

『2014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87社である(2013年度は85社)。なお、2013年度、2014年度と2年連続でご協力いただいた企業は43社である。

| | | |
|---------|----------------------------------|-------------|
| 調 査 名 | 2014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 | 2014年7月14日～8月20日(38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 | 87社/CCAJエージェンシー会員 | |
| 回 収 | 51社 | 58.6% (回収率) |

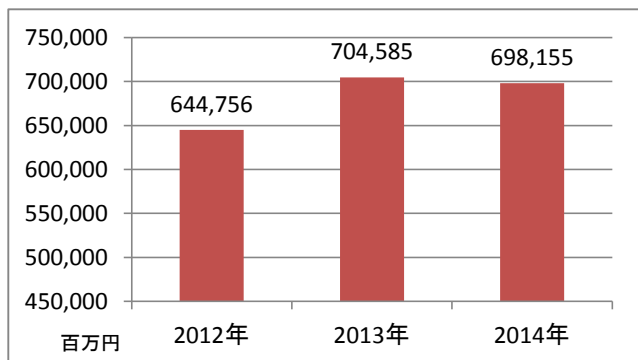
■ 回答企業一覧(計51社、企業名50音順)

| | |
|----------------------|-------------------------|
| (株)アイカム | (株)テレネット |
| (株)アイティ・コミュニケーションズ | (株)テレマートジャパン |
| アイビーシステム(株) | (株)テレワーク |
| (株)EPファーマライン | 東京ガステレマーケティング(株) |
| (株)エス・エフ・シー | (株)トモダ企画 |
| (株)NTTソルコ | トランスコスモス(株) |
| (株)NTTデータ・スマートソーシング | トランスコスモス シー・アール・エム沖縄(株) |
| NTT北海道テレマート(株) | 日本テレネット(株) |
| (株)NTTマーケティングアクト | 日本トータルテレマーケティング(株) |
| (株)かんでんCSフォーラム | 日本マルチメディアサービス(株) |
| キャリアリンク(株) | ビーウィズ(株) |
| (株)グッドクロス | PCテクノロジー(株) |
| (株)グローブ | (株)PUC |
| (株)KDDIエボルバ | (株)ビズスタッフコミュニケーションズ |
| (株)KDDIエボルバ沖縄 | 日立システムズ・テクノサービス(株) |
| ジェイエスフィット(株) | 富士ソフトサービスビューロ(株) |
| (株)JBMコンサルタント | 富士通コミュニケーションサービス(株) |
| ジャパンアシストインターナショナル(株) | (株)ベルウェール渋谷 |
| (株)セントメディア | (株)ベルシステム24 |
| セントラル・アイ(株) | (株)ベルテック |
| (株)創企社 | (株)マックスコム |
| タイムズレスキュー(株) | (株)もしもしホットライン |
| (株)ツーウェイシステム | (株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ |
| (株)TMJ | (株)ヤマダビーコミュニケーションズ |
| ディー・キュービック(株) | (株)WOWOWコミュニケーションズ |
| (株)テレコメディア | |

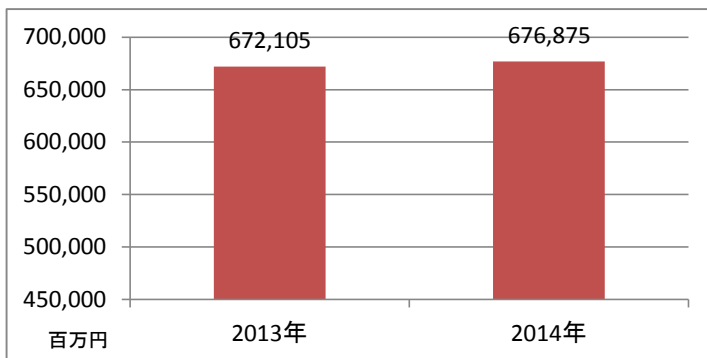
○ コールセンター／コンタクトセンター関連の年間売上高(直近年度実績)

| | 公開 | 非公開 |
|-------|-----|-----|
| 2012年 | 36社 | 11社 |
| 2013年 | 42社 | 13社 |
| 2014年 | 41社 | 10社 |

■ 売上高合計



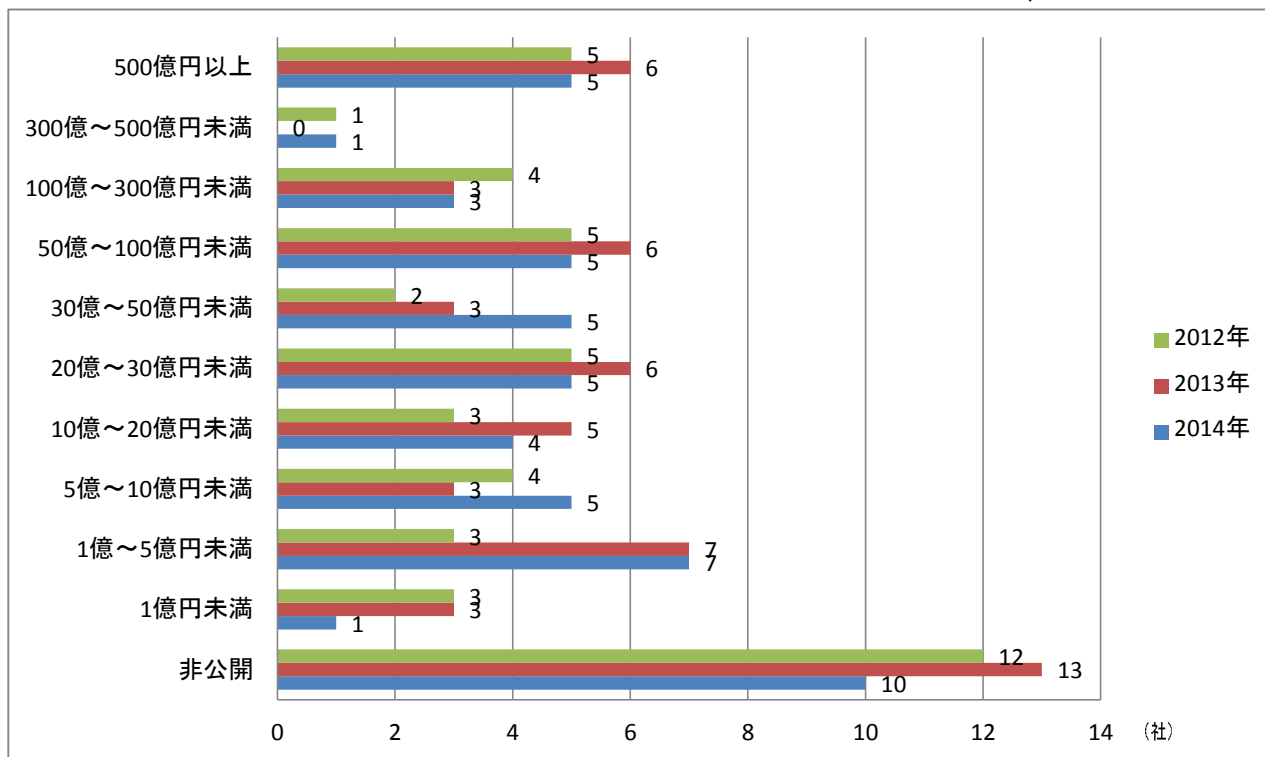
■ 2013年と比較可能な33社の売上高合計



売上高の合計では、2013年の調査と比較して約64億3千万円(約0.9%)の減少となった。これは、回答企業数が減少したこと、特に2013年の調査で売上の多かった企業からの回答が得られなかったことが原因である。一方2013年の調査と比較可能な33社の売上は、約47億7千万円(約0.7%)の増加となった。そのうち21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「公開情報として定めていないため」「連結決算のため」「非上場企業のため」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企業もある。

■ 売上高分布

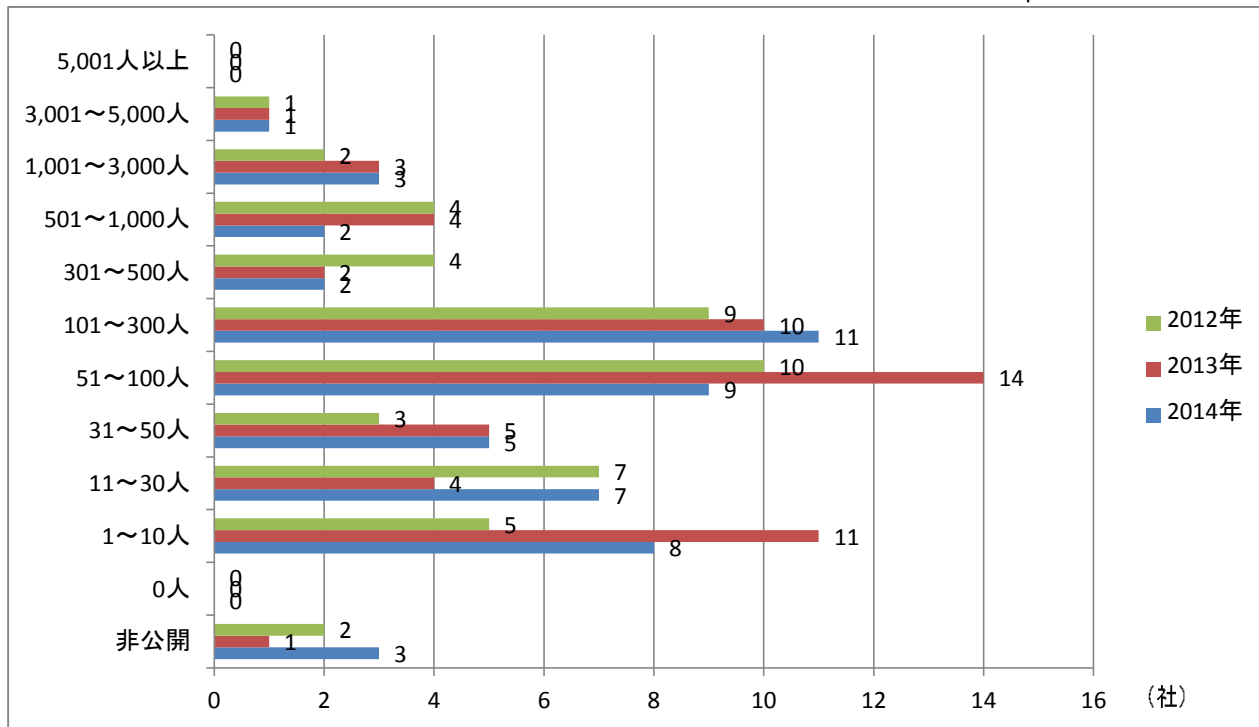
| | |
|-------|-------|
| 2012年 | N= 47 |
| 2013年 | N= 55 |
| 2014年 | N= 51 |



○ CCに常時従事している従業員数

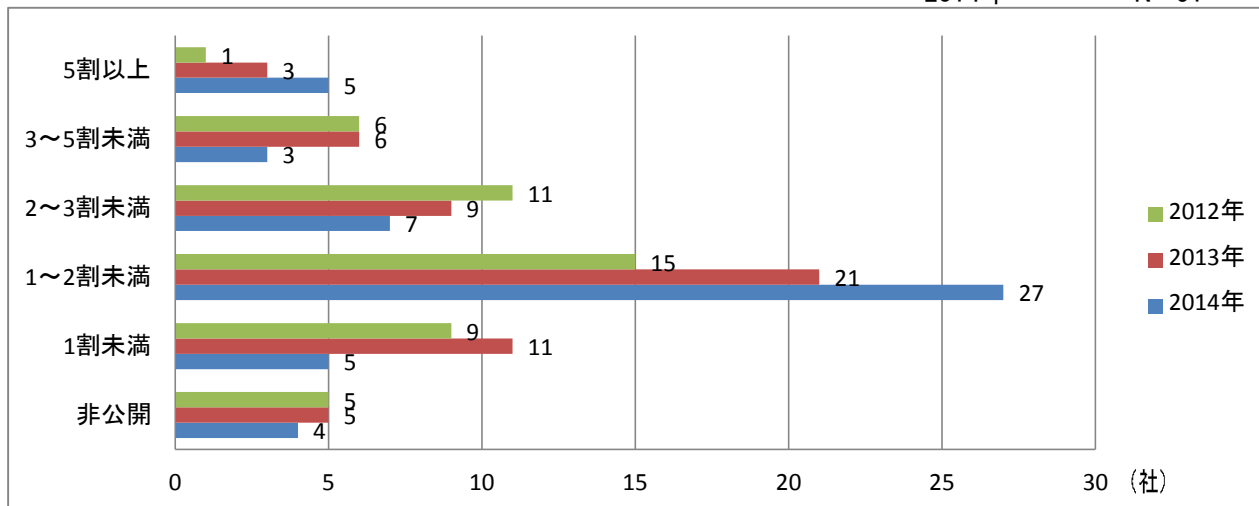
■ 正社員数

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



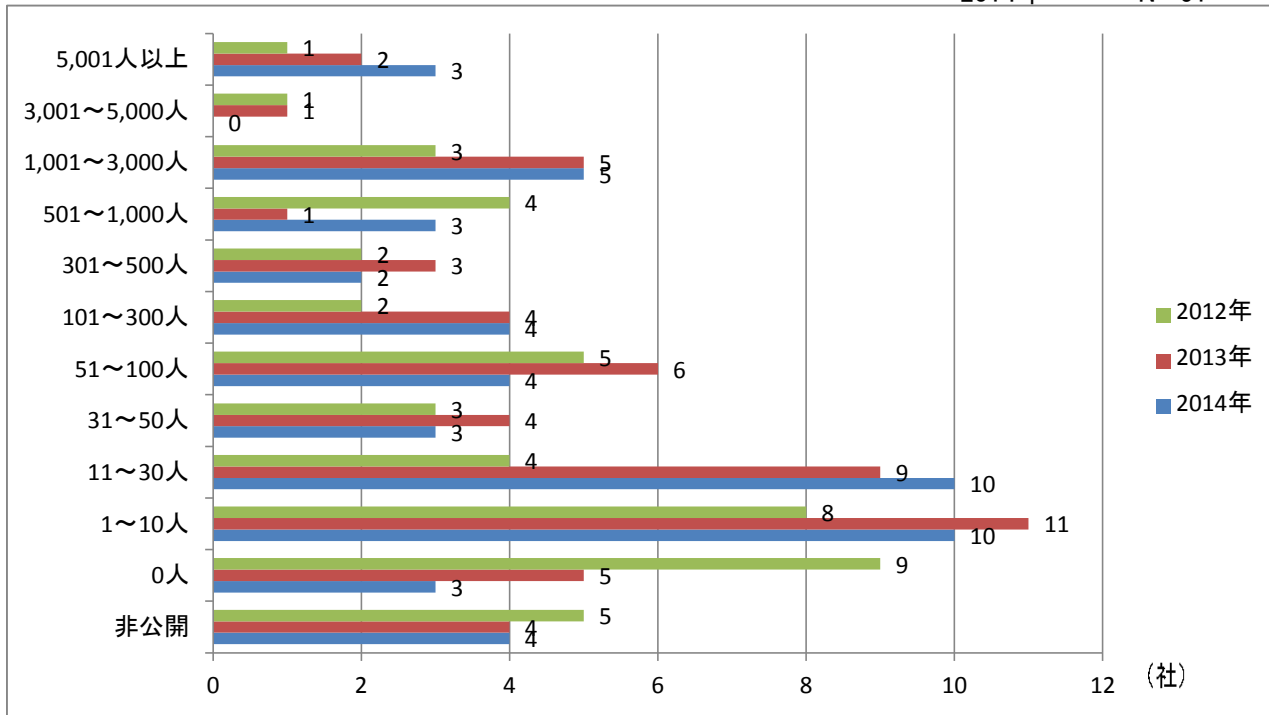
■ 全体に占める正社員の割合

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



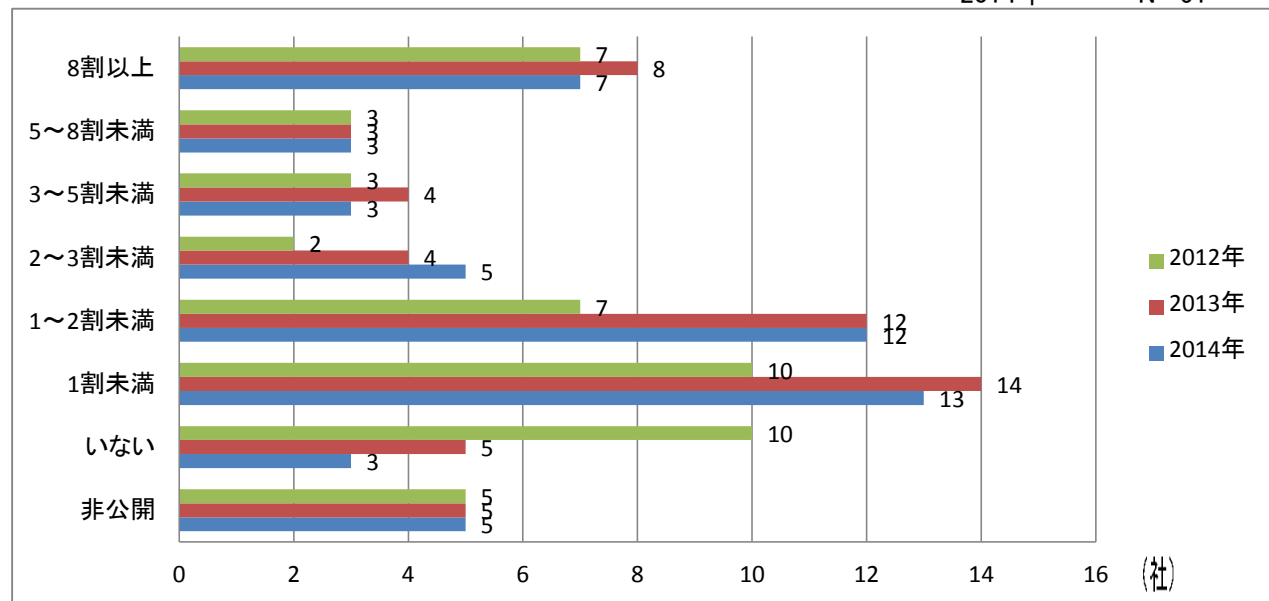
■契約社員数

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



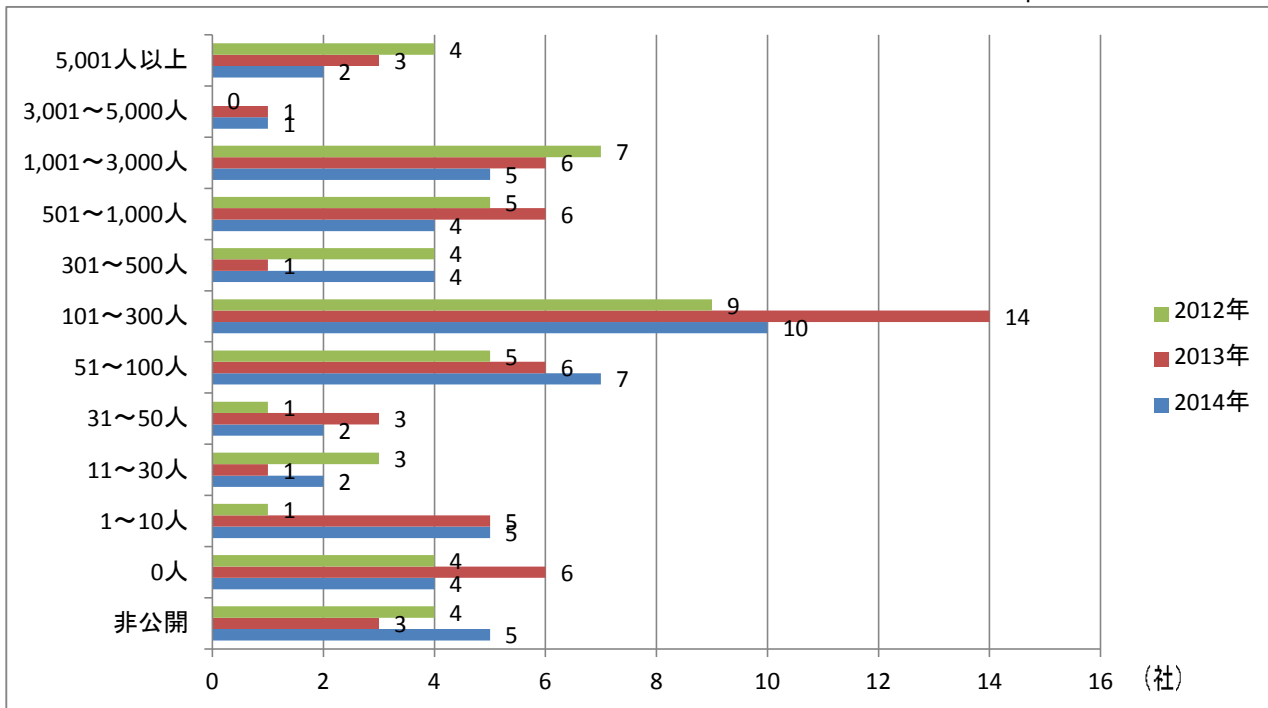
■全体に占める契約社員の割合

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



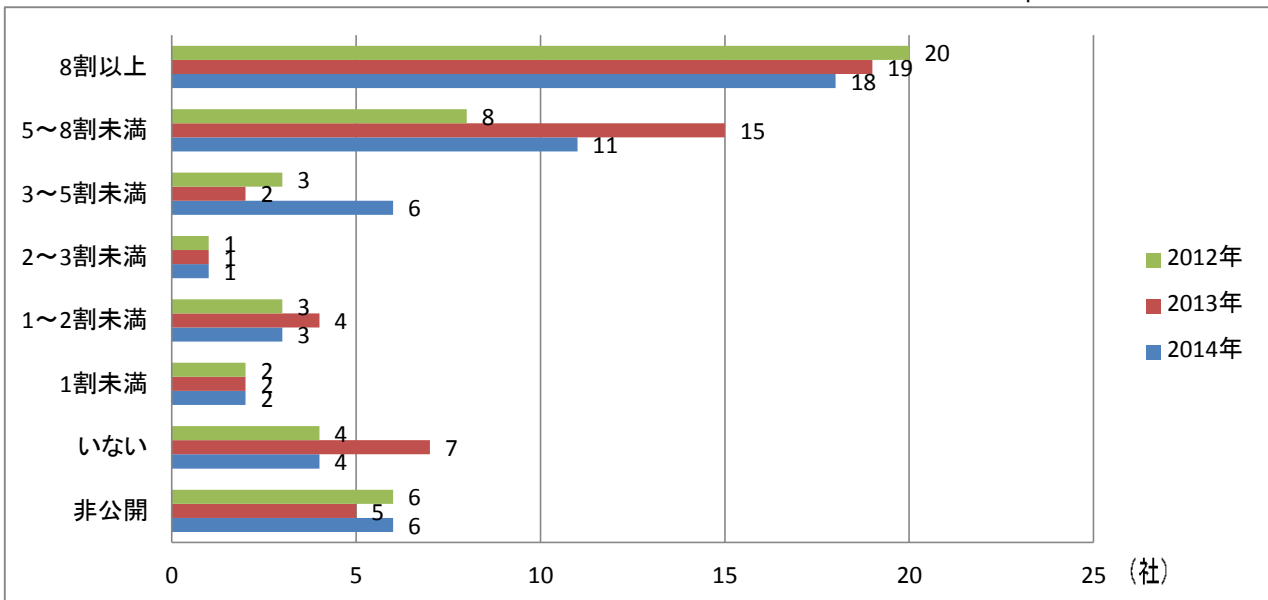
■パート／アルバイト数

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



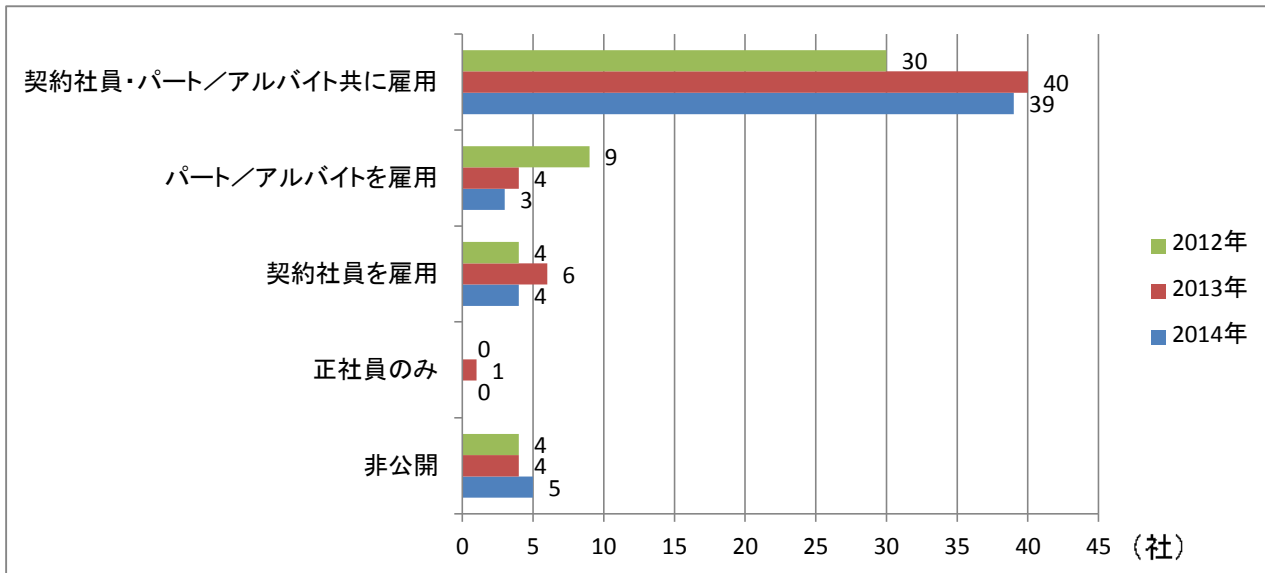
■全体に占めるパート／アルバイトの割合

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



■ 契約社員・パート／アルバイトの雇用状況

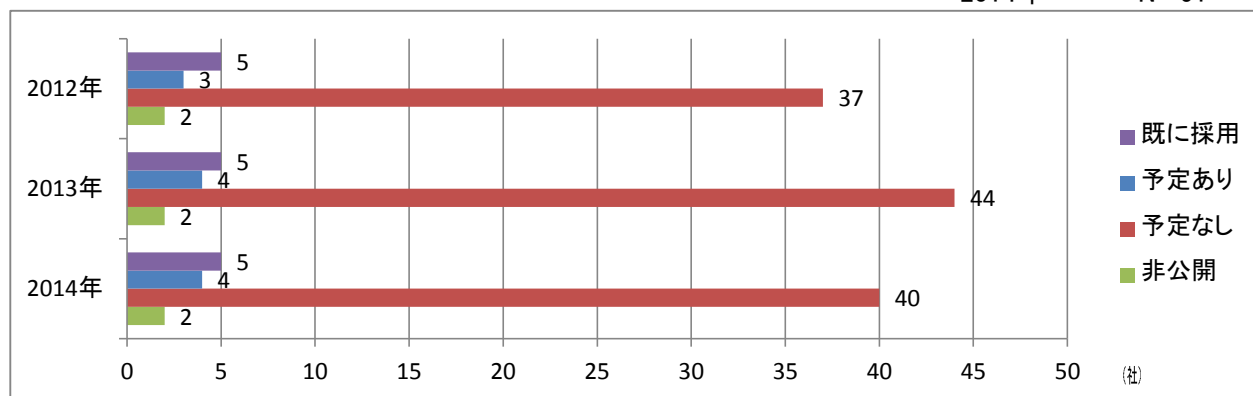
2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



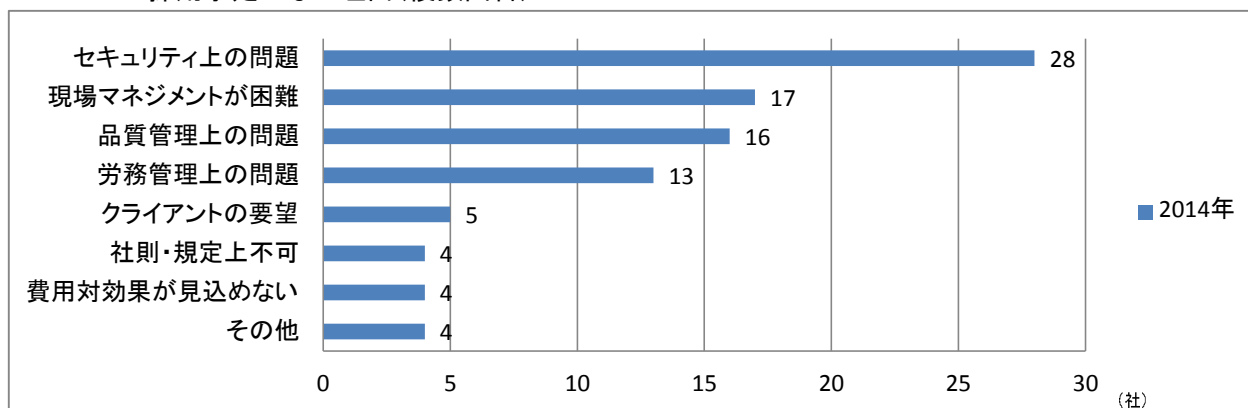
従業員全体に占める正社員の割合は、2013年同様1～2割未満の企業が最も多く27社であった。契約社員の割合に関しては2013年とほぼ同じであった。8割以上がパート／アルバイトであるとした企業が18社と最も多いが、3～5割未満の企業が2013年の2社から6社に増加している。「非公開」「0人」とした回答の理由としては「パート／アルバイトの定義が不明確なので『いない』とする」「契約社員／パート／アルバイトという区分で集計がない」「雇用形態の比率については特に公開していない」などが挙げられた。

○ 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

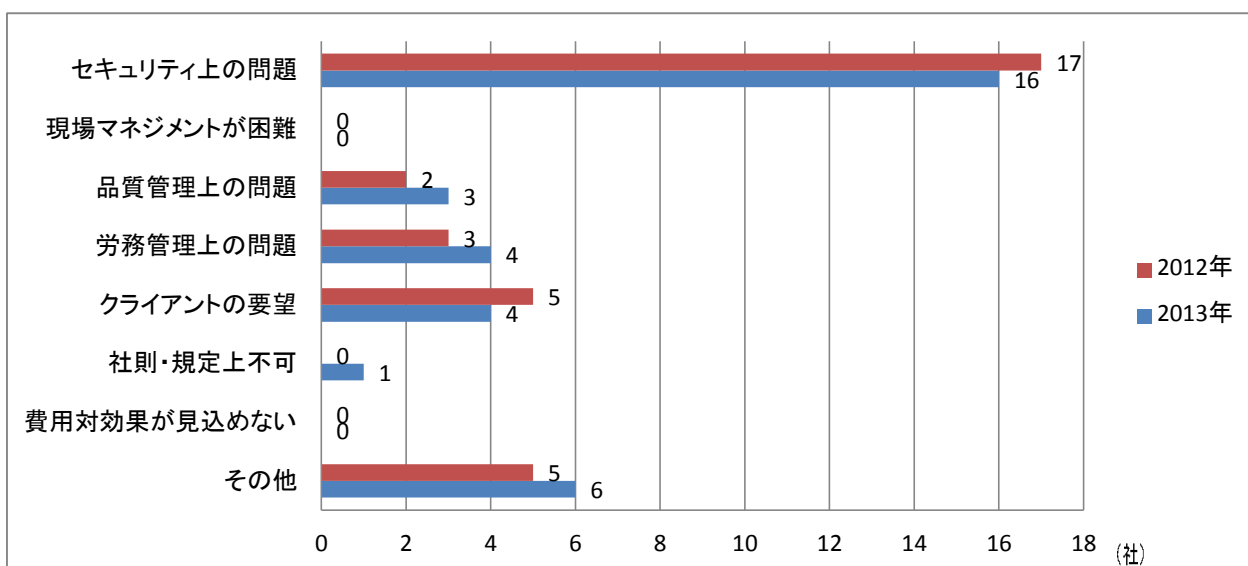
2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



■ 採用予定がない理由(複数回答)



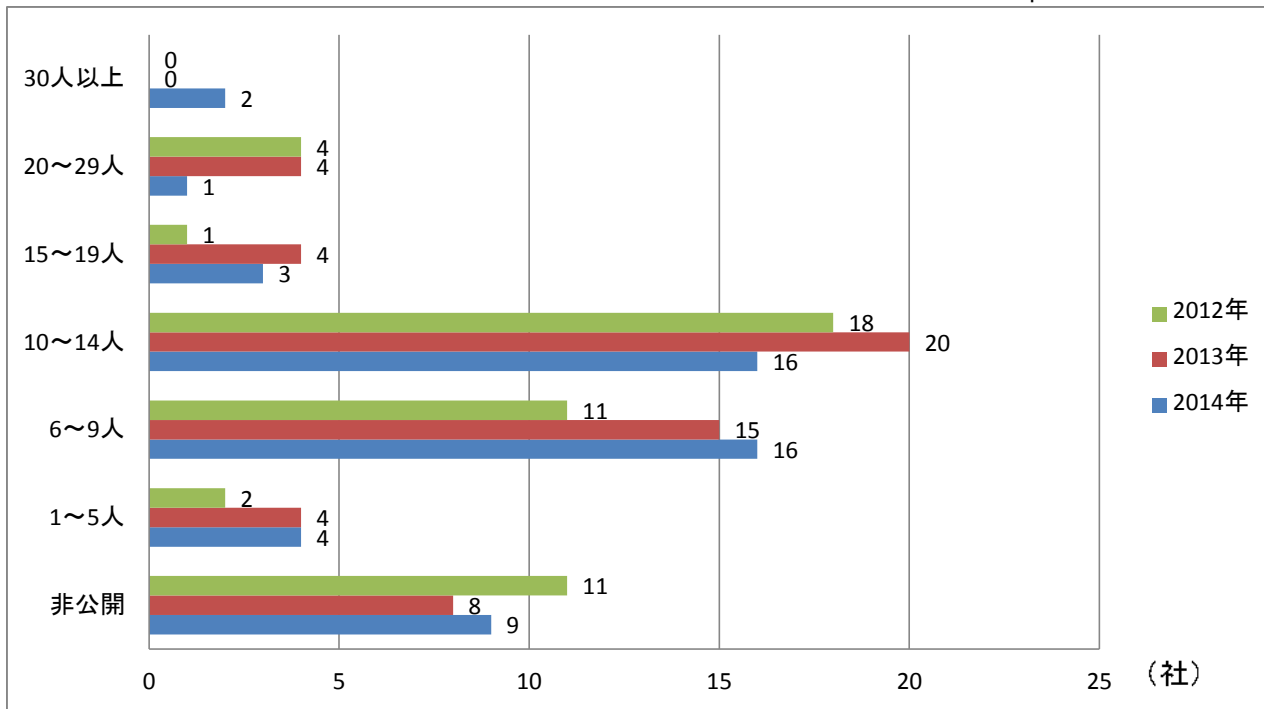
※参考:2012年、2013年



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2013年と同じく5社であり、採用の予定があるとした企業も2013年と同じく4社、採用予定がないとした企業は40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28社と最も多く、この傾向は2012年から変わらない。なお、2013年まではフリーアンサーとしていたが、今年から選択肢としたため、回答数が増えたと思われる。

○ 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あたりの平均テレコミュニケーター数)

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



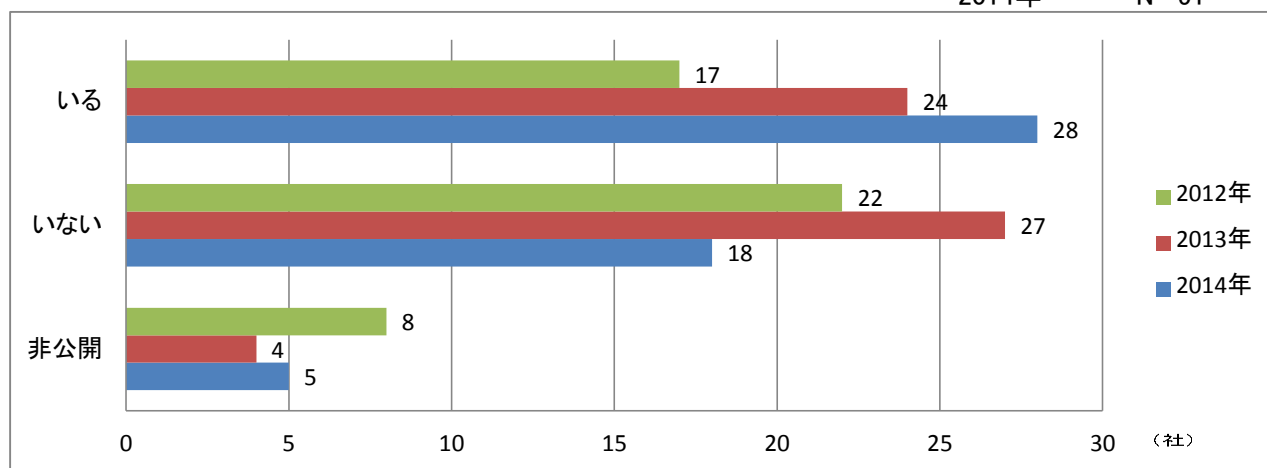
■ 一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数平均

2012年: 10.64人
 2013年: 10.18人
 2014年: 10.38人

スーパーバイザーの平均的な配置については、2012年、2013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16社(約31.4%)で、6~9人に一人配置している企業も同じく16社(約31.4%)であった。平均では10.38人に一人のスーパーバイザーを配置しており、2012年、2013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」「公開情報として定めていないため」などが挙げられた。

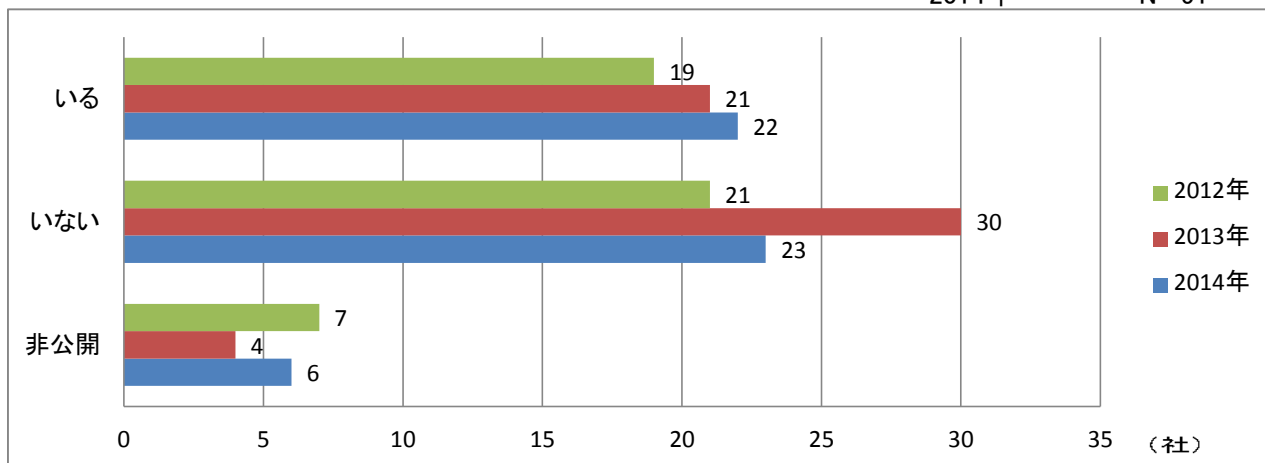
○ 専任トレーナーの有無

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



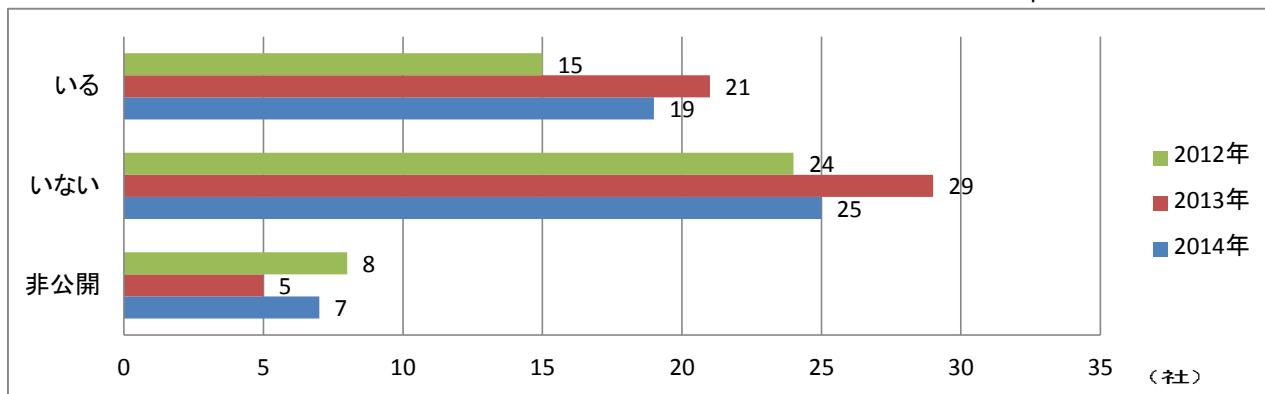
○ 専任QC・QA担当者の有無

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



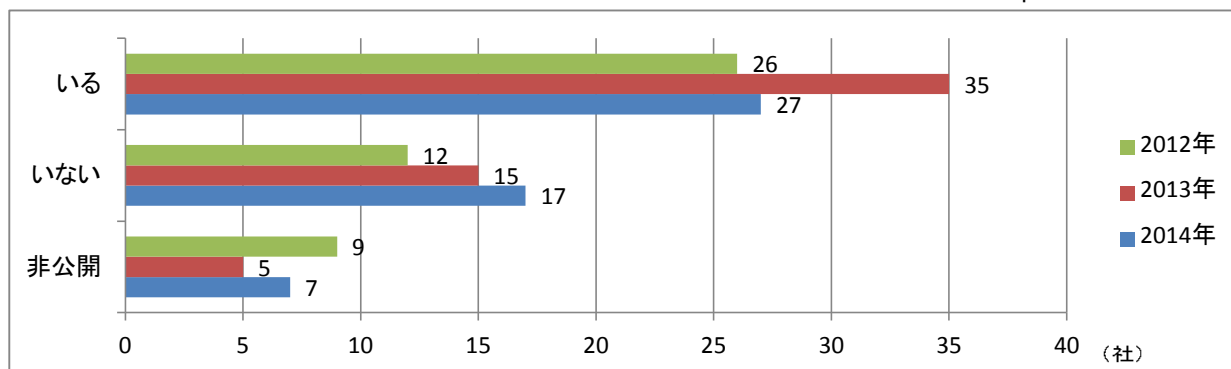
○ トレーナー／QC・QA兼務者の有無

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



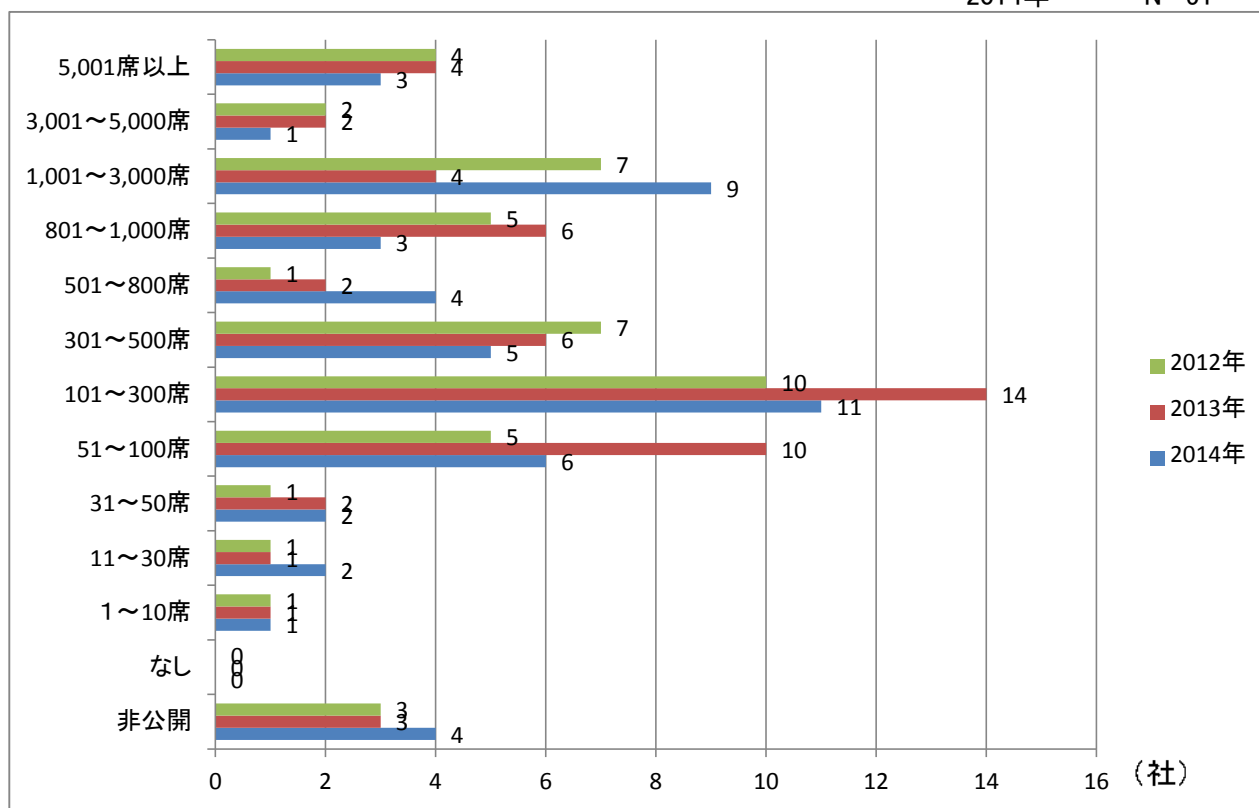
○ SV／トレーナー兼務者の有無

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



○ オペレーションブース数

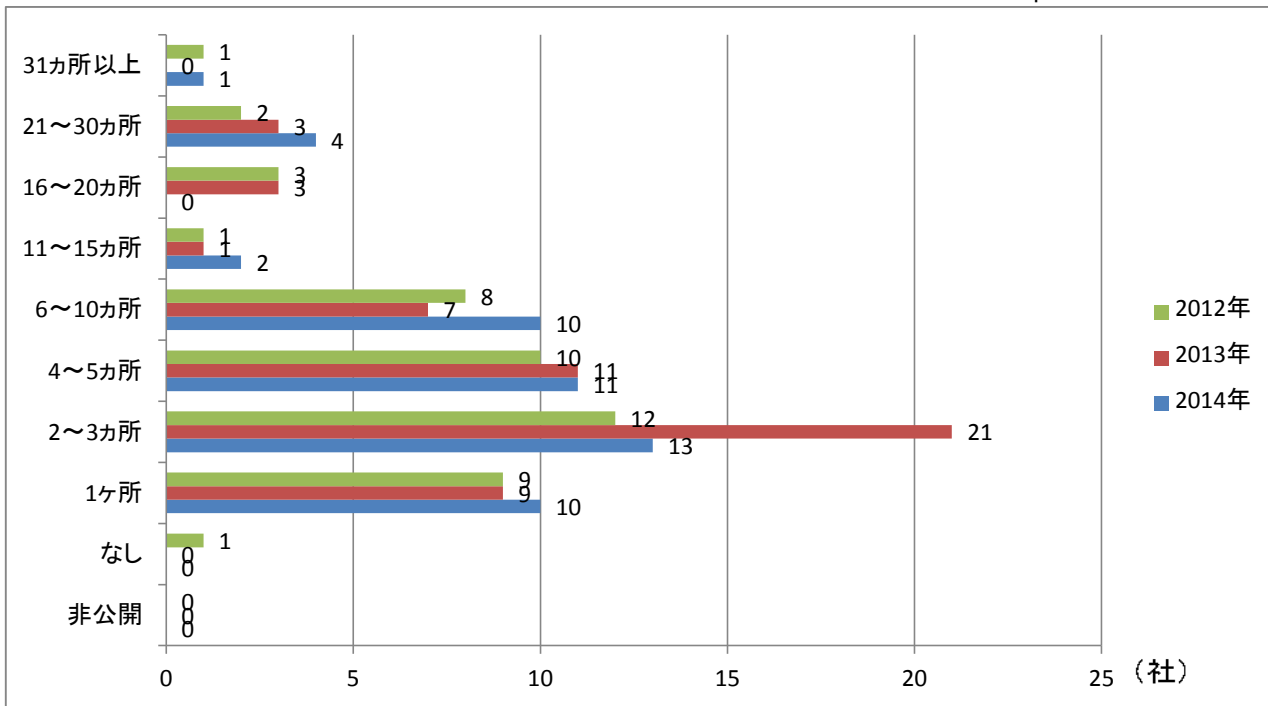
2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



オペレーションブース数は、2013年同様101～300席の企業が最も多く11社（約21.6%）であったが、1,001席～3,000席と回答した企業が2013年の4社から9社へと大幅に増加した。

○ 拠点数

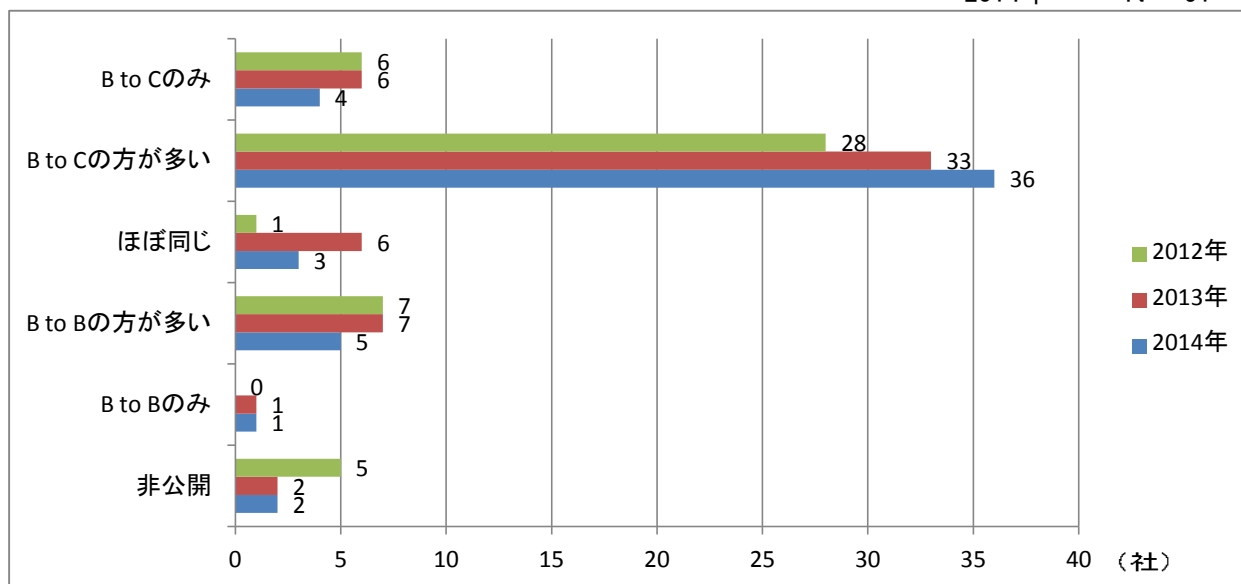
2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



拠点数については、2～3カ所の企業が13社（約25.5%）と最も多かったものの、昨年より大幅に減少しているのは、2013年に2～3カ所と回答した企業のうち7社が今年には回答がなかったことが理由と思われる。平均すると約6.22拠点で、2013年の平均約5.43拠点より約0.79拠点増加している。また、海外拠点について尋ねたところ、5社が海外拠点があるとの回答だった。

○ 電話業務におけるコールの対象(売上ベース)

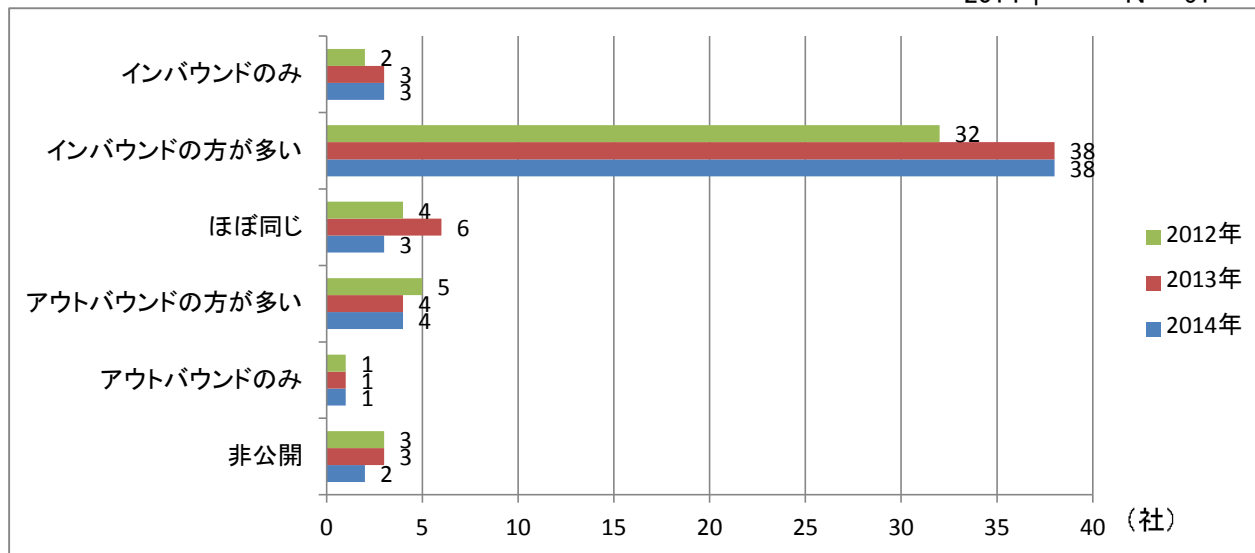
2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



コールの対象がBtoCのみ、あるいはBtoCの方が多いとした企業が2012年、2013年同様多く、合わせて40社で、全体の約78.4%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)

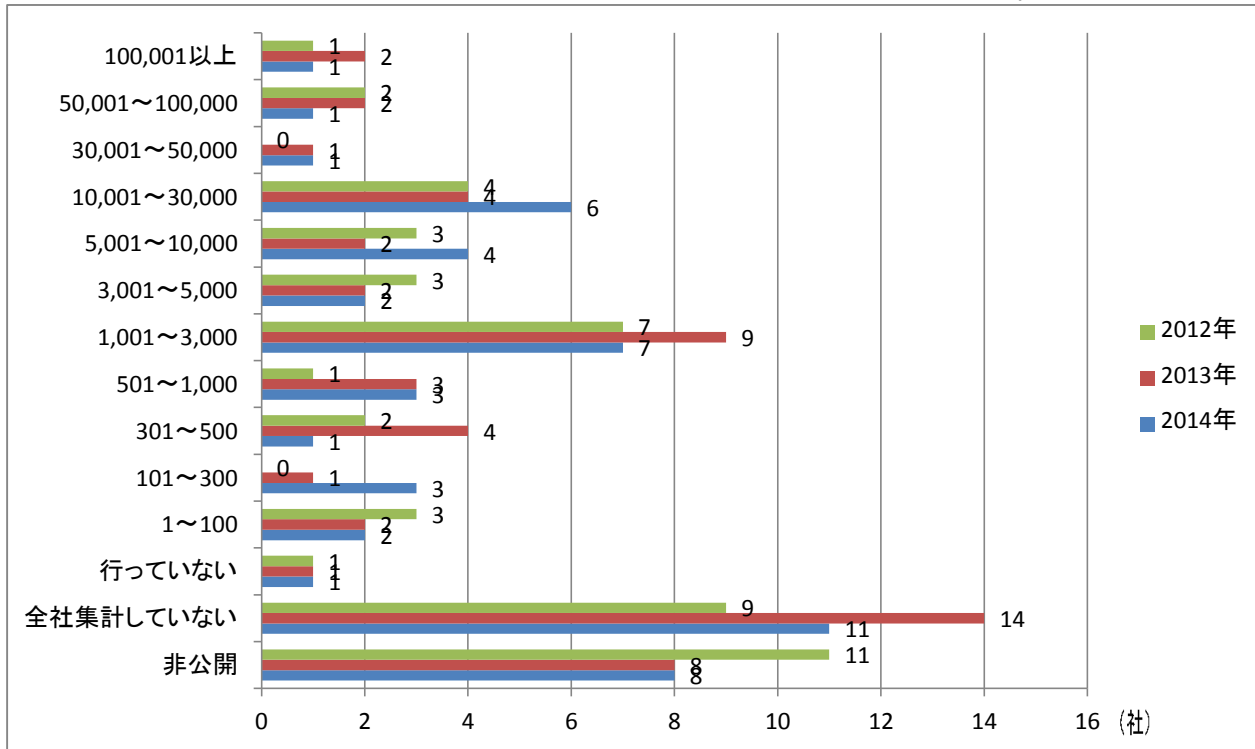
2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



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、あるいはインバウンドの方が多いとした企業が2012年、2013年同様多く、合わせて41社で全体の約80.4%を占めている。

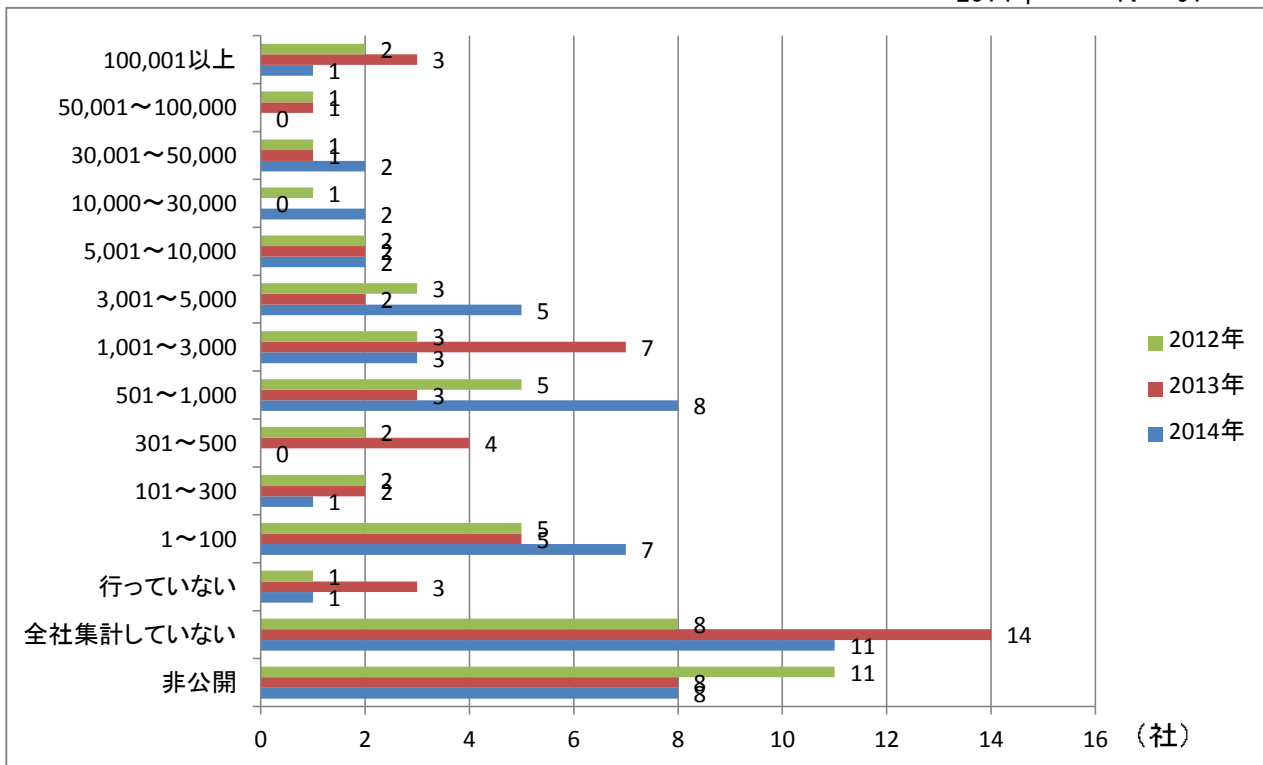
○ 一日の平均コール数
 ■ インバウンド

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



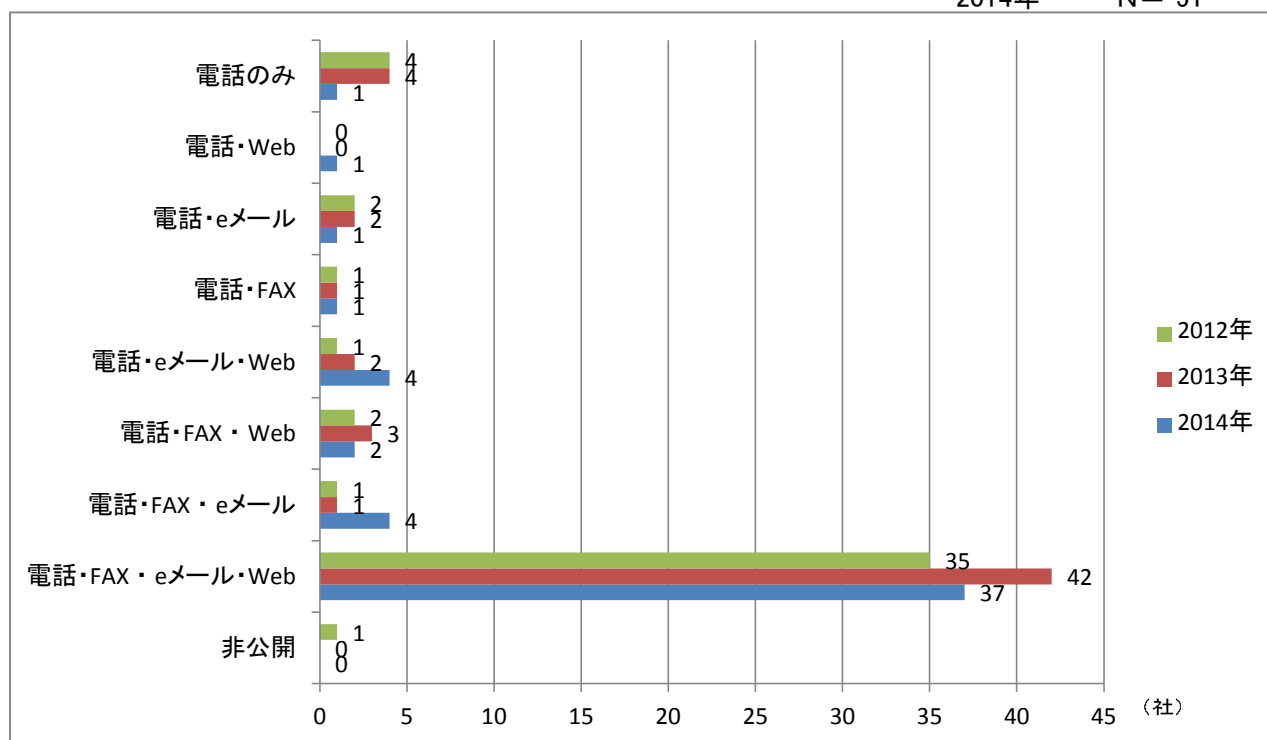
■ アウトバウンド

2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



○ 対応チャネル

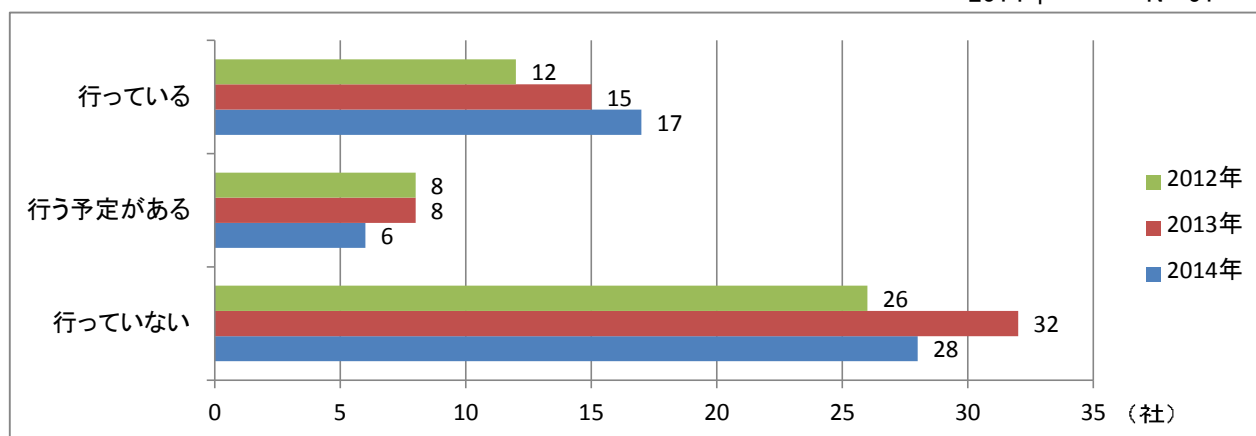
2012年 N= 47
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



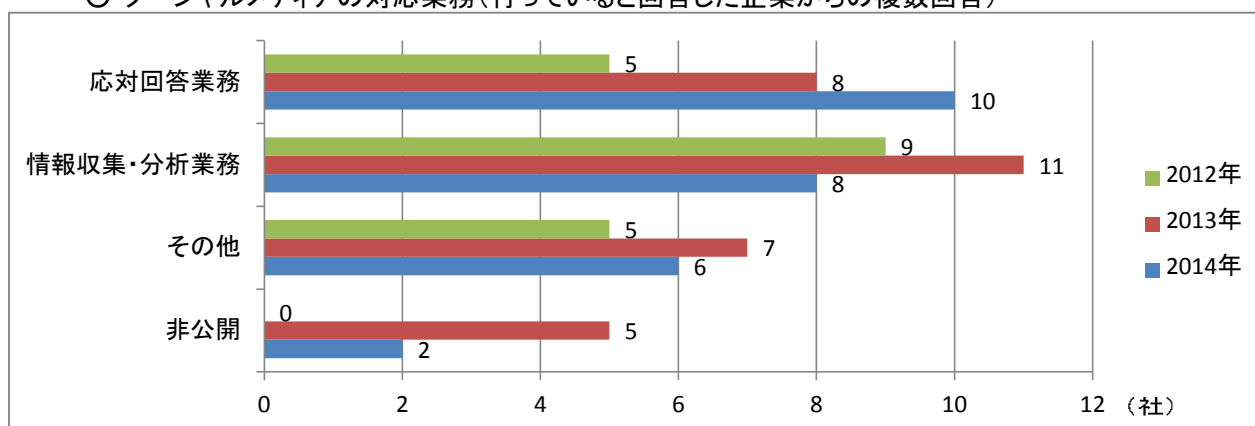
対応チャネルは、電話・FAX・eメール・Web全てに対応している企業が37社(約72.5%)と2013年同様最も多い。対応チャネルに占める電話業務の割合は、電話業務のみと電話業務が8割以上と回答したとした企業を合わせて25社で、全体の約49.0%を占めており、2013年とほぼ同様であった。

○ ソーシャルメディア対応について

2012年 N= 46
 2013年 N= 55
 2014年 N= 51



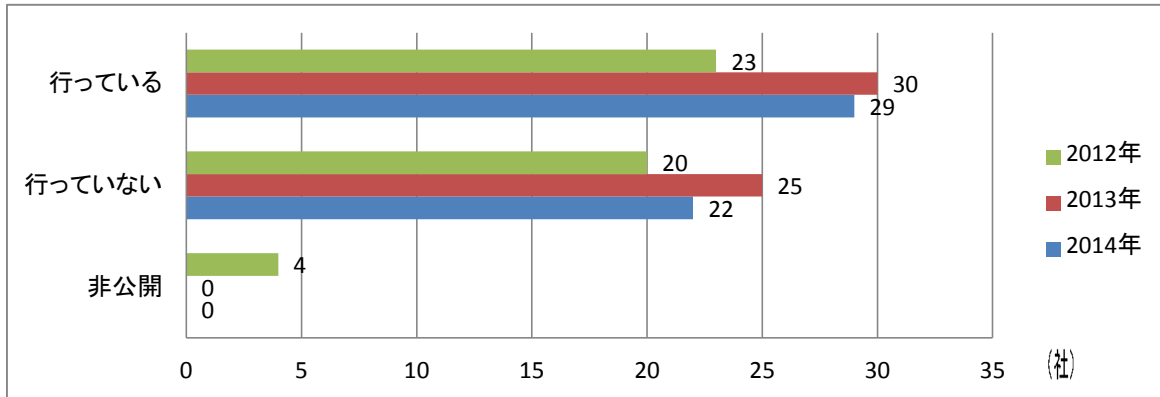
○ ソーシャルメディアの対応業務(行っていると回答した企業からの複数回答)



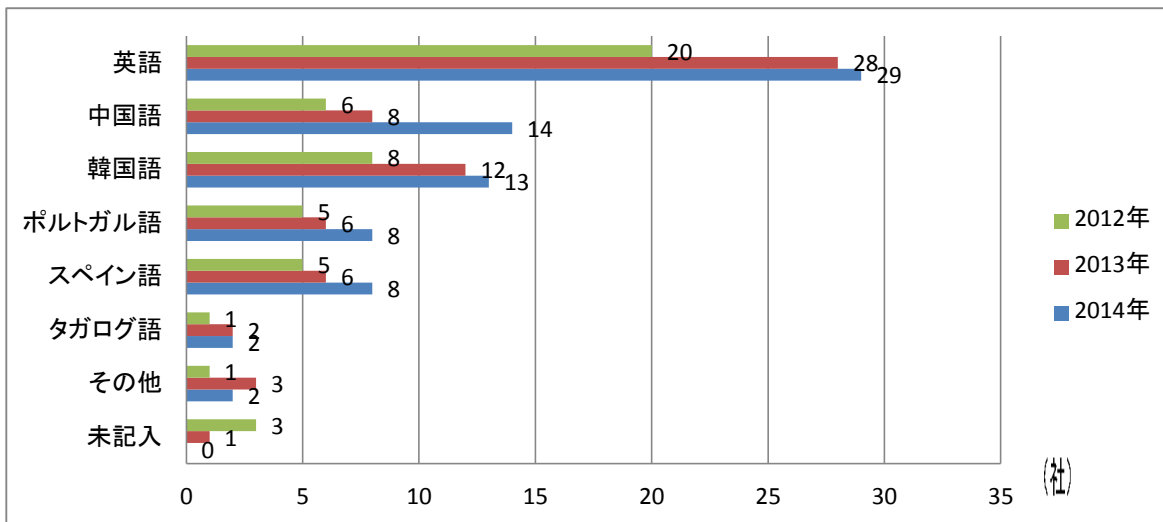
ソーシャルメディア対応を行っているとした企業はと2013年より2社増加し、17社(約33.3%)であった。ソーシャルメディアの対応業務では、「応対回答業務」「情報収集・分析業務」の他に、「アクティブサポート」「SNS導入支援」「情報発信」「クライアント企業の情報公開」「マーケティング支援業務」「サイト監視業務」「投稿代行」などが挙げられた。

○ 外国語対応について
 ■ 外国語対応の有無

2012年 N = 47
 2013年 N = 55
 2014年 N = 51

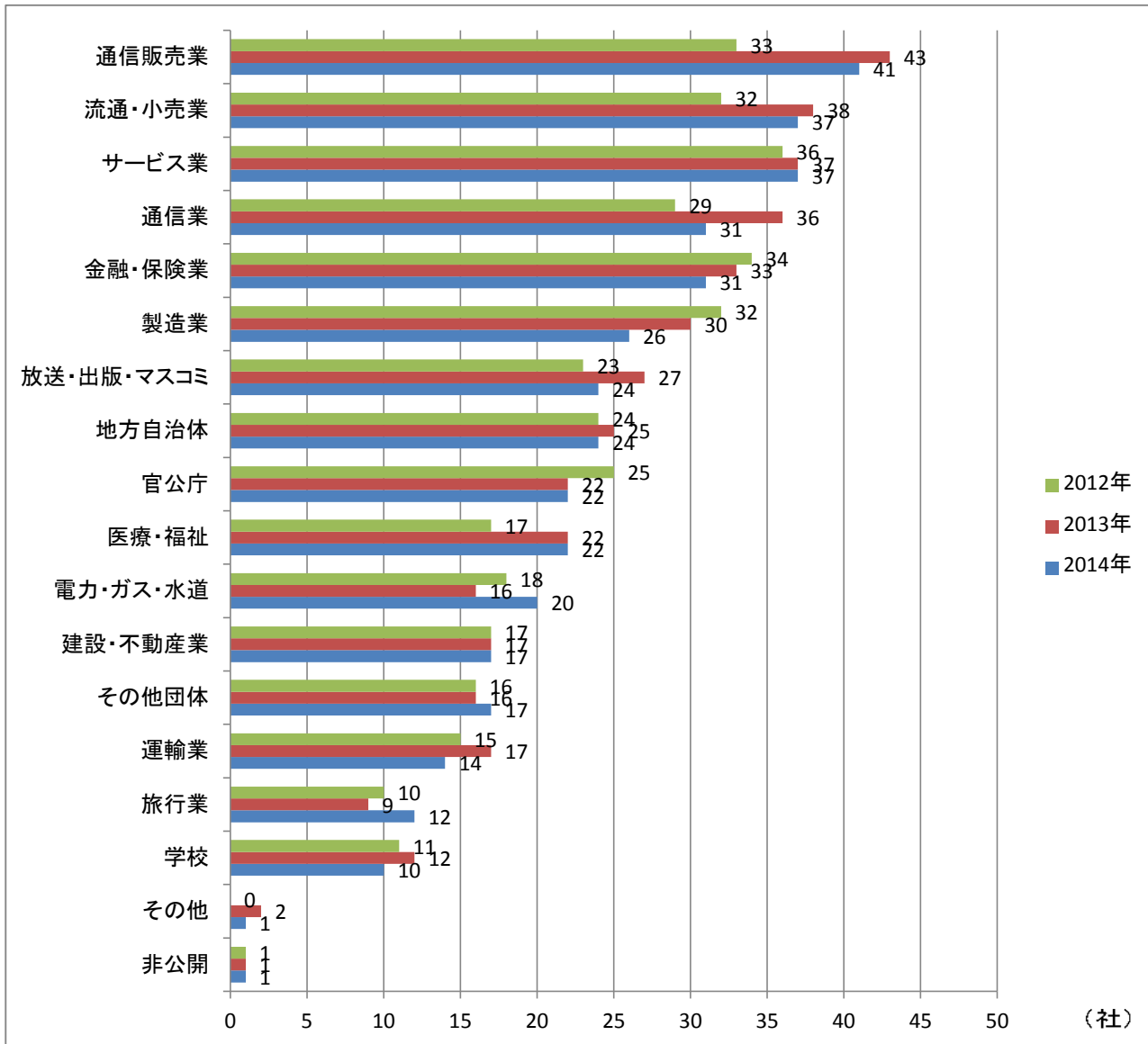


■ 外国語対応を行っていると回答した企業が対応している外国語(複数回答)

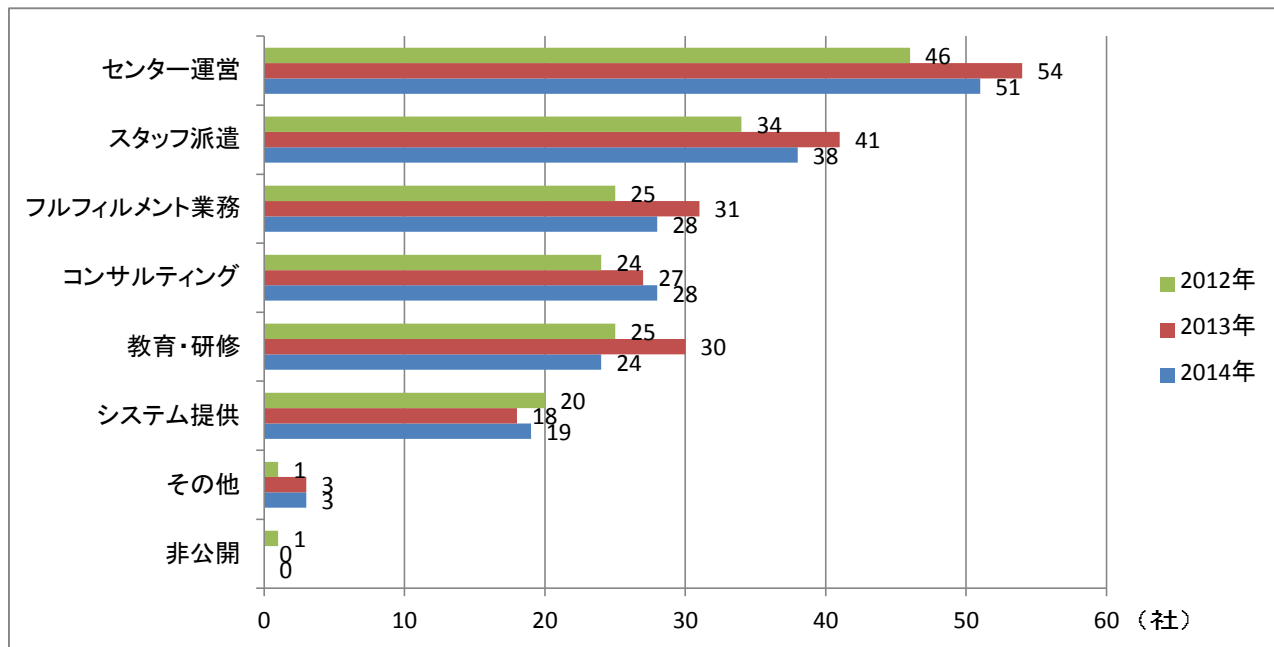


全体の約56.9%に当たる29社が外国語対応を行っており、外国語対応をしている29社全てが英語での対応をしている。また、その他の言語としては、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、タイ語などの対応が挙げられた。

○ 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)



○ センター業務の受託内容(複数回答)

