

『2019年度 コールセンター企業 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「コールセンター企業実態調査」を実施している(2017年度までは、「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」の名称で実施)。今年度の対象企業は101社で、54社が回答(2018年度の対象企業は103社で、53社が回答)。なお、2018年度、2019年度と2年連続でご協力いただいた会員は45社である。

調 査 名	2019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ールセンター協会(CCAJ) 情報調査委員会	
実 施 期 間	2019年7月11日～8月9日(30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	101 社 / CCAJエージェンシー会員	
回 収	54 社	53.5% (回収率)

■回答企業一覧(計54社、企業名50音順)

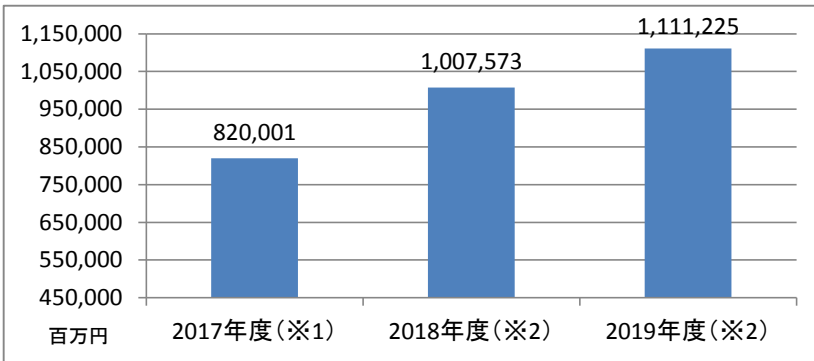
(株)アイヴィジット	セントラル・アイ(株)
(株)アイ・エヌ・ジー・ドットコム	(株)D&Iパートナーズ
(株)アイカム	(株)DNPデータテクノ
(株)アクオ	(株)ディーエムエス
(株)アクトプロ	(株)TMJ
(株)アダムスコミュニケーション	ディー・キュービック(株)
アデコ(株)	(株)ディノス・セシールコミュニケーションズ
(株)アテナ	(株)テレコメディア
(株)安心ダイヤル	(株)テレネット
ウィズ・プランナーズ(株)	(株)テレマートジャパン
SCSKサービスウェア(株)	東京ガスカスタマーサポート(株)
SBIビジネスサポート(株)	トランスコスモス(株)
(株)エテル	日本トータルテレマーケティング(株)
NTTタウンページ(株)	(株)ネットセーフ
(株)NTTデータ・スマートソーシング	パーソルパナソニックHRパートナーズ(株)
(株)NTTネクシア	ビーウィズ(株)
(株)かんでんCSフォーラム	(株)ビズスタッフコミュニケーションズ
キューアンドエー(株)	(株)日立システムズフィールドサービス
(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)KDDIエボルバ	(株)ベルウェール渋谷
(株)KDDIエボルバコールアドバンス	(株)ベルシステム24ホールディングス
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	(株)マックスコム
JPツーウェイコンタクト(株)	(株)MAYA STAFFING
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	りらいあコミュニケーションズ(株)
(株)セントメディア	(株)WOWOWコミュニケーションズ

1. 年間総売上高(直近年度実績)

公開した42社の売上高の合計は1兆1,112億25百万円で、売上高の合計は、2018年度と比較して約1,036億5千万円(10.3%)の増加となった。2018年度と比較可能な35社の売上高の合計は8,521億55百万円で、2018年度より約496億9千万円(11.0%)の増加となった。

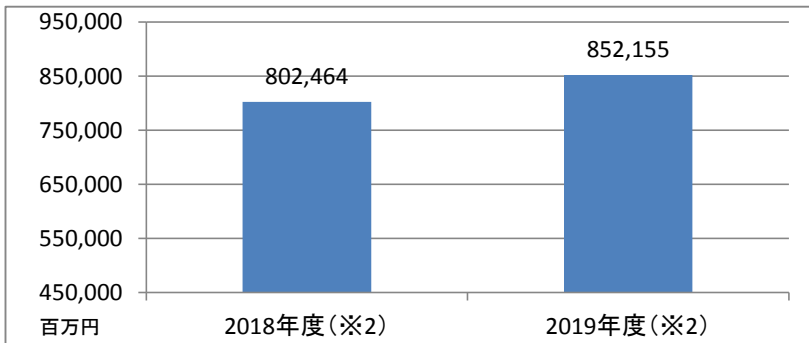
なお、2017年度まではコールセンター／コンタクトセンター関連の売上高を尋ねたが、2018年度以降は総売上高を尋ねている。

■売上高合計



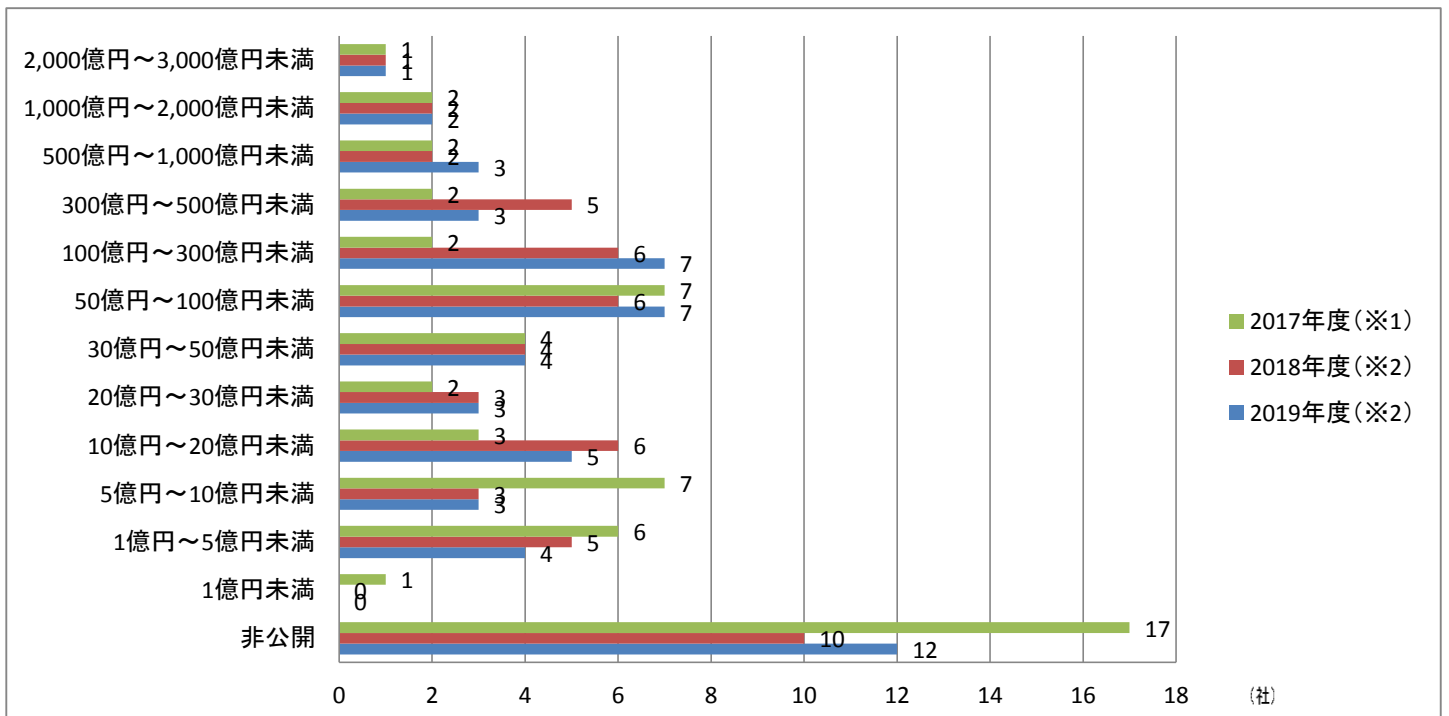
	公開	非公開
2017年	39社	17社
2018年	43社	10社
2019年	42社	12社

■2018年度と比較可能な35社の売上高合計



■売上高分布

2017年度	N= 56
2018年度	N= 53
2019年度	N= 54



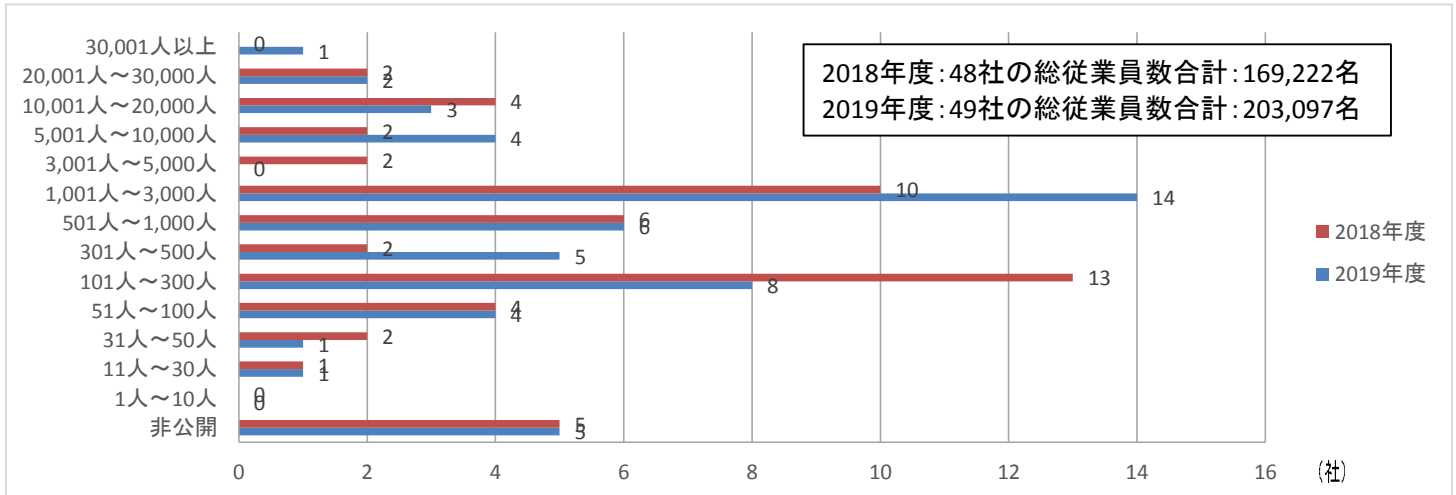
※1: コール／コンタクトセンター関連の売上高、※2: 総売上高

2. 従業員数

総従業員数の合計は203,097人であった。2018年度と比べ2019年度は、総従業員数「1,001人～3,000人」が4社増えた一方、「101人～300人」が5社減少した。2年連続で回答いただいた39社の総従業員数は、2018年度が147,492人、2019年度が147,812人、2年連続でご回答いただいた36社の正規社員数は2018年度が20,829人、2019年度が33,522人であった。総従業員数(直接雇用者全員の数)に占める正規社員の数(5割未満)の会員は41社で、非公開とした9社を除いた45社の91.1%を占めた(比率(%))は、昨年度までは、非公開と回答した会員数も含めて算出。以下、同様に非公開と回答した会員を除いて算出。)

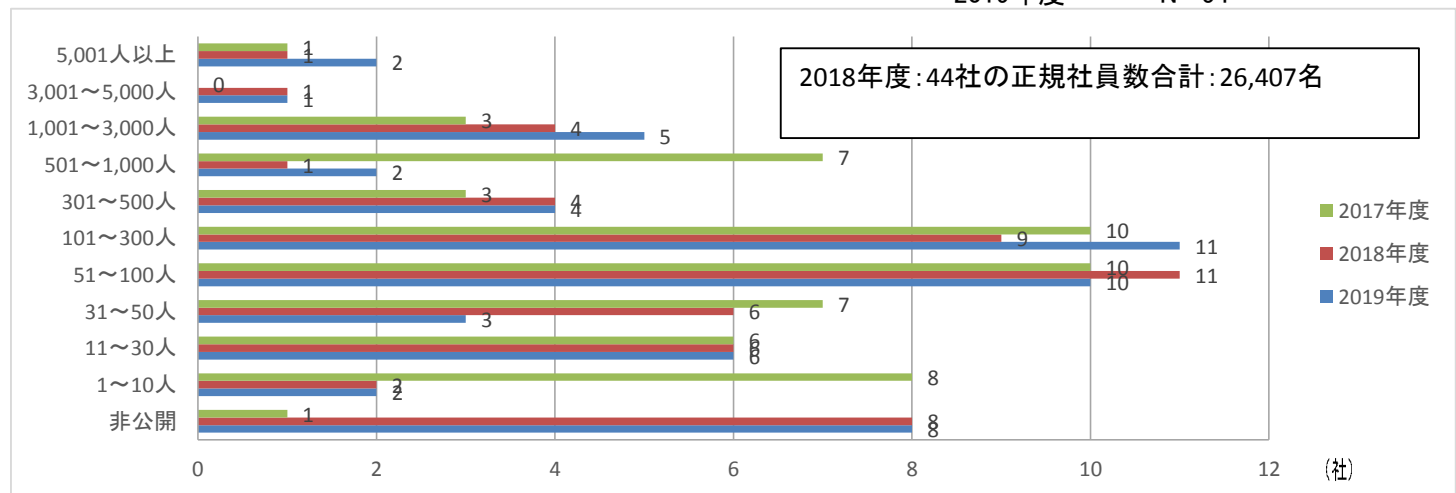
■ 総従業員数(直接雇用者全員の数)

2018年度 N= 53
2019年度 N= 54



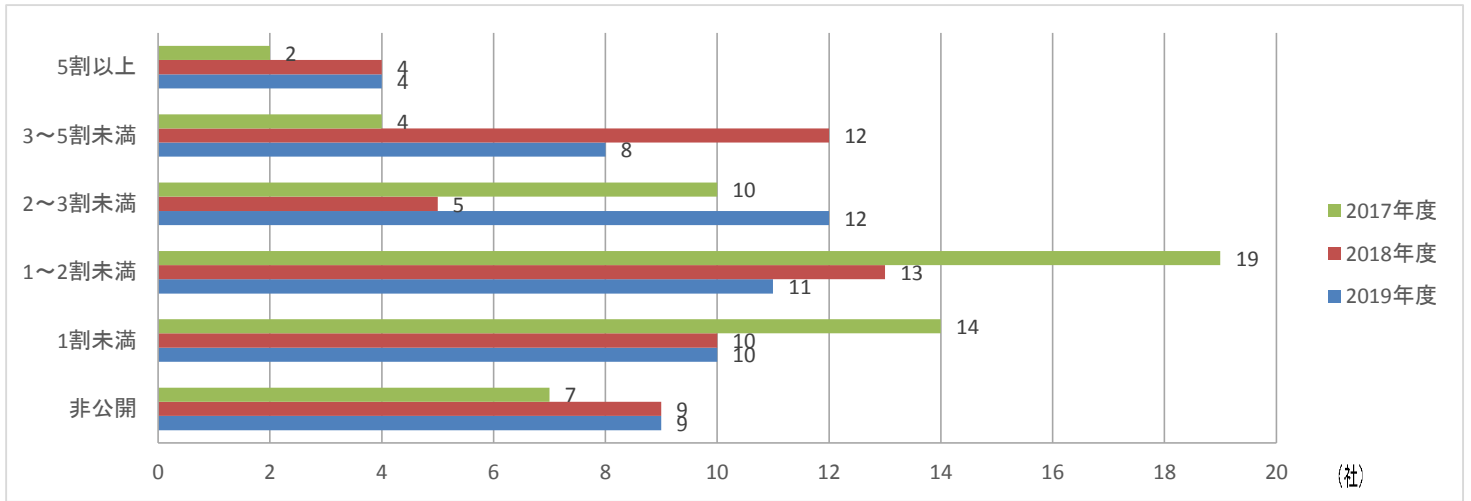
■ 正規社員数

2017年度 N= 56
2018年度 N= 53
2019年度 N= 54



全体に占める正規社員割合

2017年度 N= 56
2018年度 N= 53
2019年度 N= 54

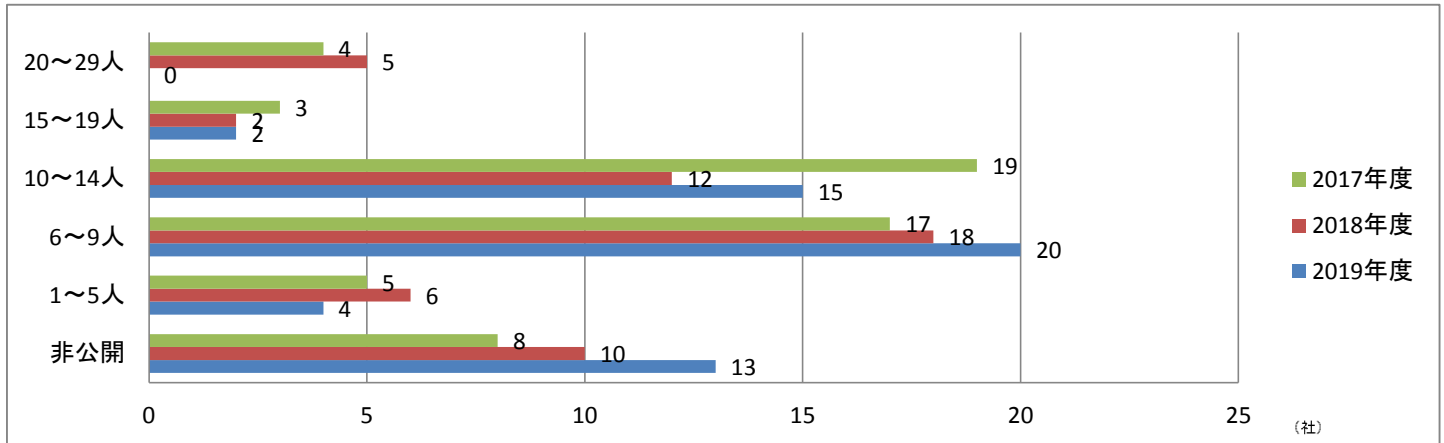


3. スーパーバイザーの配置

スーパーバイザーの配置については、「6～9人のテレコミュニケーターに一人配置している」が最も多く20社(48.8%)で、次いで「10人～14人のテレコミュニケーターに一人配置している」が15社(36.6%)であった。平均では8.45人に一人のスーパーバイザーを配置している。2年連続で回答いただいた33社の配置は、2018年度が9.94人、2019年度が8.26人であった。

(一人のスーパーバイザーあたりのテレコミュニケーター数)

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54

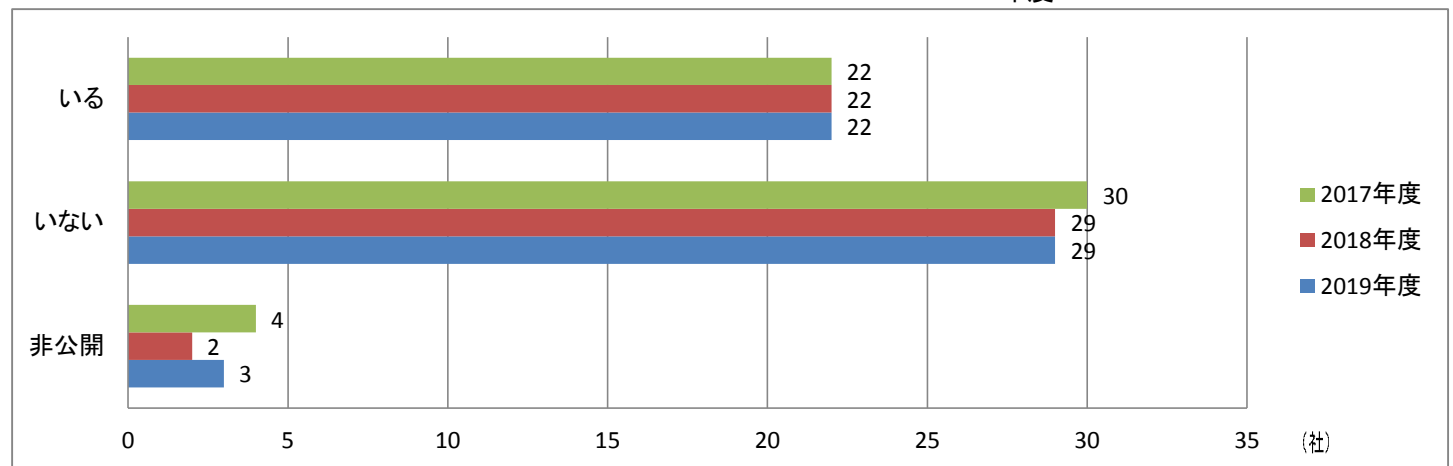


■一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数
 2017年度:9.66人
 2018年度:9.79人
 2019年度:8.45人

4. 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(43.1%)の会員が「いる」と回答している。

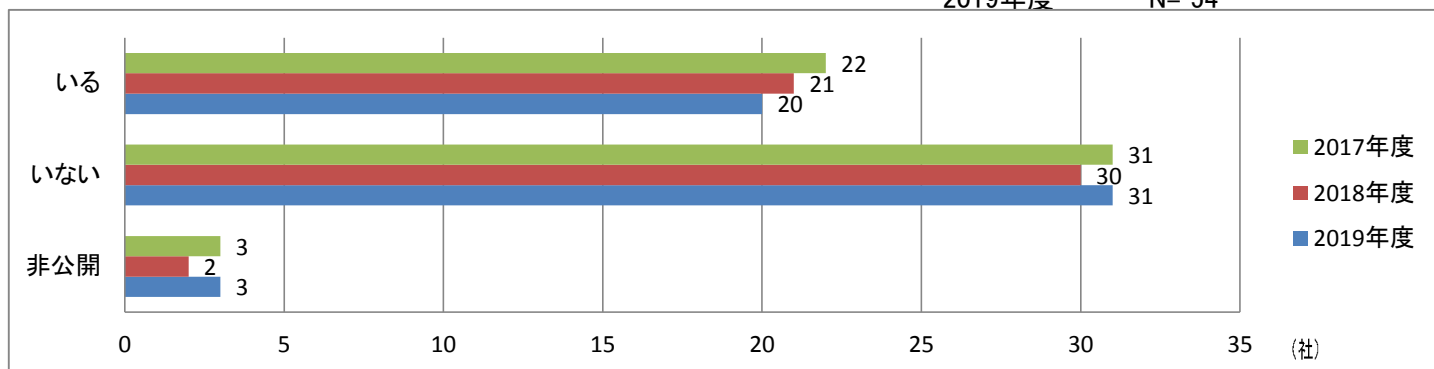
2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



5. 専任QC・QA担当者の有無

専任QC・QAの有無に関しては、20社(39.2%)の会員が「いる」と回答している。

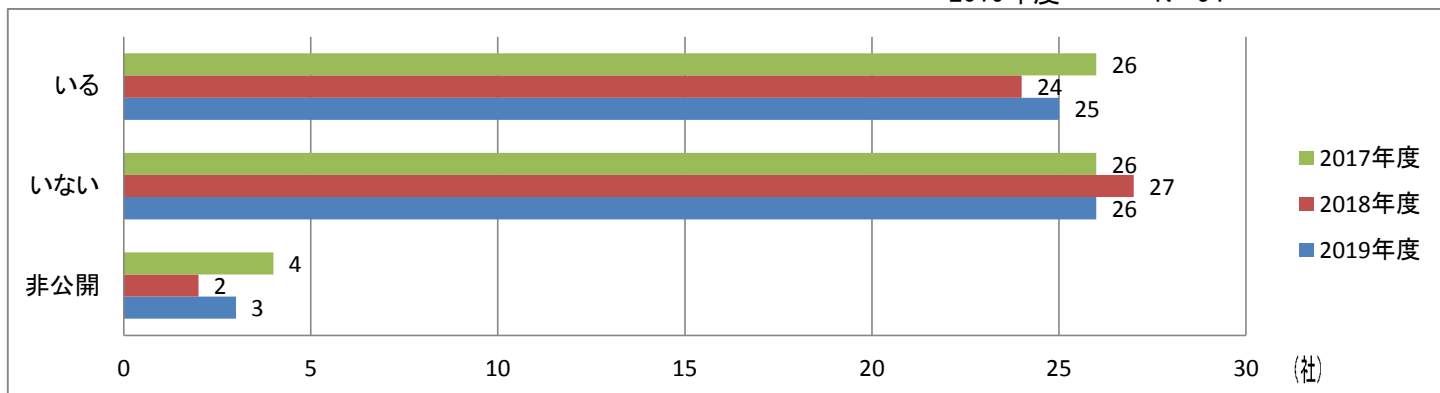
2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



6. 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、25社(49.0%)の会員が「いる」と回答している。

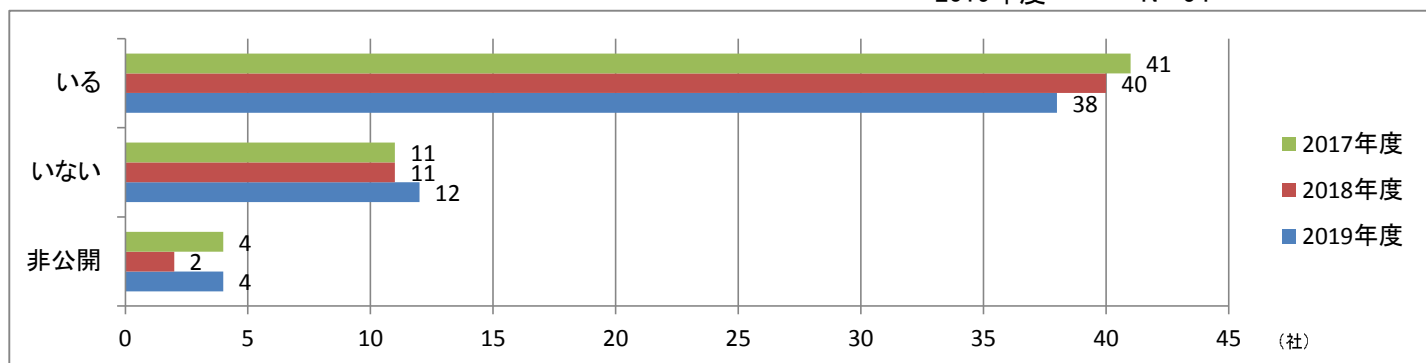
2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



7. 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38社(76%)の会員が「いる」と回答している。

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54

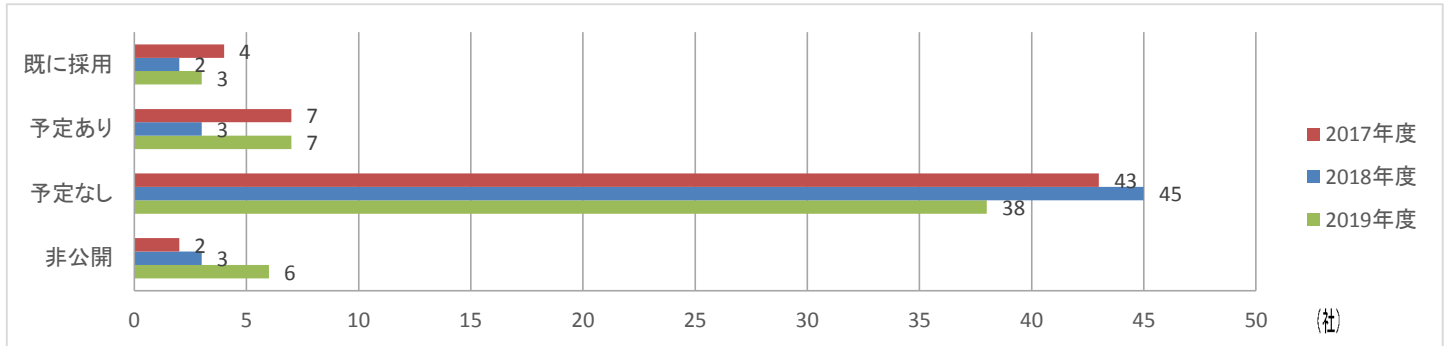


8. 在宅テレコミュニケーターの有無

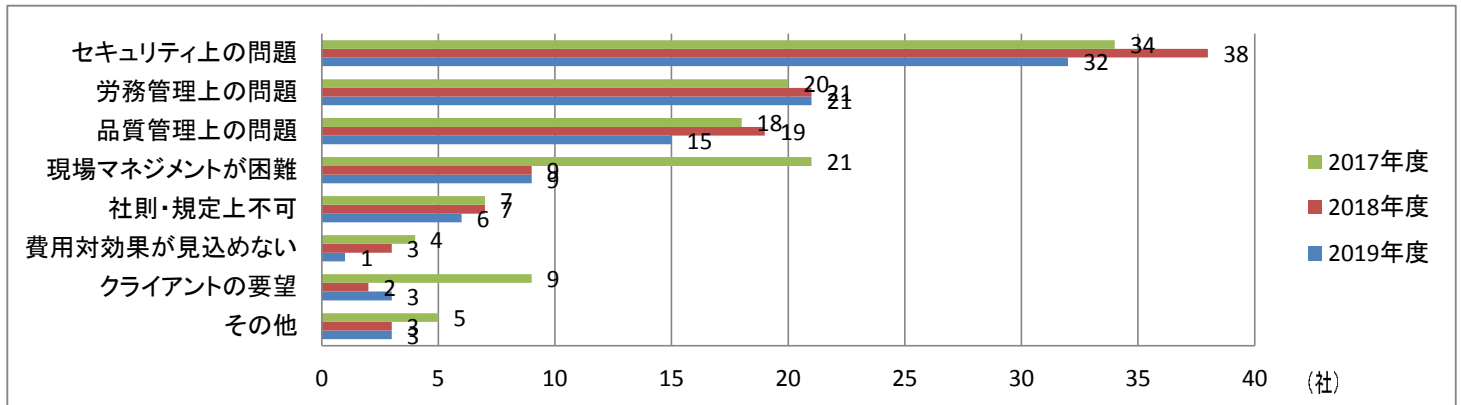
在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、「採用している」は3社(6.3%)で、「採用予定がある」は2018年度より4社増加し7社(14.6%)となった。「採用の予定がない」は2018年度より7社減少し38社(79.2%)であった。在宅テレコミュニケーターを採用しない理由としては、「セキュリティ上の問題」が32社(66.7%)で最も多かったものの、2018年度より6社減少している。なお、2018年度からは採用予定に関して「1年以内」「1年後以降」に分けて尋ねたところ、「1年以内に採用予定がある」が2社、「1年後以降に採用予定がある」が5社であった。

■在宅テレコミュニケーターの採用予定

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



■採用予定がない理由(複数回答)

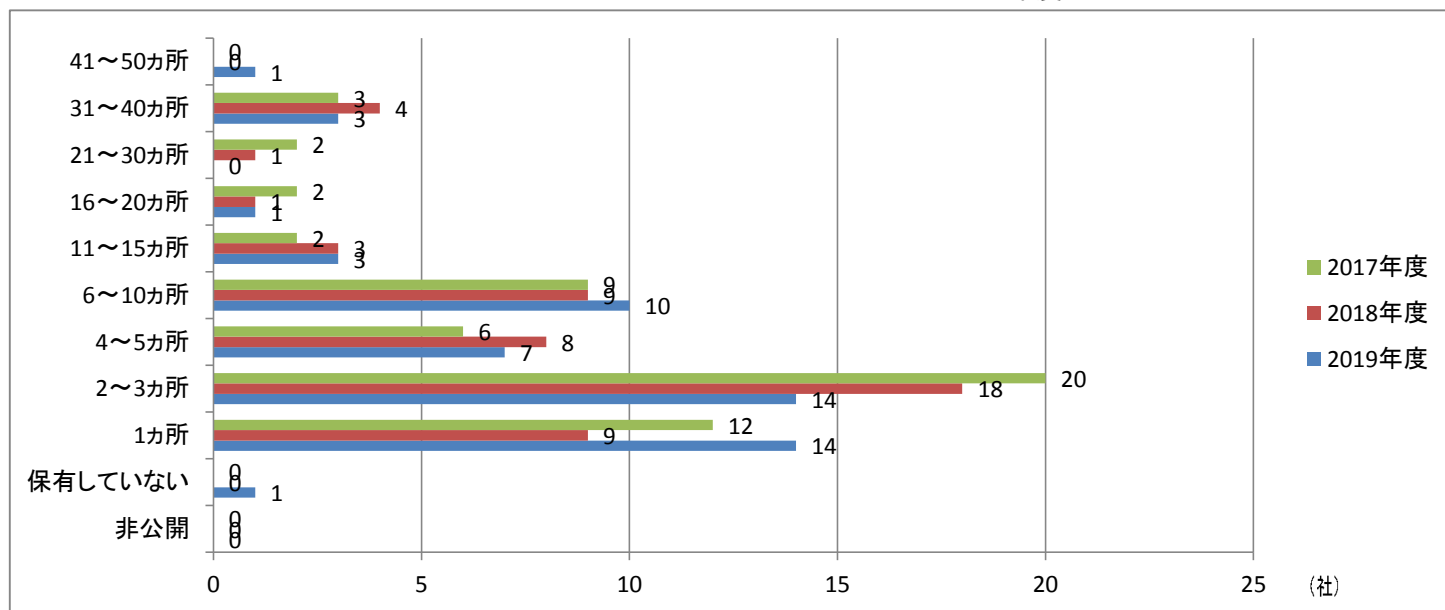


9. エージェントが保有するセンター数

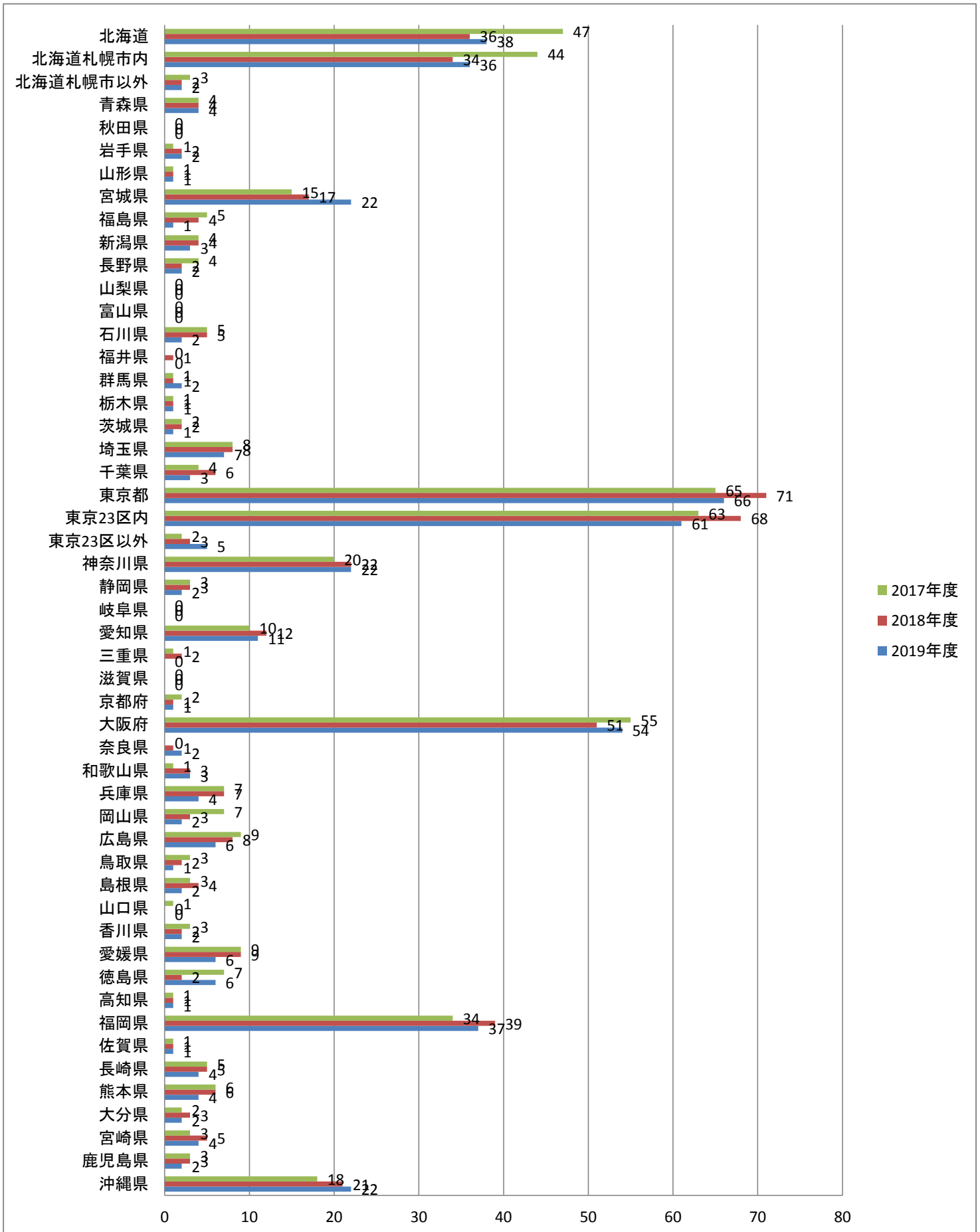
センター数については、「1カ所」「2～3カ所」の合計が28社(51.9%)で過半数を占めた。平均すると6.6カ所で、2018年度の平均7.2カ所より0.7カ所減少した。総センター数は、2018年度が381カ所、2019年度は356カ所であった。2年連続で回答した45社のセンター数の合計は、2018年度が325カ所、2019年度が337カ所であった。

○ エージェントが保有するセンター数

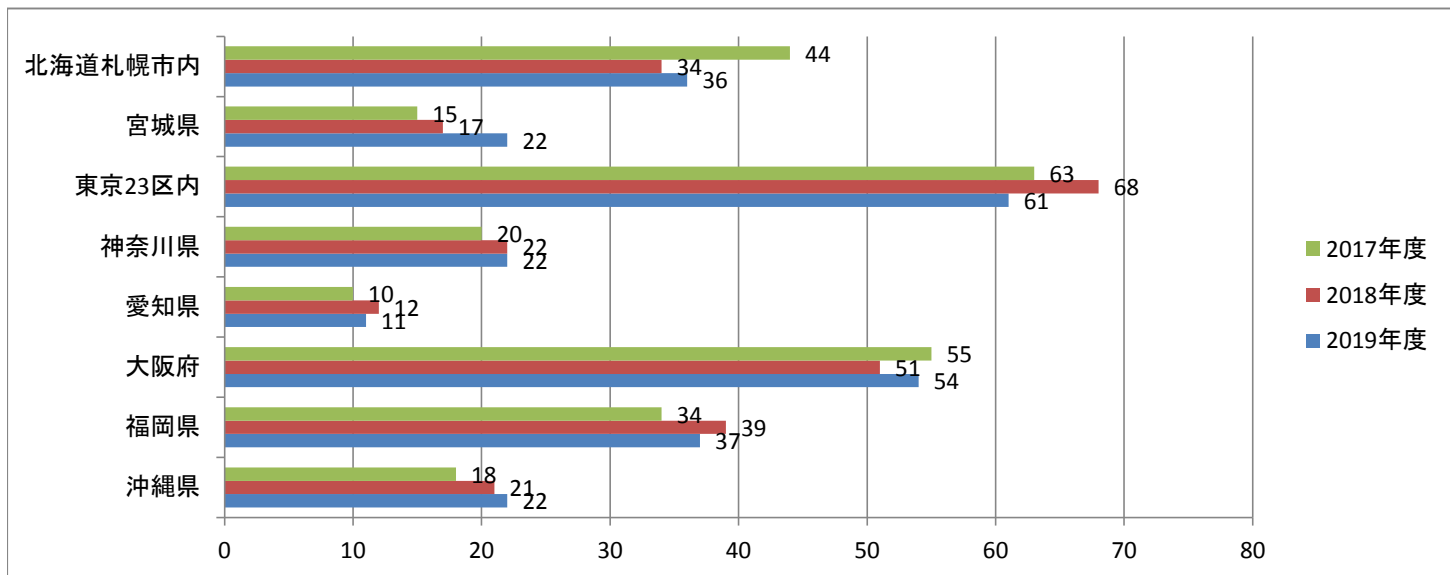
2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



○ エージェントが保有するセンター数(都道府県別)



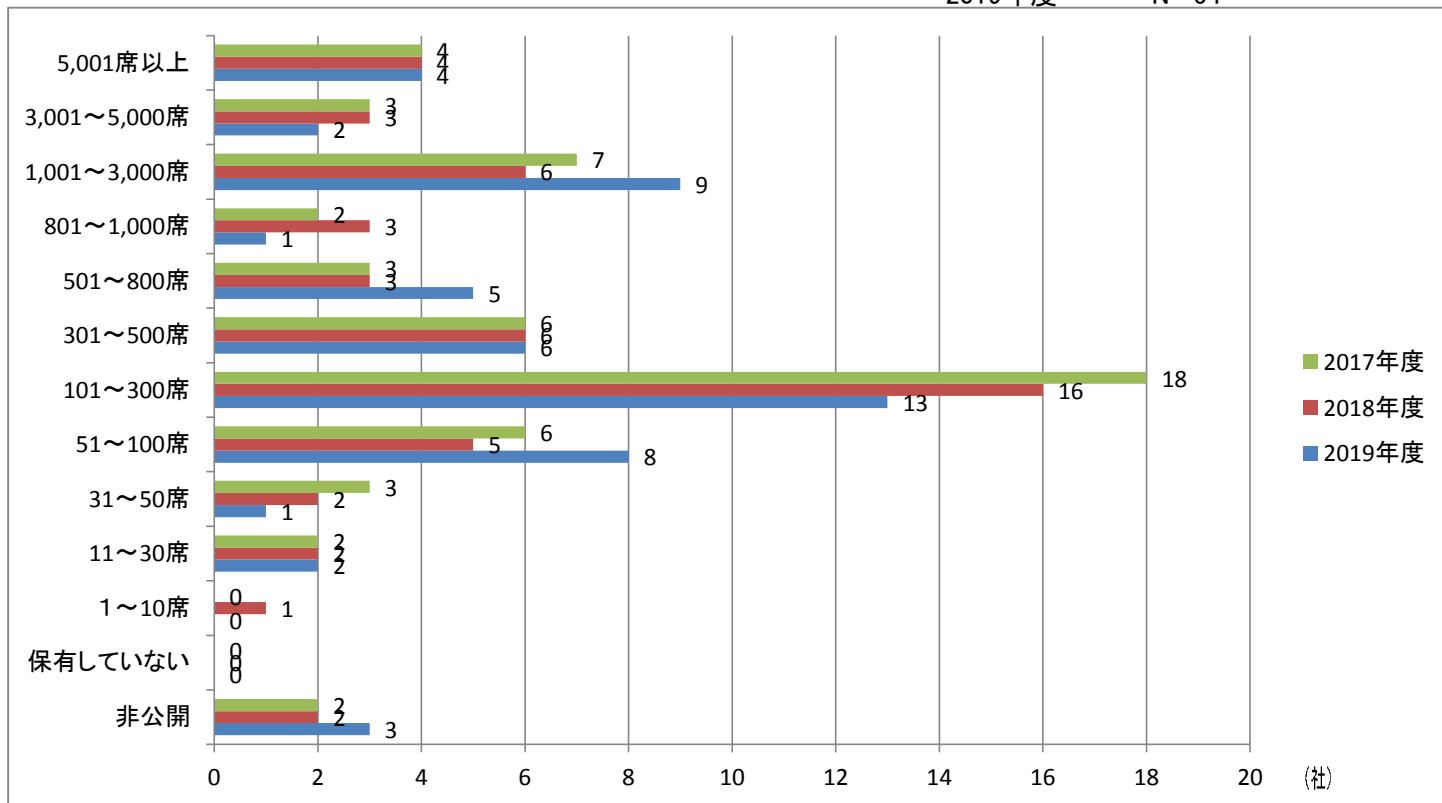
○ 10以上のセンターがある都道府県(複数回答)



10. 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13社(25.5%)であった。5,001席以上と回答した4社のうち、10,000席を超えている会員は1社であった。

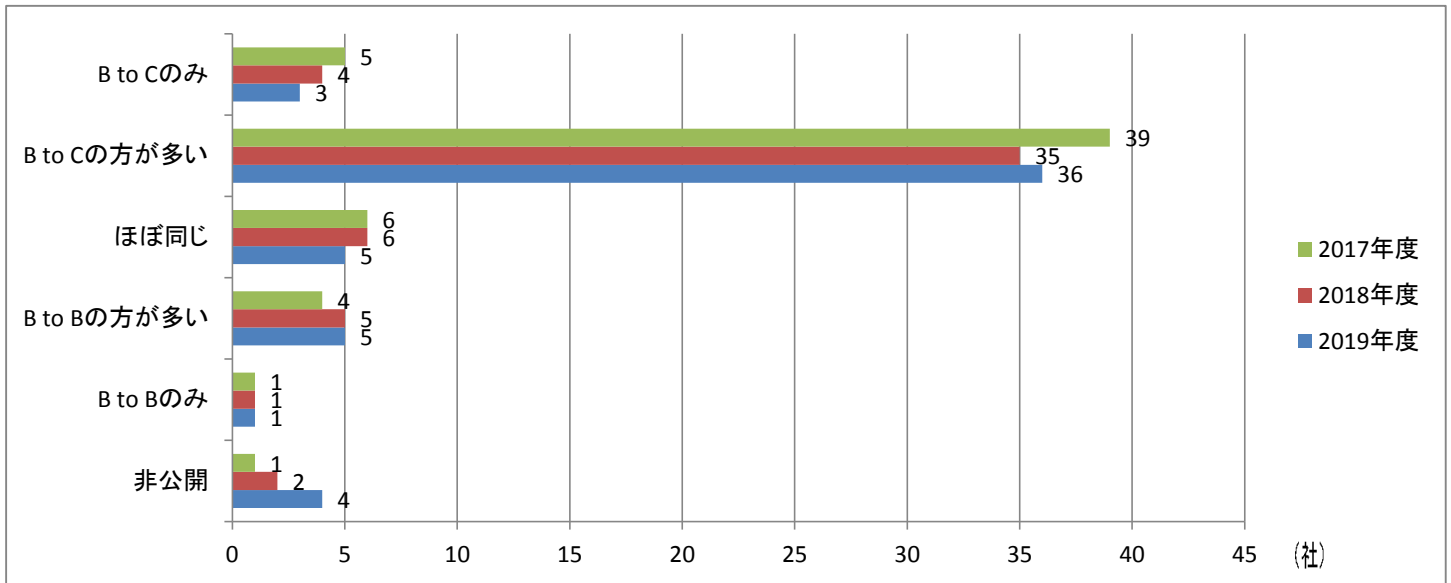
2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



11. 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あわせると39社で、全体の78%を占めている。

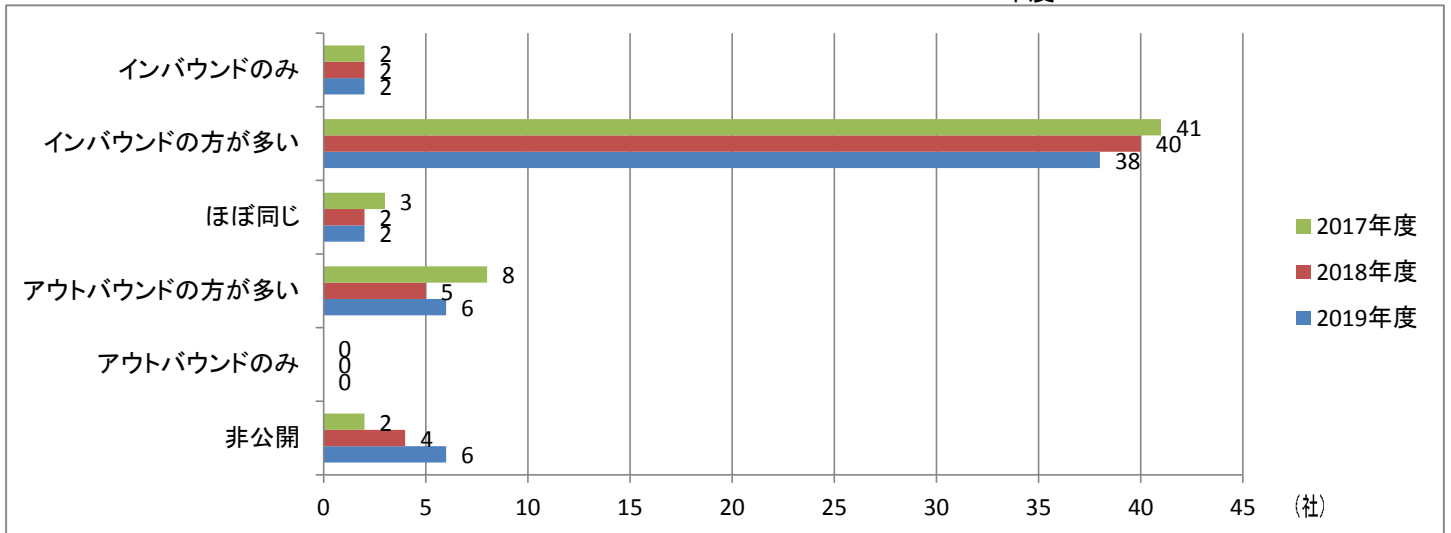
2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



12. 電話業務におけるイン・アウトの実施状況(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40社で全体の83.3%を占めている。

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54

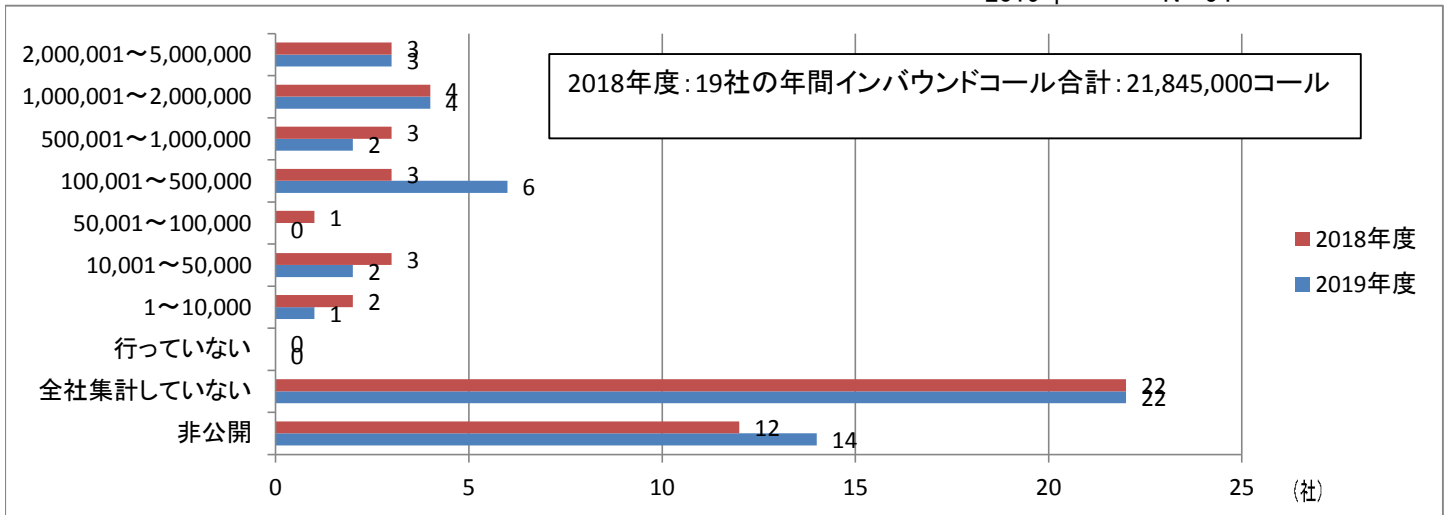


13. 年間コール数

実数での回答があった会員の年間コール数の合計は、インバウンドが18社で21,831,000コール(2018年度は、19社、21,845,000コール)、アウトバウンドが10社で7,850,500コール(2018年度は、15社、13,022,000コール)であった。

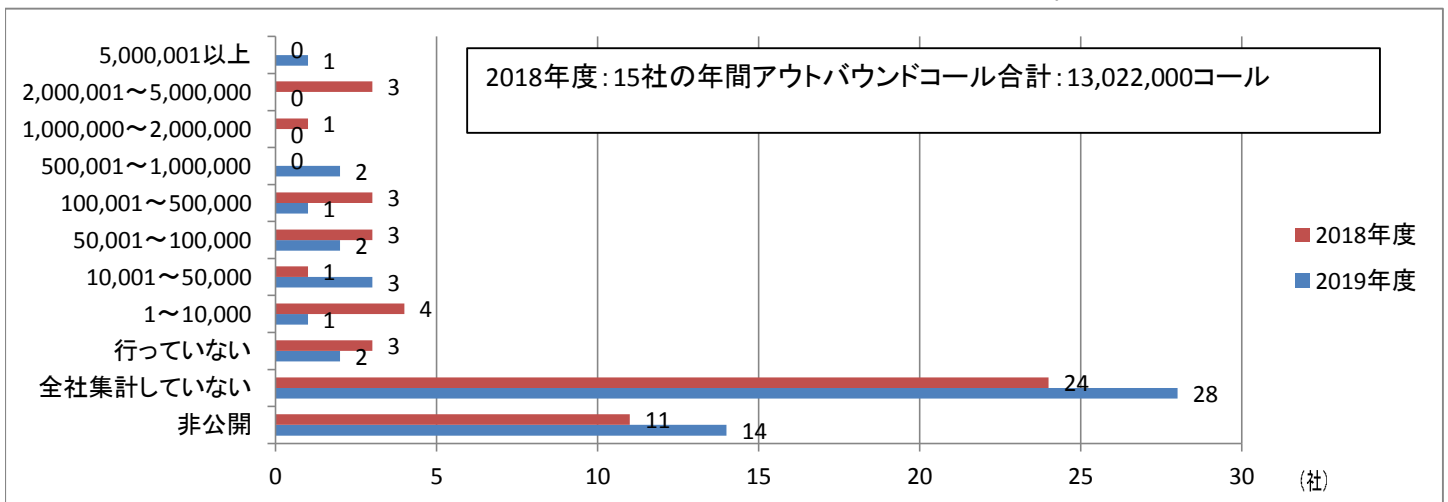
■インバウンド(年間コール数)

2018年 N= 53
2019年 N= 54



■アウトバウンド(年間コール数)

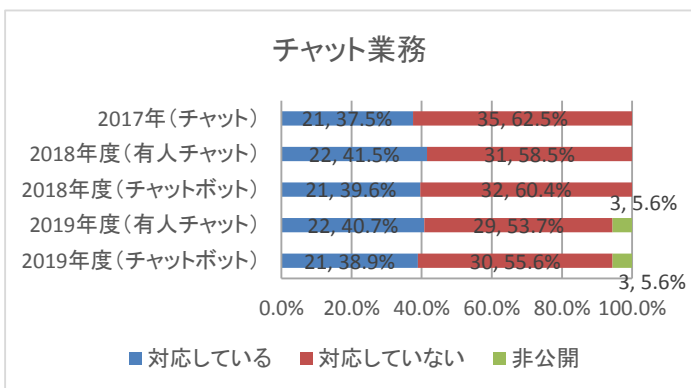
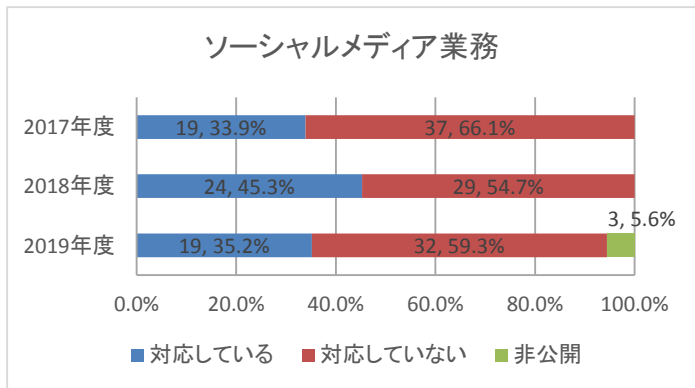
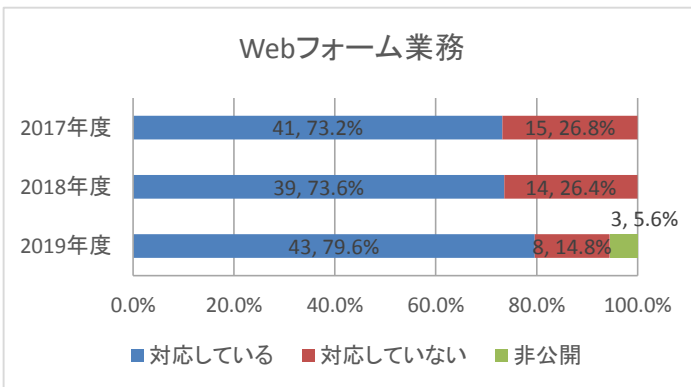
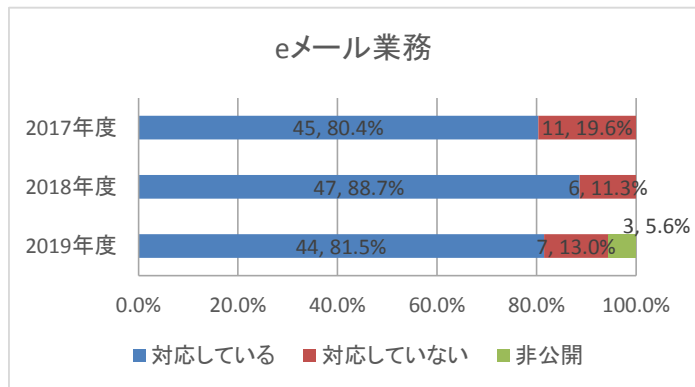
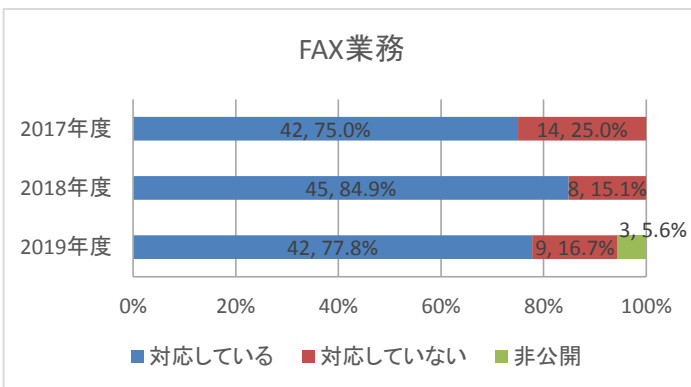
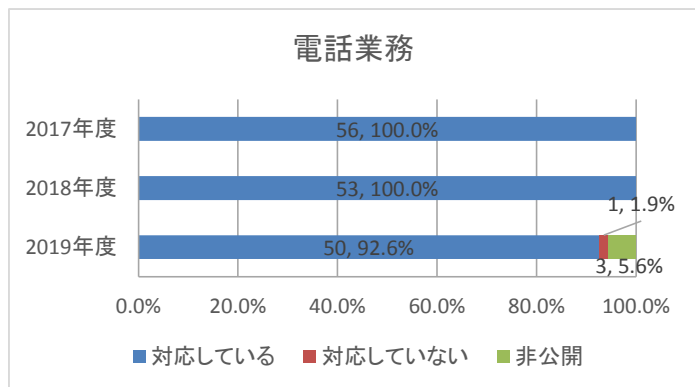
2018年 N= 53
2019年 N= 54



14. 提供している対応チャンネル

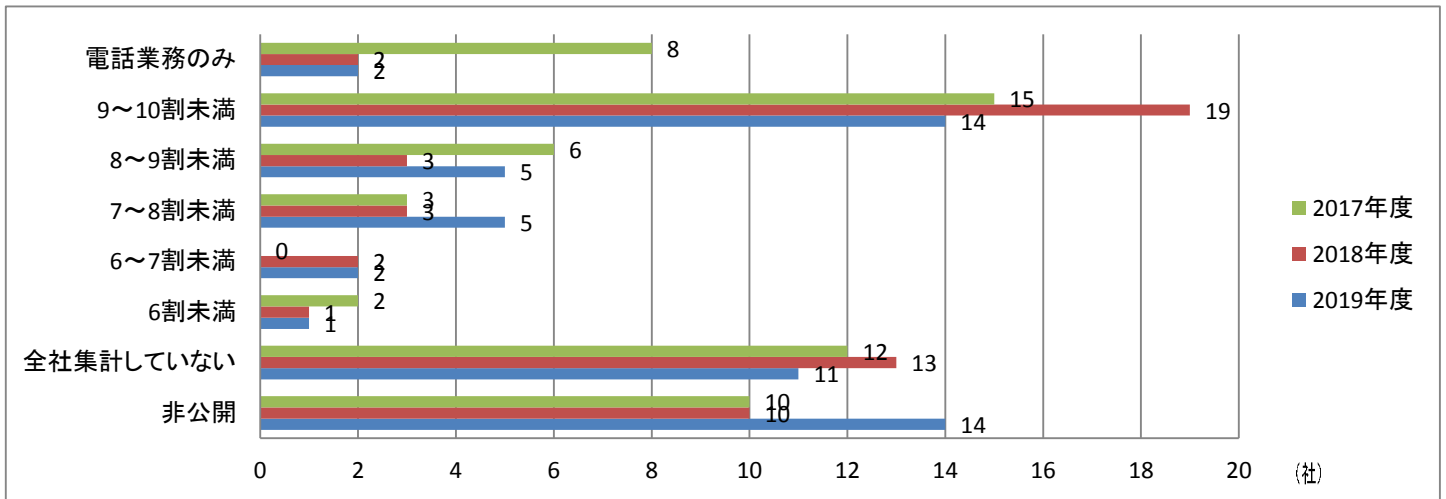
提供している対応チャンネルは、電話が50社、eメールが44社、Webフォームが43社の順になっている。また、対応チャンネルに占める電話業務の割合では、電話業務のみが昨年と同じく2社、9割～10割未満が5社減少し14社となった。

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



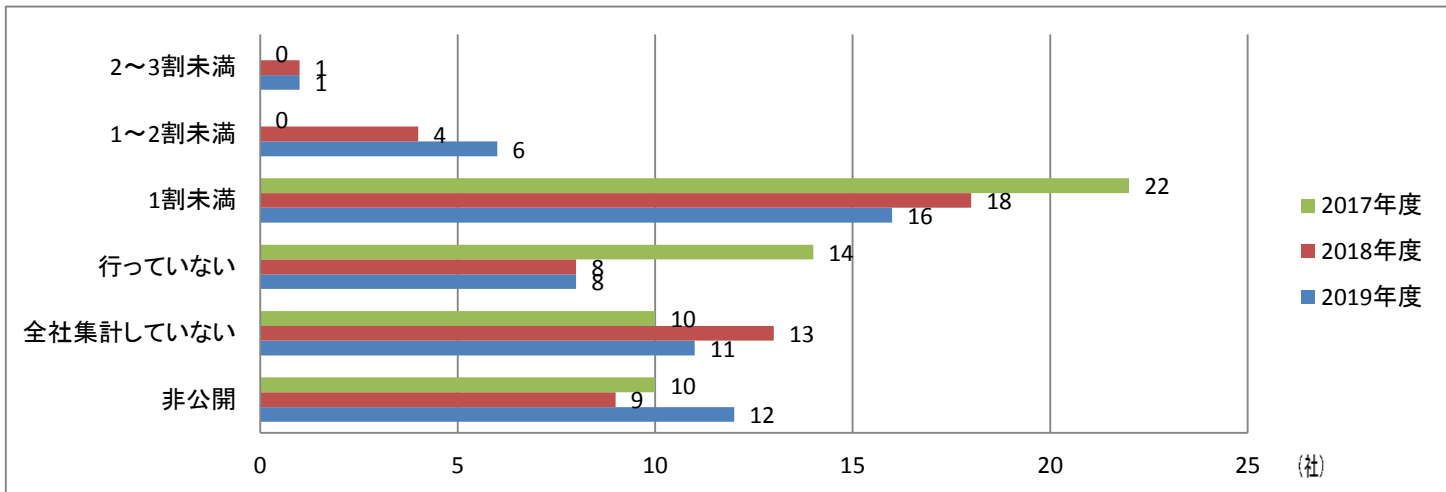
■対応チャンネルに占める電話業務の割合(売上)

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



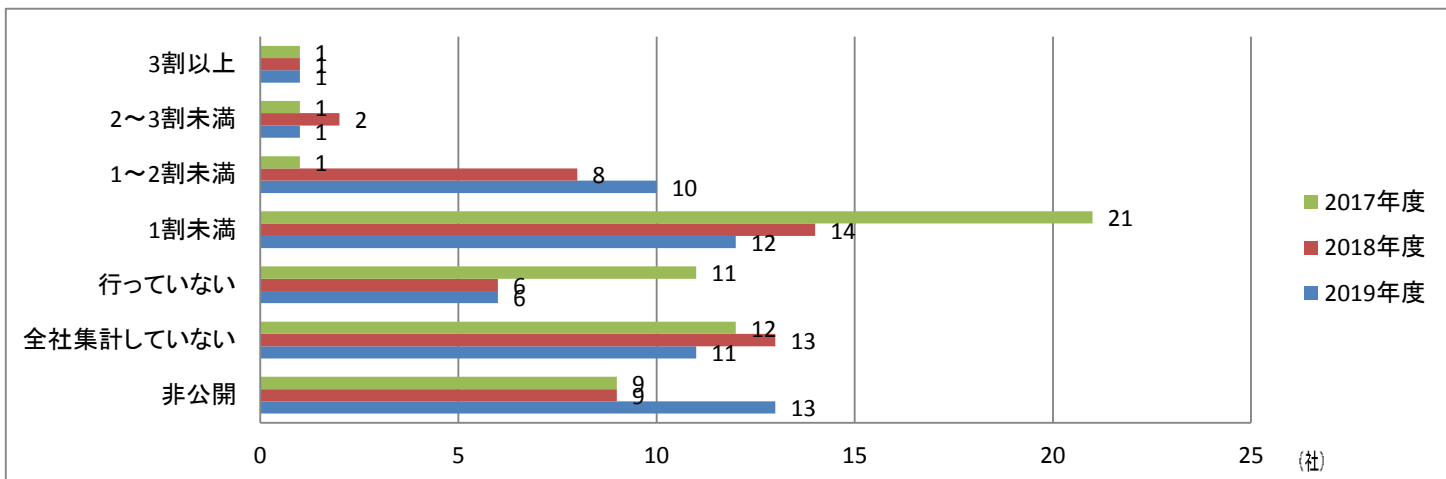
■対応チャンネルに占めるFAX業務の割合(売上)

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



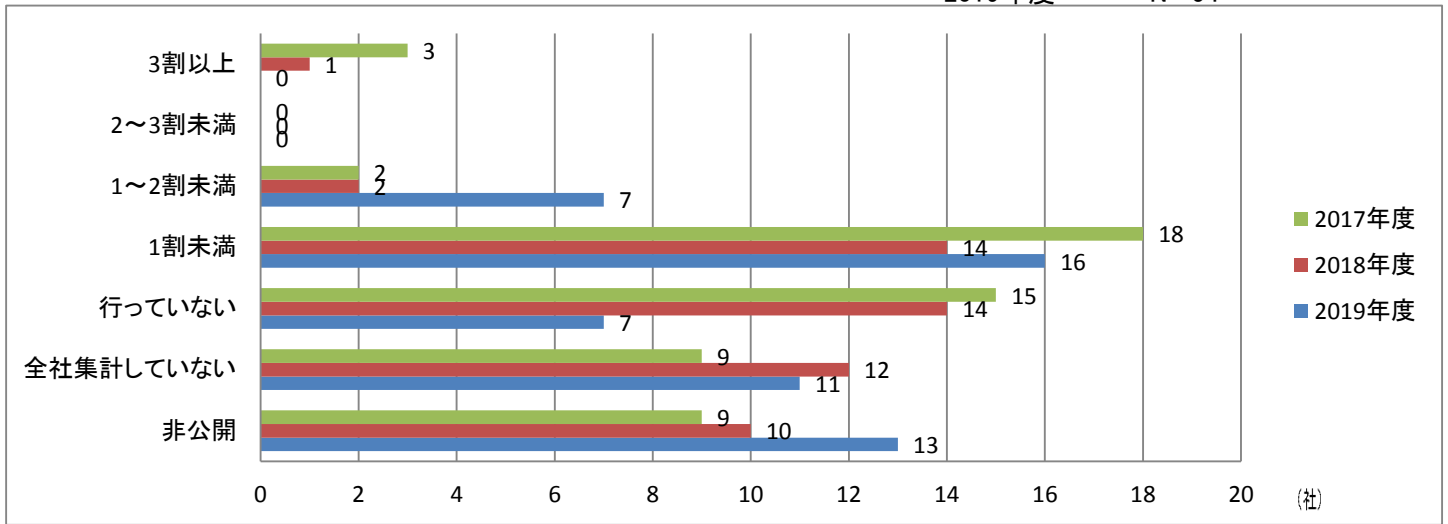
■対応チャンネルに占めるeメール業務の割合(売上)

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



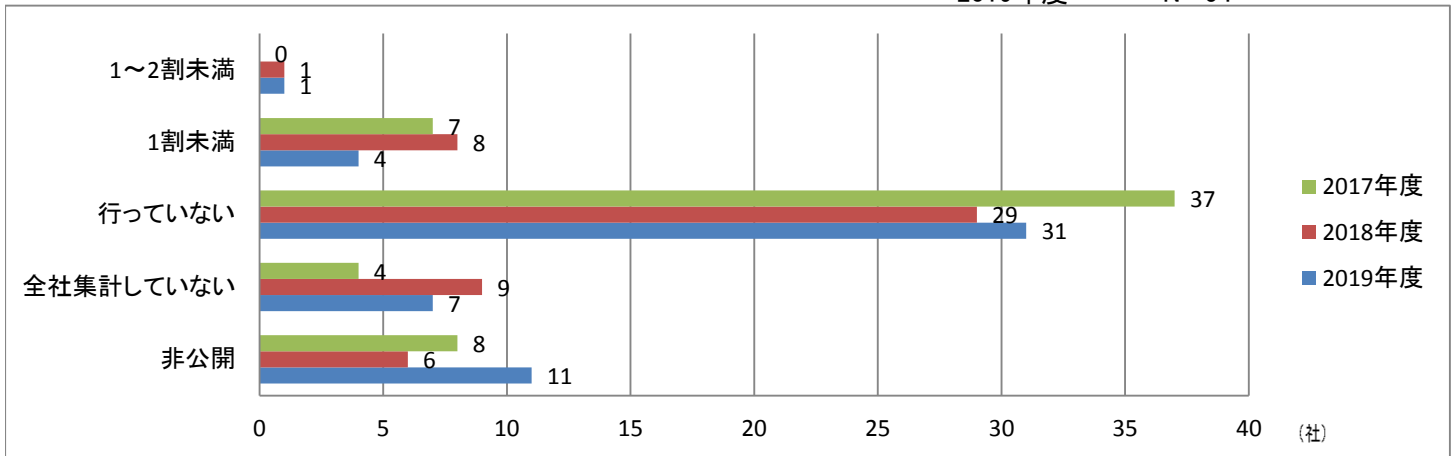
■対応チャンネルに占めるWebフォームの割合(売上)

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



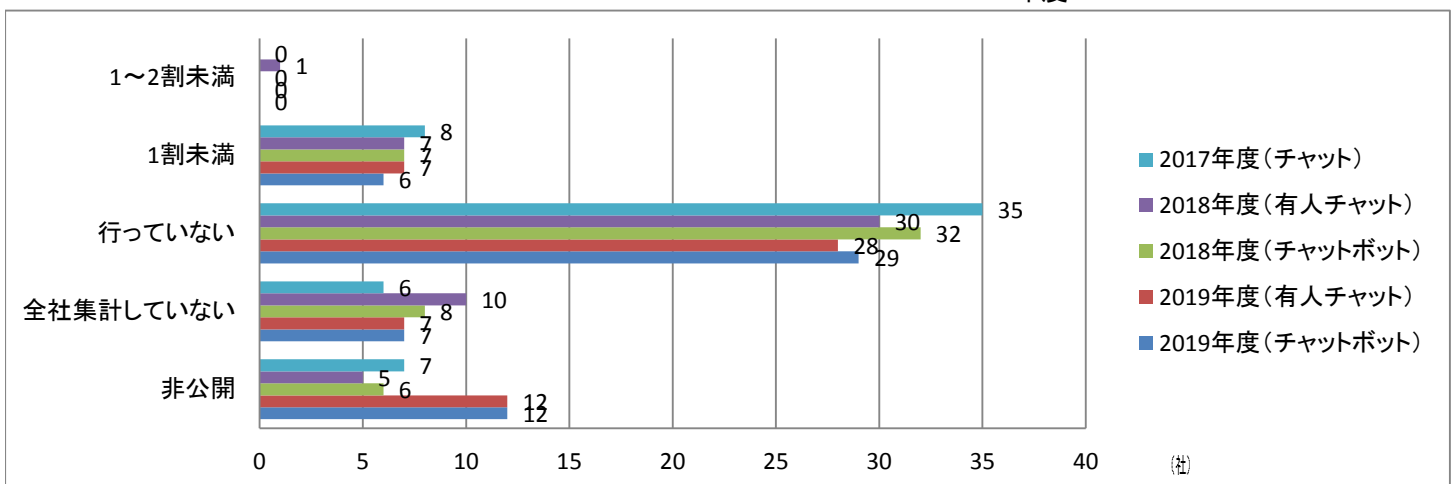
■対応チャンネルに占めるソーシャルメディア業務の割合(売上)

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



対応チャンネルに占めるチャット業務の割合(売上)

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54

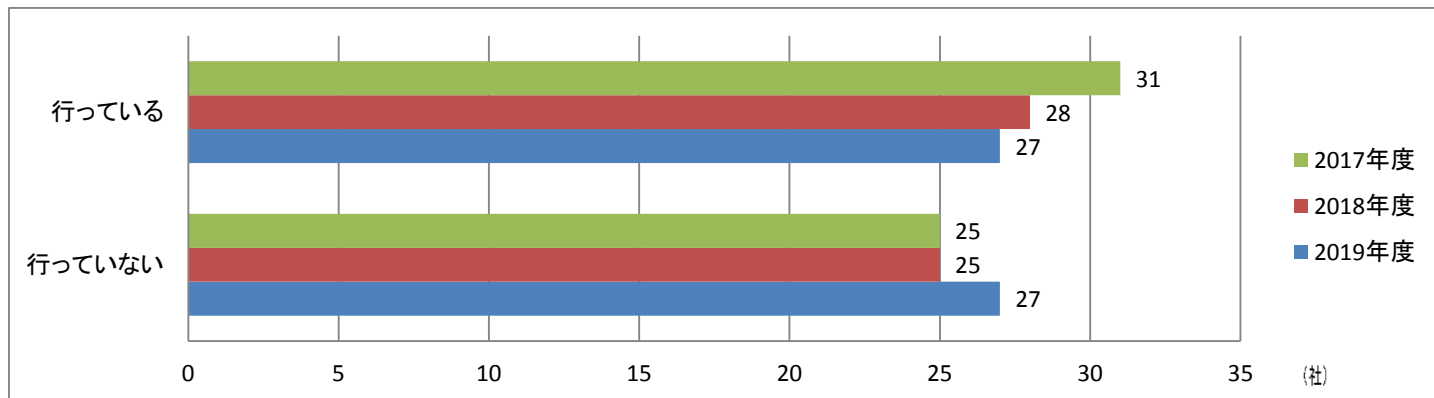


15. 外国語対応について

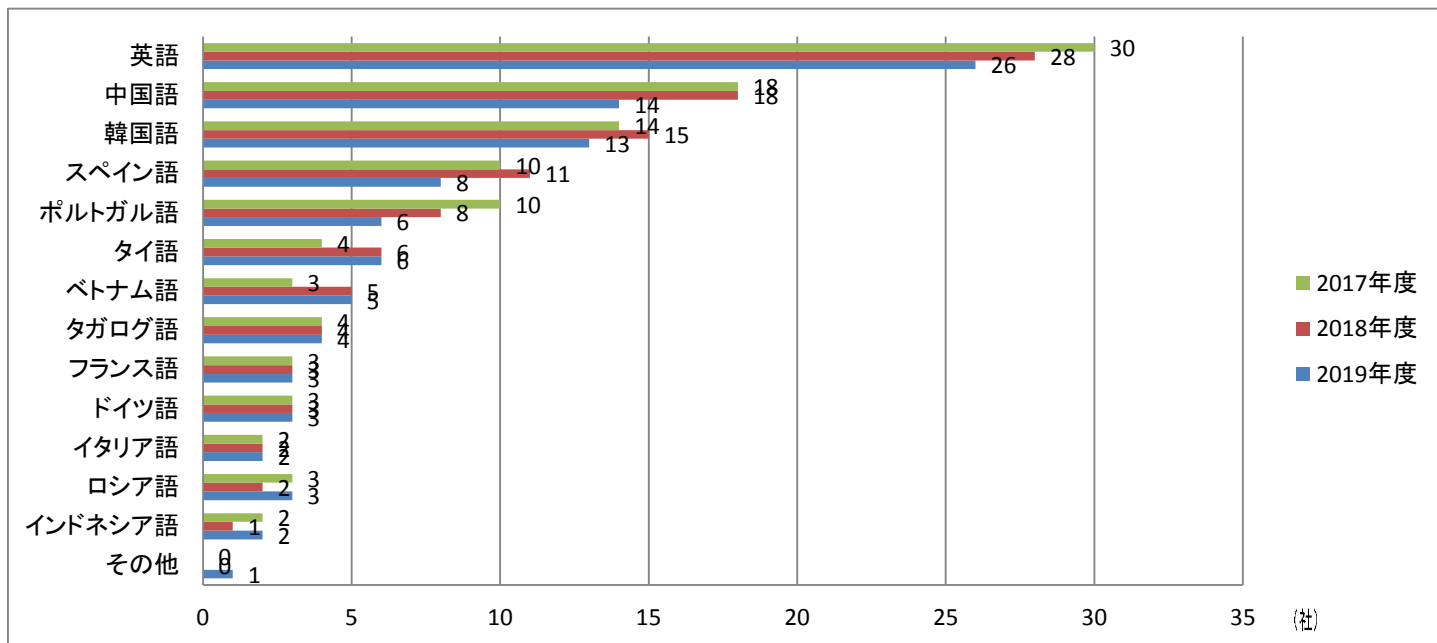
全体の50%に当たる27社が外国語対応を行っており、26社が英語での対応をしている。

■外国語対応の有無

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54

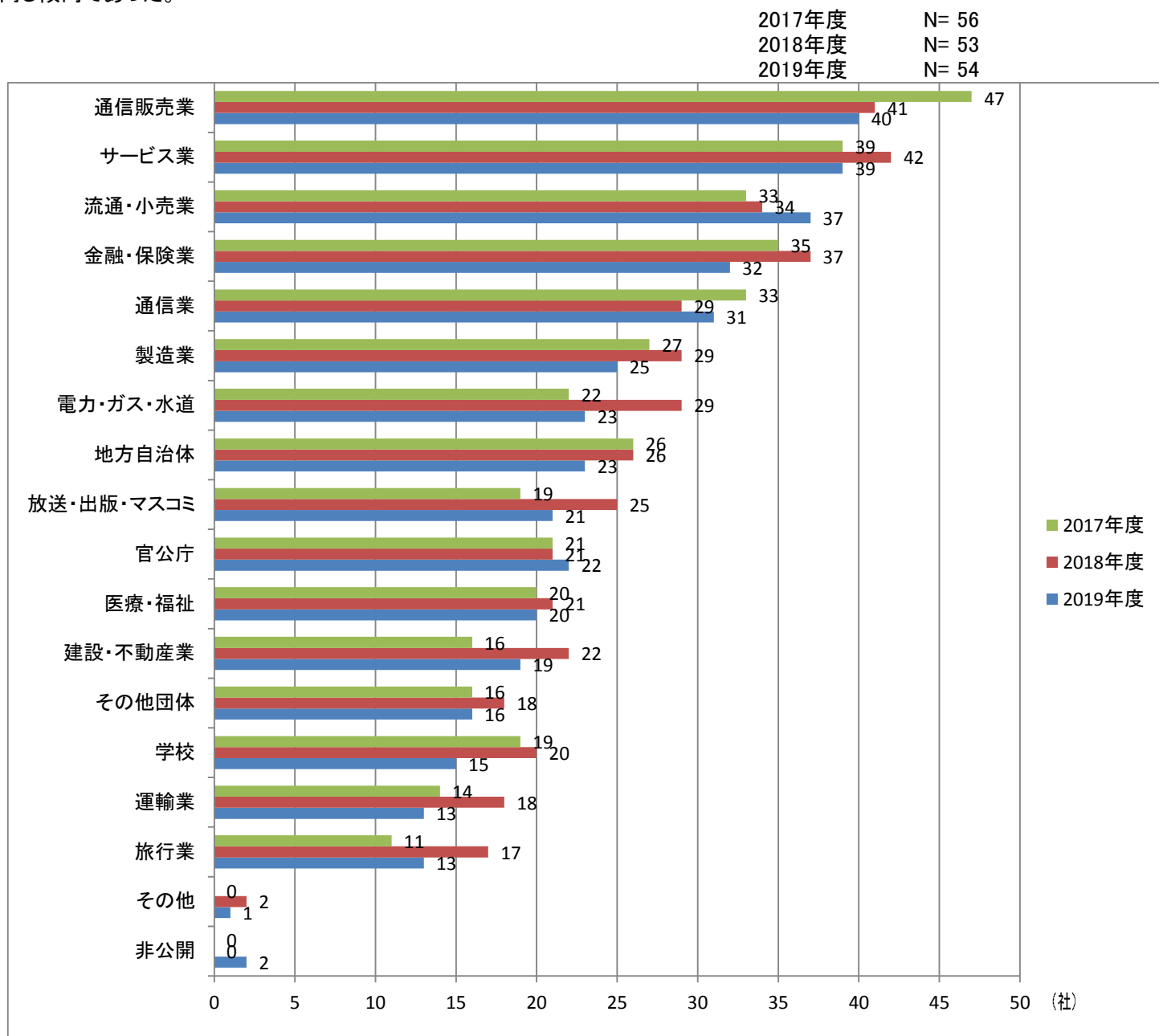


■外国語対応を行っていると回答した会員が対応している外国語(複数回答)



16. クライアントの業種(複数回答)

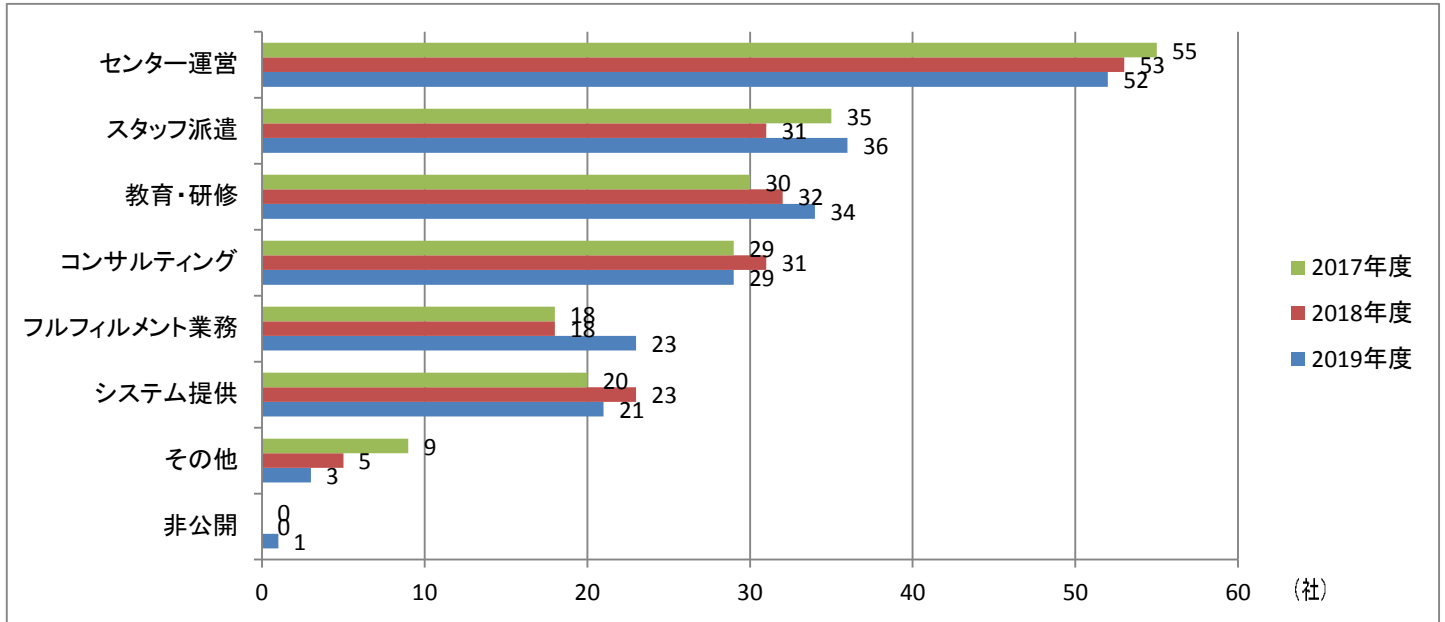
クライアントの業種に関しては、昨年度と比較して、流通・小売、通信業、官公庁が増加しており、2018年度と比較可能な44社も同じ傾向であった。



17. 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、スタッフ派遣、教育・研修、フルフィルメント業務が増加しており、2018年度と比較可能な44社も同じ傾向であった。その他の受託業務として「データ分析」「バックオフィス業務」「フィールドオペレーション」「Webサイト構築・運営」「デジタルマーケティング」「EC事業」などが挙げられた。

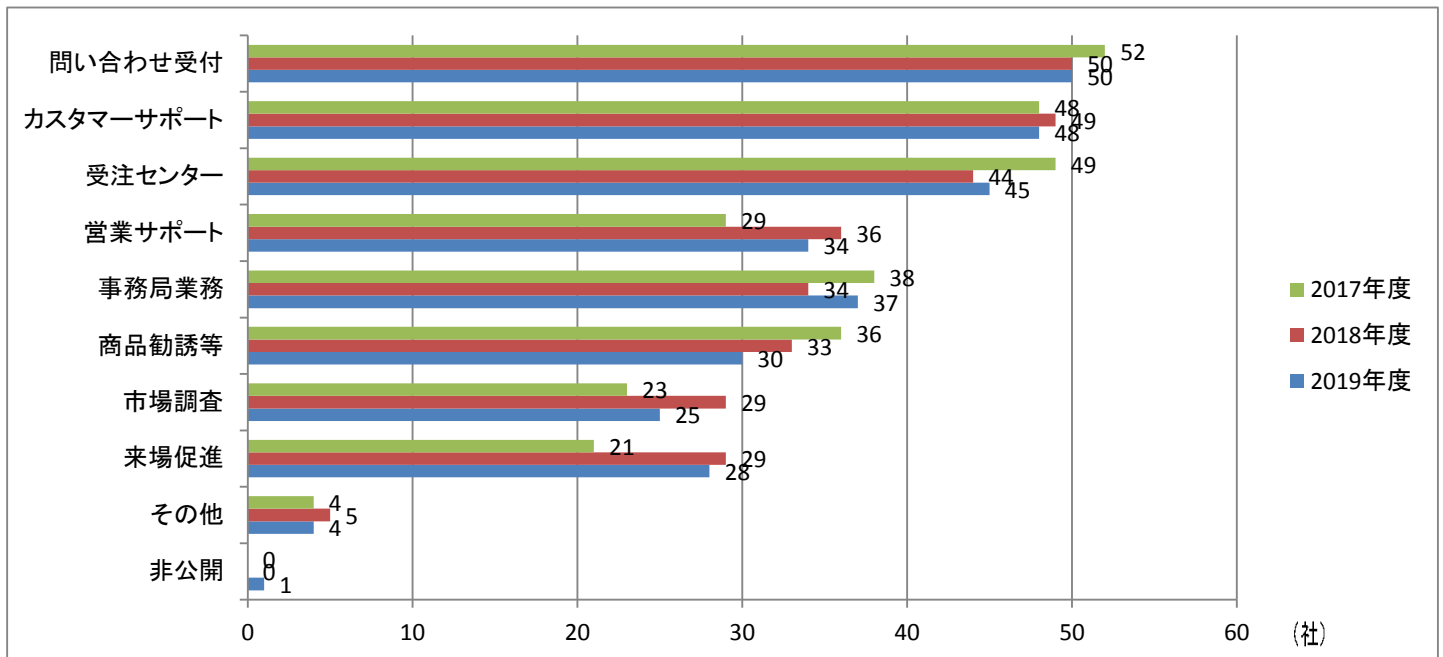
2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



18. 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、受注センター、事務局業務が増加しており、2018年度と比較可能な44社では受注センター、事務局業務、来場促進で増加した。その他の受託内容として「コンシェルジュ」「社内ヘルプデスク」などであった。

2017年度 N= 56
 2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54



この実態調査は、当協会エージェンシー会員101社のうち、調査にご協力いただいた54社の回答の集計結果です。