

『2020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。今年度の対象企業は100社で、50社が回答(2019年度の対象企業は101社で、54社が回答)。なお、2019年度、2020年度と2年連続でご協力いただいた会員は42社である。

| | | |
|------|---------------------------------|-------------|
| 調査名 | 2020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 | 2020年6月19日～9月4日(77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 | 100社/CCAJエージェンシー会員 | |
| 回収 | 50社 | 50.0% (回収率) |

■回答企業一覧(計50社、企業名50音順)

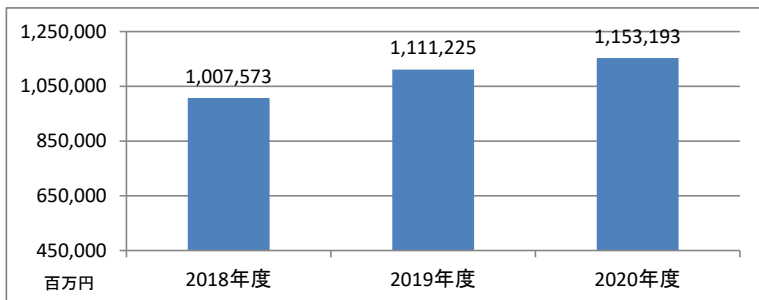
| | |
|---------------------|------------------------|
| (株)アイヴィジット | セントラル・アイ(株) |
| (株)アイ・エヌ・ジー・ドットコム | (株)D&Iパートナーズ |
| (株)アイティ・コミュニケーションズ | (株)TMJ |
| (株)アイネットサポート | ディー・キュービック(株) |
| アイピーシステム(株) | (株)ディノス・セシールコミュニケーションズ |
| (株)アクオ | (株)テレネット |
| (株)アダムスコミュニケーション | (株)テレマートジャパン |
| アデコ(株) | 東京ガスカスタマーサポート(株) |
| (株)安心ダイヤル | トランスコスモス(株) |
| ウィズ・プランナーズ(株) | 日本トータルテレマーケティング(株) |
| (株)ウィルオブ・ワーク | (株)ネットセーフ |
| SCSKサービスウェア(株) | パーソルパナソニックHRパートナーズ(株) |
| NTTタウンページ(株) | パーソルプロセス&テクノロジー(株) |
| (株)NTTデータ・スマートソーシング | ビーウィズ(株) |
| (株)NTTネクシア | (株)ビーエスシー |
| オーナーズエージェント(株) | (株)日立システムズ・フィールドサービス |
| (株)かんでんCSフォーラム | 富士通コミュニケーションサービス(株) |
| キャリアリンク(株) | (株)ベルウェール渋谷 |
| キューアンドエー(株) | (株)ベルシステム24ホールディングス |
| (株)グッドクロス | (株)ベルテック |
| (株)KDDIエポルバ | (株)マックスコム |
| CTCファーストコンタクト(株) | (株)MAYA STAFFING |
| JPツウウェイコンタクト(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) |
| スリーコール(株) | (株)WOWOWコミュニケーションズ |

※黄色の網掛は2019年度も回答のあった会員

1. 年間総売上高(直近年度実績)

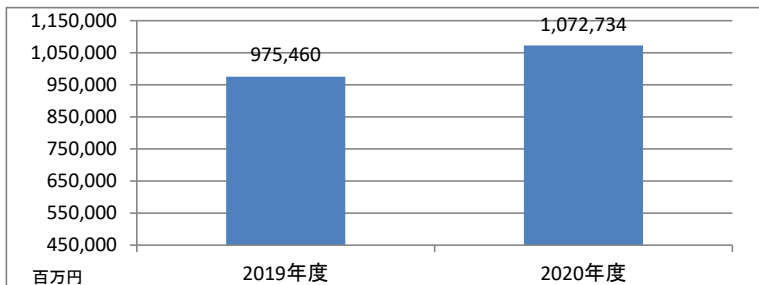
公開した37社の売上高の合計は1兆1,531億93百万円で、売上高の合計は、2019年度と比較して約419億7千万円(3.8%)の増加となった。2019年度と比較可能な30社の売上高の合計は1兆727億34百万円で、2019年度より約972億7千万円(10.0%)の増加となった。

■売上高合計



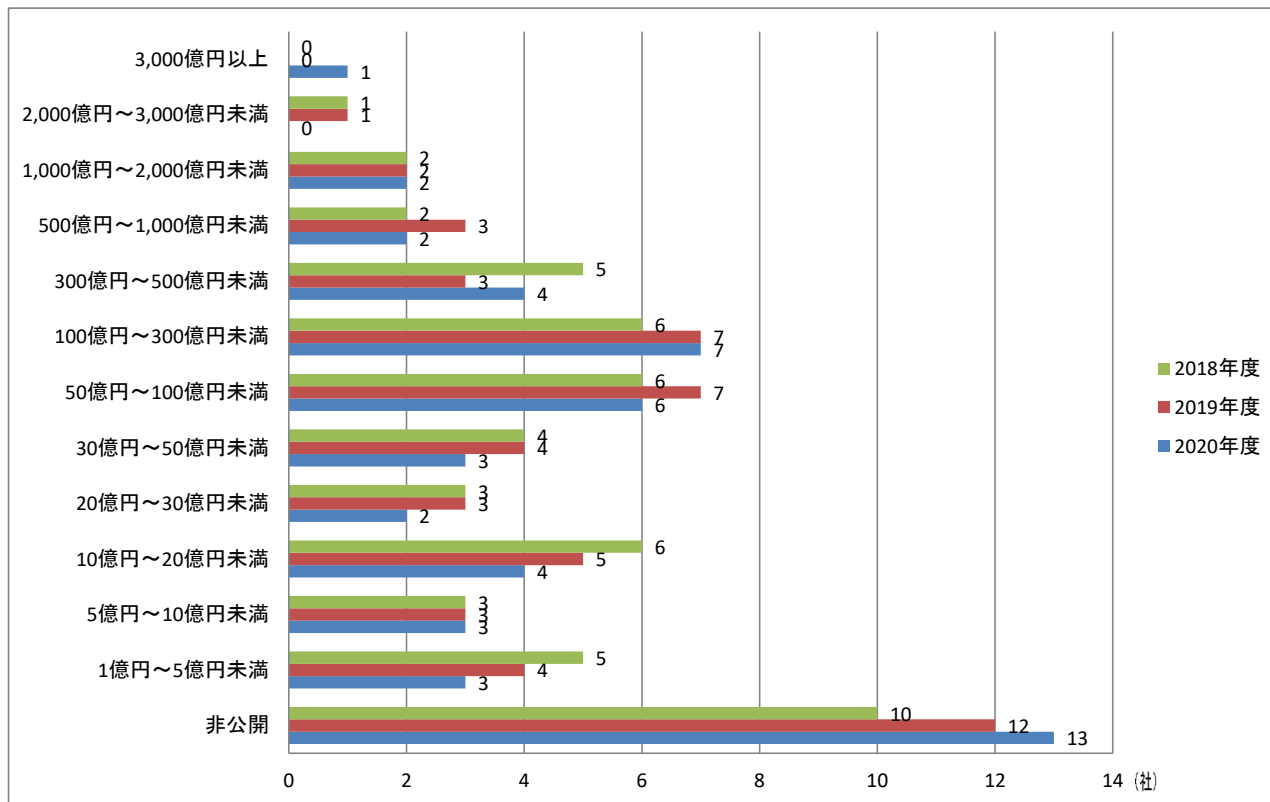
| | 公開 | 非公開 |
|-------|-----|-----|
| 2018年 | 43社 | 10社 |
| 2019年 | 42社 | 12社 |
| 2020年 | 37社 | 13社 |

■2019年度と比較可能な30社の売上高合計



■売上高分布

| | |
|--------|-------|
| 2018年度 | N= 53 |
| 2019年度 | N= 54 |
| 2020年度 | N= 50 |

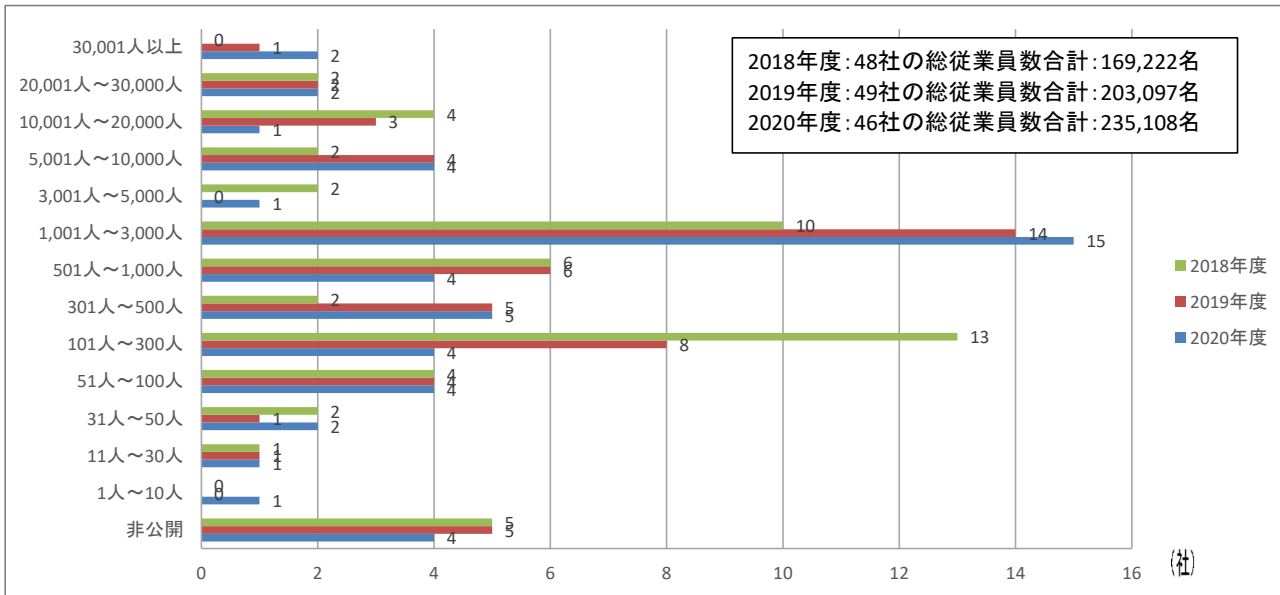


2. 従業員数

総従業員数の合計は235,108人であった。2019年度と比べ2020年度は、総従業員数「10,001人～20,000人」が2社、「101人～300人」が4社減少している。2年連続で回答いただいた39社の総従業員数は、2019年度が195,319人、2020年度が227,313人、2年連続でご回答いただいた36社の正規社員数は2019年度が36,593人、2020年度が41,421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が5割未満の会員は32社で、非公開とした10社を除いた40社の80%を占めた(比率(%))は、2018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。)

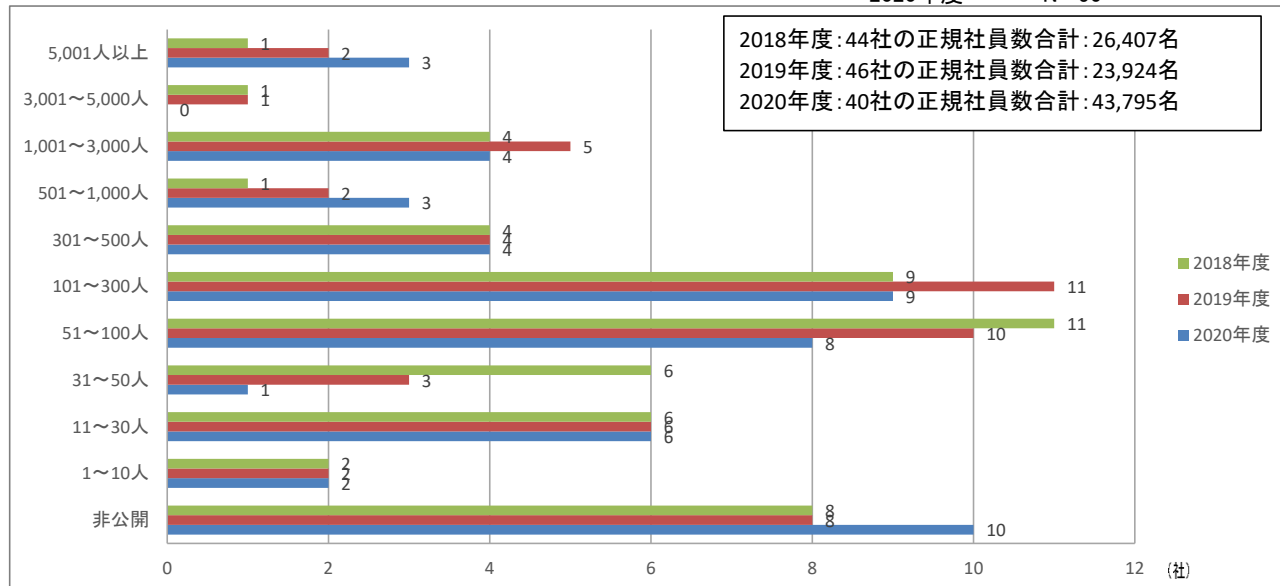
■総従業員数(直接雇用者全員の数)

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



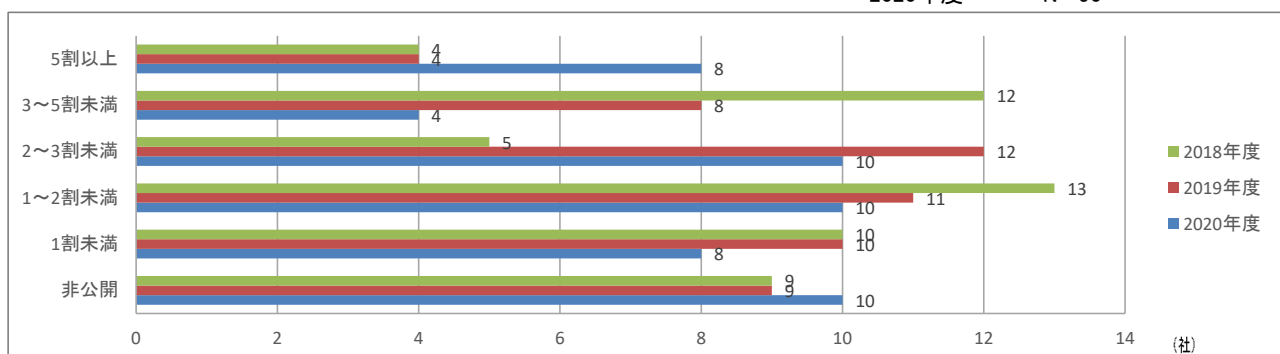
■正規社員数

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



■全体に占める正規社員割合

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50

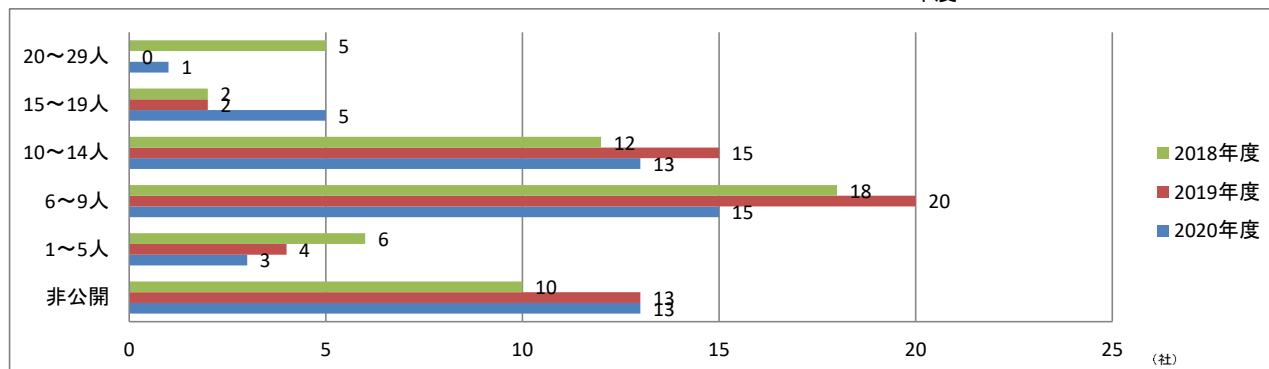


3. スーパーバイザーの配置

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15社(30%)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13社(26%)であった。平均では9.58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30社の配置は、2019年度が8.22人、2020年度が9.65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

2018年度 N= 53
2019年度 N= 54
2020年度 N= 50



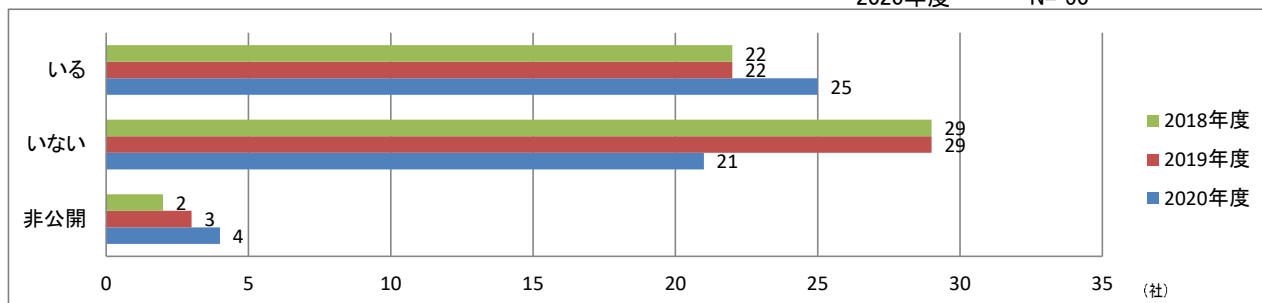
■一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数

2018年度: 9.79 人
2019年度: 8.45 人
2020年度: 9.58 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、25社(50%)の会員が「いる」と回答している。

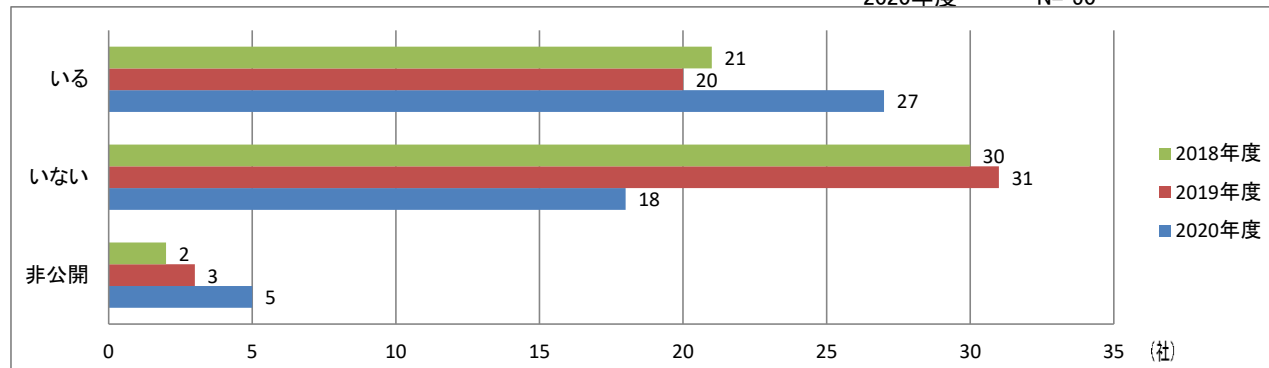
2018年度 N= 53
2019年度 N= 54
2020年度 N= 50



5. 専任QC・QA担当者の有無

専任QC・QAの有無に関しては、27社(54%)の会員が「いる」と回答しており、2019年度より7社増加した。

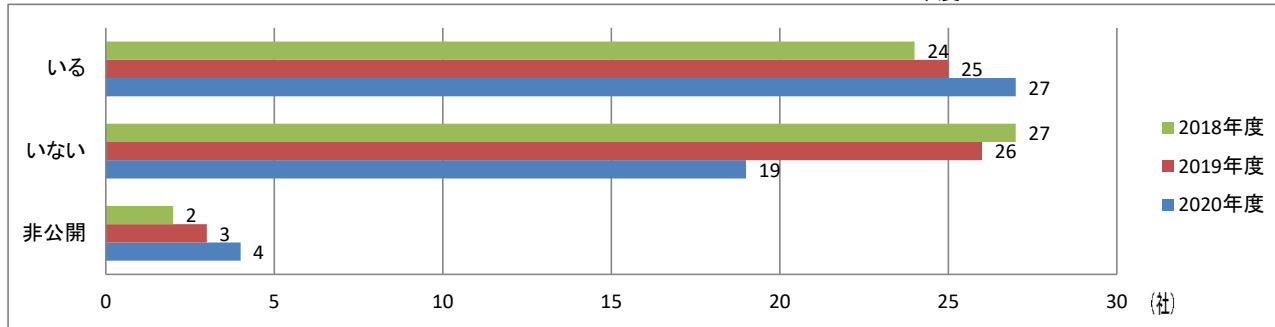
2018年度 N= 53
2019年度 N= 54
2020年度 N= 50



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、27社(54%)の会員が「いる」と回答しており、「いない」との回答が7社減少した。

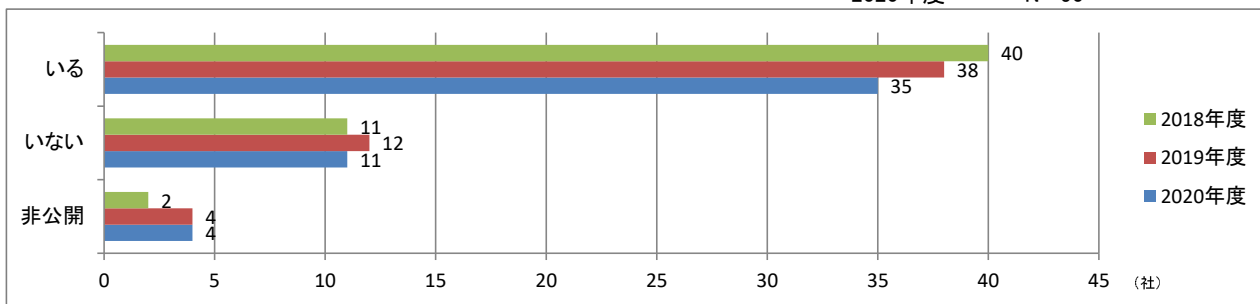
2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



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35社(70%)の会員が「いる」と回答している。

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



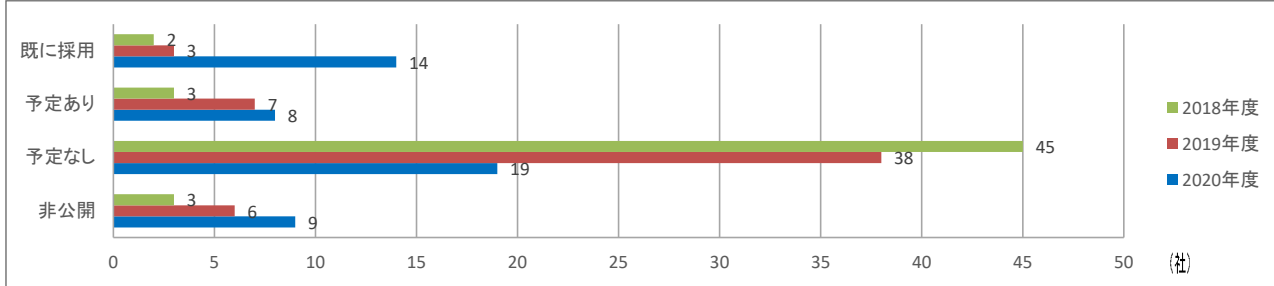
8. 在宅テレコミュニケーターの有無

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14社(28%)で、2019年度より11社増加した。「採用の予定がない」は2019年度より19社減少し19社(38%)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15社(30%)で最も多かった。また、「1年以内に採用予定がある」が7社、「1年後以降に採用予定がある」が1社であった。また、2019年度と比較可能な32社では、2019年度は「すでに採用」=3社、「1年以内に採用」=2社、「1年以降に採用」=4社、「採用予定なし」=23社であったのに対し、2020年度は「すでに採用」=10社、「1年以内に採用」=7社、「1年以降に採用」=0社、「採用予定なし」=15社であった。

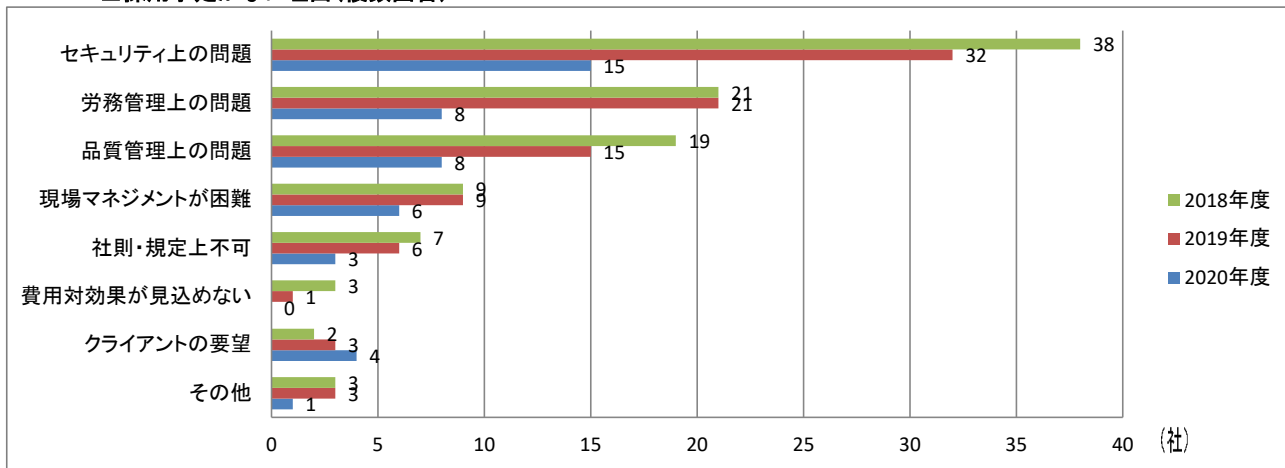
2020年度に在宅テレコミュニケーターを採用した理由は、新型コロナウイルス感染症の影響との回答であった。

■在宅テレコミュニケーターの採用予定

2018年度 N= 53
2019年度 N= 54
2020年度 N= 50



■採用予定がない理由(複数回答)

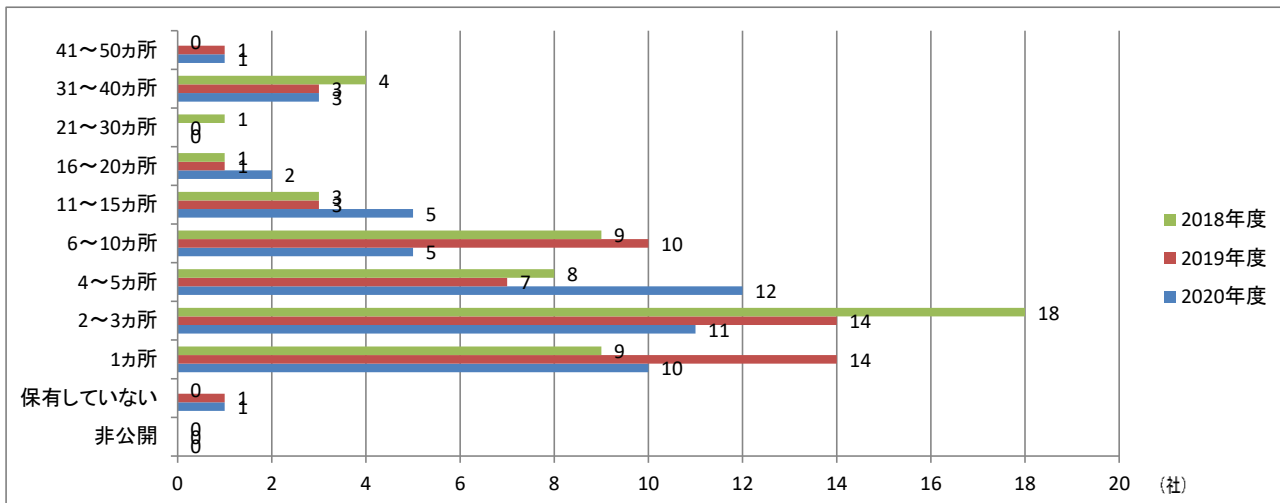


9. エージェンシーが保有するセンター数

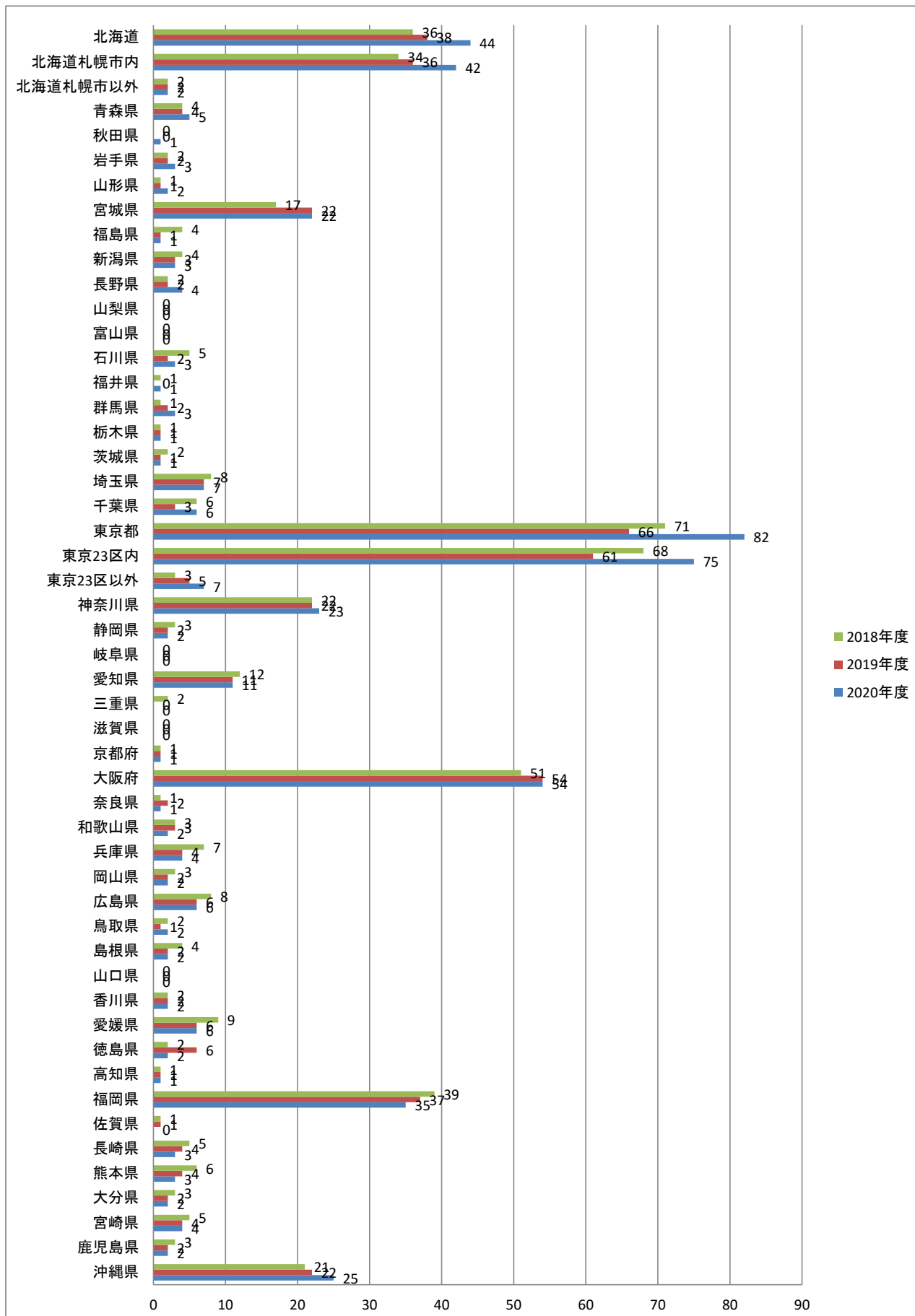
センター数については、「4~5カ所」が最も多く、12社(24%)、ついで「2~3カ所」が11社(22%)であった。平均すると7.7カ所で、2019年度の平均6.6カ所より1.1カ所増加した。総センター数は、2019年度が356カ所、2020年度は384カ所であった。2年連続で回答した42社のセンター数の合計は、2019年度が318カ所、2020年度が349カ所であった。

○ エージェンシーが保有するセンター数

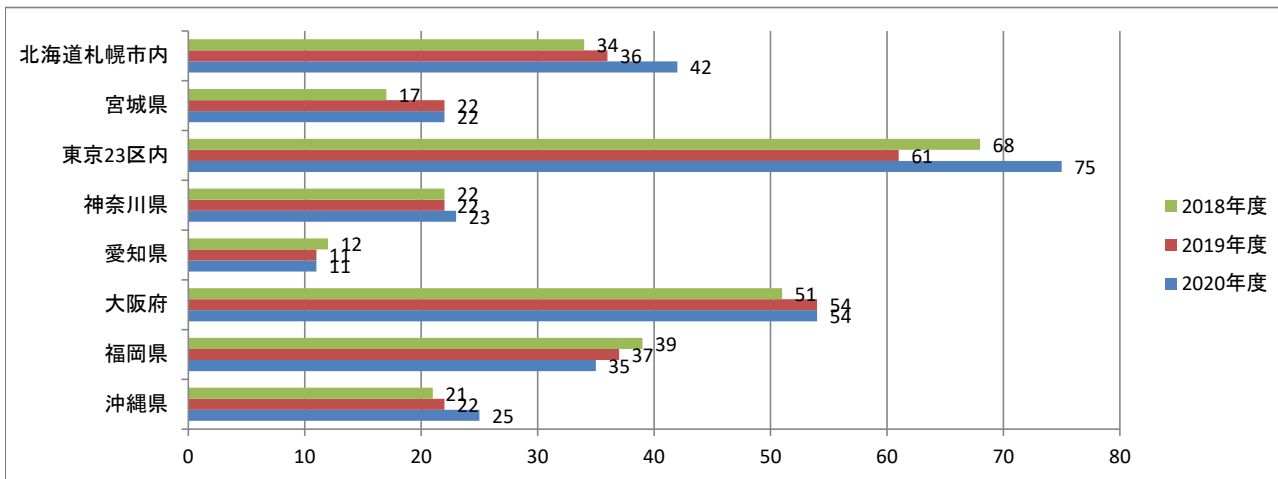
2018年度 N= 53
2019年度 N= 54
2020年度 N= 50



○ エージェンシーが保有するセンター数(都道府県別)



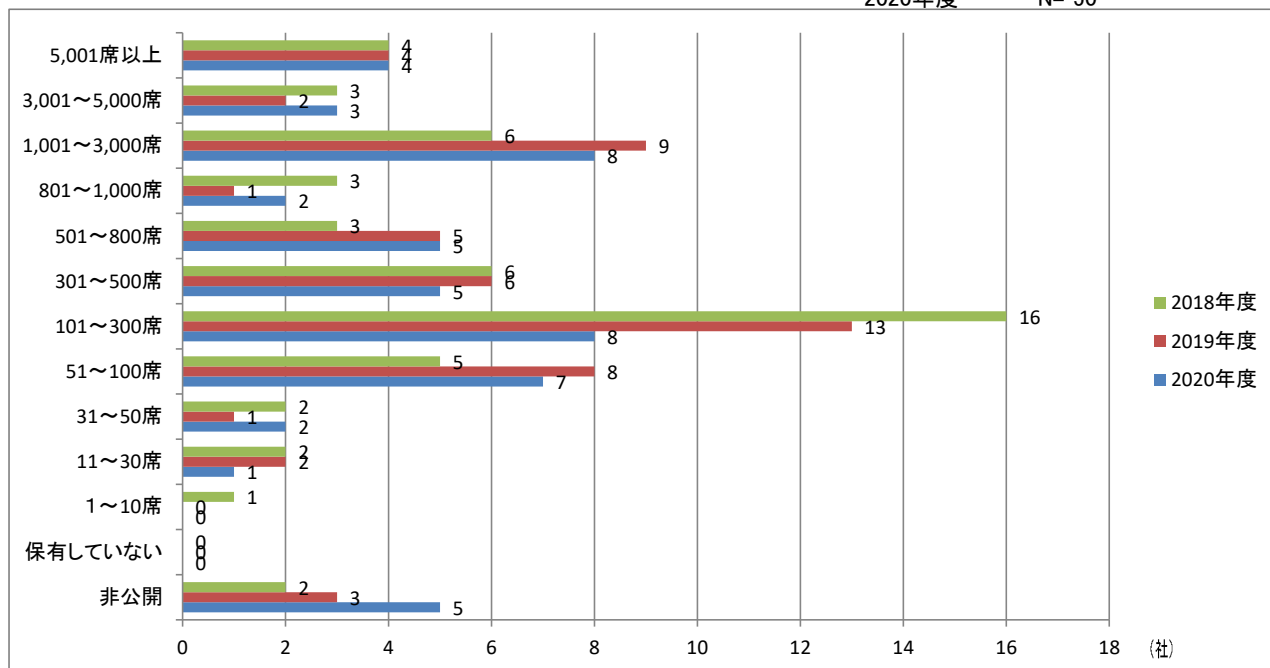
○ 10以上のセンターがある都道府県（複数回答）



10. オペレーションブース数

オペレーションブース数は、1,001～3,000席の会員が最も多くともに8社（16%）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。

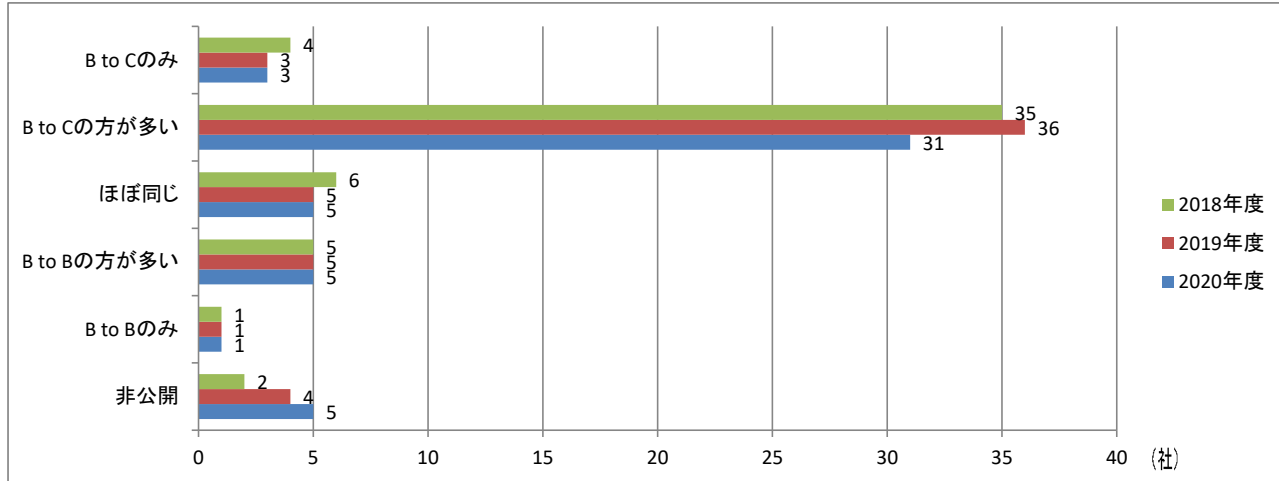
2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



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の方が多いとした会員をあわせると34社で、全体の68%を占めている。

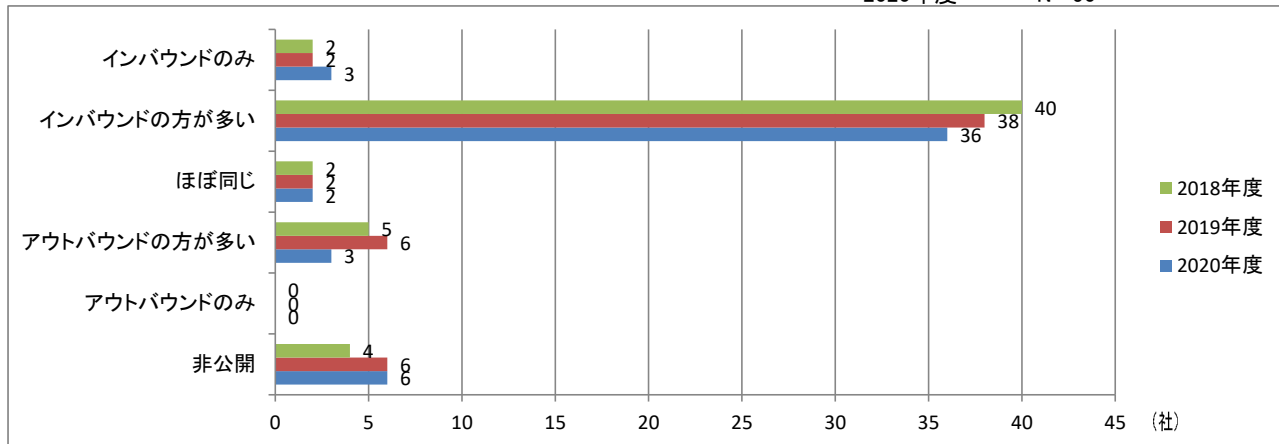
2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



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いとした会員を合わせると39社で全体の78%を占めている。

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50

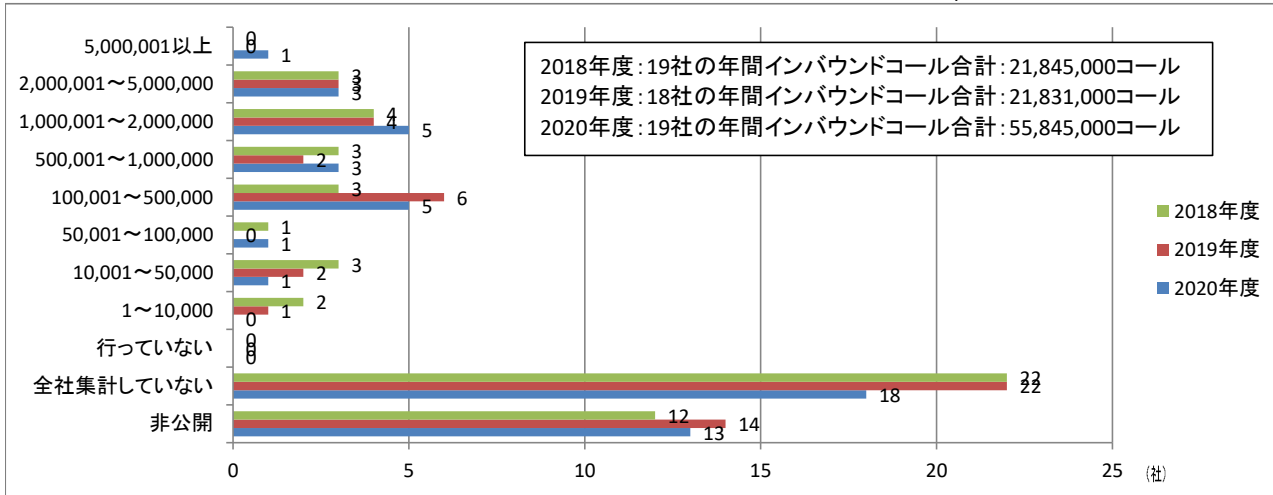


13. 年間コール数

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19社で55,845,000コール(2019年度は、18社、21,831,000コール)、アウトバウンドが14社で8,743,500コール(2019年度は、10社、7,850,500コール)であった。

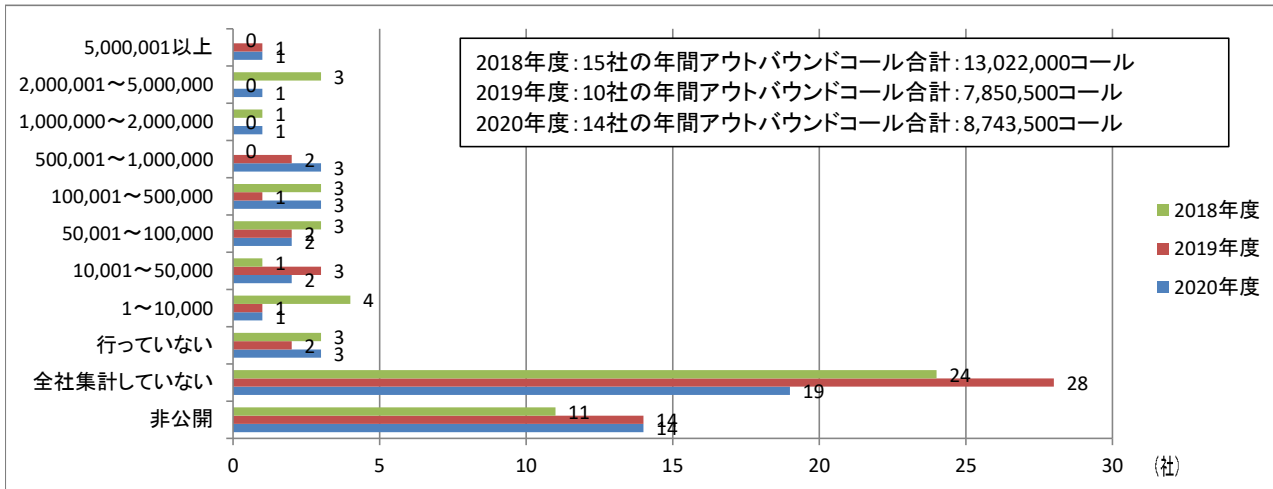
■インバウンド(年間コール数)

2018年 N= 53
2019年 N= 54
2020年 N= 50



■アウトバウンド(年間コール数)

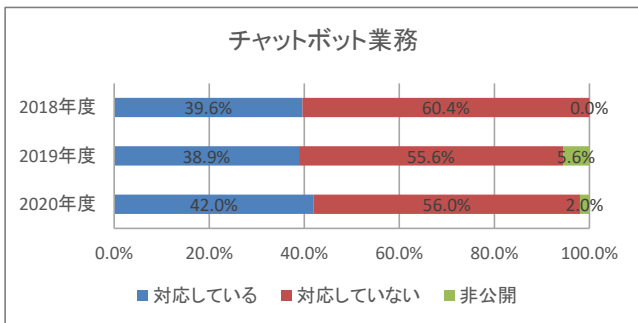
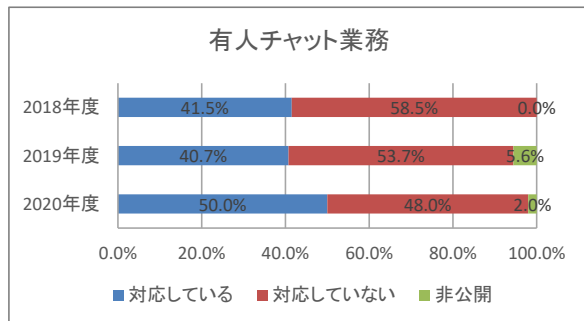
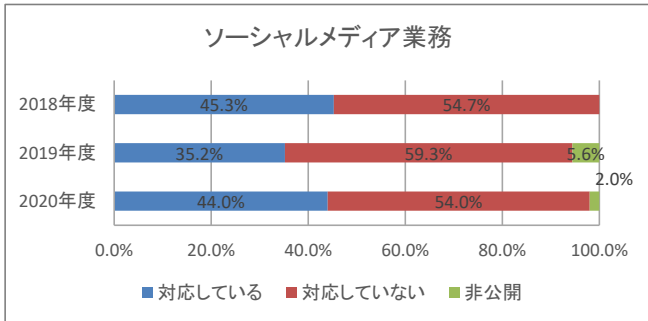
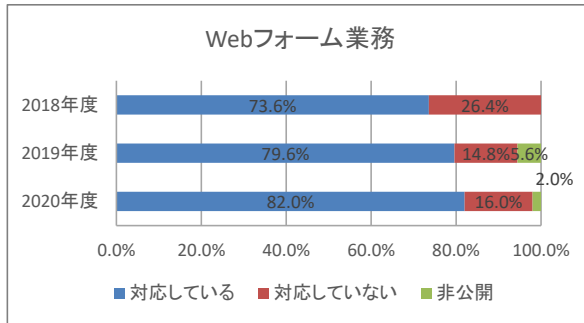
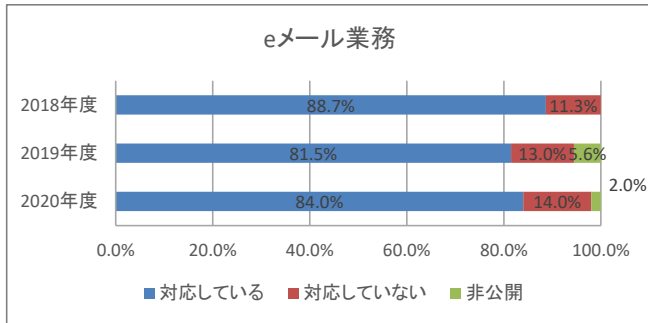
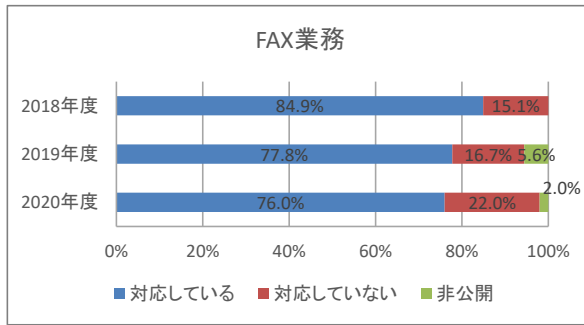
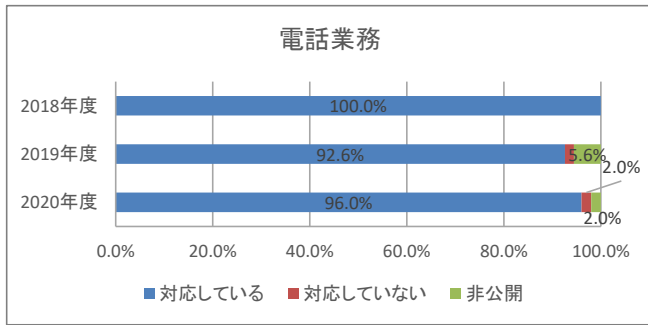
2018年 N= 53
2019年 N= 54
2020年 N= 50



14. 提供している対応チャネル

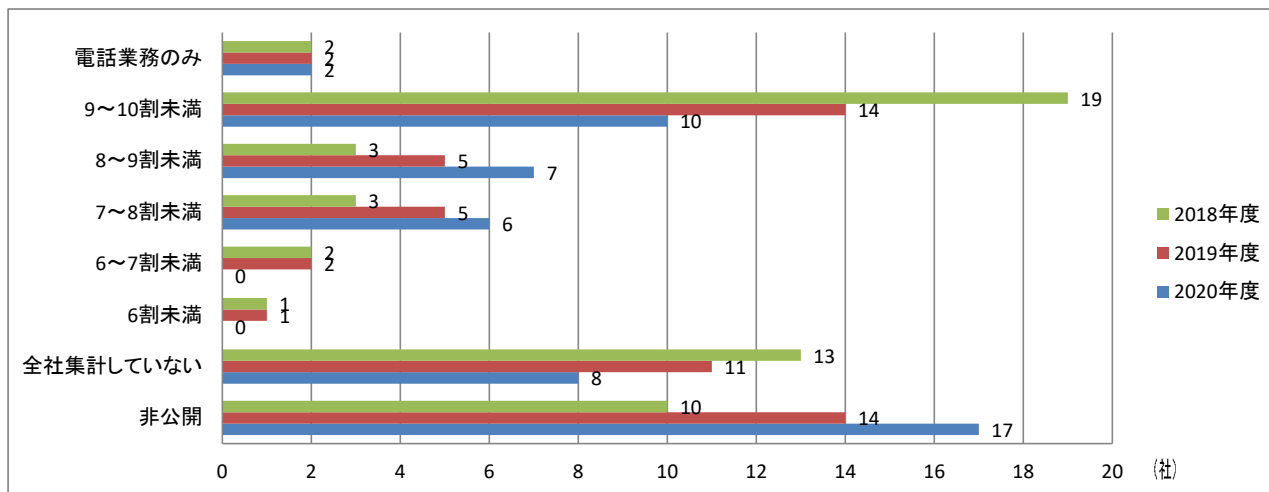
提供している対応チャネルは、電話が48社、eメールが42社、Webフォームが41社の順になっている。また、対応チャネルに占める電話業務の割合では、電話業務のみが昨年と同じく2社であった。

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



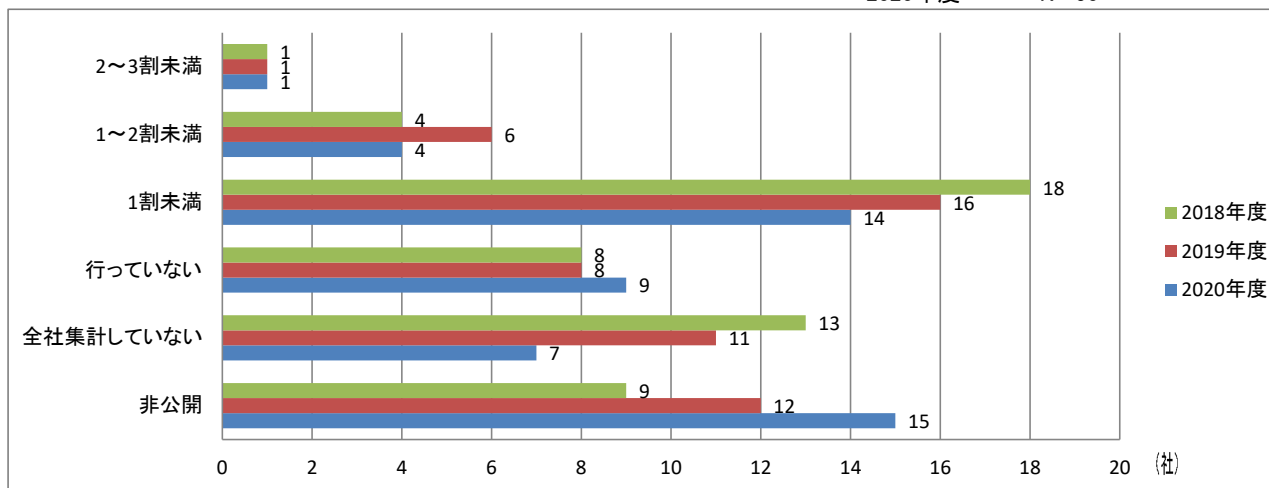
■対応チャンネルに占める電話業務の割合(売上)

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



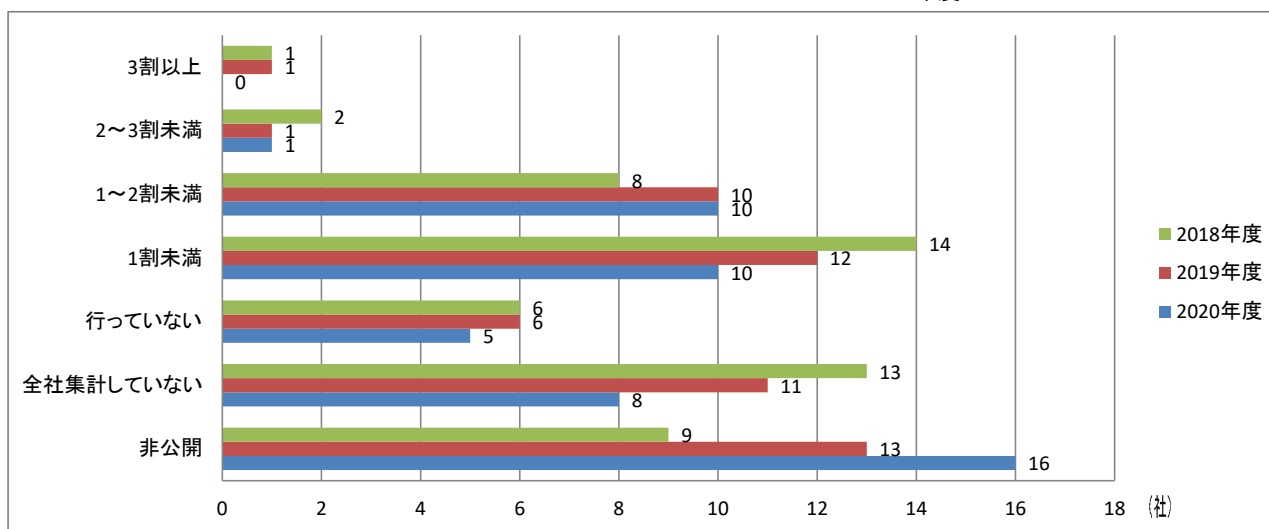
■対応チャンネルに占めるFAX業務の割合(売上)

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



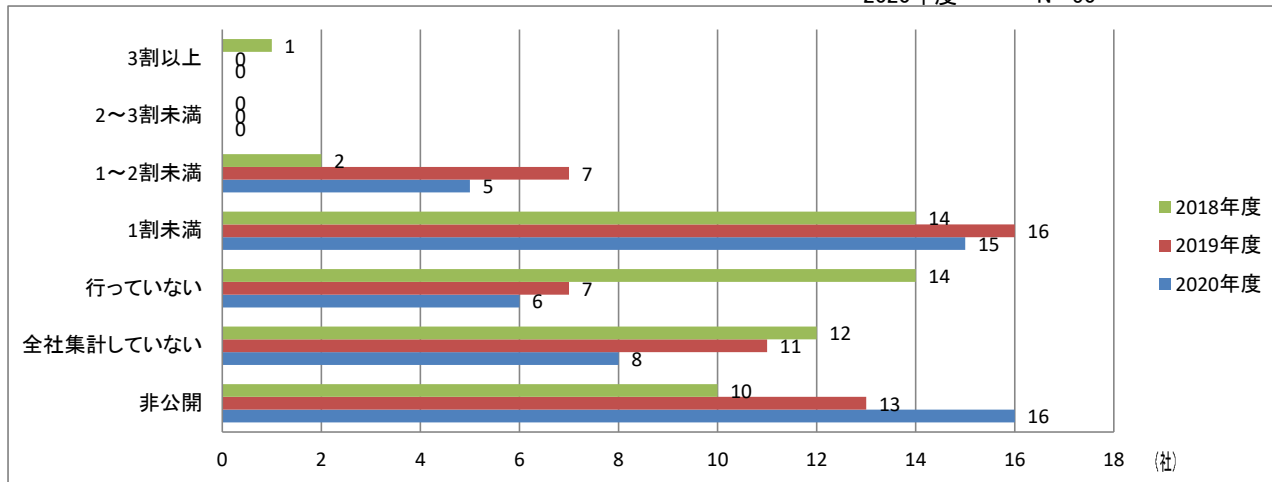
■対応チャンネルに占めるeメール業務の割合(売上)

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



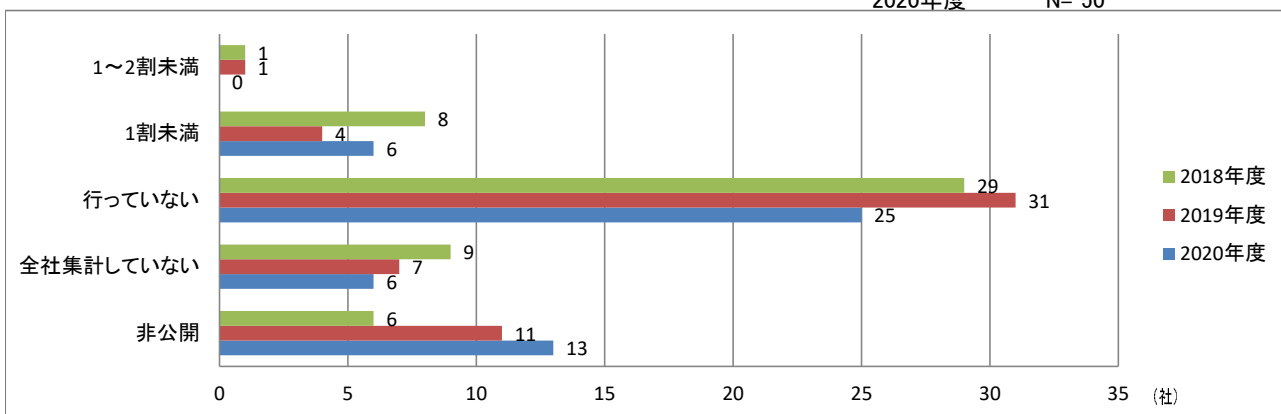
■対応チャネルに占めるWebフォームの割合(売上)

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



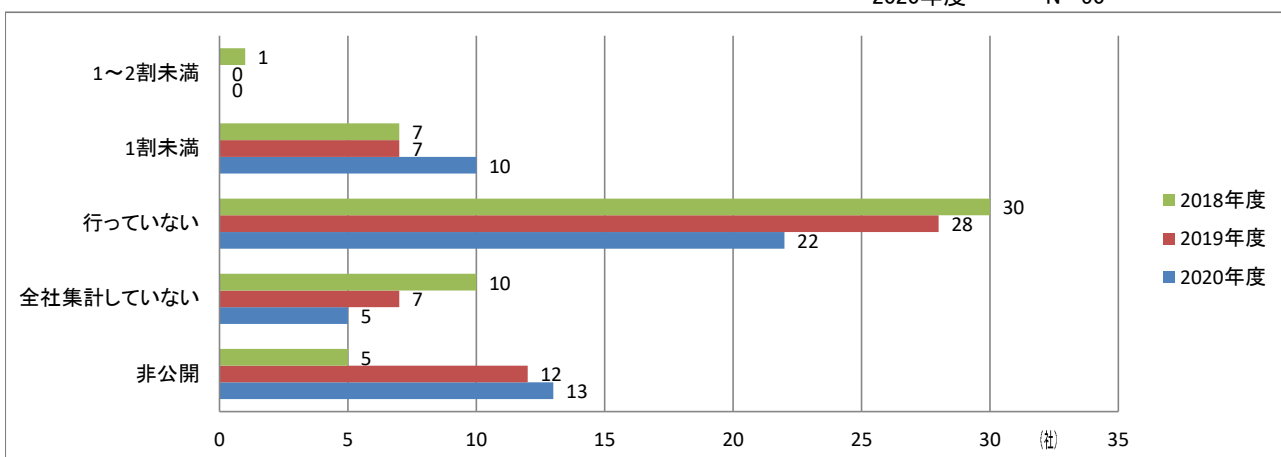
■対応チャネルに占めるソーシャルメディア業務の割合(売上)

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



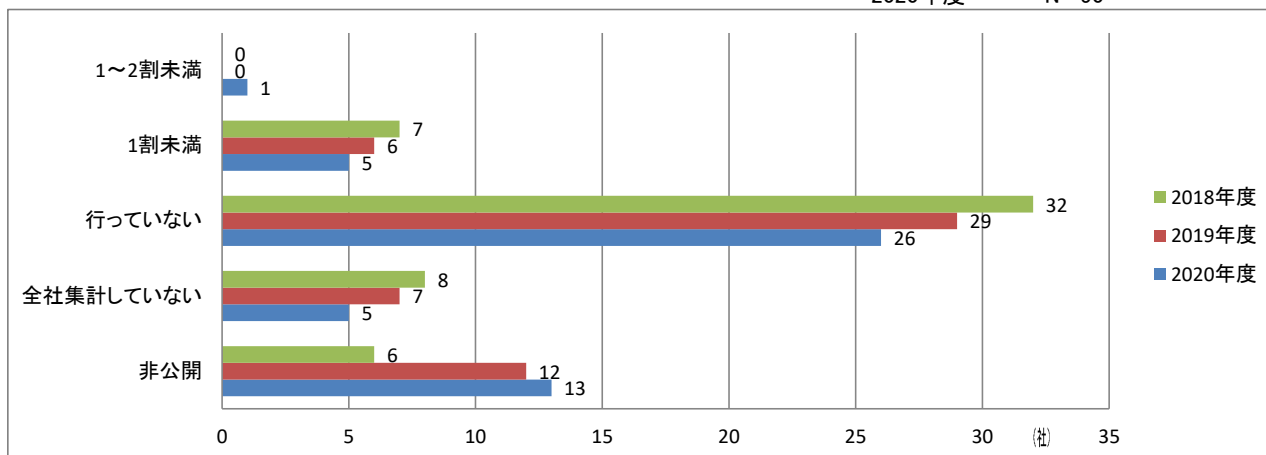
■対応チャネルに占める有人チャット業務の割合(売上)

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



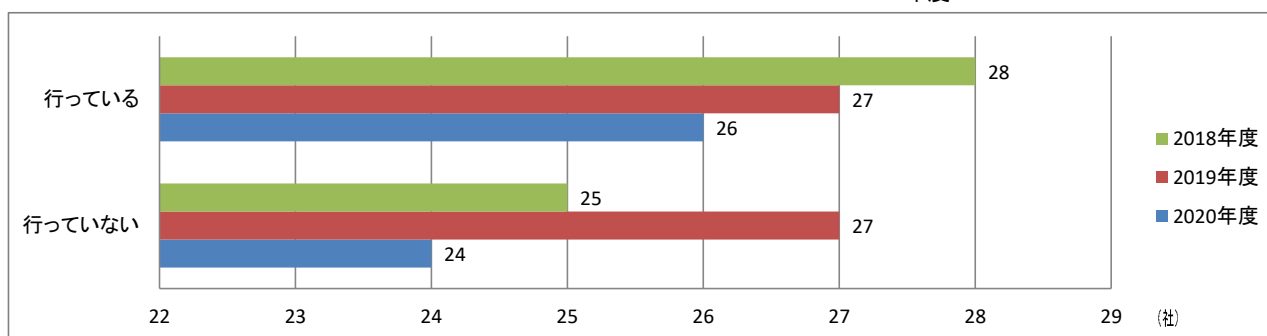
■対応チャネルに占めるチャットボット業務の割合(売上)

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50

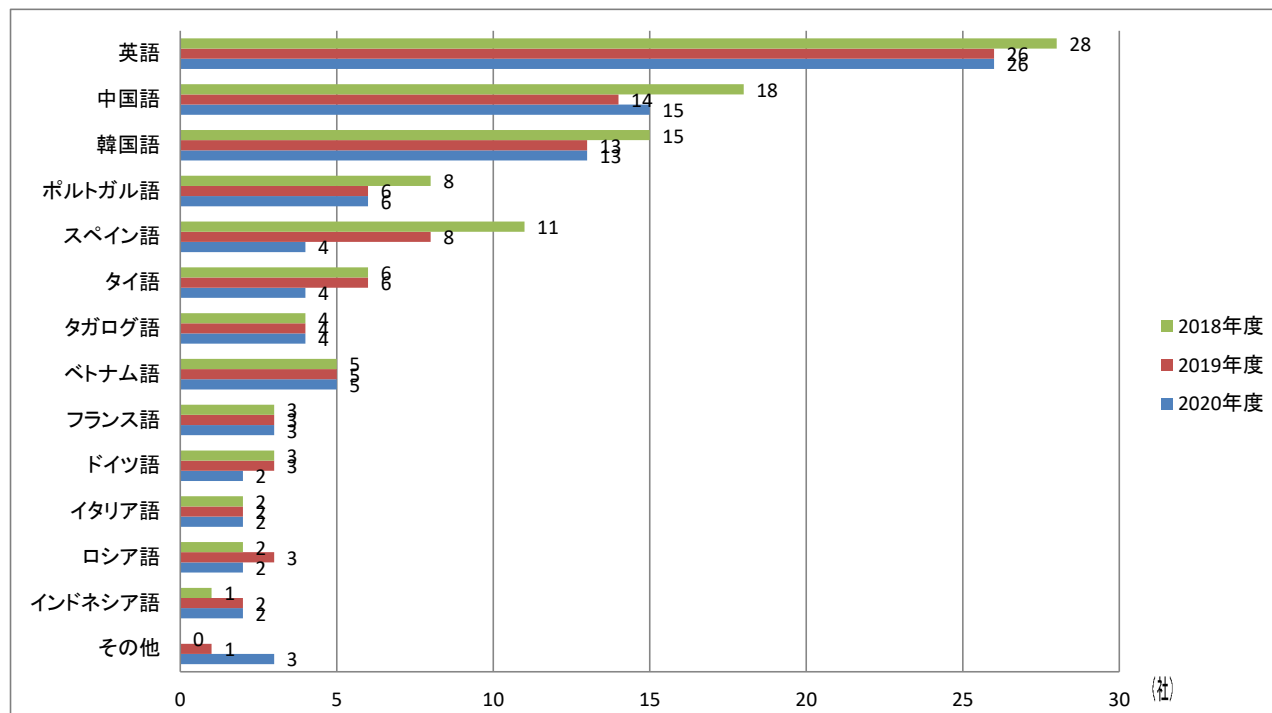


■外国語対応の有無

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



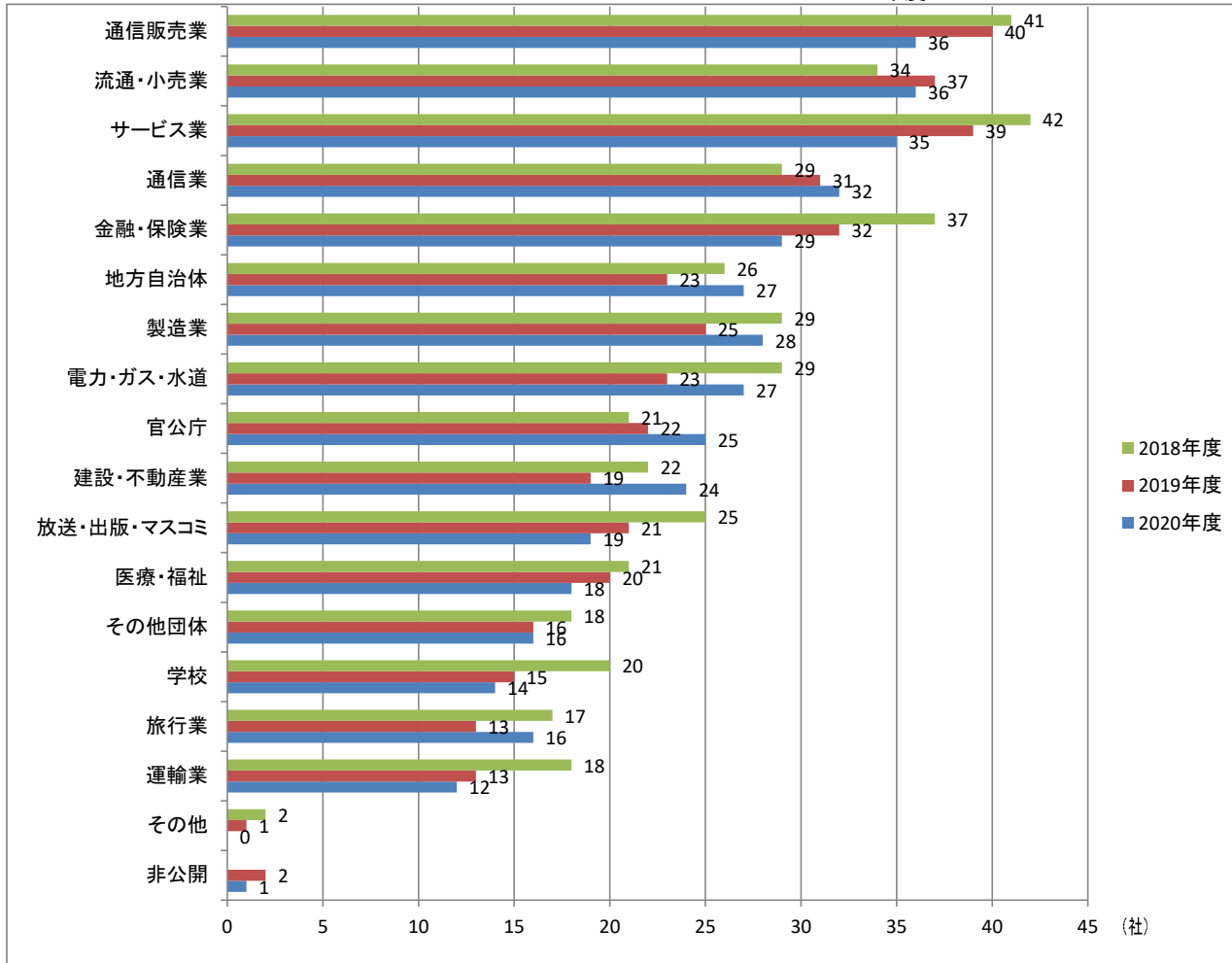
■外国語対応を行っていると回答した会員が対応している外国語(複数回答)



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、地方自治体、製造業、電力・ガス・水道、建設・不動産業、官公庁、旅行業が増加している一方、通信販売業、流通・小売業、サービス業、金融・保険業、放送・出版・マスコミ、医療・福祉などが減少した。

2018年度 N= 53
 2019年度 N= 54
 2020年度 N= 50



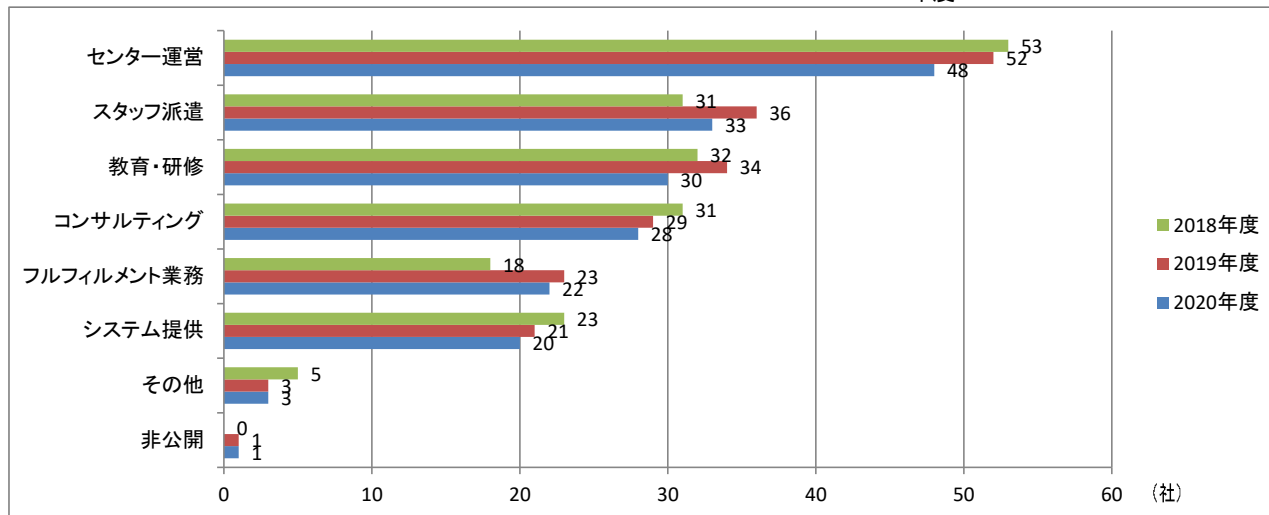
17. クライアントからの受託業務(複数回答)

クライアントからの受託業務は、割合で見ると2019年度とほぼ同じ結果となった。その他の受託業務として「データ分析」が挙げられ

2018年度 N= 53

2019年度 N= 54

2020年度 N= 50



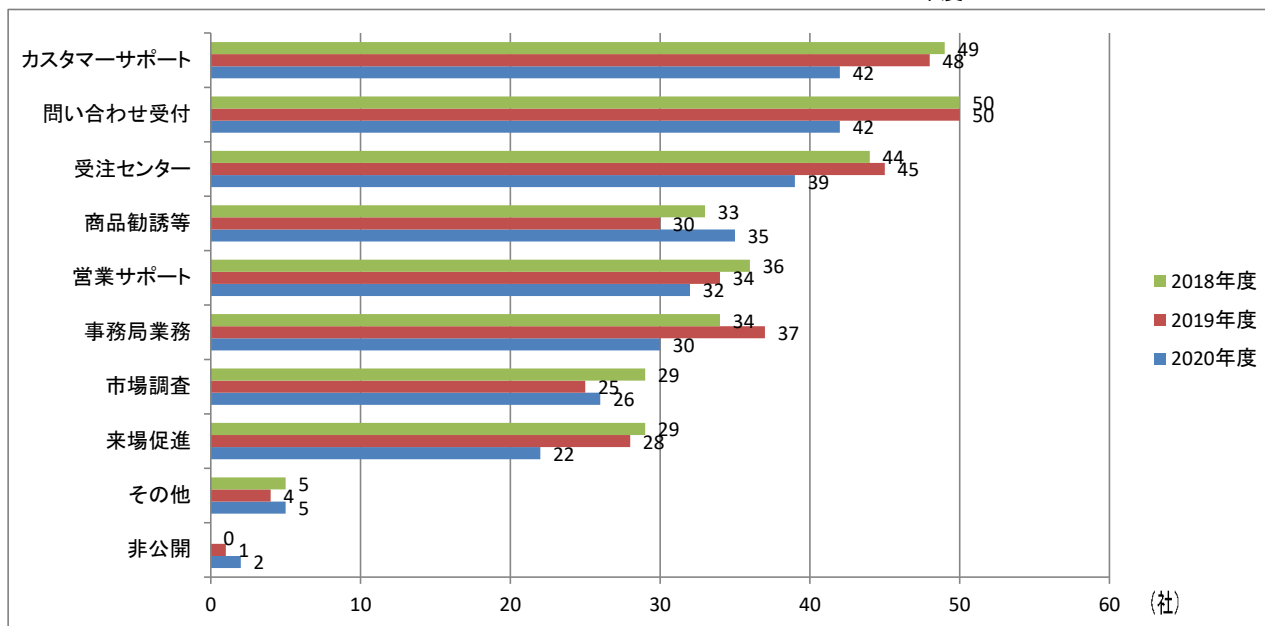
18. センター業務の受託内容(複数回答)

センター業務の受託内容では、商品勧誘等、市場調査が増加している一方、カスタマーサポート、問い合わせ受付、受注センター、来場促進などが減少している。その他の受託内容として「社内ヘルプデスク」「コンシェルジュ」などが挙げられた。

2018年度 N= 53

2019年度 N= 54

2020年度 N= 50



この実態調査は、当協会エージェンシー会員100社のうち、調査にご協力いただいた50社の回答の集計結果です。