

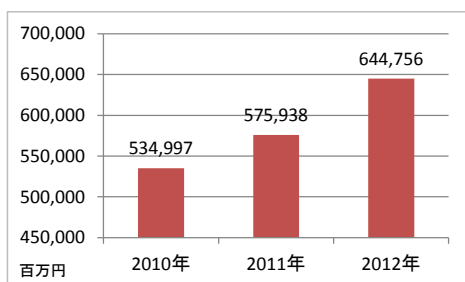
## 『2012年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査』 報告

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85社である(2011年度は81社)。なお、2011年度、2012年度と2年連続でご協力いただいた企業は41社である。

調査名	2012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	2012年7月18日～8月5日(19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	85社 / CCAJエージェンシー会員	
回収	47社	55.3% (回収率)

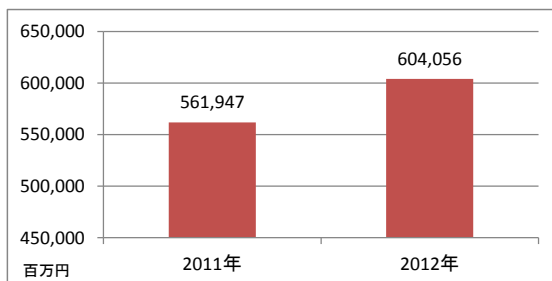
### ○ コールセンター／コンタクトセンター関連の年間売上高(直近年度実績)

#### ■売上高合計



	公開	非公開
2010年	37社	18社
2011年	35社	15社
2012年	36社	11社

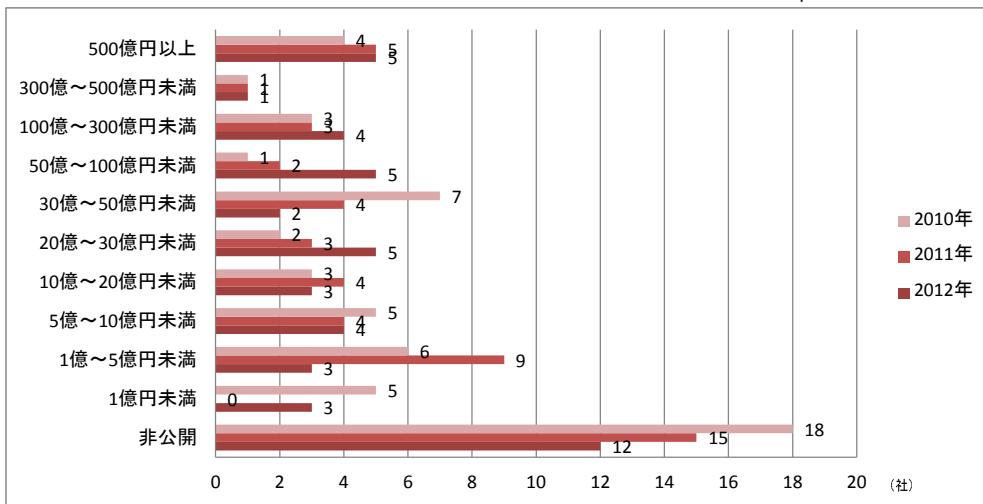
#### ■2011年と比較可能な26社の売上高合計



売上高の合計では、2011年の調査と比較して約688億2千万円(約12.0%)の増加となった。2011年の調査と比較可能な26社の売上は、約421億1千万円(約7.5%)の増加となった。そのうち19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「非上場企業のため業績の公開はしていない」「親会社の方針」「センターのみでの売上算出が不可能」などが挙げられている。

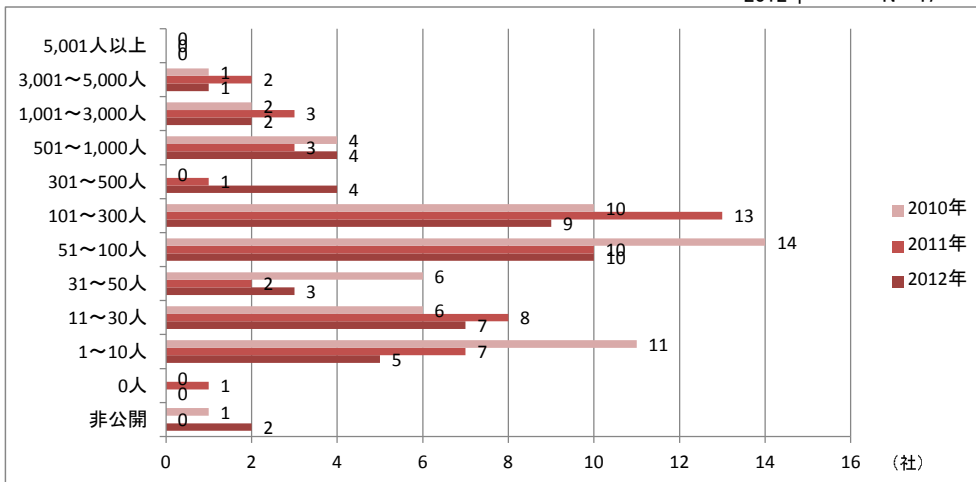
■売上高分布

2010年 N= 55  
 2011年 N= 50  
 2012年 N= 47



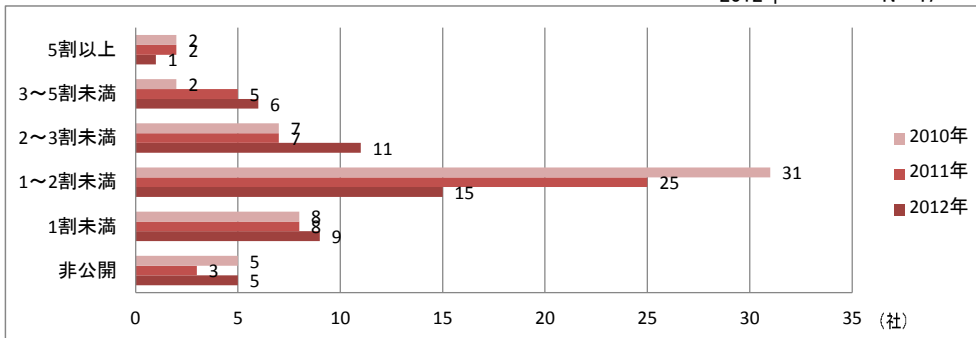
○ CCに常時従事している従業員数  
 ■ 正社員数

2010年 N= 55  
 2011年 N= 50  
 2012年 N= 47



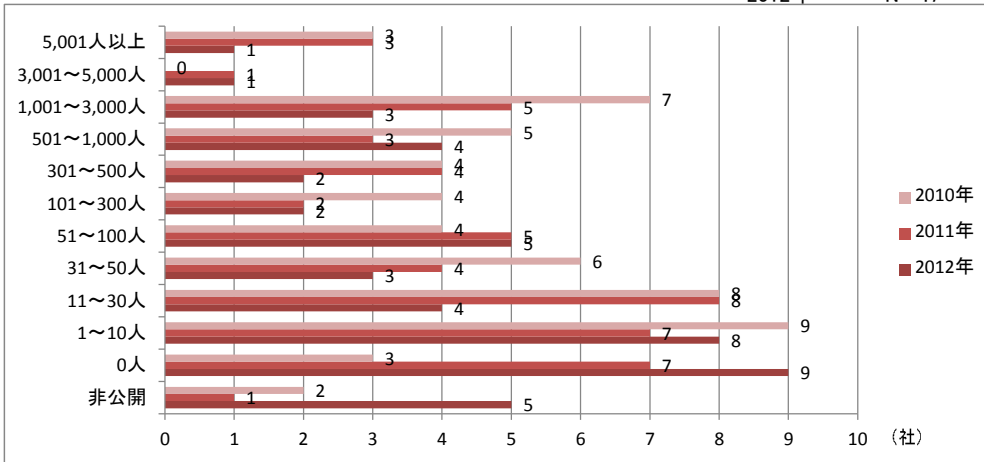
■ 全体に占める正社員の割合

2010年 N= 55  
 2011年 N= 50  
 2012年 N= 47



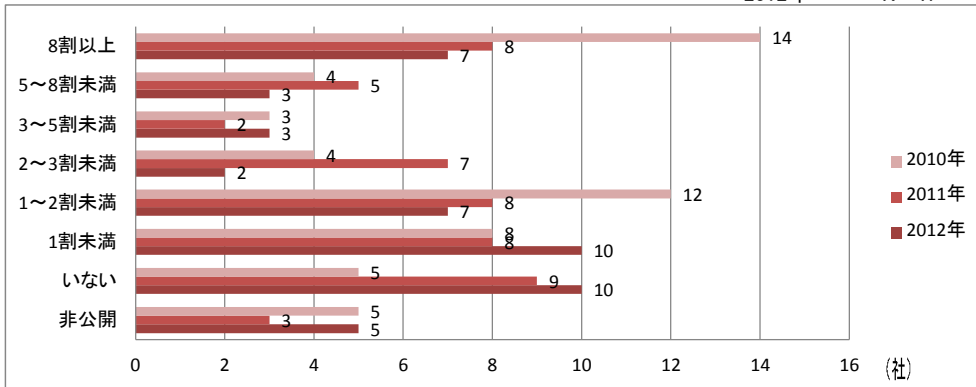
■契約社員数

2010年 N= 55  
 2011年 N= 50  
 2012年 N= 47



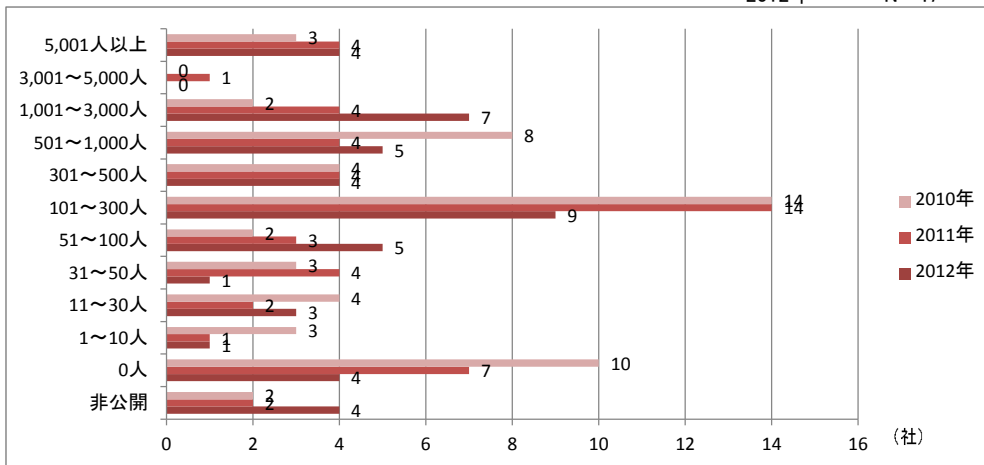
■全体に占める契約社員の割合

2010年 N= 55  
 2011年 N= 50  
 2012年 N= 47



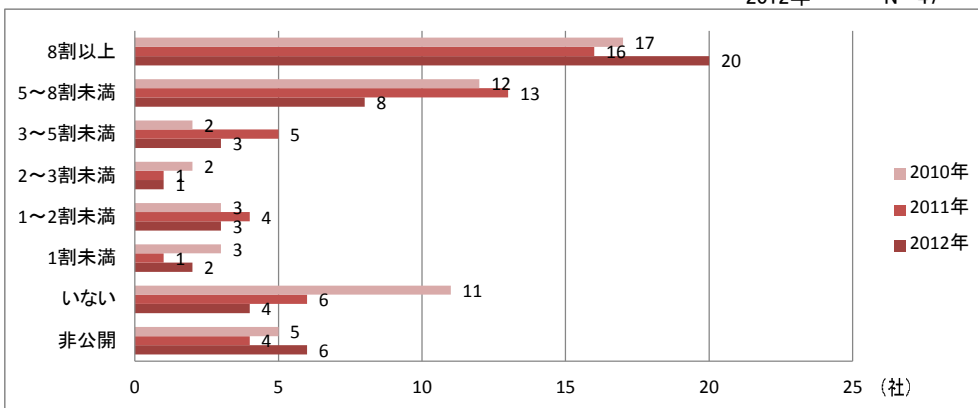
■パート/アルバイト数

2010年 N= 55  
2011年 N= 50  
2012年 N= 47



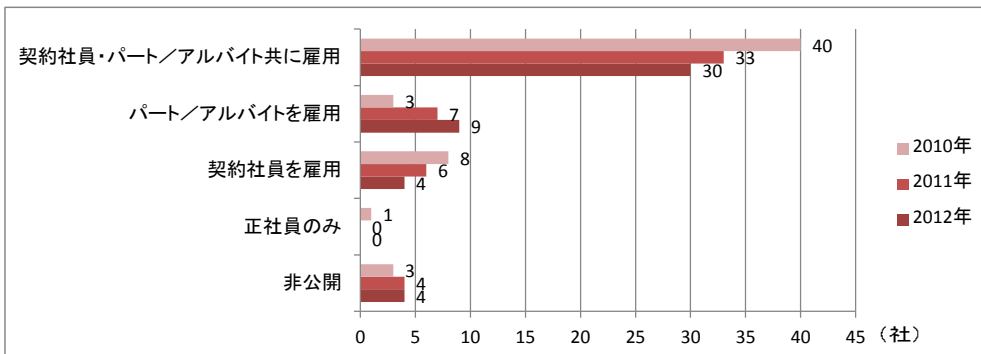
■全体に占めるパート/アルバイトの割合

2010年 N= 55  
2011年 N= 50  
2012年 N= 47



■契約社員・パート/アルバイトの雇用状況

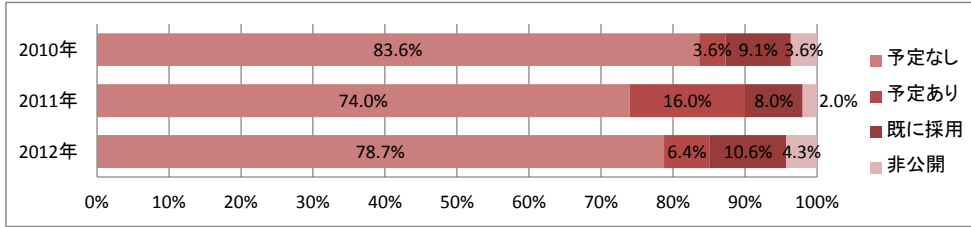
2010年 N= 55  
2011年 N= 50  
2012年 N= 47



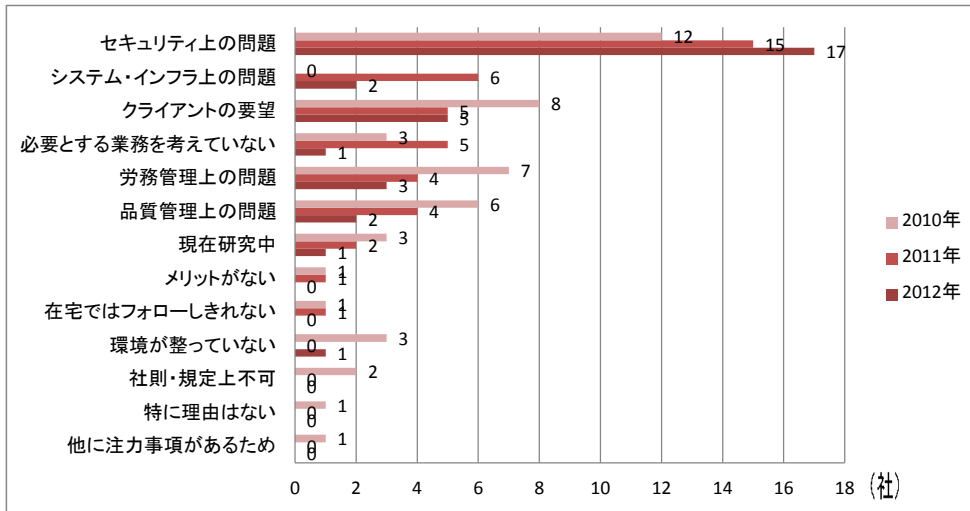
従業員全体に占める正社員の割合は、2011年同様1~2割未満の企業が最も多く15社であったが、2~3割未満の企業が7社から11社に増加している。  
契約社員の割合が8割以上の企業は年々減少しており、一昨年(2010年)の14社から7社まで減少している。8割以上がパート/アルバイトであるとした企業が20社と最も多かった。「非公開」「0人」とした回答の理由としては「パート/アルバイトの定義が不明確なので「いない」とする」「契約社員/パート/アルバイトという区分で集計がない」「雇用形態の比率については特に公開していない」などが挙げられた。

○ 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



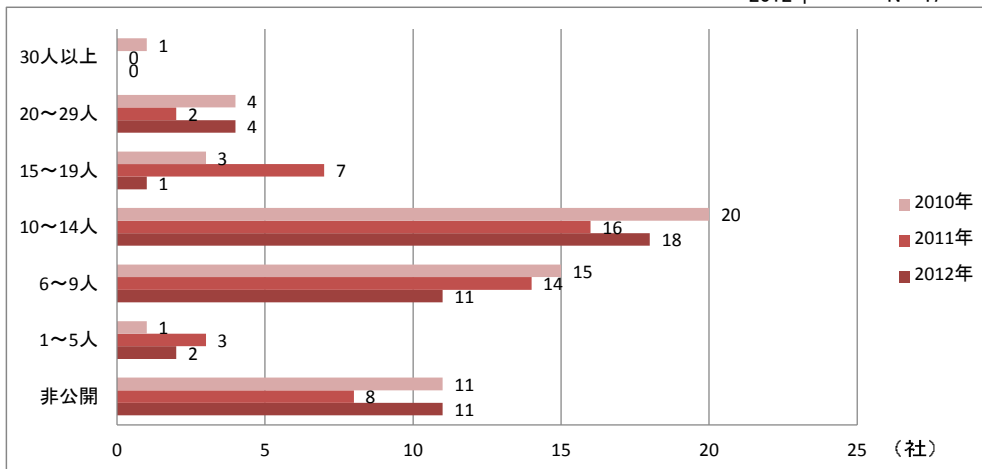
■採用予定がない理由(複数回答)



在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、採用している企業が2011年より1社増え5社となったが、採用の予定があるとした企業は2011年の8社から大幅に減少し3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最も多く17社、次いで、クライアントの要望が5社であった。

○ 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に対するテレコミュニケーター数)

2010年 N= 55  
2011年 N= 50  
2012年 N= 47



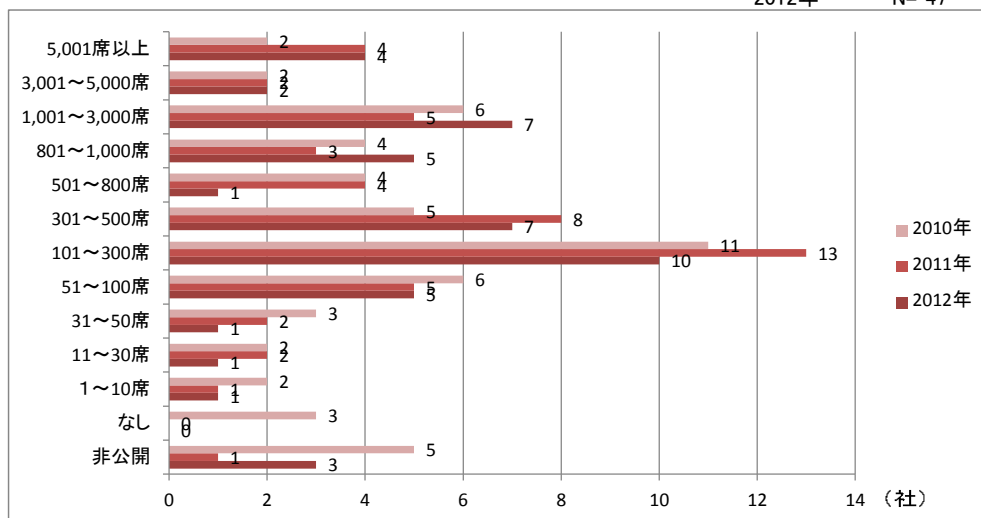
■一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数平均

2010年: 10.60人  
2011年: 10.18人  
2012年: 10.64人

スーパーバイザーの平均的な配置については、2010年、2011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企業が最も多く18社(約38.3%)で、次いで6~9人に一人配置している企業が11社(約23.4%)であった。平均では10.64人に一人のスーパーバイザーを配置しており、2010年2011年とほぼ同様であった。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」などが挙げられた。

○ オペレーションブース数

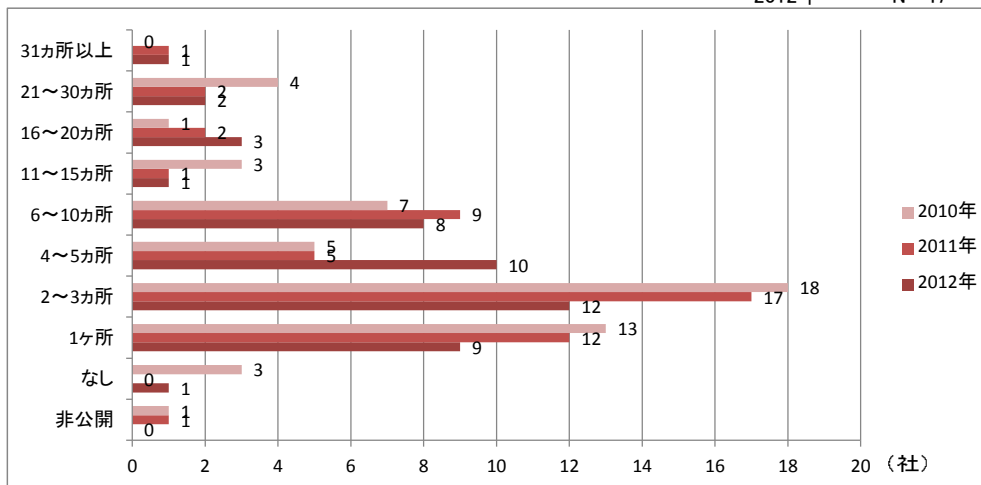
2010年 N= 55  
 2011年 N= 50  
 2012年 N= 47



オペレーションブース数は、2011年同様101~300席の企業が最も多く10社(約21.3%)であった。

○ 拠点数

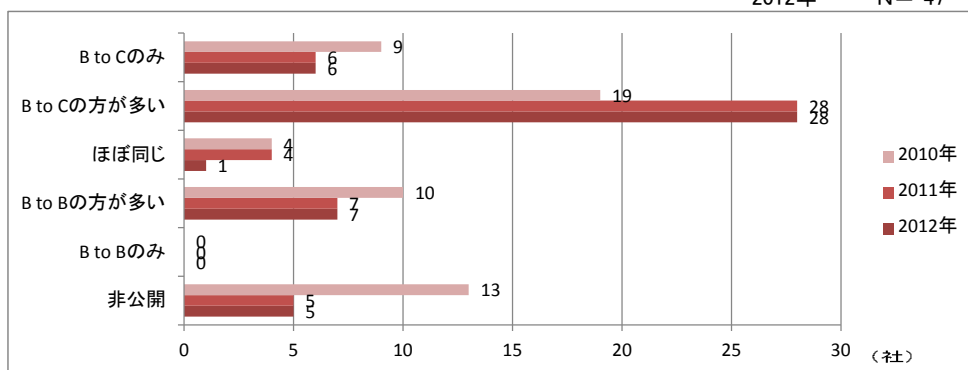
2010年 N= 55  
 2011年 N= 50  
 2012年 N= 47



拠点数については、4~5カ所の企業が10社(約21.3%)と倍増している。平均すると約6.09拠点である。

○ 電話業務におけるコールの対象(売上ベース)

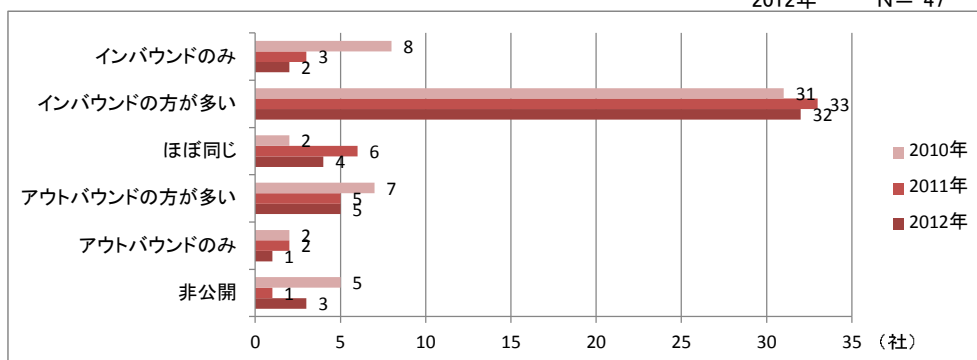
2010年 N= 55  
2011年 N= 50  
2012年 N= 47



コールの対象がBtoCのみ、BtoCの方が多いとした企業は2010年、2011年同様最も多く34社で、全体の約72.3%を占めている。一方、BtoBのみの企業は2010年、2011年同様0社であった。

○ 電話業務におけるイン・アウトの比率(売上ベース)

2010年 N= 55  
2011年 N= 50  
2012年 N= 47

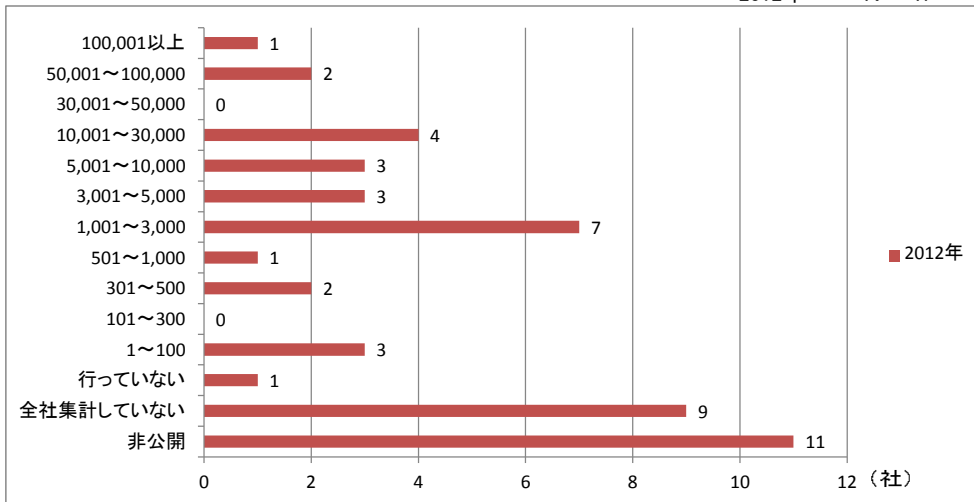


インバウンドとアウトバウンドの比率は、インバウンドのみとした企業が一昨年(2010年)の8社から2社へと大幅に減少したが、インバウンドの方が多いとした企業が2011年同様最も多く、32社(約68.1%)であった。しかしアウトバウンドのみ・アウトバウンドの方が多いとした企業も6社(約12.8%)で、インバウンドのみの企業の減少は回答企業によるものと思われる。



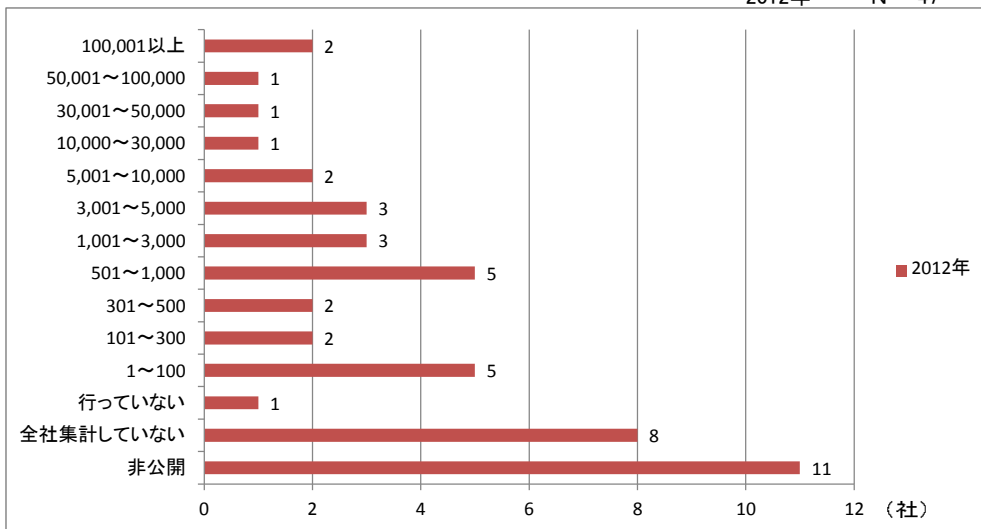
○ 一日の平均コール数  
 ■ インバウンド

2012年 N= 47



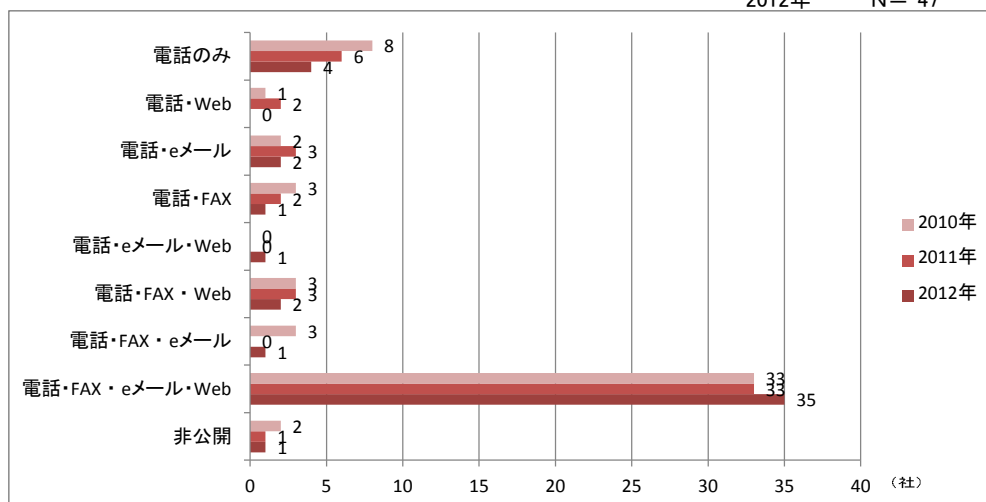
■ アウトバウンド

2012年 N= 47



○ 対応チャネル

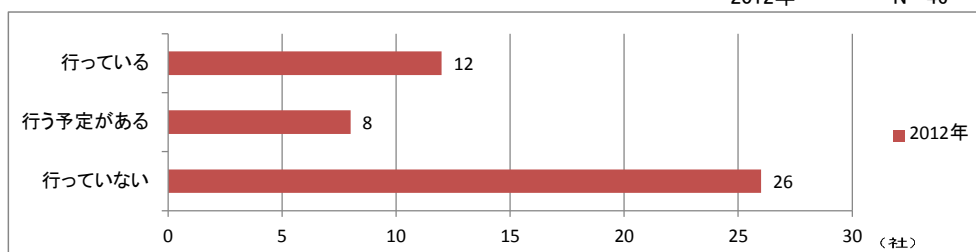
2010年 N= 55  
2011年 N= 50  
2012年 N= 47



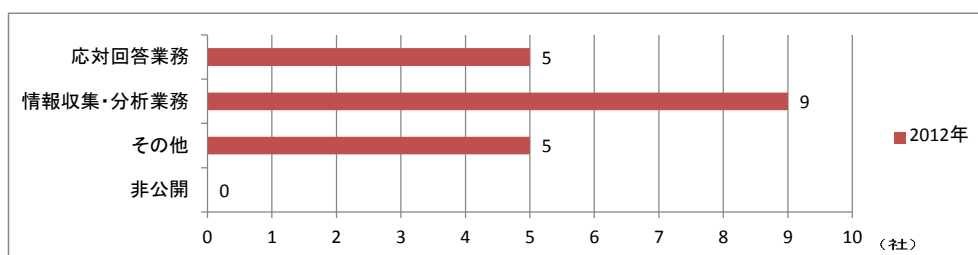
対応チャネルは、電話・FAX・eメール・Web全てに対応している企業が35社(約74.5%)と最も多い。対応チャネルに占める電話の割合は、電話業務のみと電話業務が8割以上と回答したとした企業を合わせて23社で、全体の約48.9%を占めている。

○ ソーシャルメディア対応について

2012年 N= 46



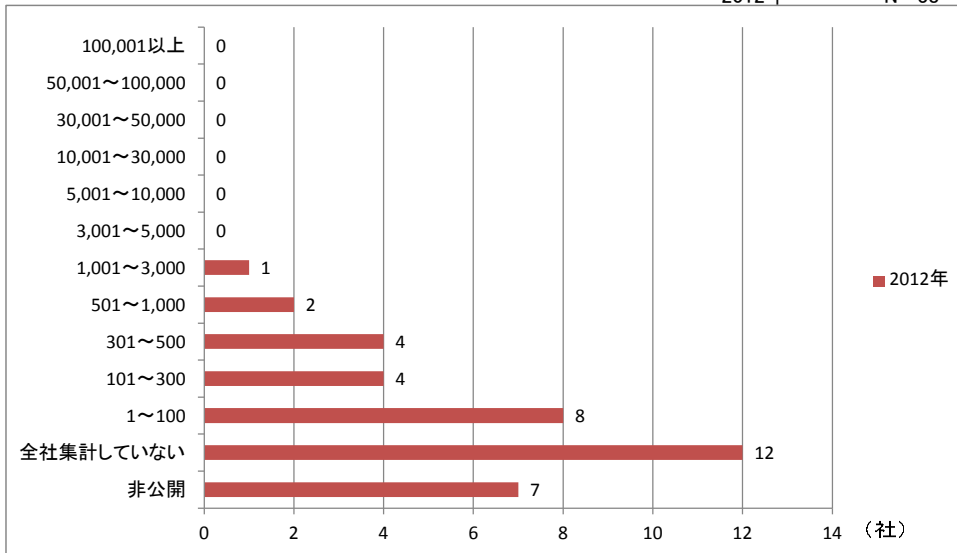
○ ソーシャルメディアの対応業務(行っていると回答の12社から複数回答)



ソーシャルメディア対応を行っているとした企業は12社で、いずれも全てのメディア(電話・FAX・eメール・Web)に対応している企業のみであった。その他の対応業務としては、「サイト監視業務」「情報発信」「コンサルティング」「アクティブサポート」「SNS導入支援」が挙げられた。なお、ソーシャルメディア対応についての設問は今年度より加えた。

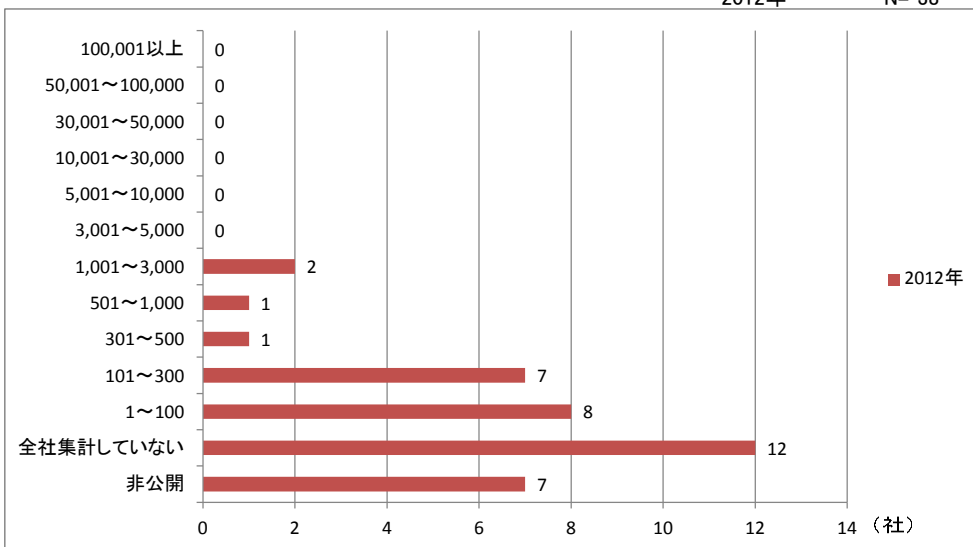
○ 一日の平均メール数  
 ■ 受信メール

2012年 N= 38



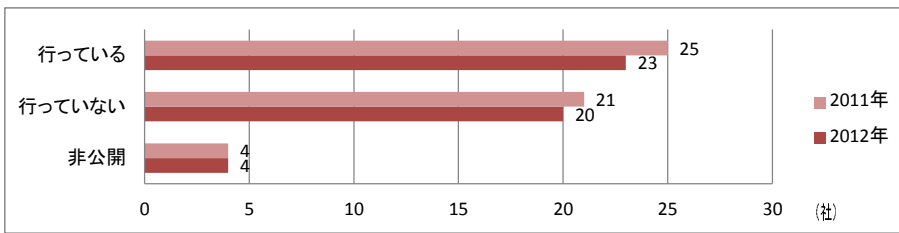
■ 送信メール数

2012年 N= 38

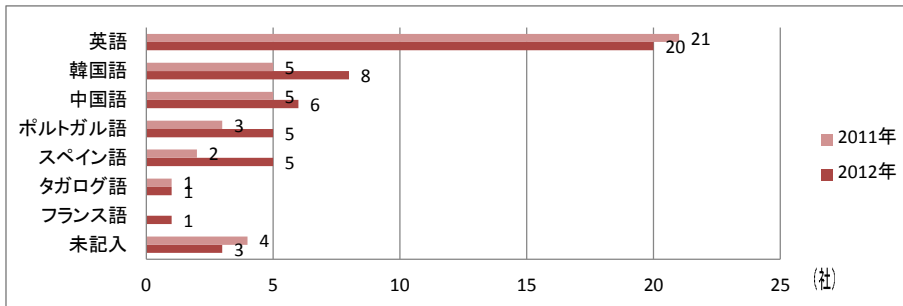


○ 外国語対応について  
 ■ 外国語対応の有無

2011年 N = 50  
 2012年 N = 47

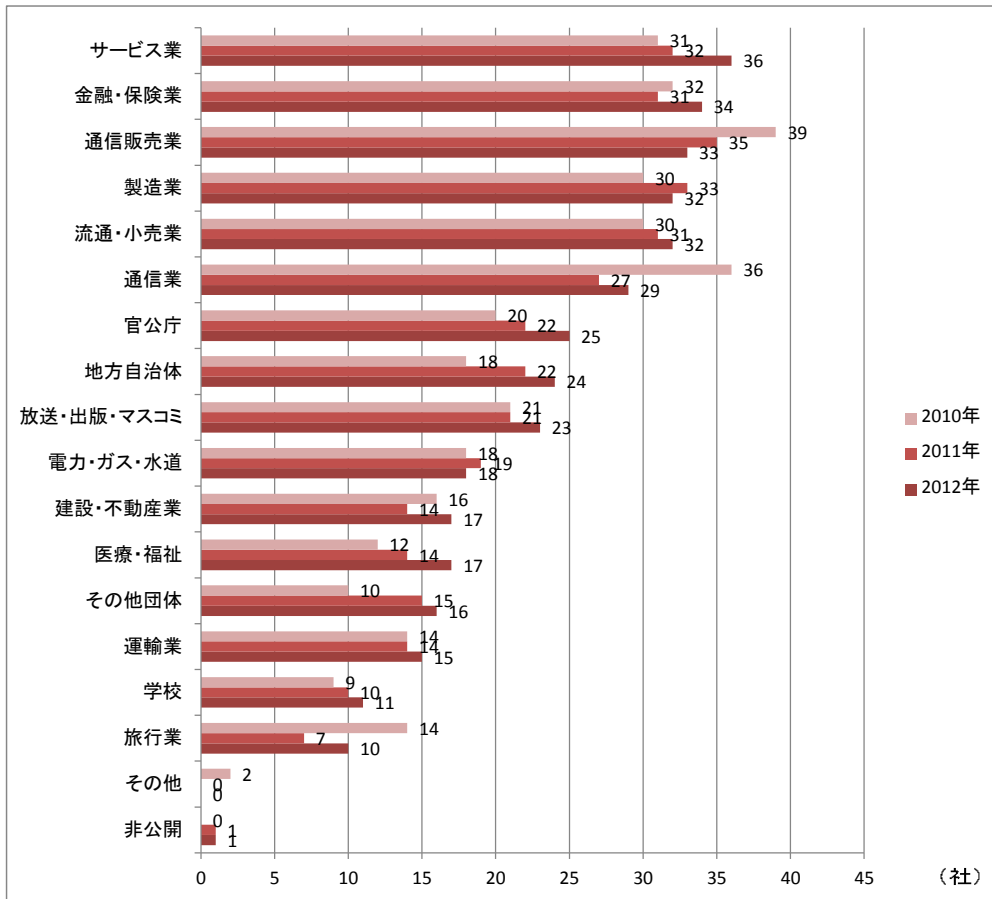


■ 外国語対応を行っていると回答した企業が対応している外国語(複数回答)



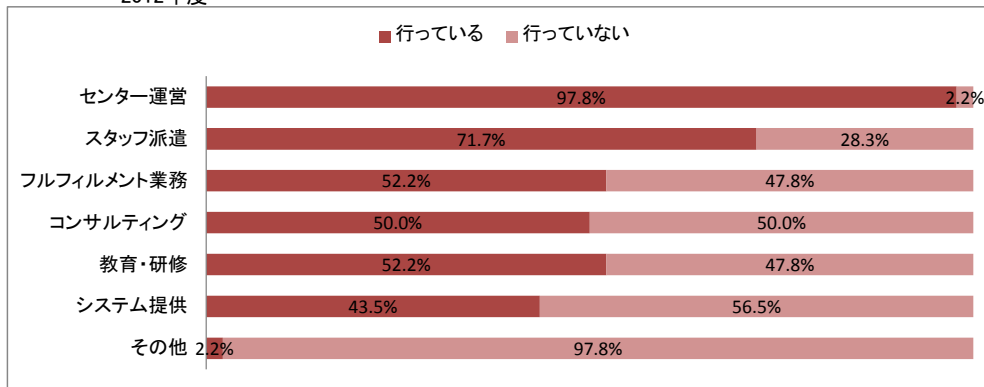
全体の約48.9%に当たる23社が外国語対応を行っており、対応している外国語を未記入とした3社以外、すべての企業が英語での対応をしている。

○ クライアントの業種(複数回答)

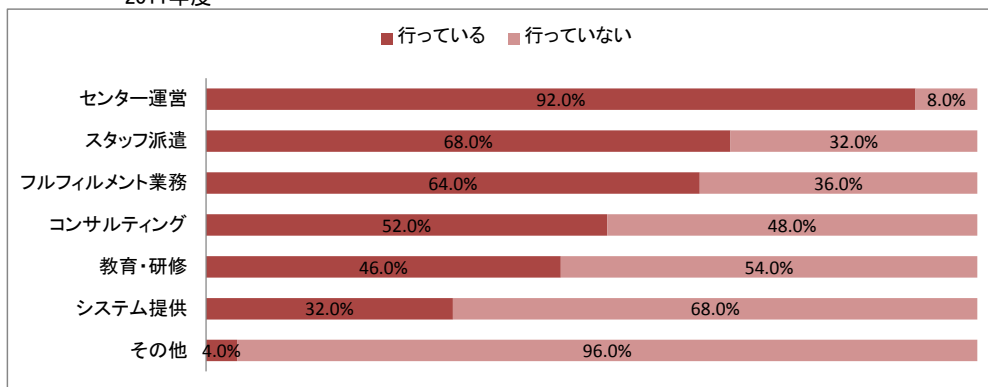


○ クライアントからの受託業務(複数回答)

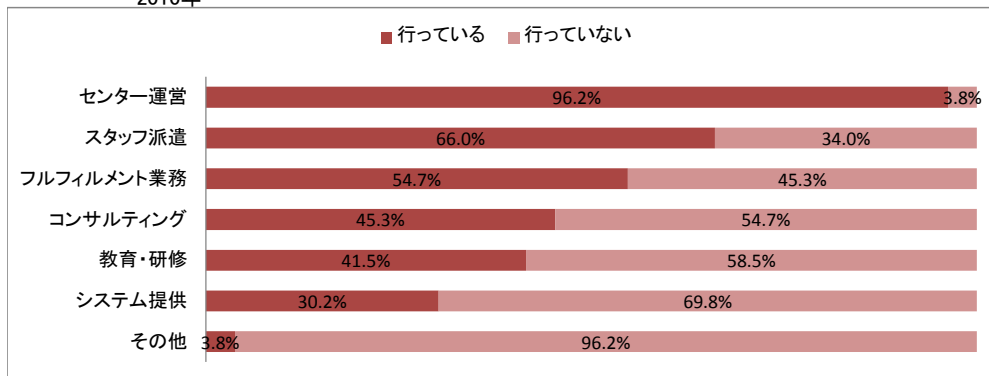
2012年度



2011年度

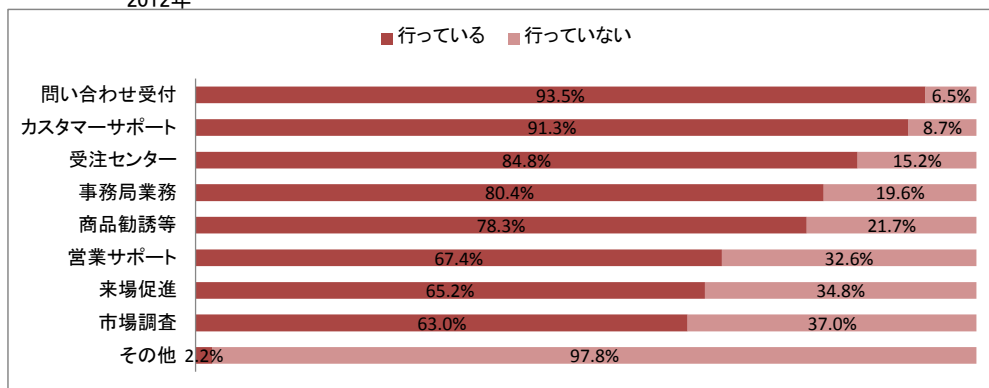


2010年

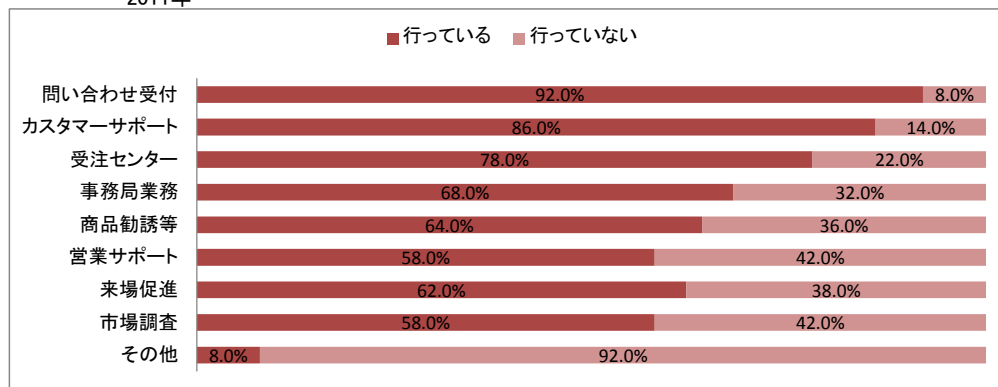


○ センター業務の受託内容(複数回答)

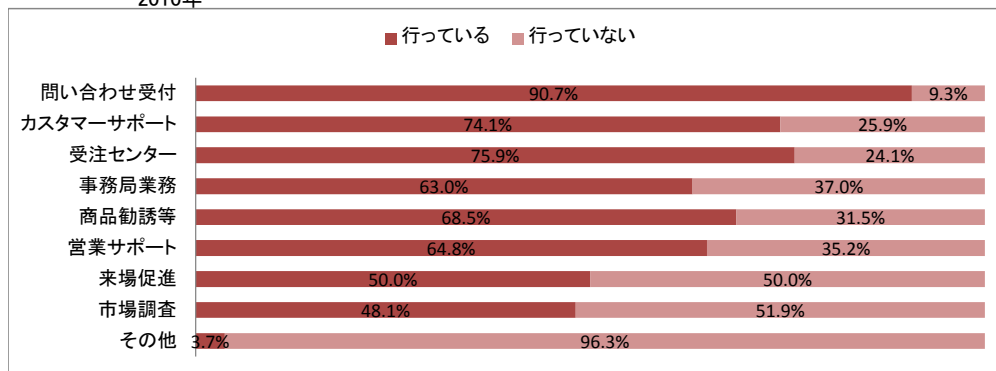
2012年



2011年



2010年



■ 回答企業一覧(計47社)

(株)アイティ・コミュニケーションズ	東京ガステレマーケティング(株)
(株)安心ダイヤル	トランスコスモス(株)
(株)NDS	日本アイビーエム・ビジネスサービス(株)
(株)NTTソルコ	日本トータルテレマーケティング(株)
NTT北海道テレマート(株)	日本マルチメディアサービス(株)
(株)NTTマーケティングアクト	ビーウィズ(株)
(株)カスタマーリレーションテレマーケティング	(株)PUC
(株)グロップ	(株)ビズスタッフコミュニケーションズ
(株)KDDIエポルバ	(株)日立ブレーン
(株)KDDIエポルバ沖縄	ファーストコンタクト(株)
コムテック(株)	富士ソフトサービスビューロ(株)
サントリーパブリシティサービス(株)	富士通コミュニケーションサービス(株)
(株)JBMコンサルタント	フロストインターナショナルコーポレーション(株)
(株)スバルクリエイト	プロブリッジ(株)
(株)セシールコミュニケーションズ	(株)ベルウェール渋谷
セントラル・アイ(株)	(株)ベルシステム24
(株)創企社	(株)ベルテック
第一アドシステム(株)	(株)マックスコム
(株)ツーウェイシステム	(株)もしもしホットライン
(株)TMJ	(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
(株)TEPCOコールアドバンス	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ
(株)テレネット	(株)レスキューネットワーク
(株)テレワーク	(株)WOWOWコミュニケーションズ
(株)電算	