『2021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103社で、41社が回答(2020年度の対象企業は100社で、50社が回答)。なお、2020年度、2021年度と2年連続でご協力いただいた会員は37社である。

調　査　名	:	2021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	:	2021年7月19日～8月31日(53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	:	103 社／CCAJエージェンシー会員
回　　収	:	41 社　39.8% (回収率)

■回答企業一覧(計41社、企業名50音順)

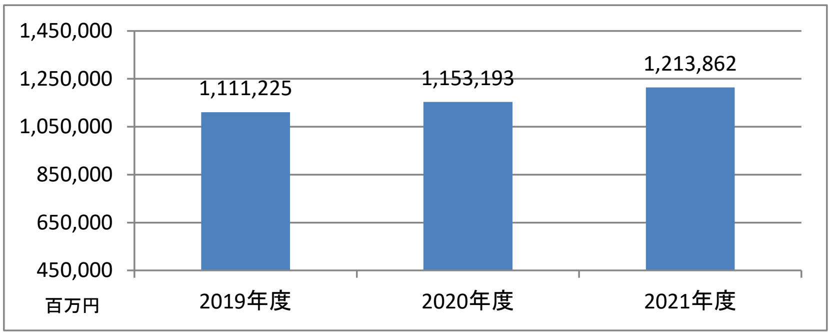
株式会社アイ･エヌ･ジー･ドットコム	株式会社ＴＭＪ
株式会社アイティ・コミュニケーションズ	東京ガスカスタマーサポート株式会社
株式会社アクオ	東芝ＩＴサービス株式会社
株式会社アダムスコミュニケーション	株式会社ドゥファイン
アデコ株式会社	トランスコスモス株式会社
ＭＳ＆ＡＤグランアシスタンス株式会社	日本トータルテレマーケティング株式会社
ウィズ・プランナーズ株式会社	株式会社ネオキャリア
株式会社ウィルオブ・ワーク	株式会社ネットセーブ
SCSKサービスウェア株式会社	パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
ＮＴＴタウンページ株式会社	ビーウィズ株式会社
株式会社ＮＴＴデータ・スマートソーシング	株式会社ピーエスシー
株式会社ＮＴＴネクシア	株式会社日立システムズ・フィールドサービス
オーナーズエージェント株式会社	富士通コミュニケーションサービス株式会社
株式会社かんでんＣＳフォーラム	株式会社ベルウェール渋谷
キューアンドエー株式会社	株式会社ベルシステム24ホールディングス
株式会社グッドクロス	株式会社ベルテック
株式会社ＫＤＤＩエボルバ	株式会社マックスコム
ＣＴＣファーストコンタクト株式会社	株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
ＪＰツーウェイコンタクト株式会社	りらいあコミュニケーションズ株式会社
セントラル・アイ株式会社	株式会社ＷＯＷＯＷコミュニケーションズ
株式会社Ｄ＆Ｉパートナーズ	

※黄色の網掛は2020年度も回答のあった会員

1. 年間総売上高（直近年度実績）

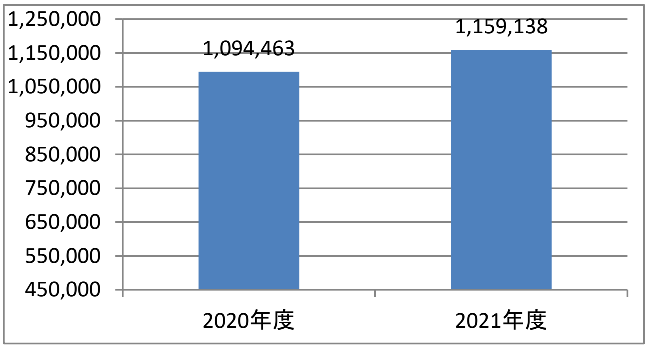
公開した30社の売上高の合計は1兆2,138億62百万円で、売上高の合計は、2020年度と比較して約60億7千万円（5.3%）の増加となった。2020年度と比較可能な28社の売上の合計は1兆1591億38百万円で、2020年度より約646億75百万円（5.9%）の増加となった。

■売上高合計



	公開	非公開
2019年	42社	12社
2020年	37社	13社
2021年	30社	11社

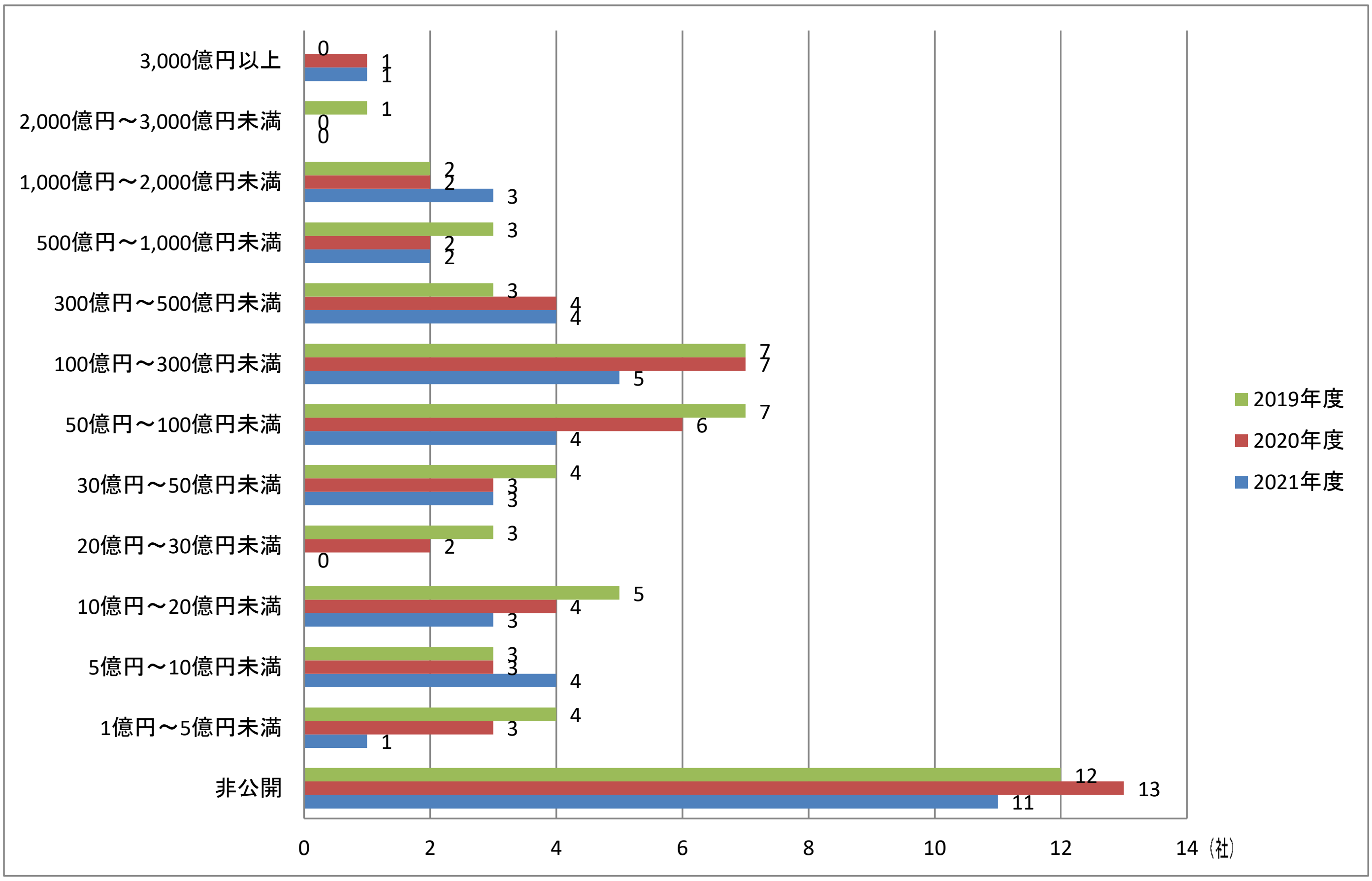
■2020年度と比較可能な28社の売上高合計



百万円

■売上高分布

2019年度	N= 54
2020年度	N= 50
2021年度	N= 41

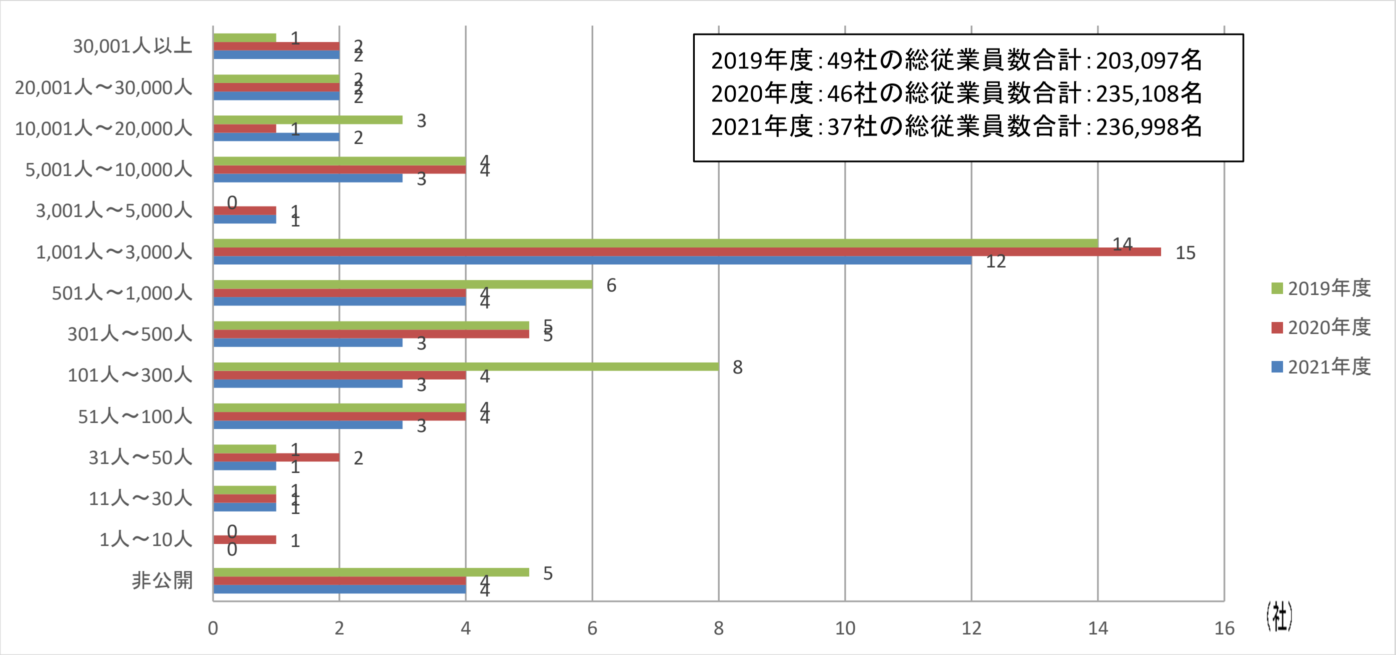


2．従業員数

総従業員数の合計は236,998人であった。2020年度と比べ2021年度は、総従業員数「10,001人～20,000人」が1社、増加しいる。2年連続で回答いただいた34社の総従業員数は、2020年度が223,525人、2021年度が231,353人、2年連続でご回答いただいた29社の正規社員数は2020年度が42,522人、2021年度が50,300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25社で、非公開とした9社を除いた32社の78%を占めた。（以下、同様に非公開企業を除いた割合）

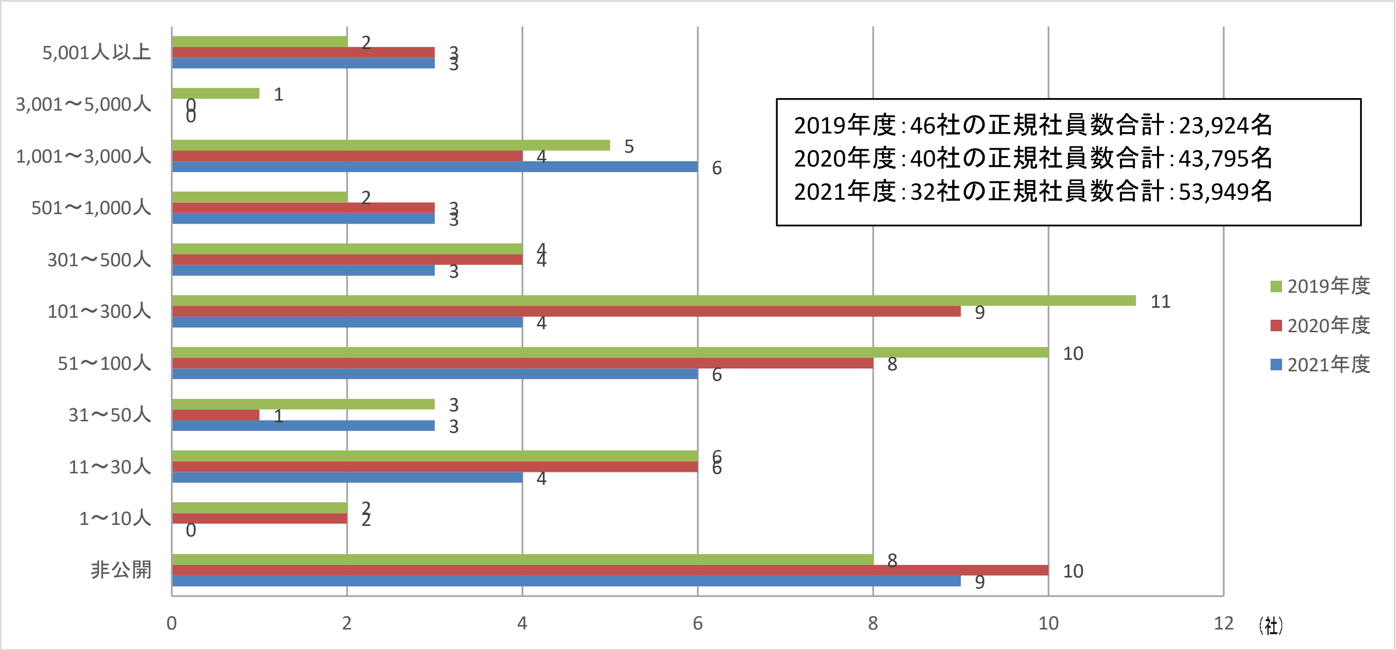
■総従業員数（直接雇用者全員の数）

2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



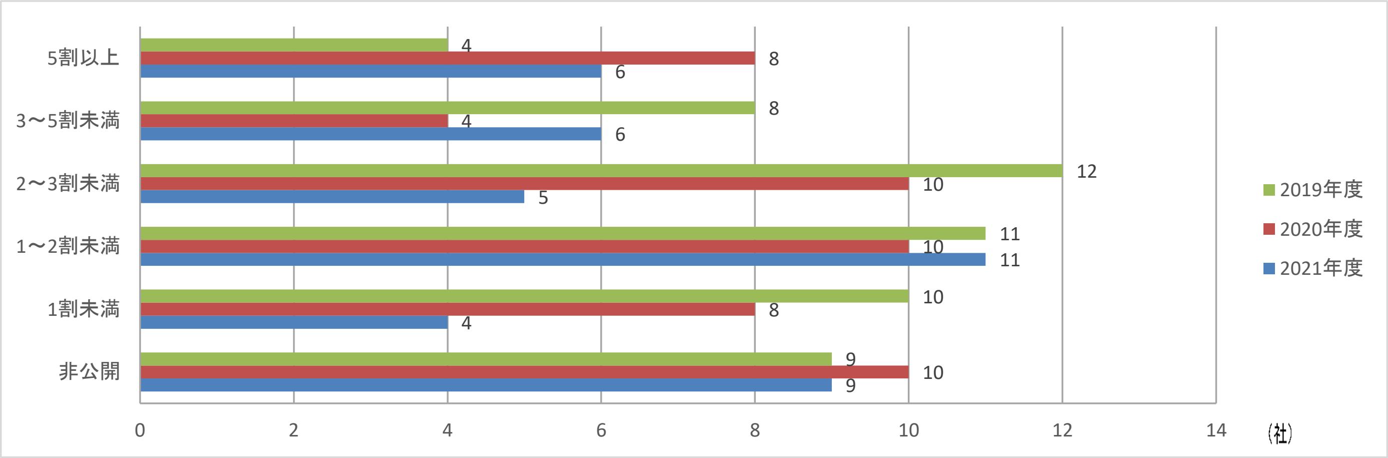
■正規社員数

2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



■全体に占める正規社員割合

2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41

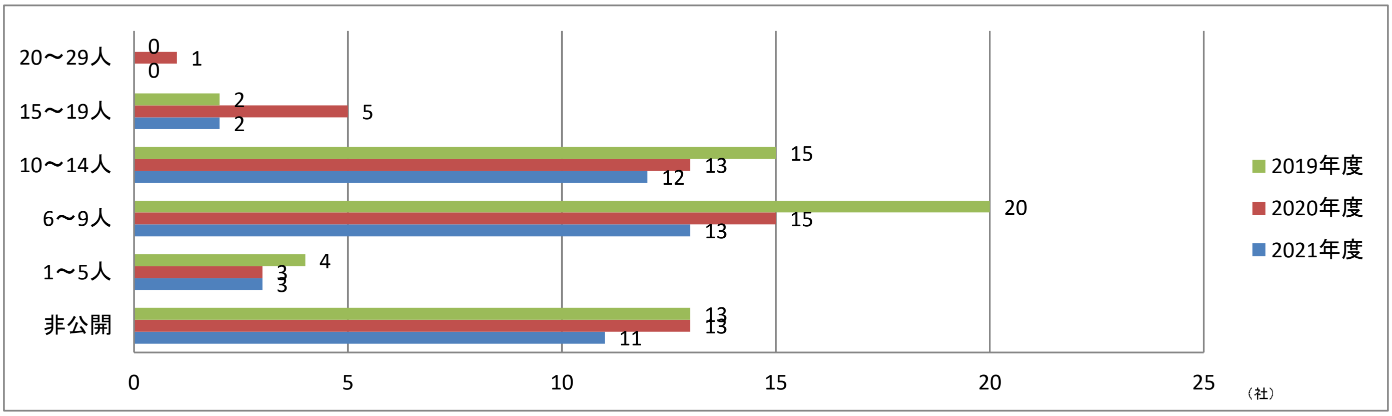


３．スーパーバイザーの配置

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13社（43%）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12社（40%）であった。平均では8.98人に一人のスーパーバイザーを配置している。

（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）

2019年度	N= 54
2020年度	N= 50
2021年度	N= 41



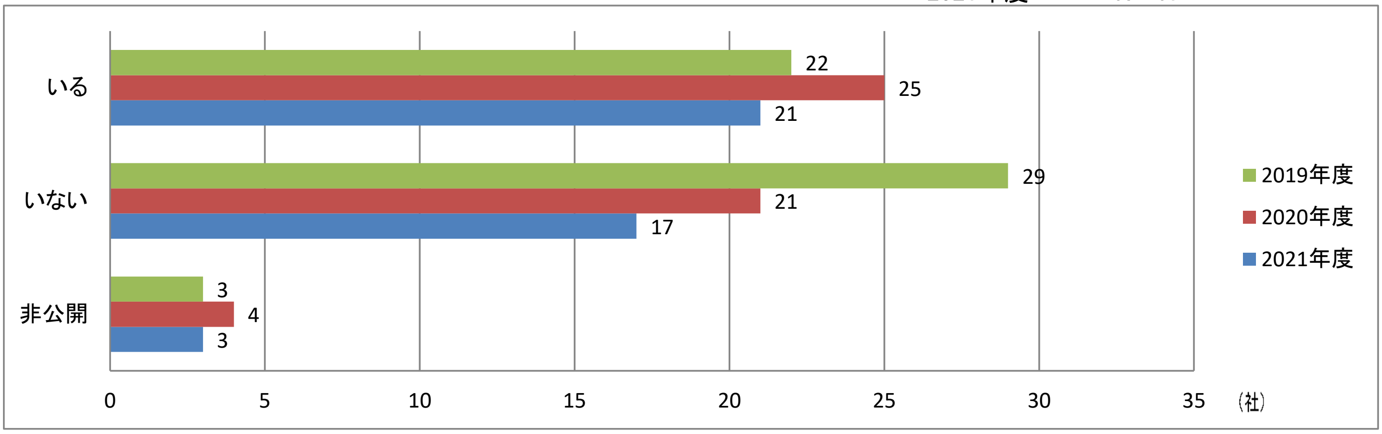
■一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数

2019年度：	8.45　人
2020年度：	9.58　人
2021年度：	8.98　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、21社（55%）の会員が「いる」と回答している。

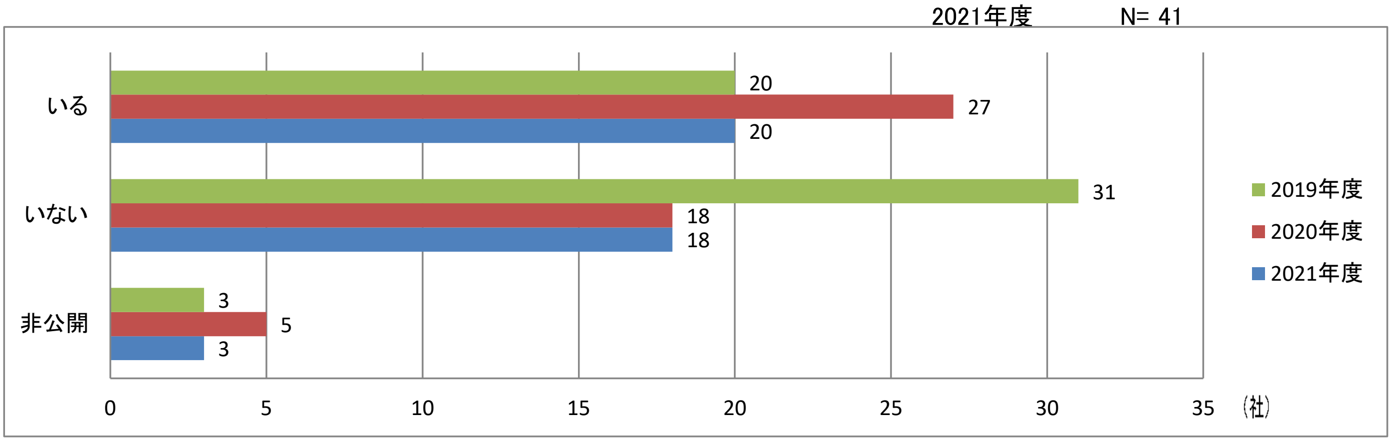
2019年度	N= 54
2020年度	N= 50
2021年度	N= 41



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（53%）の会員が「いる」と回答しており、2020年度より7社減少した。

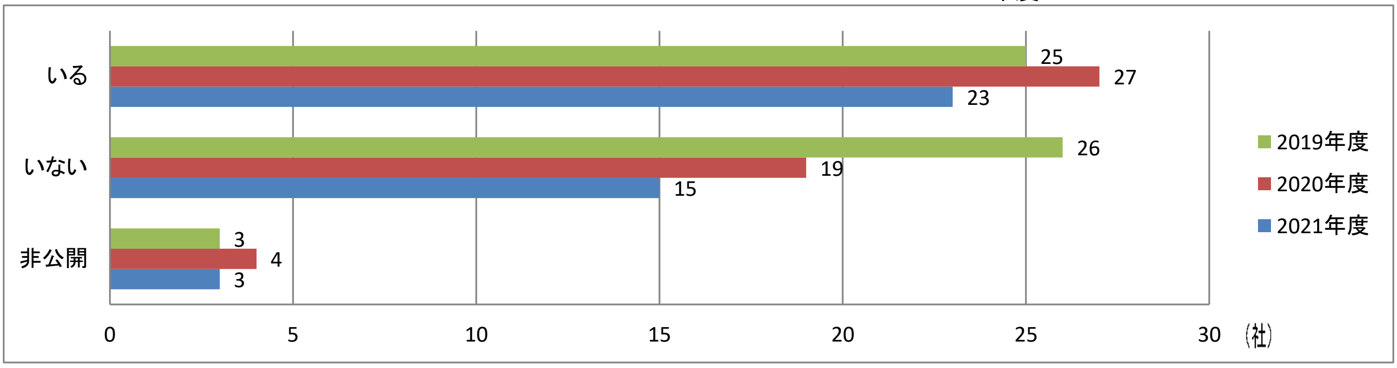
2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



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、23社（61%）の会員が「いる」と回答している。

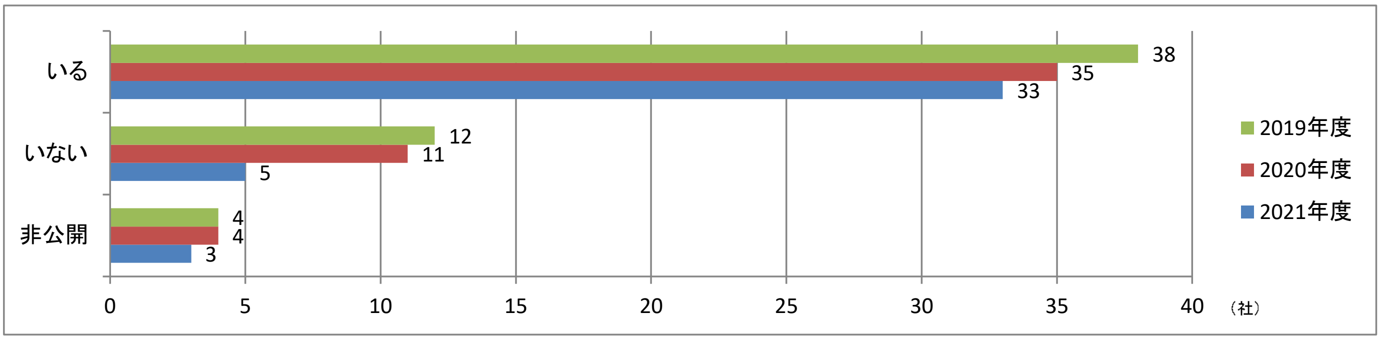
2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



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33社（87%）の会員が「いる」と回答している。

2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41

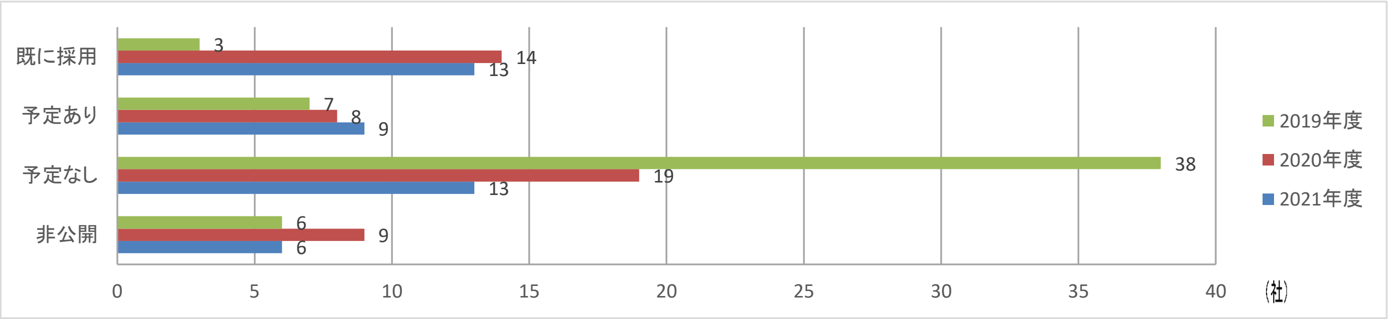


8. 在宅テレコミュニケーターの有無

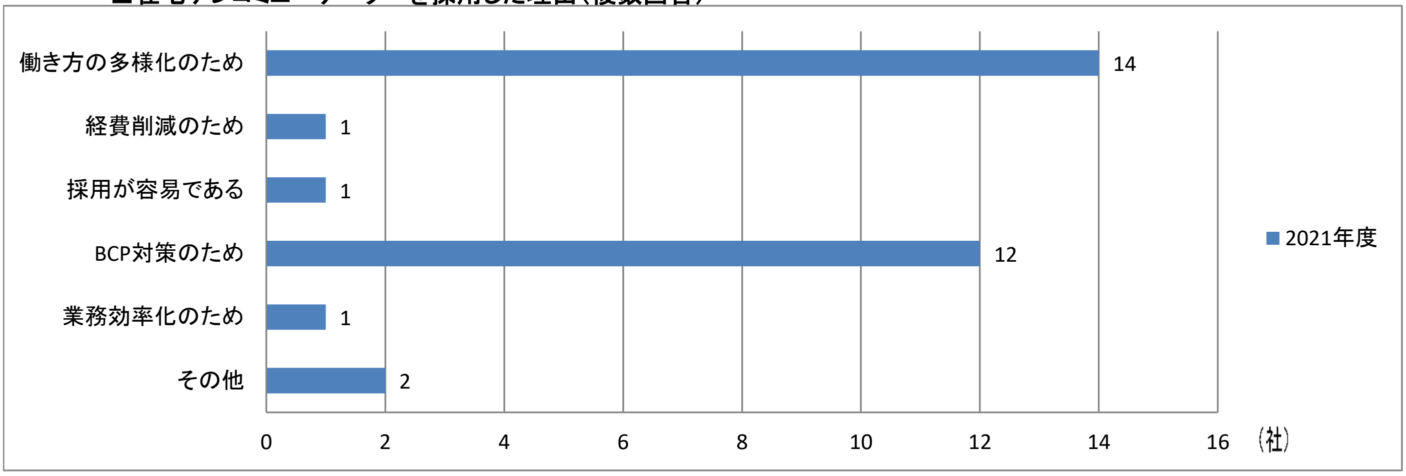
在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、「すでに採用」は13社（37%）であった。「採用の予定がない」は2020年度より6社減少し13社（37%）であった。在宅テレコミュニケーターを採用している理由としては、「働き方改革のため」が最も多く14社、ついで「BCP対策のため」が12社であった。採用しない理由としては、「セキュリティ上の問題」が9社で最も多かった。また、「今後採用予定がある」が9社であった。

■在宅テレコミュニケーターの採用予定

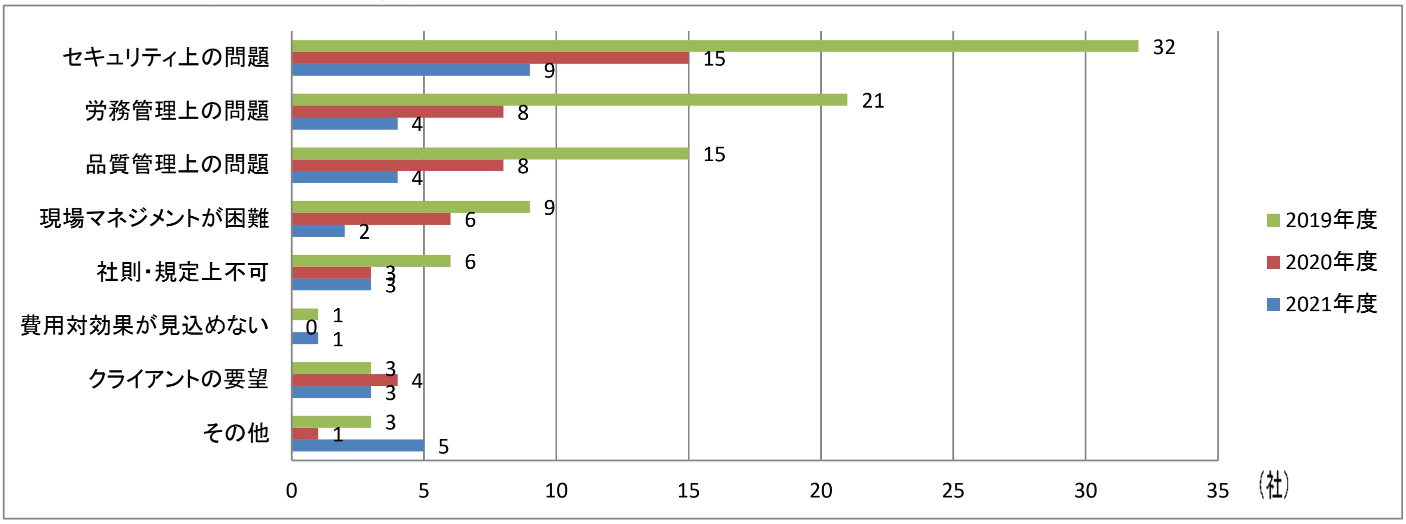
2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



■在宅テレコミュニケーターを採用した理由（複数回答）



■採用予定がない理由（複数回答）

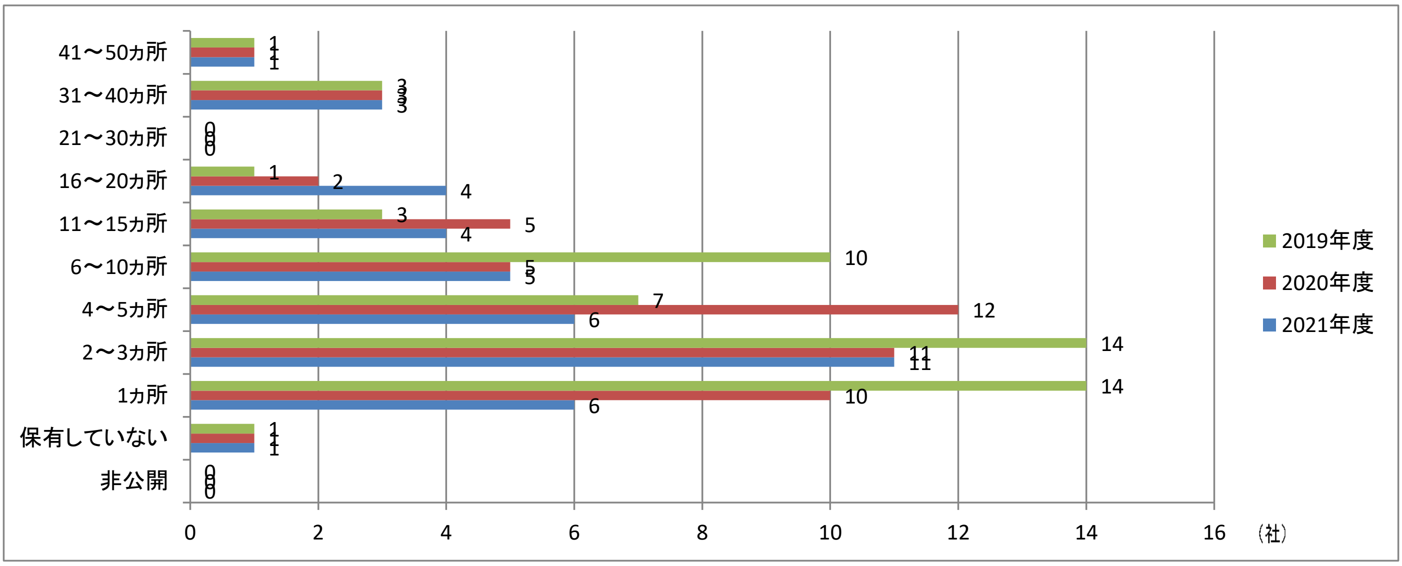


９．エージェンシーが保有するセンター数

センター数については、「2～3カ所」が最も多く、11社（27%）、「1カ所」と「4～5カ所」が同数で6社（15%）であった。平均すると9.3カ所で、2020年度の平均7.7カ所より1.6カ所増加した。総センター数は、2021年度が380カ所、2020年度は384カ所であった。

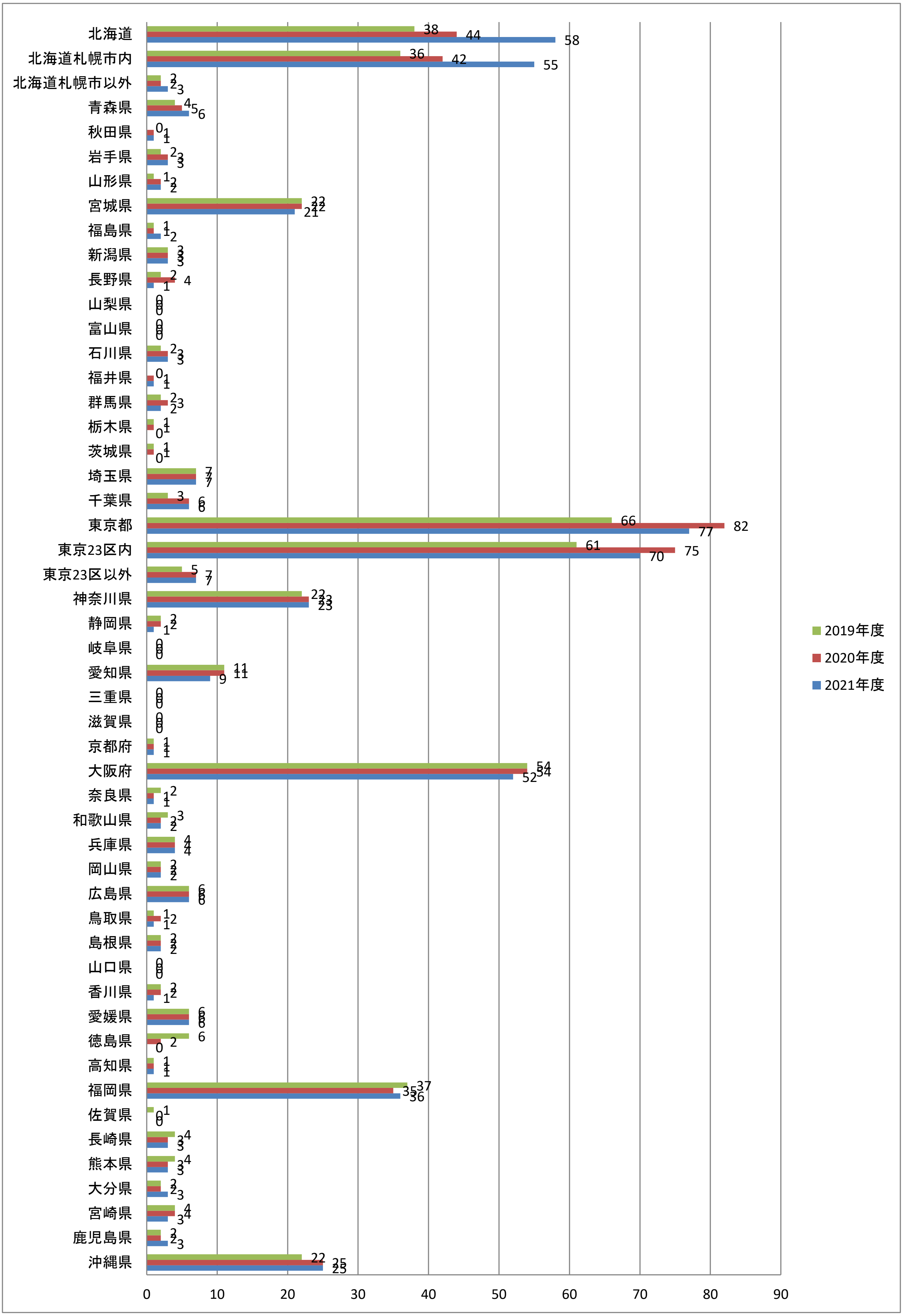
○ エージェンシーが保有するセンター数

2019年度	N= 54
2020年度	N= 50
2021年度	N= 41

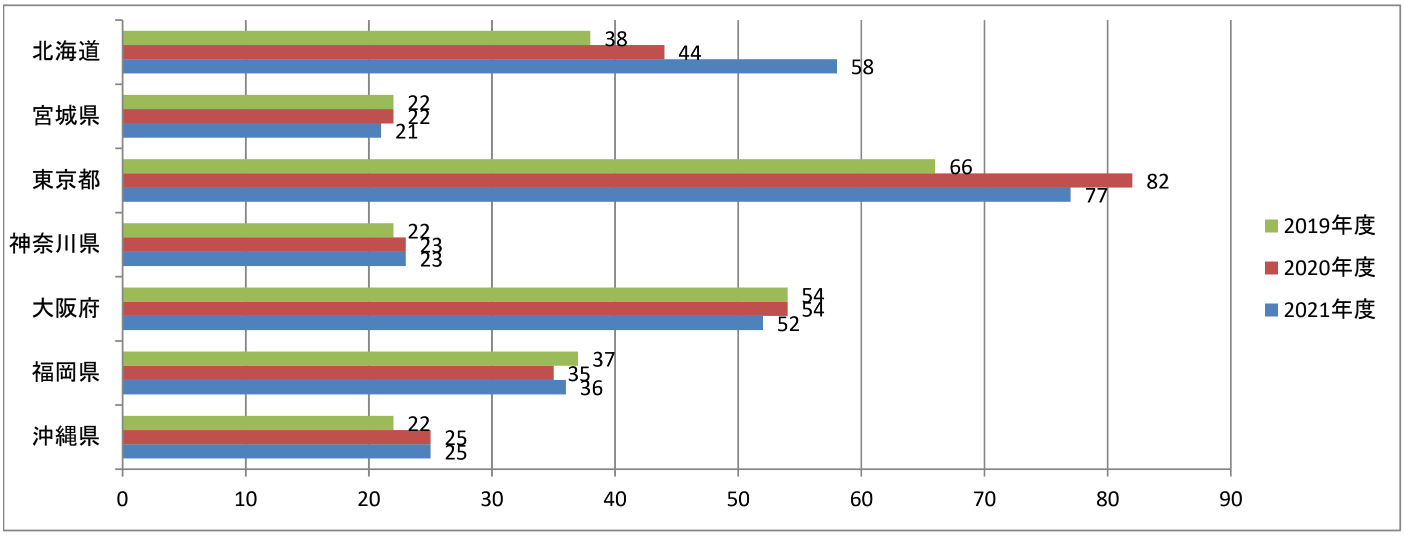


	2019年度	2020年度	2021年度
41～50カ所	1	1	1
31～40カ所	3	3	3
21～30カ所	0	0	0
16～20カ所	1	2	4
11～15カ所	3	5	4
6～10カ所	10	5	5
4～5カ所	7	12	6
2～3カ所	14	11	11
1カ所	14	10	6
保有していない	1	1	1
非公開	0	0	0

○ エージェンシーが保有するセンター数（都道府県別）



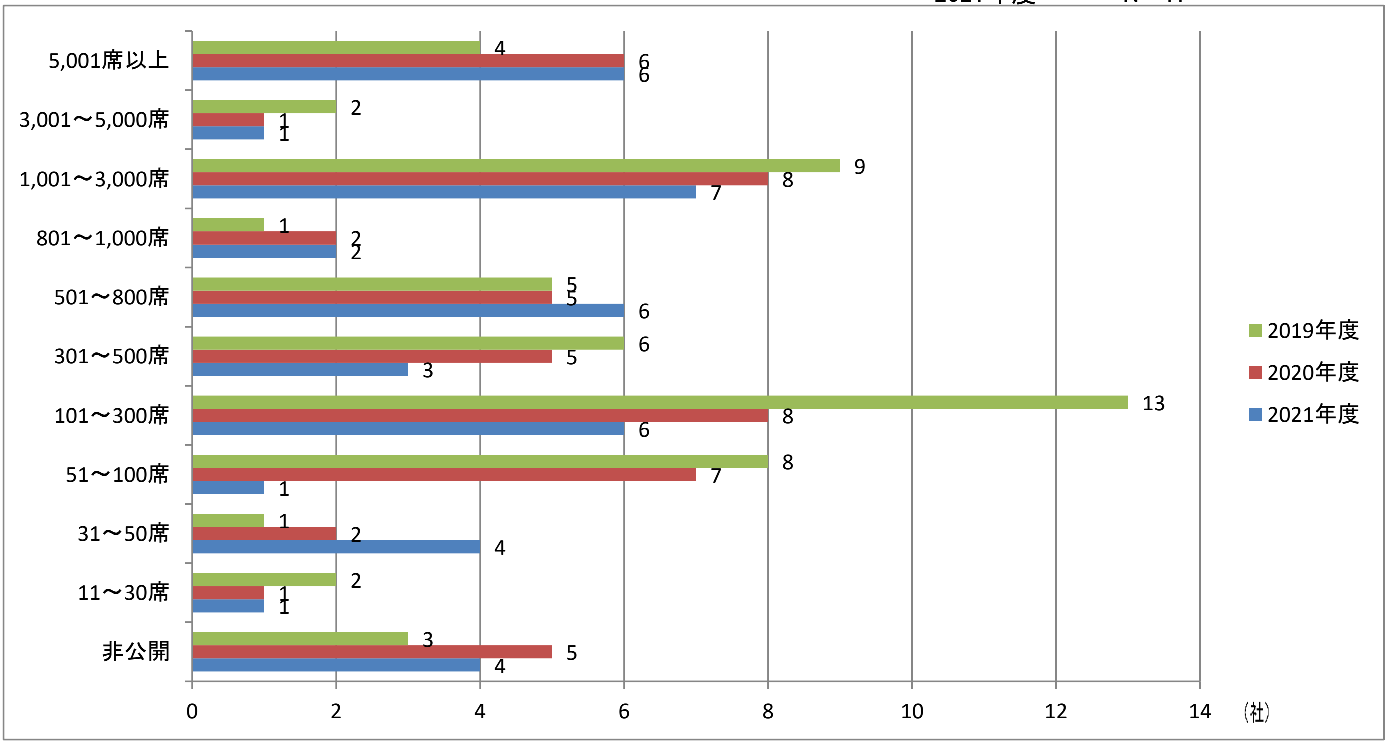
○ 10以上のセンターがある都道府県（複数回答）



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席が最も多く7社（19%）であった。

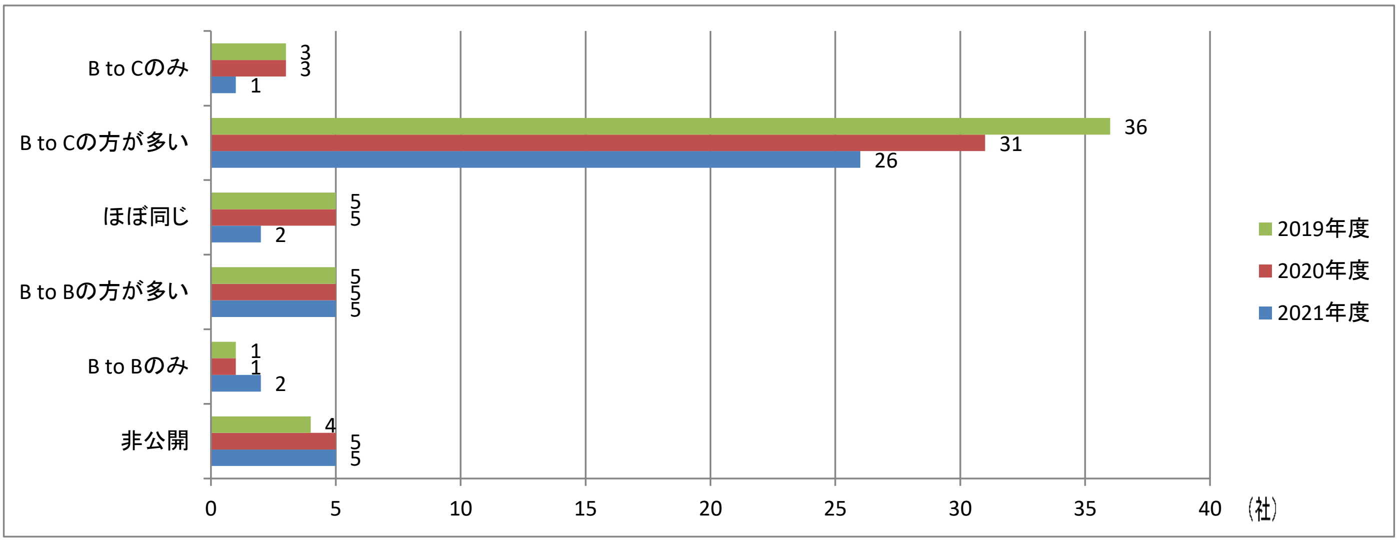
2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



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27社で、全体の75%を占めている。

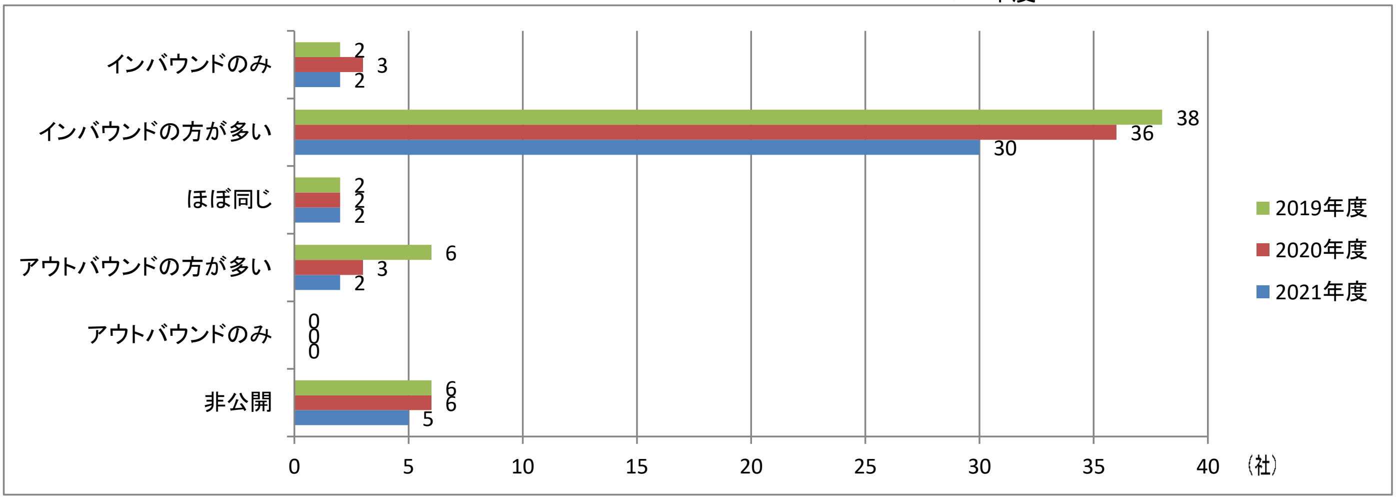
2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



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32社で全体の89%を占めている。

2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41

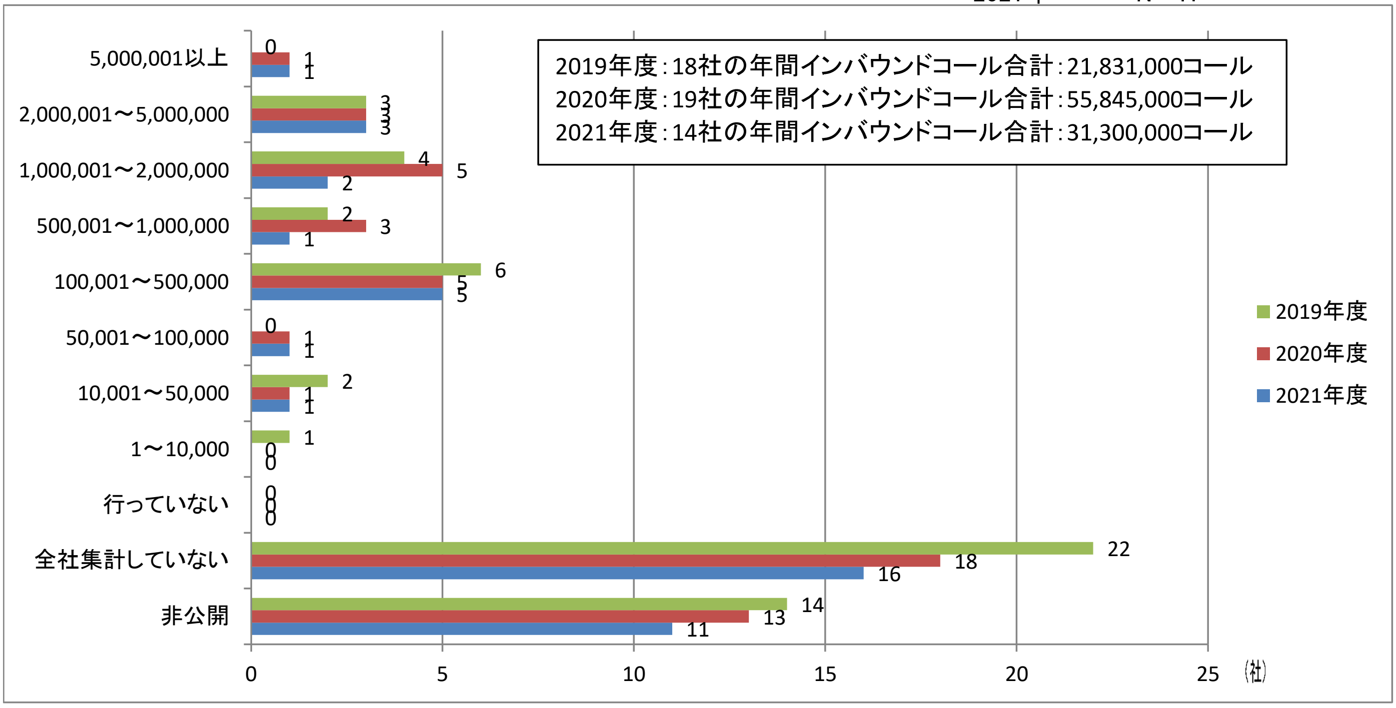


13．年間コール数

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31,300,000コール（2020年度は、19社、55,845,000コール）、アウトバウンドが12社で6,340,000コール（2020年度は、14社、8,743,500コール）であった。

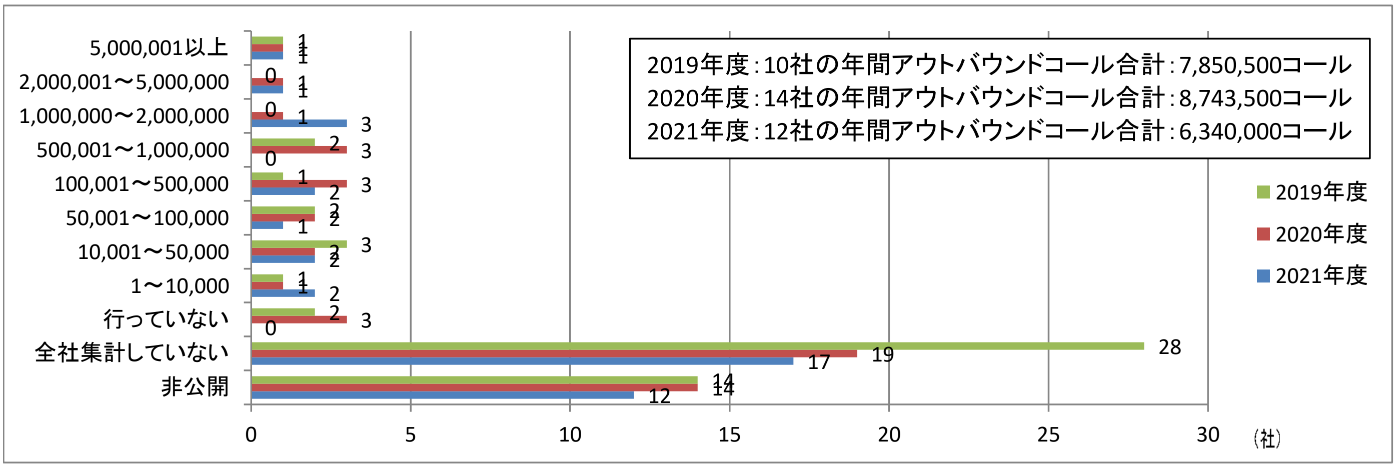
■インバウンド（年間コール数）

2019年　N= 54
2020年　N= 50
2021年　N= 41



■アウトバウンド（年間コール数）

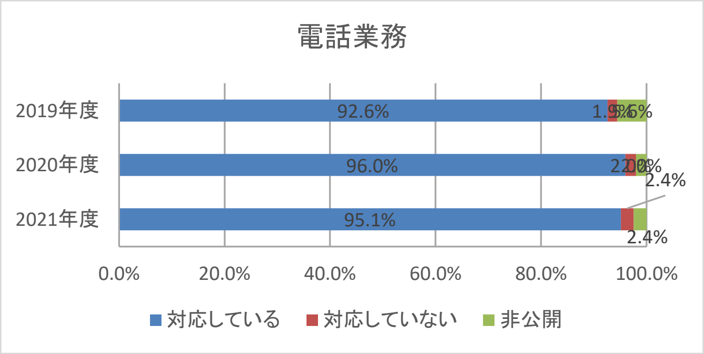
2019年　N= 54
2020年　N= 50
2021年　N= 41

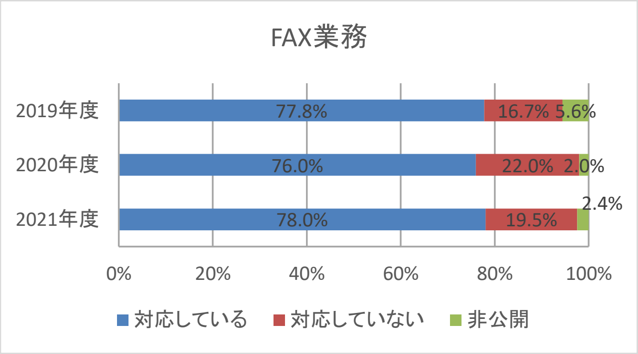


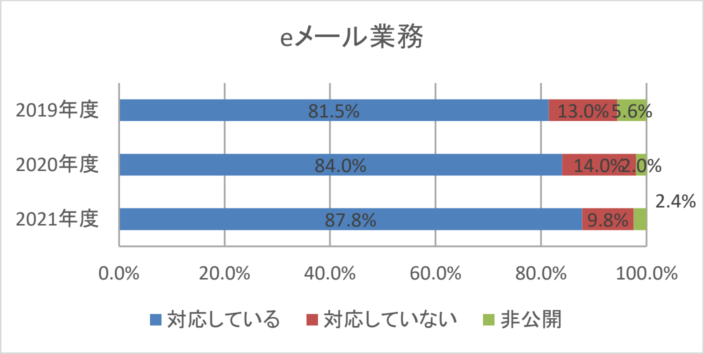
14．提供している対応チャネル

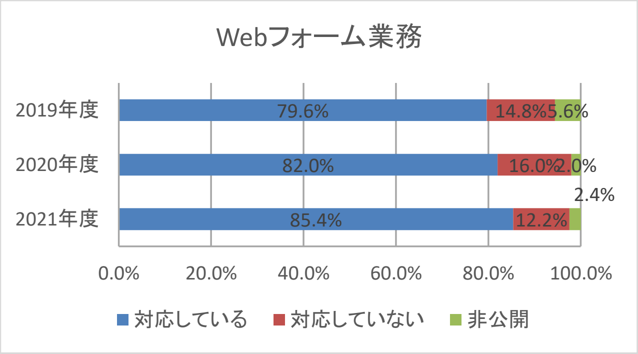
提供している対応チャネルは、電話が39社、eメールが36社、Webフォームが35社の順になっている。チャットボット業務が2020年度と比較して14ポイントの増加となっている。

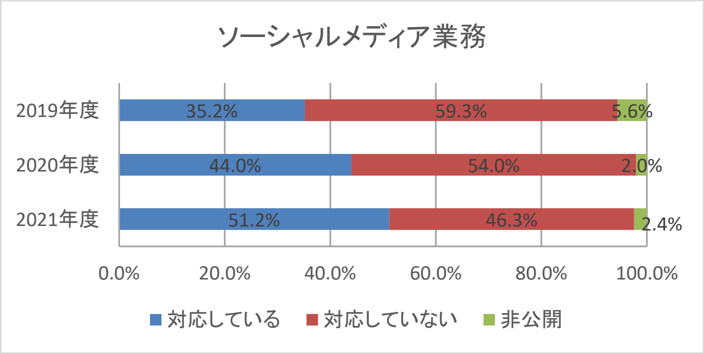
2019年度	N= 54
2020年度	N= 50
2021年度	N= 41

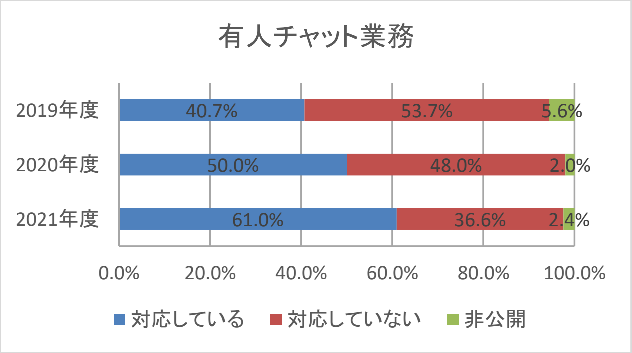


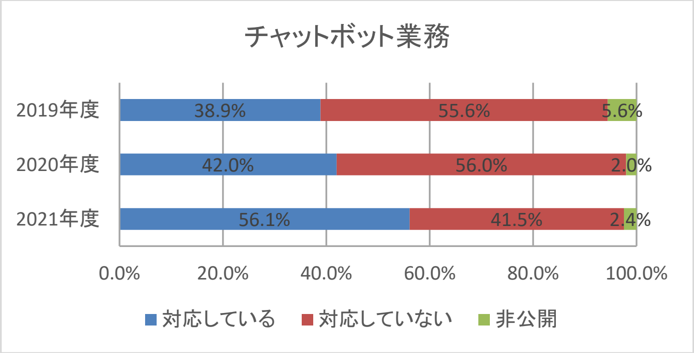






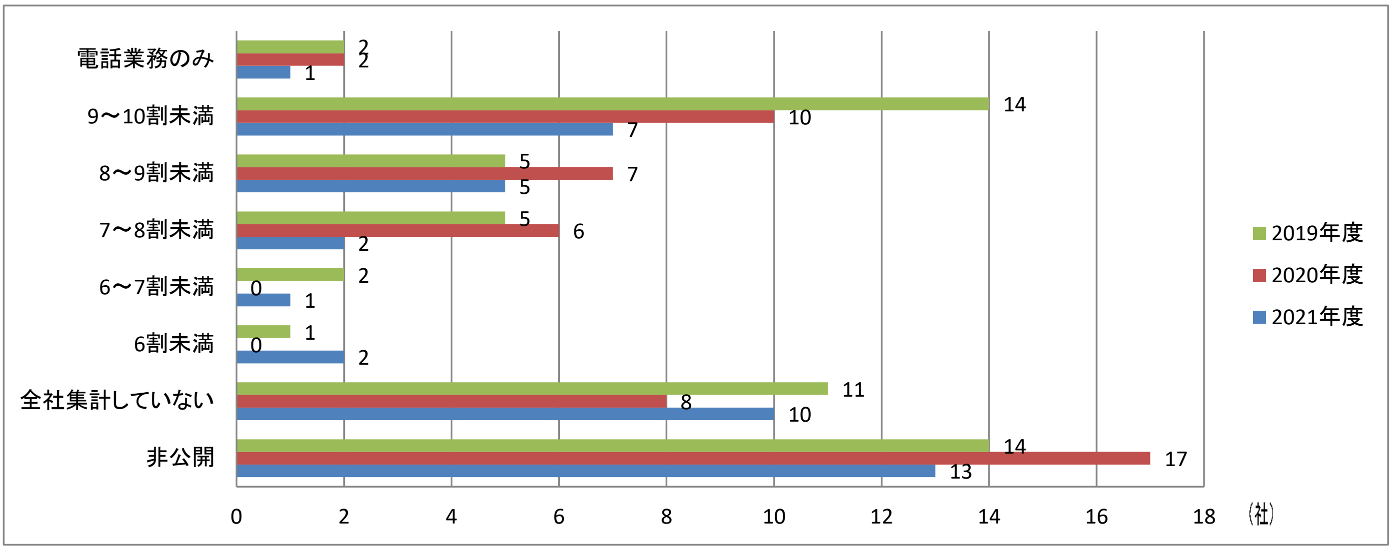






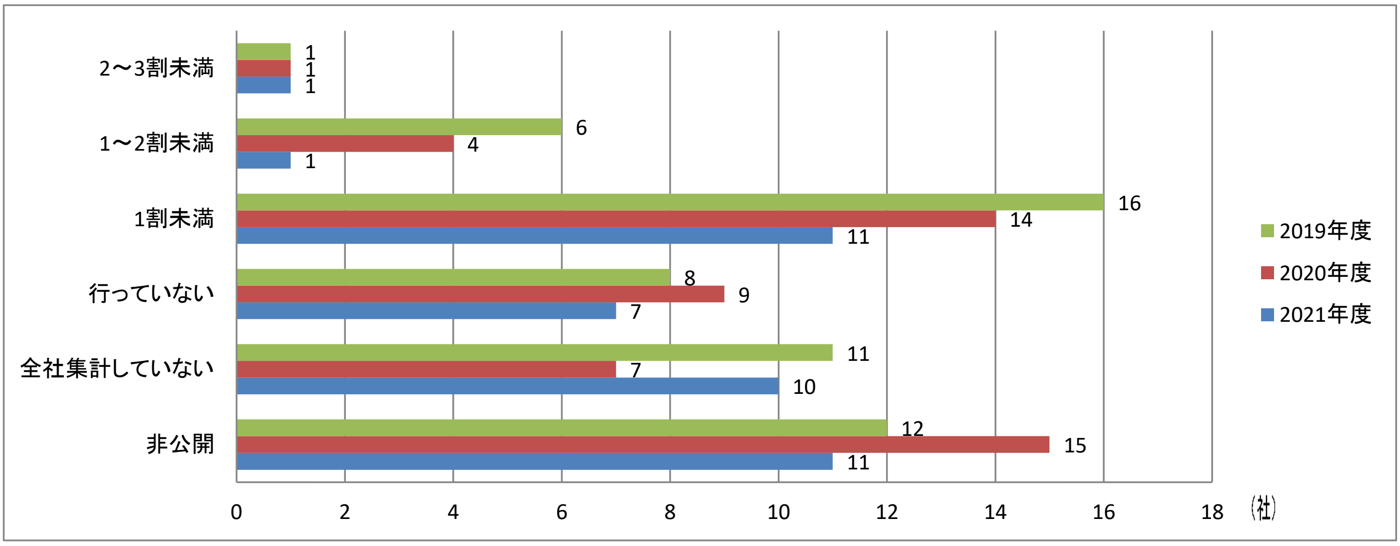
■対応チャネルに占める電話業務の割合（売上）

2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



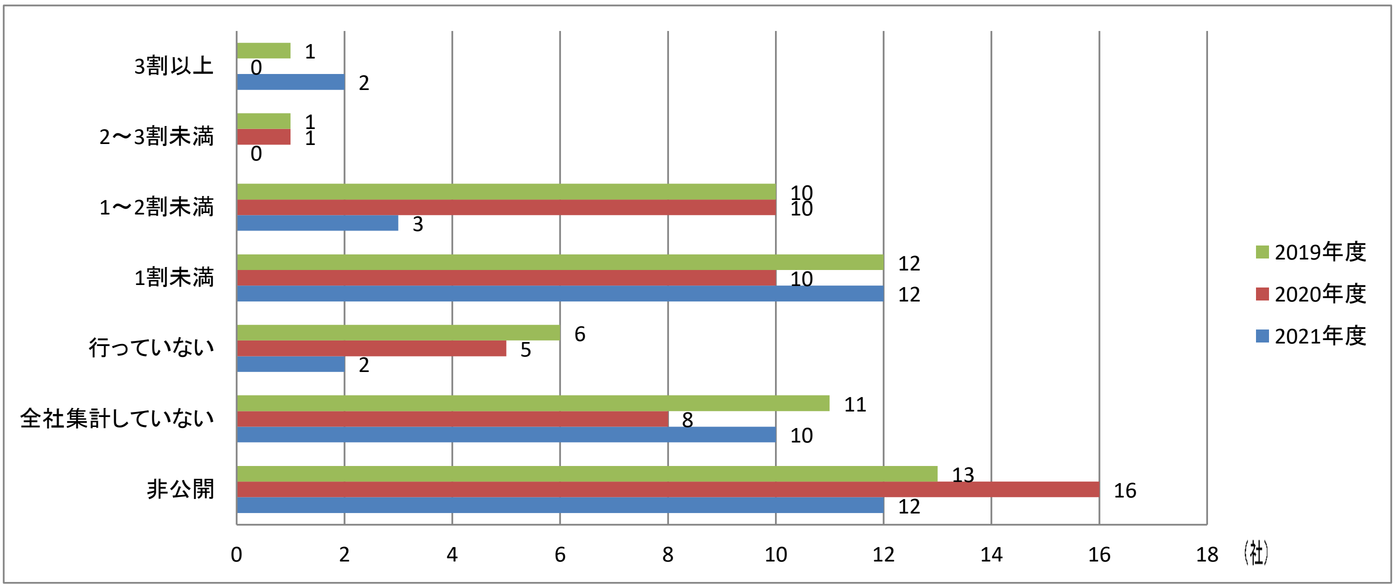
■対応チャネルに占めるFAX業務の割合（売上）

2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



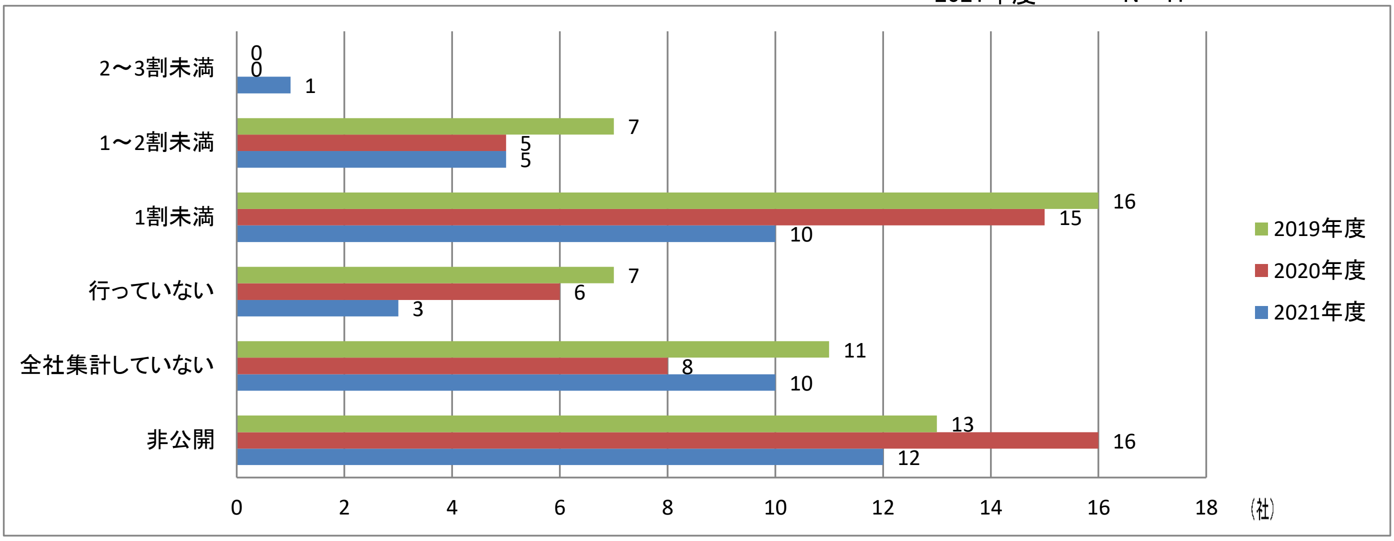
■対応チャネルに占めるeメール業務の割合（売上）

2019年度　N= 53
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



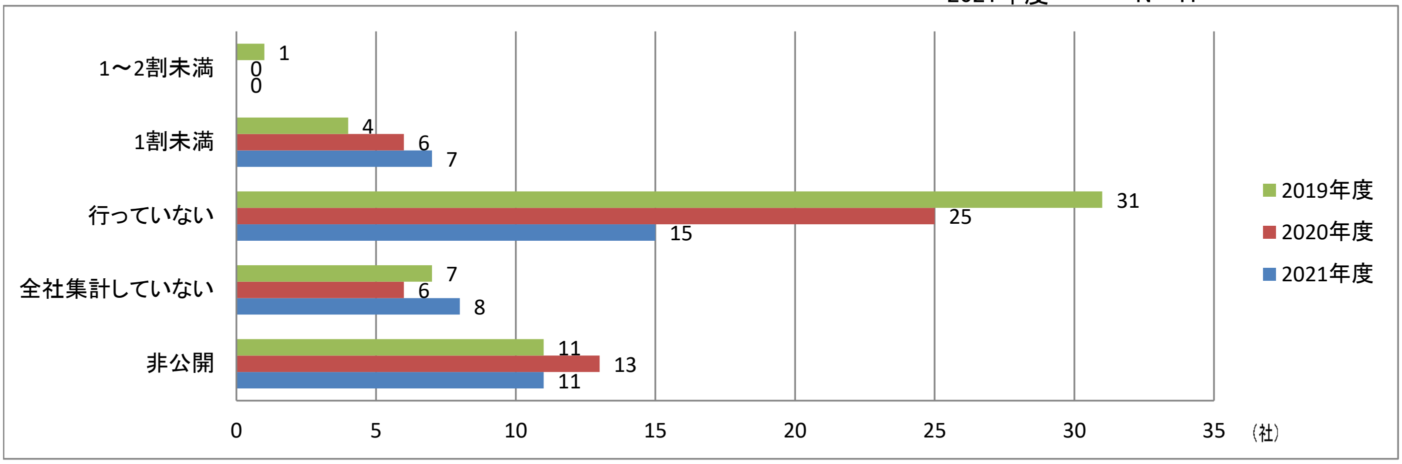
■対応チャネルに占めるWebフォームの割合（売上）

2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



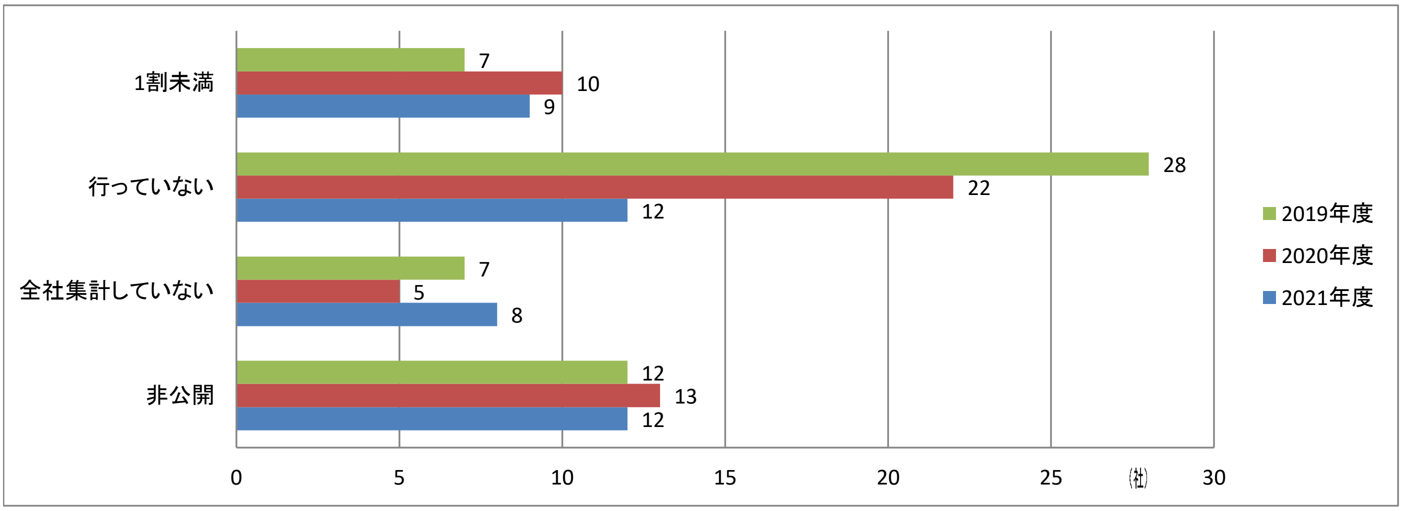
■対応チャネルに占めるソーシャルメディア業務の割合（売上）

2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



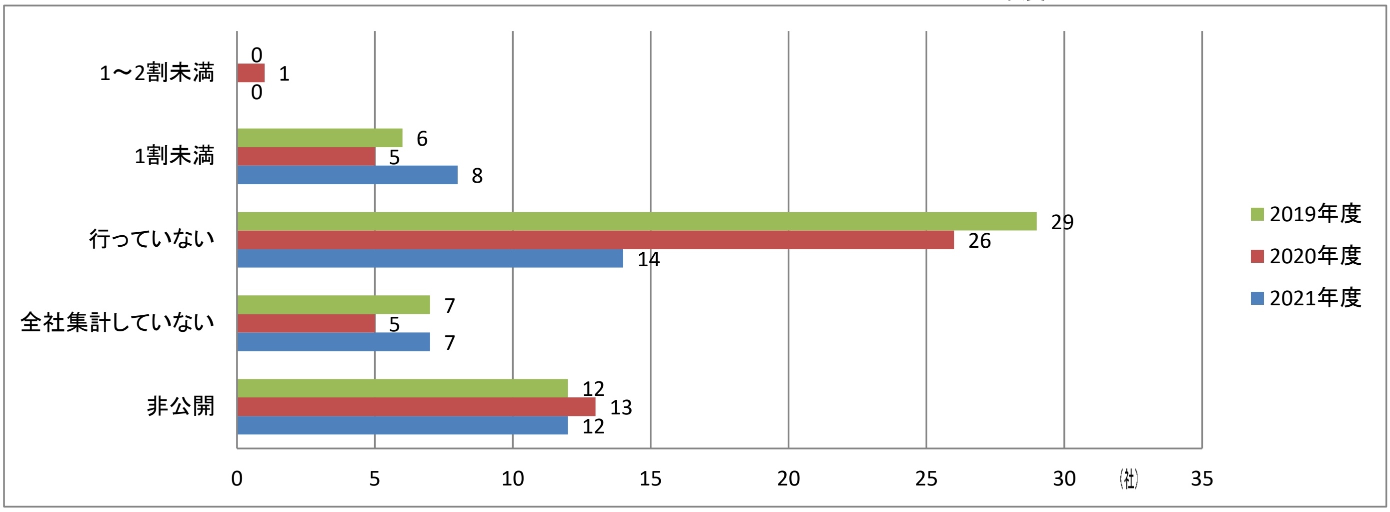
対応チャネルに占める有人チャット業務の割合（売上）

2019年度　N= 54
2020年度　N= 50
2021年度　N= 41



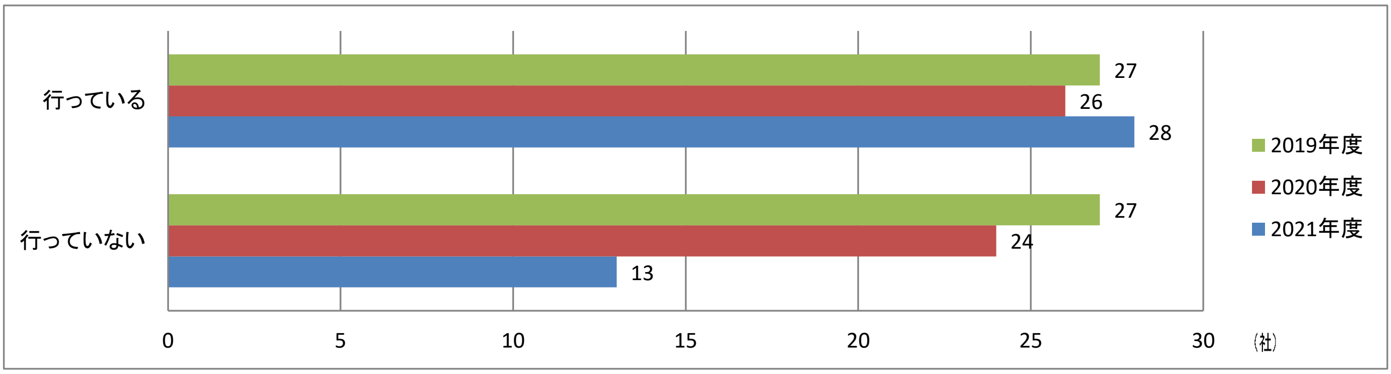
対応チャネルに占めるチャットボット業務の割合（売上）

2019年度 N= 54
2020年度 N= 50
2021年度 N= 41

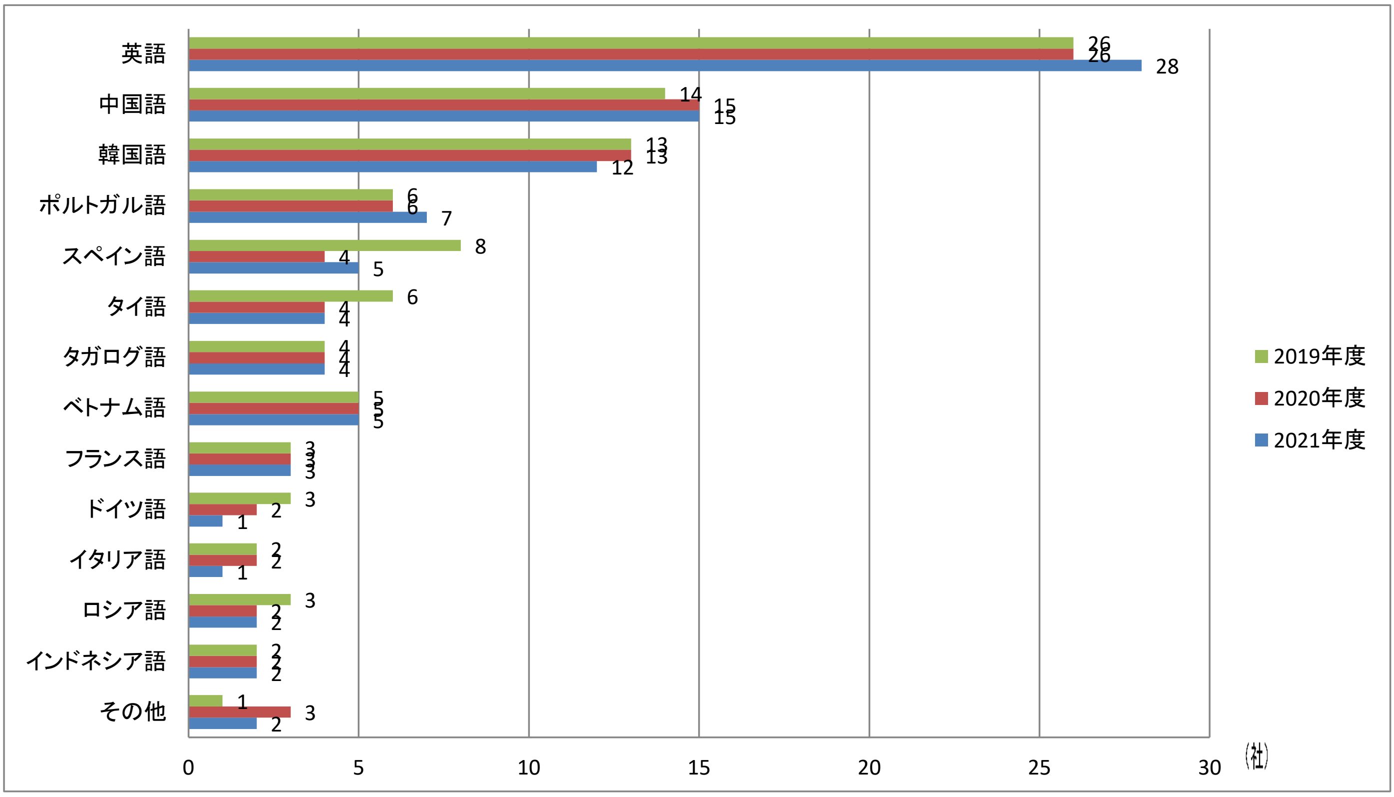


■外国語対応の有無

2019年度 N= 54
2020年度 N= 50
2021年度 N= 41

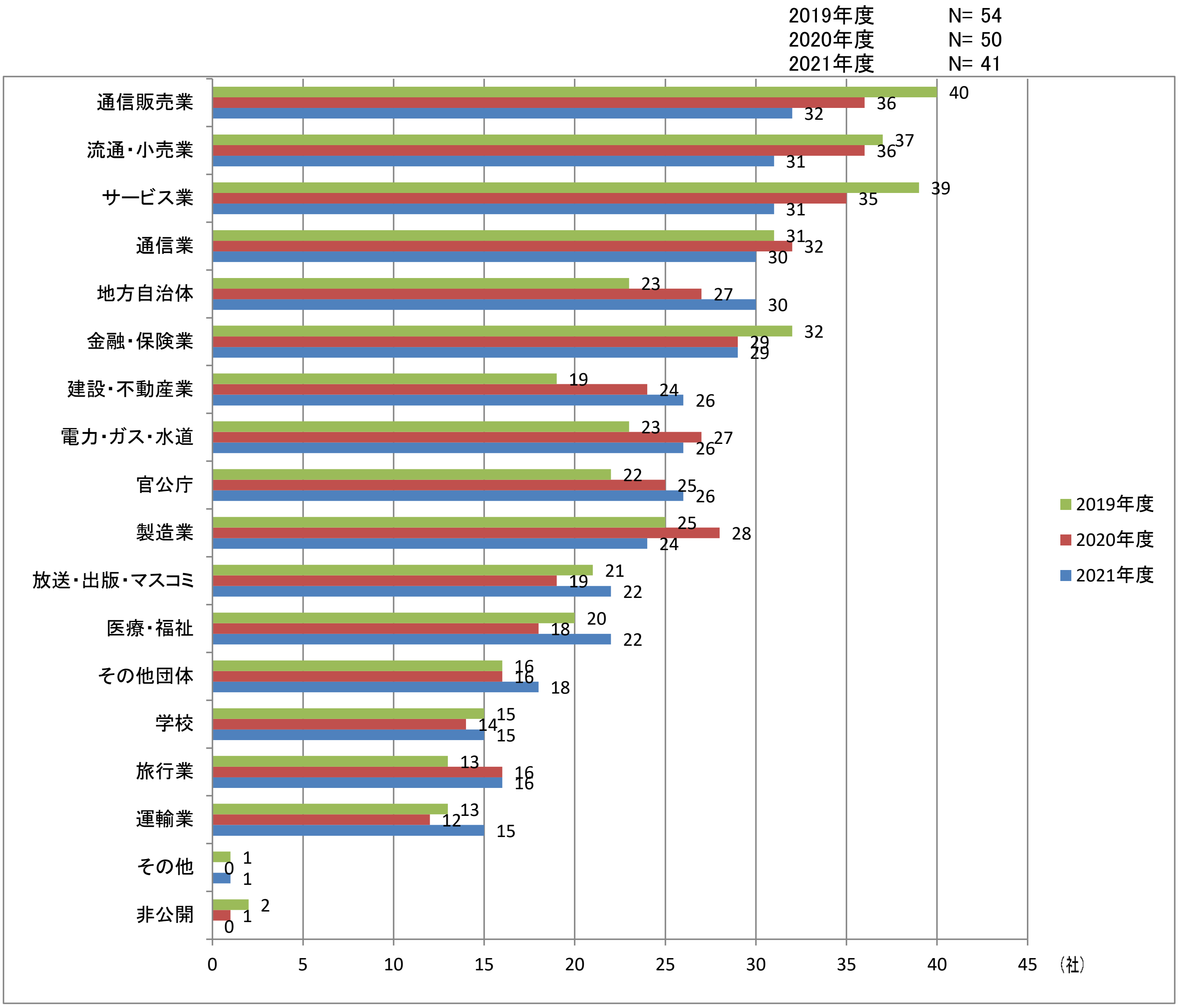


15．外国語対応を行っていると回答した会員が対応している外国語（複数回答）



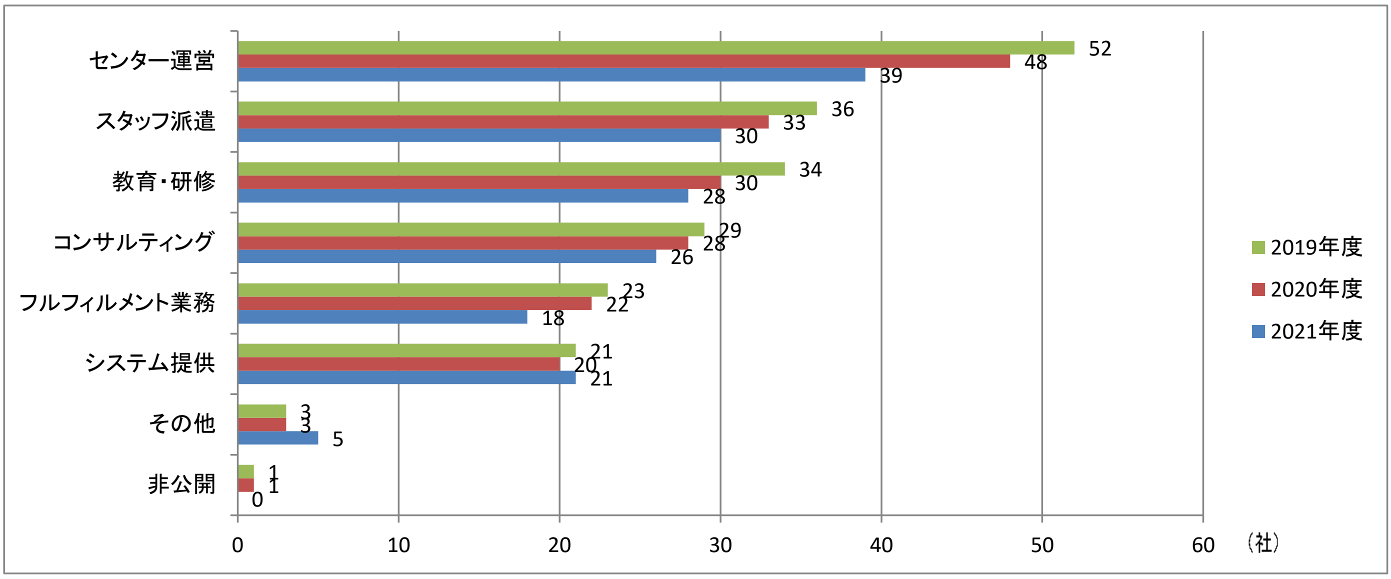
16. クライアントの業種（複数回答）

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、建設・不動産業、医療・福祉、運輸業、その他団体などが増加している一方、通信販売業、流通・小売業、サービス業、通信業、電力・ガス・水道、製造業などが減少した。



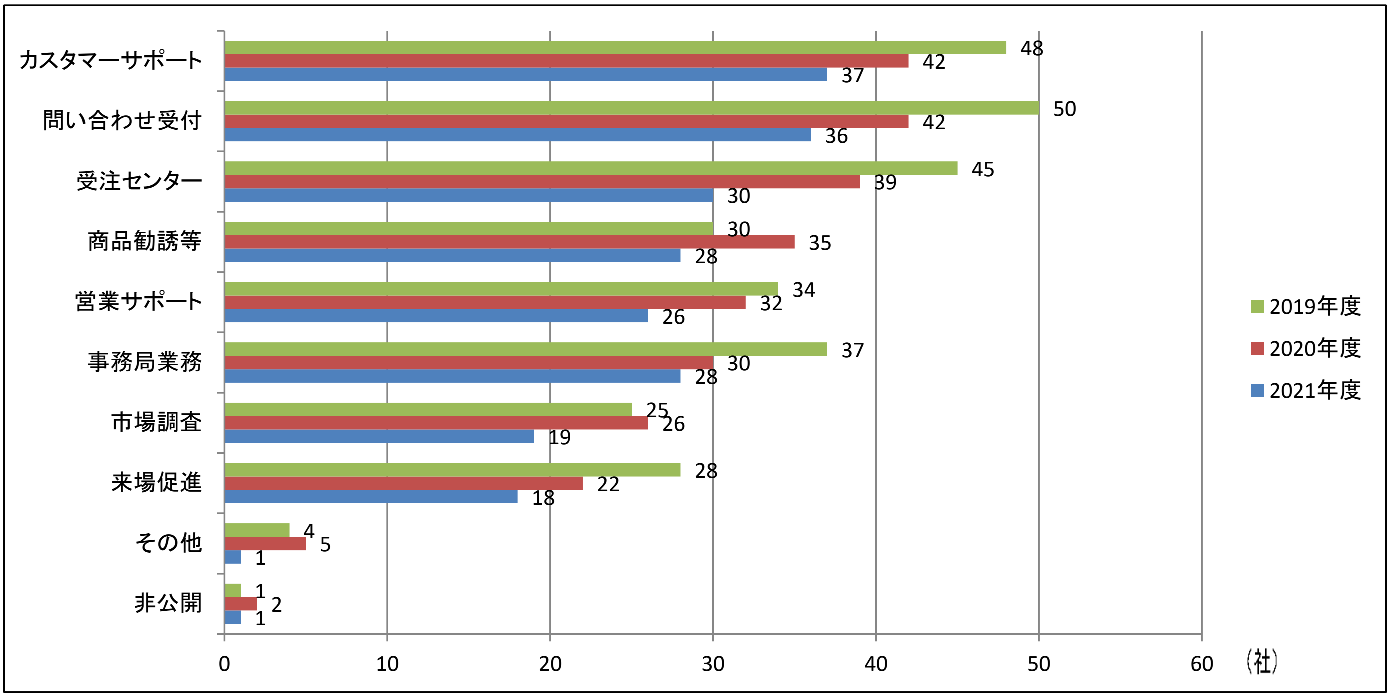
17. クライアントからの受託業務（複数回答）

2019年度	N= 54
2020年度	N= 50
2021年度	N= 41



18．センター業務の受託内容（複数回答）

2019年度 N= 54
2020年度 N= 50
2021年度 N= 41



この実態調査は、当協会エージェンシー会員103社のうち、調査にご協力いただいた41社の回答の集計結果です。