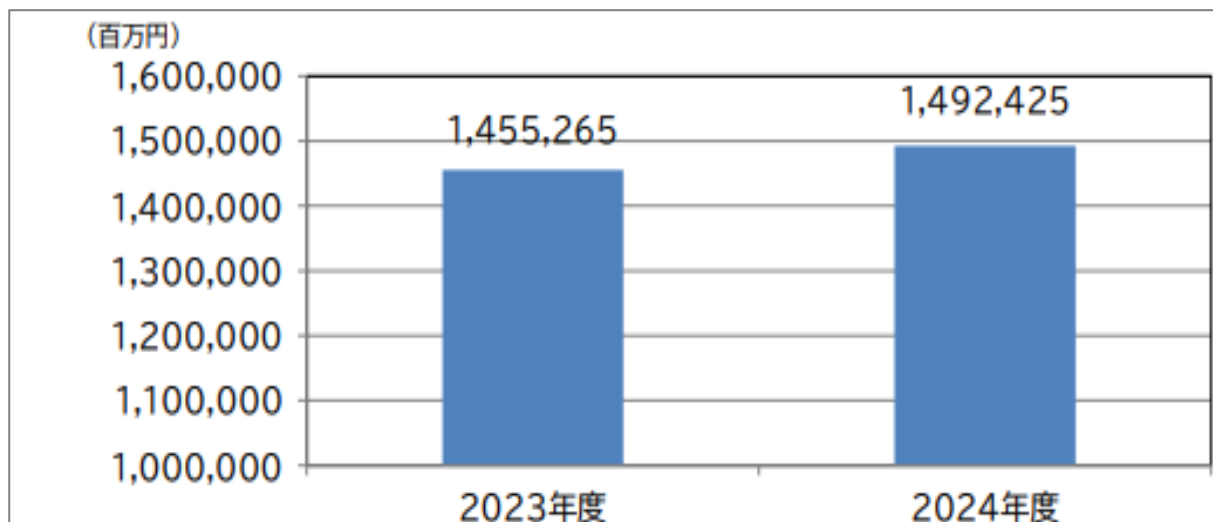
公開した 51 社の売上高の合計は 1 兆 6026 億 1600 万円で、2023 年度と比較して 1003 億円(6.7%)の増加となった。

2023 年度と比較可能な 41 社の売上合計は 1 兆 4924 億 2500 万円で、2023 年度より 371 億 6000 万円(2.6%)の増加となった。

■売上高合計 (2022 年度 42 社/2023 年度 51 社/2024 年度 51 社)



■前年度(2023 年度)と比較可能な 41 社の売上高合計



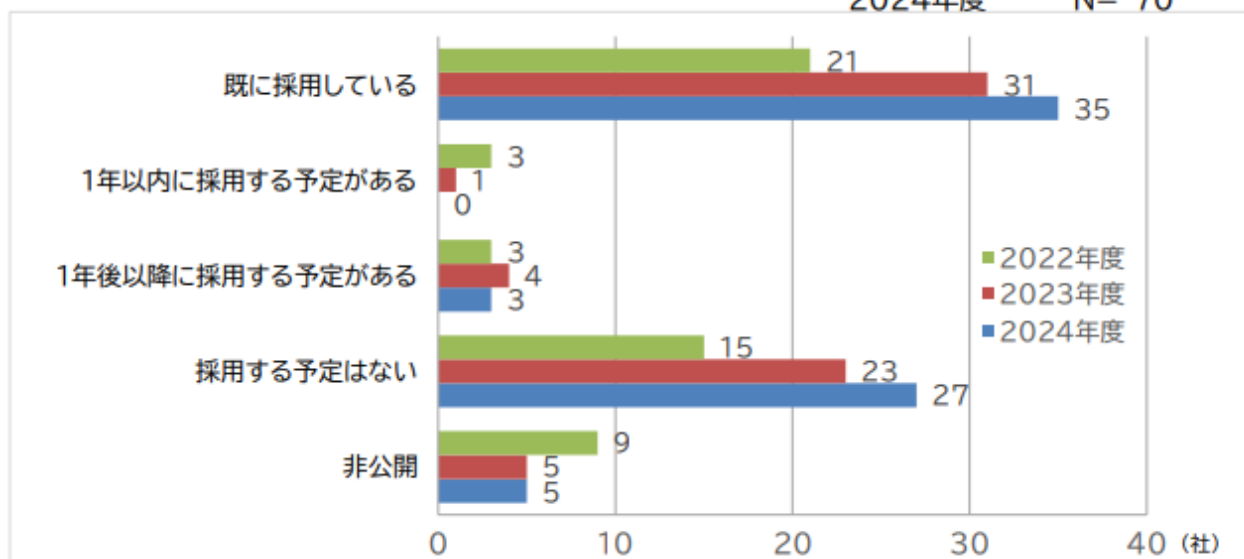
◇在宅コミュニケーター

在宅コミュニケーターに関しては、「既に採用している」が最も多く 35 社で、非公開を除いた 65 社の 53.8%を占めた。その理由として「働き方の多様化のため」が 35 社中 30 社(85.7%)と最も多く、「BCP 対策のため」が 22 社(62.9%)と続いた。

一方、「採用する予定はない」は 27 社で、その理由として「セキュリティ上の問題」が 27 社中 21 社(77.8%)と最も多く、「現場のマネジメントが困難」が 18 社(66.7%)と続いた。

■在宅コミュニケーターの採用状況

2022年度 N= 51
2023年度 N= 64
2024年度 N= 70



☆調査結果の全ては次の URL よりご覧ください。

https://ccaj.or.jp/telemarketing/doc/outsourcing_research_2024.pdf

一般社団法人日本コンタクトセンター協会について

1988年7月、任意団体「日本テレマーケティング協会」として発足し、1997年4月に社団法人の認可を受け、「社団法人日本テレマーケティング協会」(経済産業省・総務省共管)となりました。

2012年1月に一般社団法人への移行認可を受けるとともに「一般社団法人日本コールセンター協会」に改称。2024年10月に「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」へと名称を変更し新たにスタートしました。会員数は2024年11月現在で250社です。

コンタクトセンターに関わる産業の健全な発展を目的に、倫理の確立、高度化の推進、調査・情報提供、人材育成などの活動を行っています。

(URL:<https://ccaj.or.jp>)

お問い合わせ先

一般社団法人日本コンタクトセンター協会 事務局

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アキヤマビルディング 2

電話:03-5289-8891 Mail: office@ccaj.or.jp