

『2022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102社で、51社が回答(2021年度の対象企業は103社で、41社が回答)。なお、2021年度、2022年度と2年連続でご協力いただいた会員は36社である。

調 査 名	: 2022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	: 2022年6月23日～8月1日(40日間)
実 施 方 法	: Excel調査票およびWebフォームにて実施(メール配信にて周知)
対 象	: 102 社/CCAJエージェンシー会員
回 収	: 51 社 50.0% (回収率)

■回答企業一覧(計51社、企業名50音順)

株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム	株式会社テレネット
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
株式会社アサイアン	株式会社ドウファイン
株式会社アダムスコミュニケーション	トランスコスモス株式会社
アデコ株式会社	一般社団法人日本自動車連盟
ウィズ・プランナーズ株式会社	日本トータルテレマーケティング株式会社
株式会社ウィルオブ・ワーク	NEXCO中日本サービス株式会社
SCSKサービスウェア株式会社	ネクストリング株式会社
株式会社NTTデータ・スマートソーシング	株式会社ネットセーブ
株式会社NTTネクシア	パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
MS&ADグランアシスタンス株式会社	株式会社博報堂コネクト
オーナーズエージェンツ株式会社	ビーウィズ株式会社
株式会社かんでんCSフォーラム	株式会社ピーエスシー
キューアンドエー株式会社	株式会社日立システムズフィールドサービス
株式会社グッドクロス	株式会社ヒューマンリレーション
株式会社KDDIエボルバ	富士ソフトサービスビューロ株式会社
株式会社三愛テレコム	富士通コミュニケーションサービス株式会社
CTCファーストコンタクト株式会社	株式会社ブライエ
JPソーウェイコンタクト株式会社	株式会社ベルウェール渋谷
株式会社ジャストファイン	株式会社ベルシステム24ホールディングス
株式会社ゼロインフィニティ	株式会社ベルテック
セントラル・アイ株式会社	株式会社マックスコム
SOMPOコミュニケーションズ株式会社	株式会社MAYA STAFFING
株式会社TMJ	りらいあコミュニケーションズ株式会社
ディー・キュービック株式会社	株式会社WOWOWコミュニケーションズ
株式会社T3マーケティング	

※黄色の網掛は2021年度も回答のあった会員

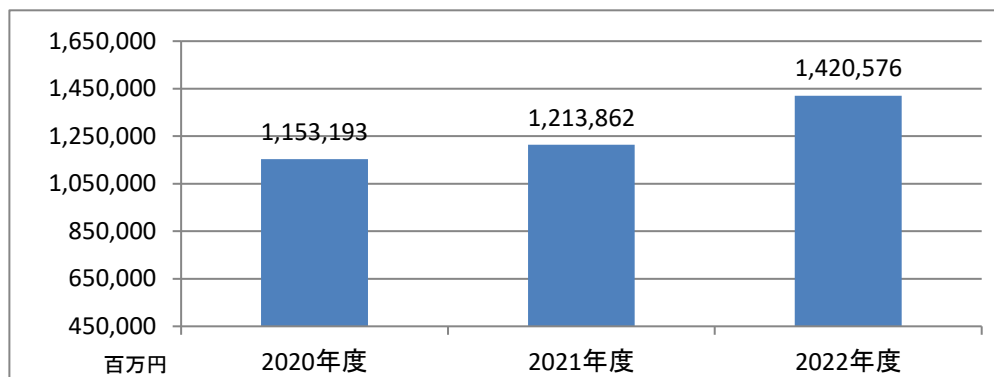
1. 年間総売上高(直近年度実績)

公開した42社の売上高の合計は1兆4205億7600万円で、売上高の合計は、2021年度と比較して2067億1400万円(17.0%)の増加となった。

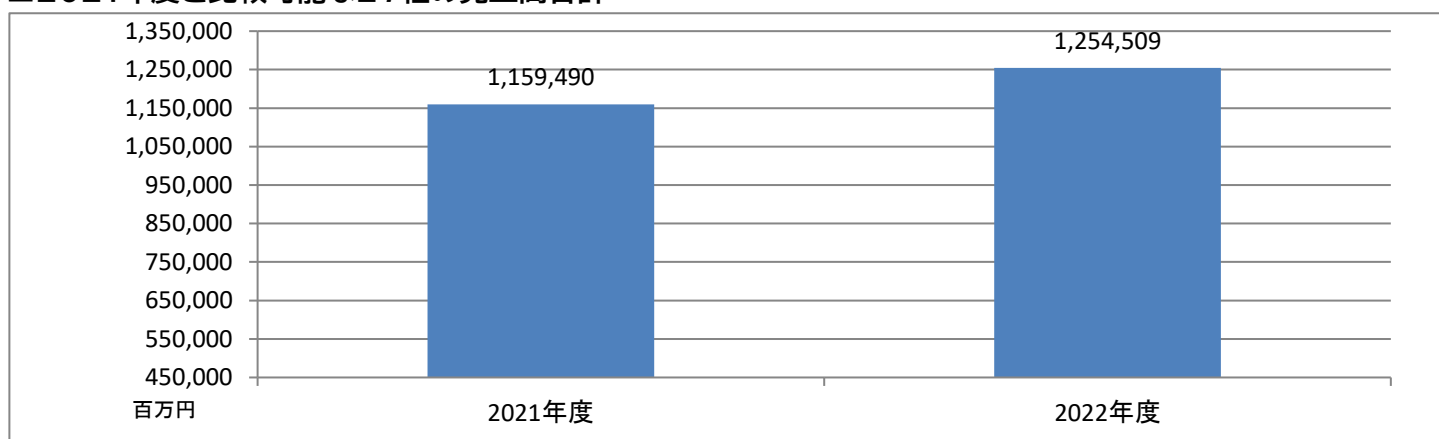
2021年度と比較可能な27社の売上高の合計は1兆2545億900万円で、2021年度より950億1900万円(8.2%)の増加となった。

■売上高合計

	公開	非公開
2020年度	37社	13社
2021年度	30社	11社
2022年度	42社	9社

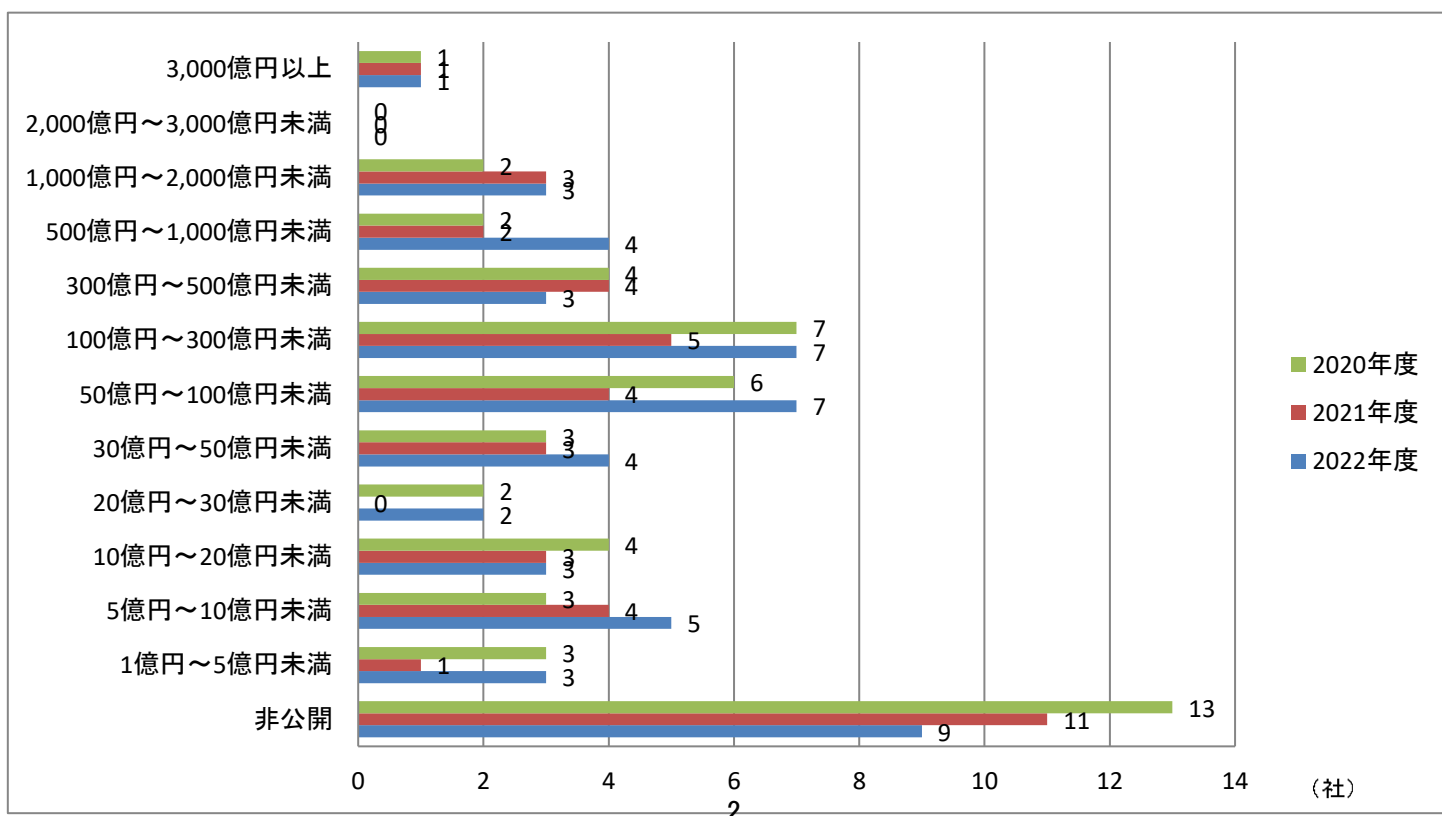


■2021年度と比較可能な27社の売上高合計



■売上高分布

2020年度	N= 50
2021年度	N= 41
2022年度	N= 51



2. 従業員数

総従業員数(直接雇用者全員の数)の合計は269,307人であった。総従業員数「1,001人～3,000人」が最も多く15社で、次いで「101人～300人」が7社、「501人～1,000人」が5社と続いた。総従業員数に占める正規社員の数に5割未満の会員は33社で、非公開とした7社を除いた44社の75.0%を占めた。

また、2021年度と比較可能な総従業員数および正規社員数について、以下の通りである。

【2021年度と比較可能な33社の総従業員数】

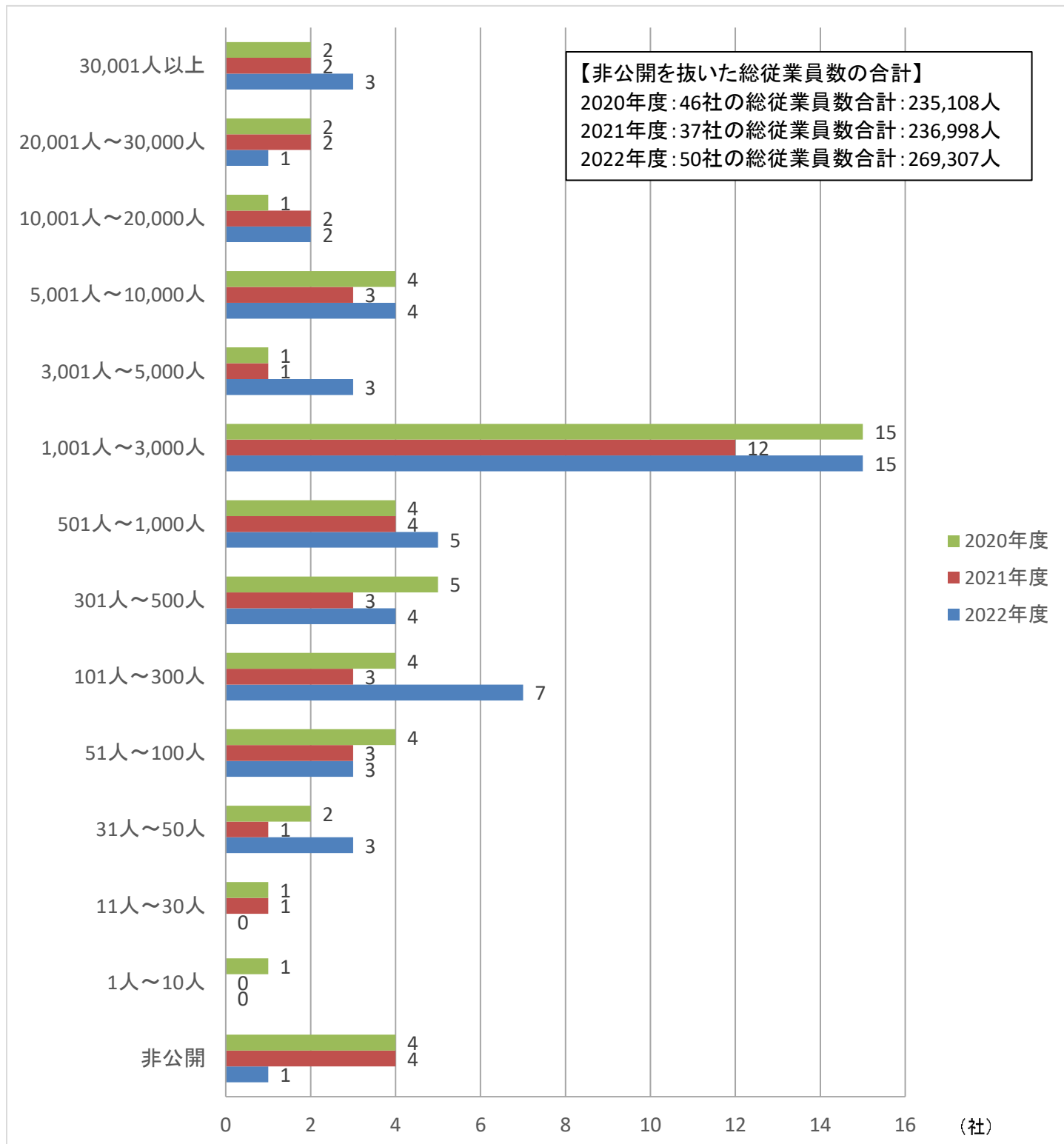
・2021年度:231,623人 ・2022年度:245,923人 対前年度比+14,300人

【2021年度と比較可能な28社の正規社員数】

・2021年度:31,103人 ・2022年度:36,351人 対前年度比+5,248人

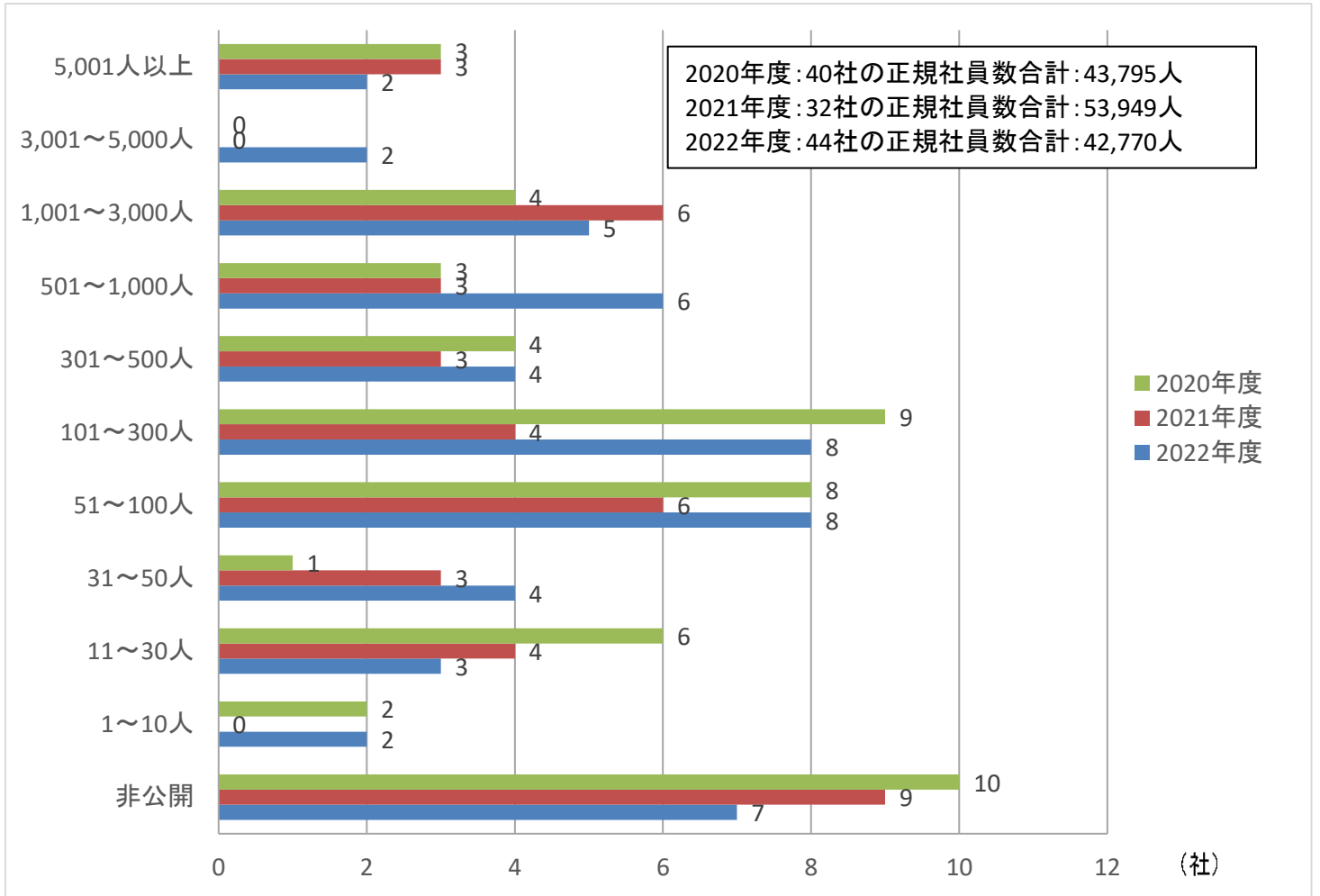
■総従業員数(直接雇用者全員の数)

2020年度 N= 50
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51



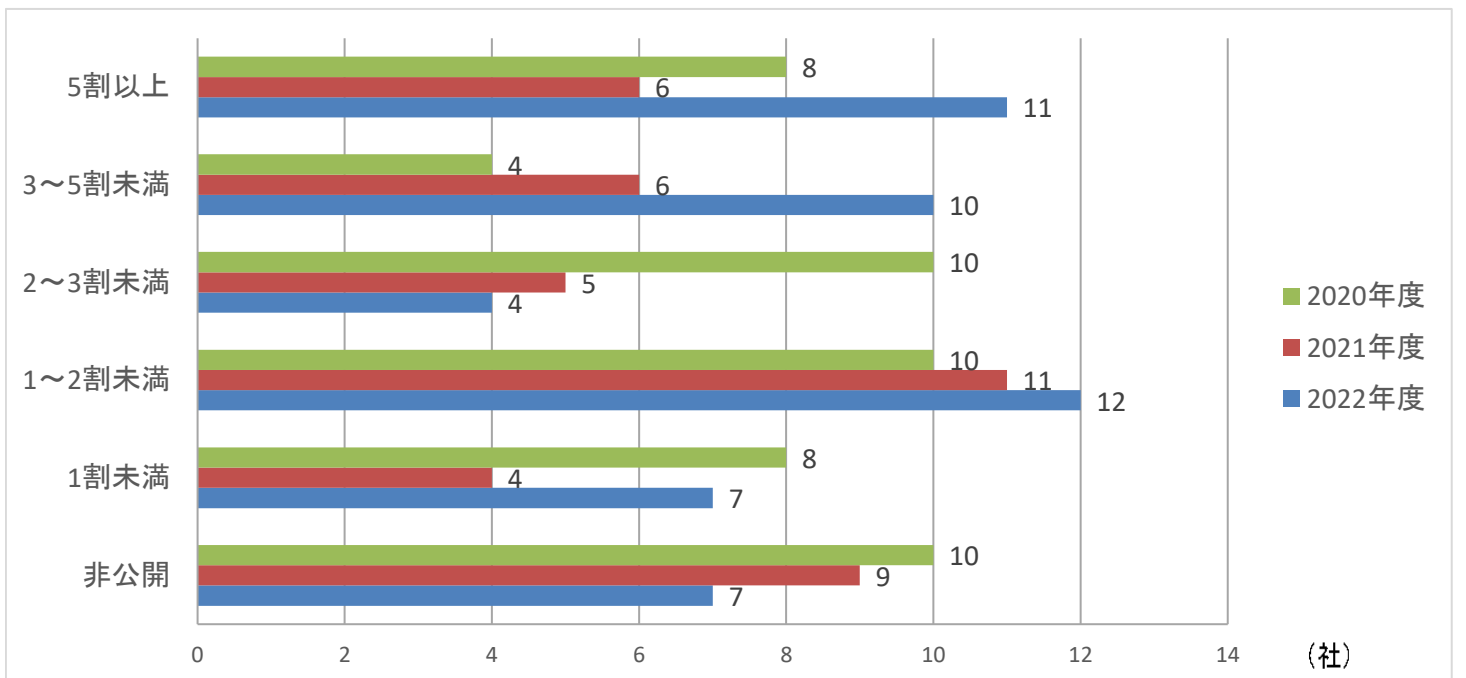
■正規社員数

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



■全体に占める正規社員割合

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51

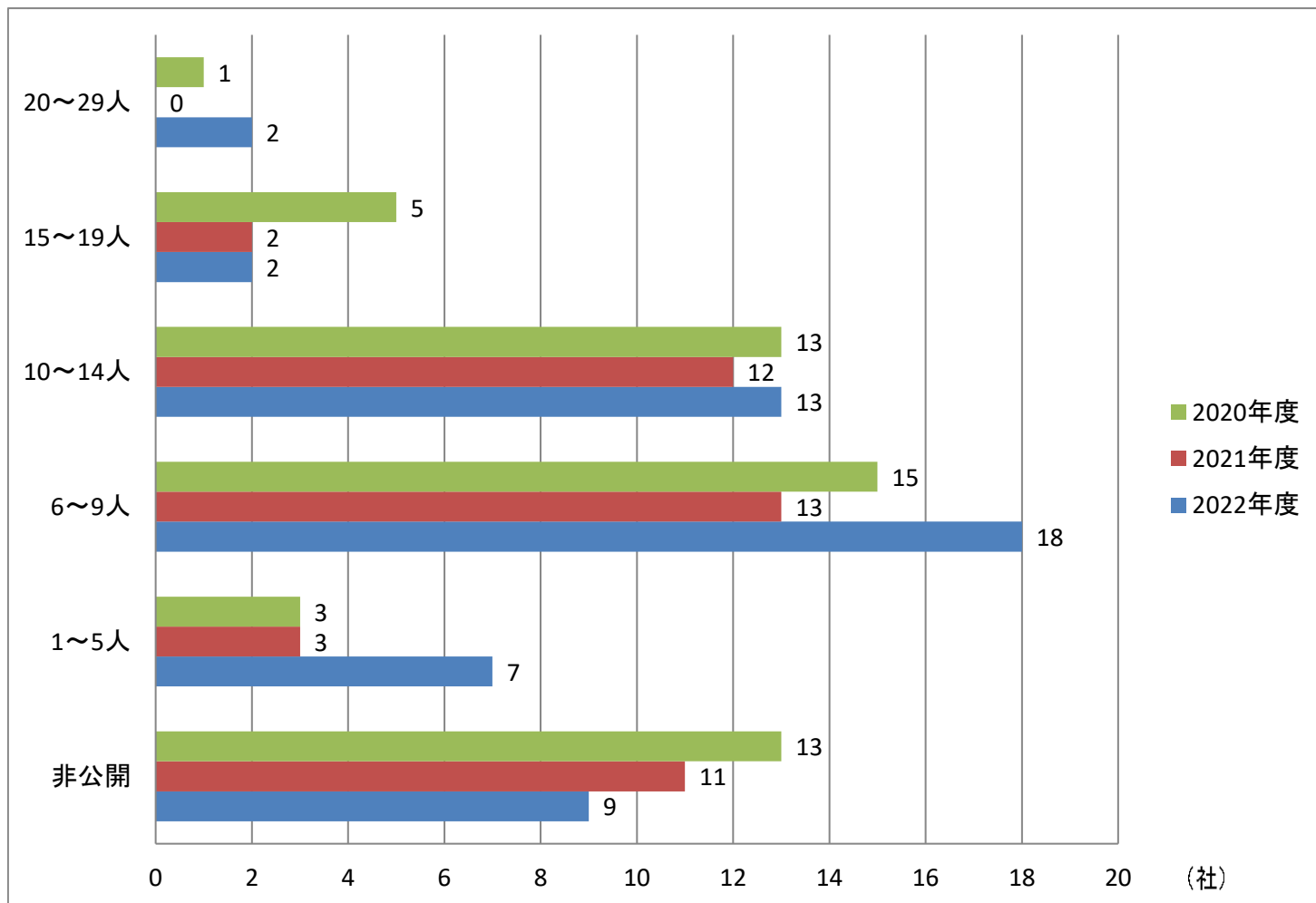


3. スーパーバイザーの配置

スーパーバイザーの配置については、一人のスーパーバイザーあたり「6～9人のコミュニケーターを配置している」が最も多く18社(43%)で、次いで「10人～14人」が13社(31%)であった。平均では8.79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27社の配置平均は、2021年度が8.94人、2022年度が9.07人であった。

■一人のスーパーバイザーあたりのコミュニケーター数

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



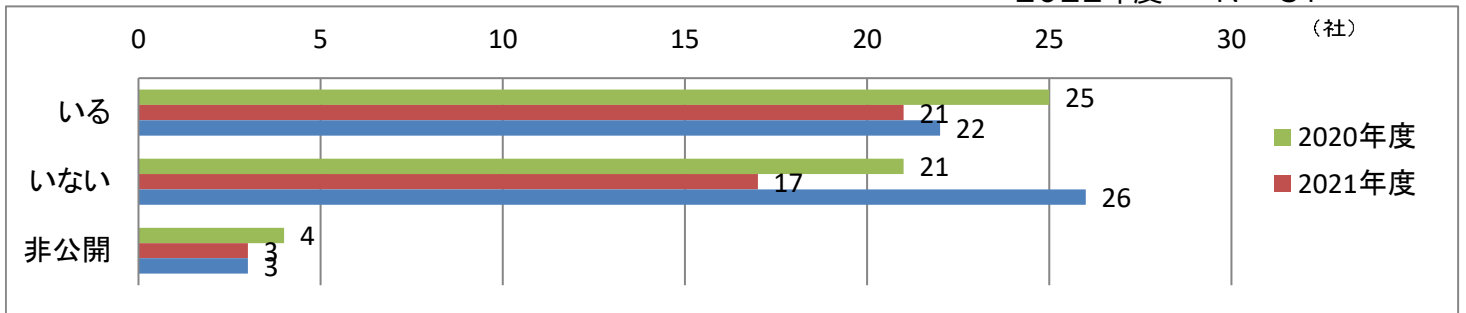
■一人のスーパーバイザーに対するコミュニケーター数

2020年度: 9.58 人
 2021年度: 8.98 人
 2022年度: 8.79 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(46%)の会員が「いる」と回答している。

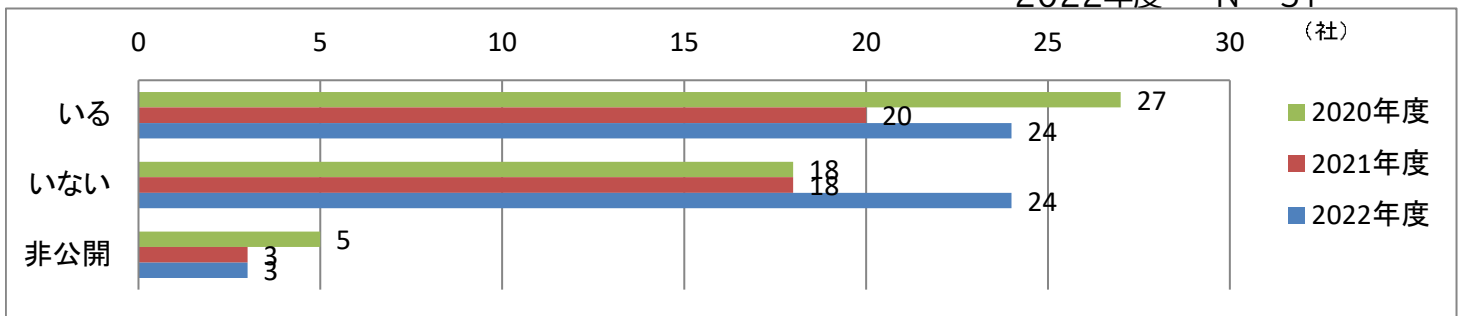
2020年度 N= 50
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51



5. 専任QC・QA担当者の有無

専任QC・QAの有無に関しては、24社(50%)の会員が「いる」と回答している。

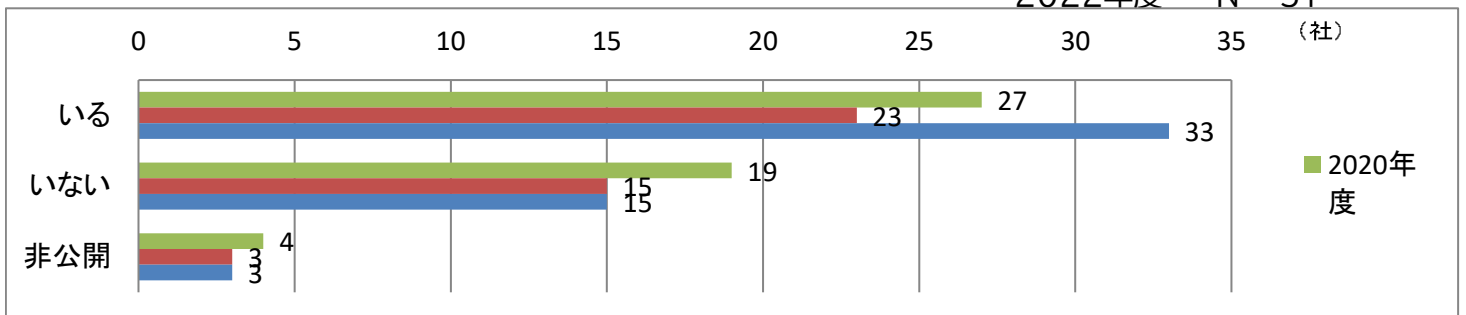
2020年度 N= 50
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51



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、33社(69%)の会員が「いる」と回答している。

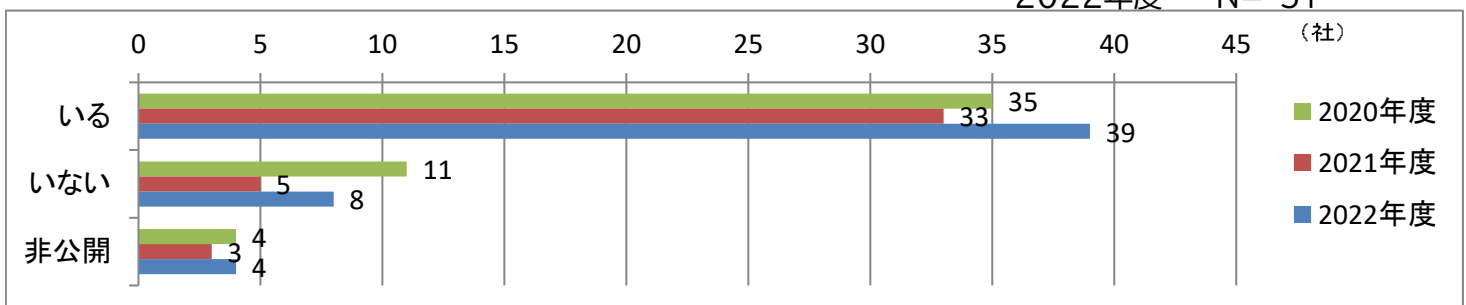
2020年度 N= 50
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51



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39社(83%)の会員が「いる」と回答している。

2020年度 N= 50
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51



8. 在宅コミュニケーターの有無

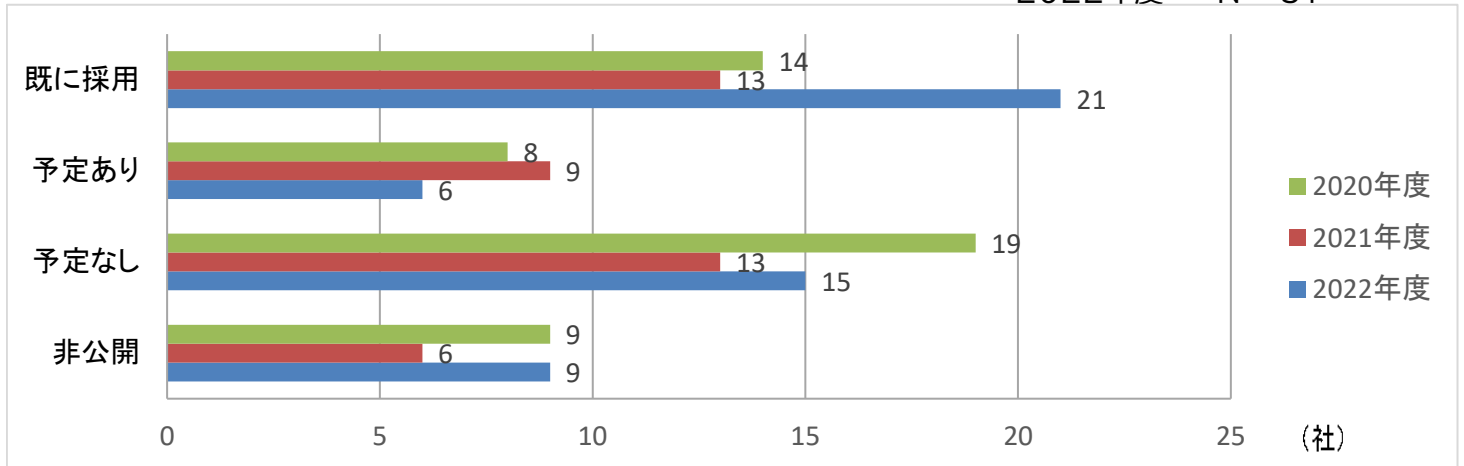
在宅コミュニケーターの有無に関しては、「既に採用している」は21社(50%)であり、その理由として「働き方の多様化のため」が21社(100%)と最も多く、「BCP対策のため」が20社(95%)と続いた。一方、「採用予定なし」は15社(36%)で、その理由として「セキュリティ上の問題」が10社(67%)と最も多く、「現場のマネジメントが困難」が8社(53%)と続いた。

また、2021年度と比較可能な27社では、以下の通りである。

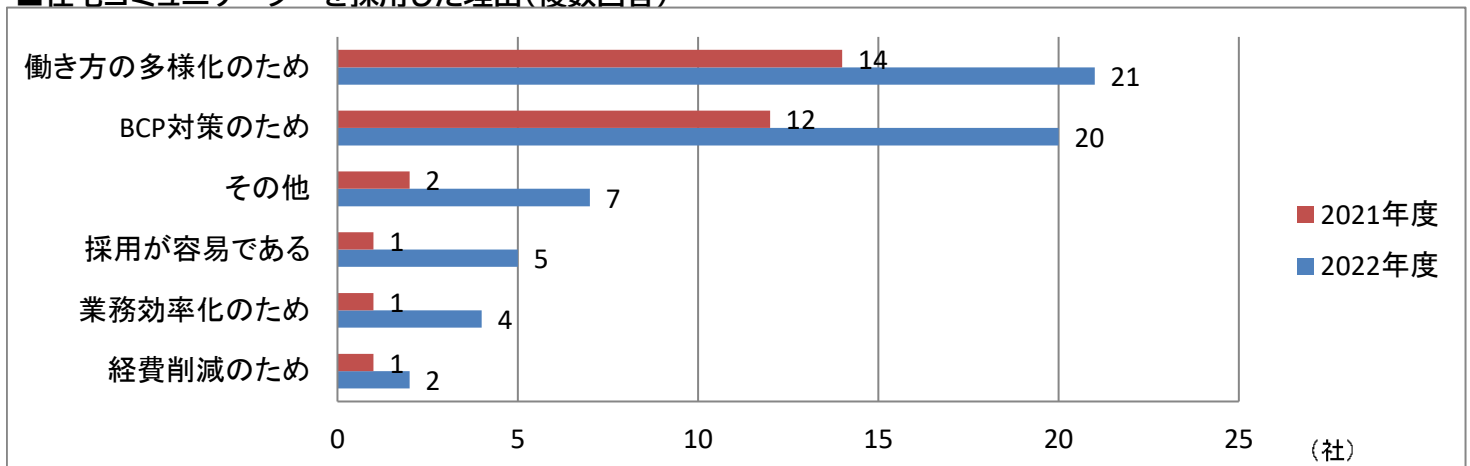
- 2021年度:「すでに採用」=12社、「予定あり」=7社、「採用予定なし」=8社
- 2022年度:「すでに採用」=18社、「予定あり」=2社、「採用予定なし」=7社

■在宅コミュニケーターの採用予定

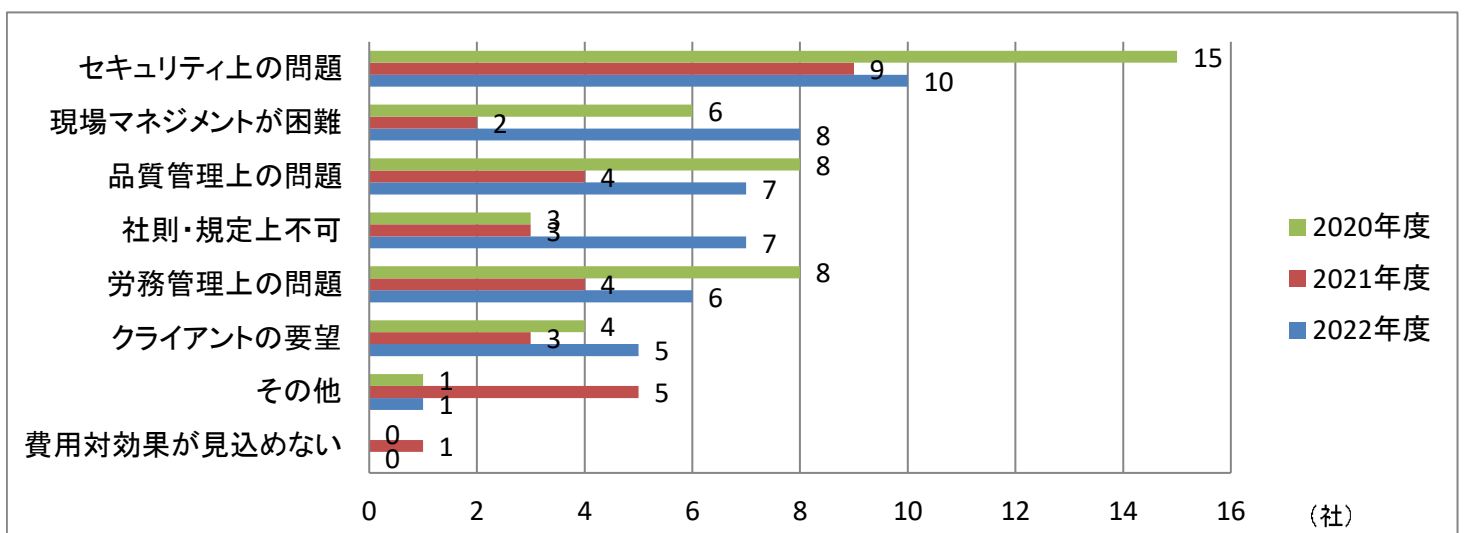
2020年度 N= 50
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51



■在宅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)

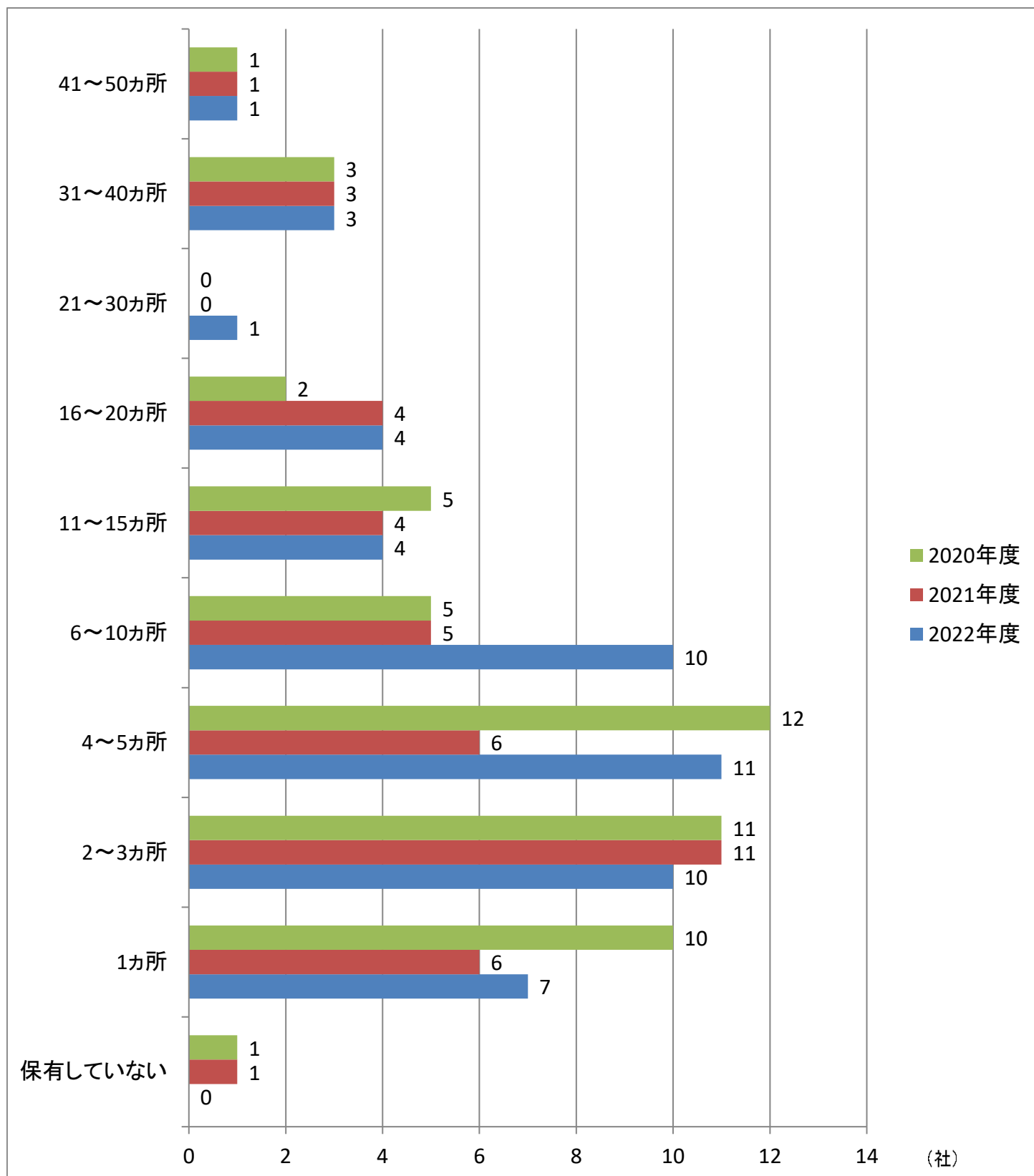


9. 保有するセンター数

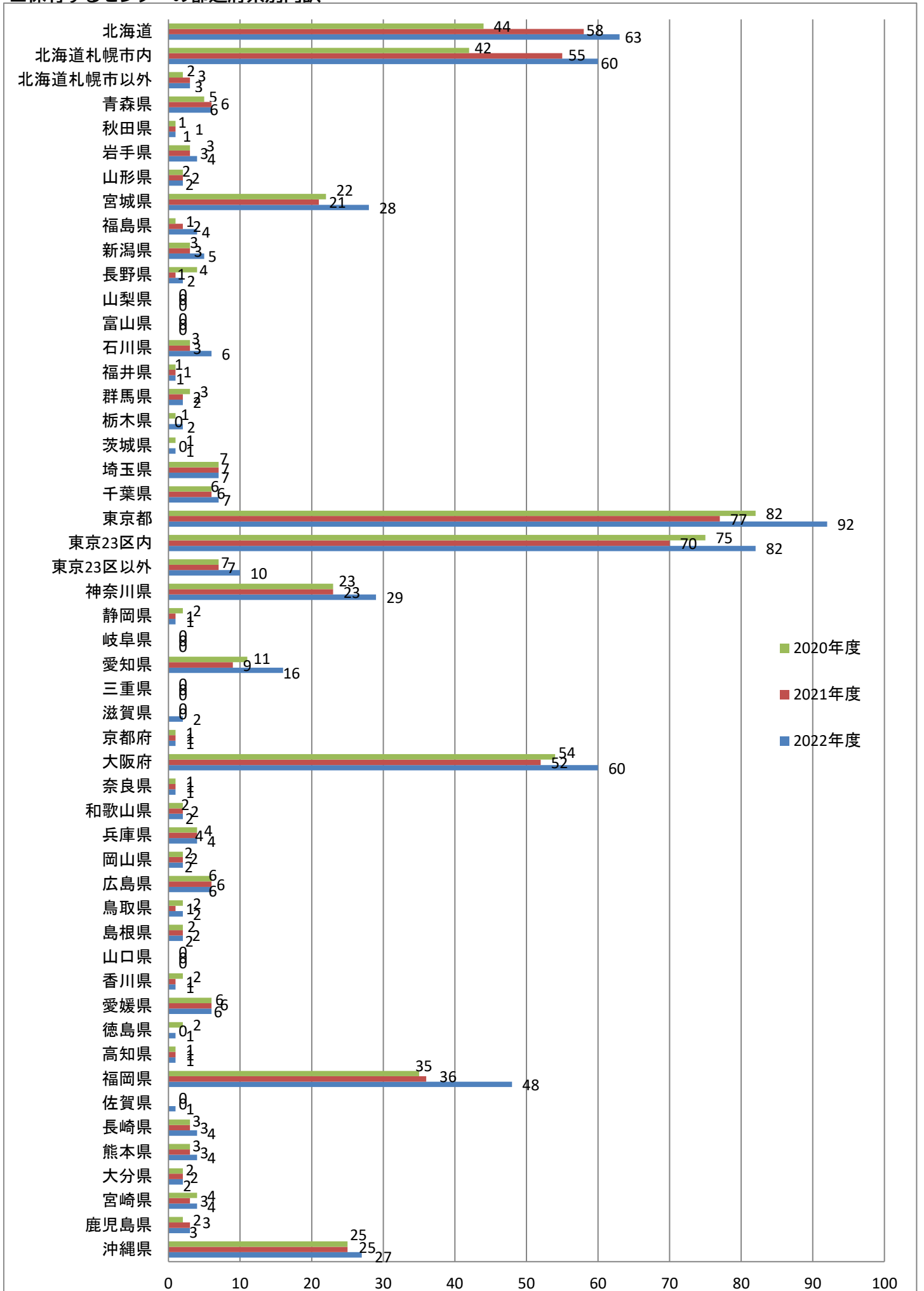
センター数については、「4～5カ所」が最も多く、11社(22%)、次いで「6～10カ所」および「2～3カ所」がそれぞれ10社(20%)であった。平均すると9.1カ所で、2021年度の平均9.3カ所より0.2カ所減少した。総センター数は、2022年度が463カ所、2021年度は380カ所であった。2年連続で回答した36社のセンター数の合計は、2022年度が404カ所、2021年度が372カ所であった。

■保有するセンター数

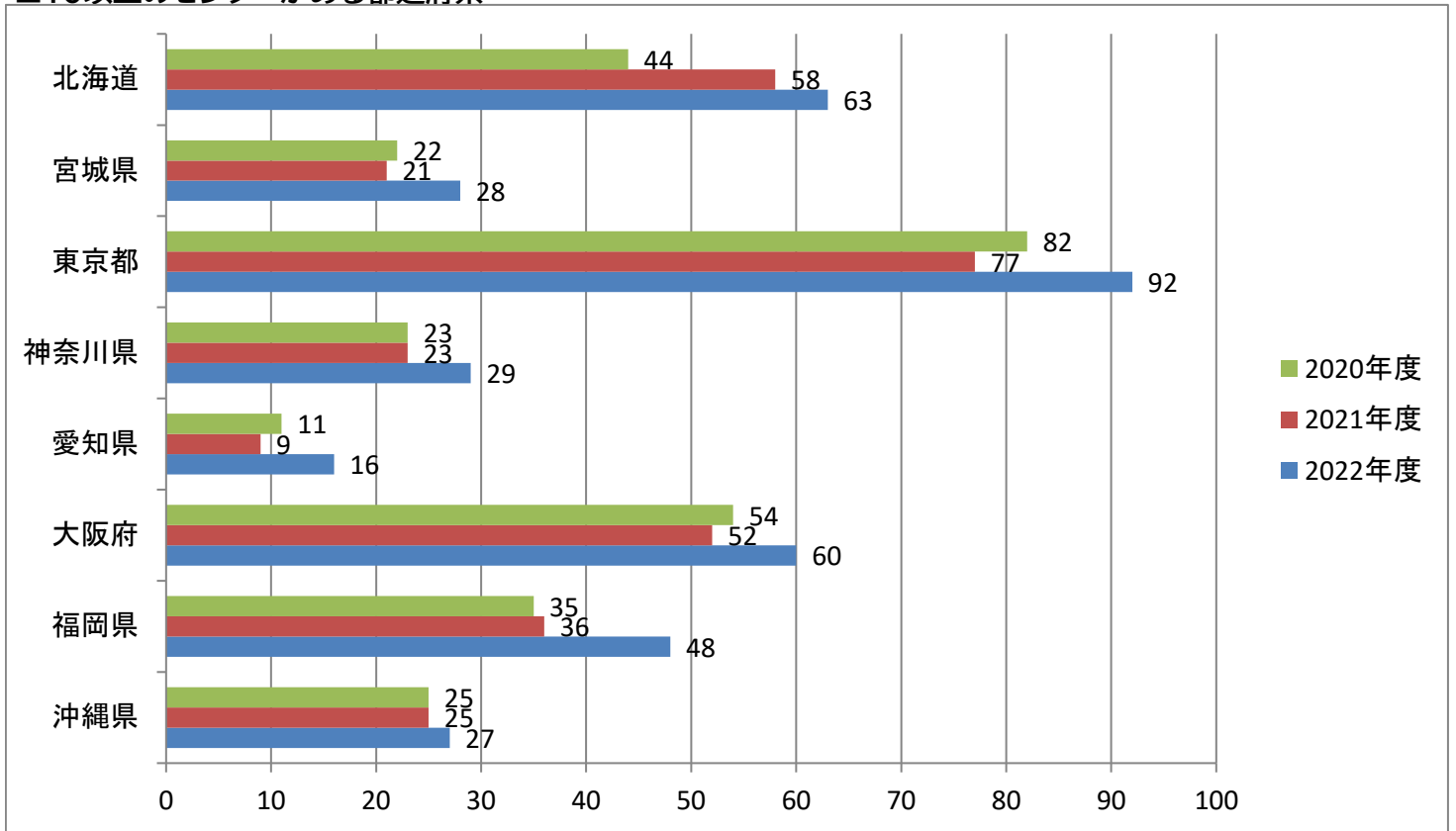
2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



■保有するセンターの都道府県別内訳



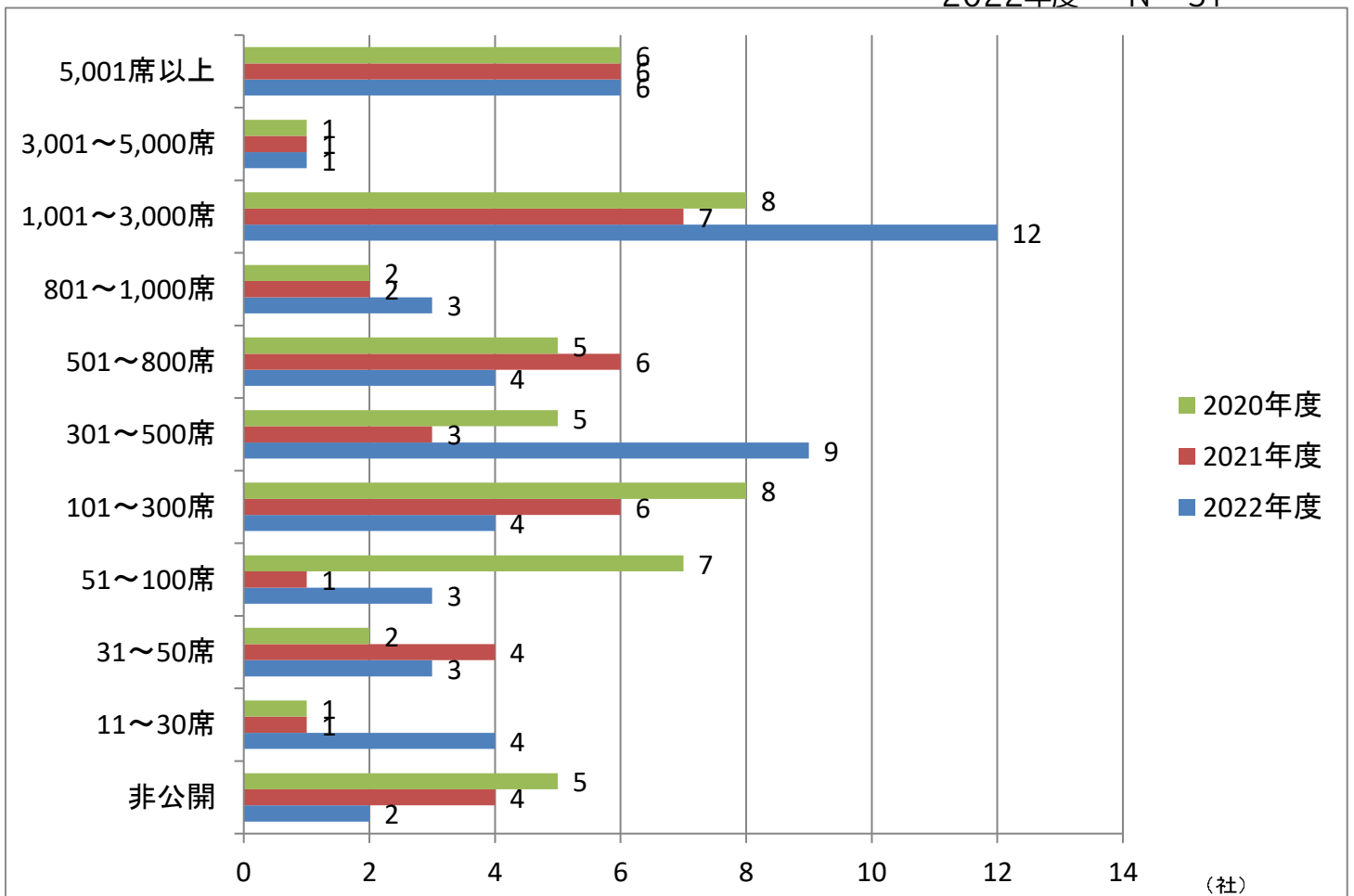
■10以上のセンターがある都道府県



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12社(24%)で最も多かった。「5,001席以上」と回答した6社のうち、2社が10,000席を超えていた。

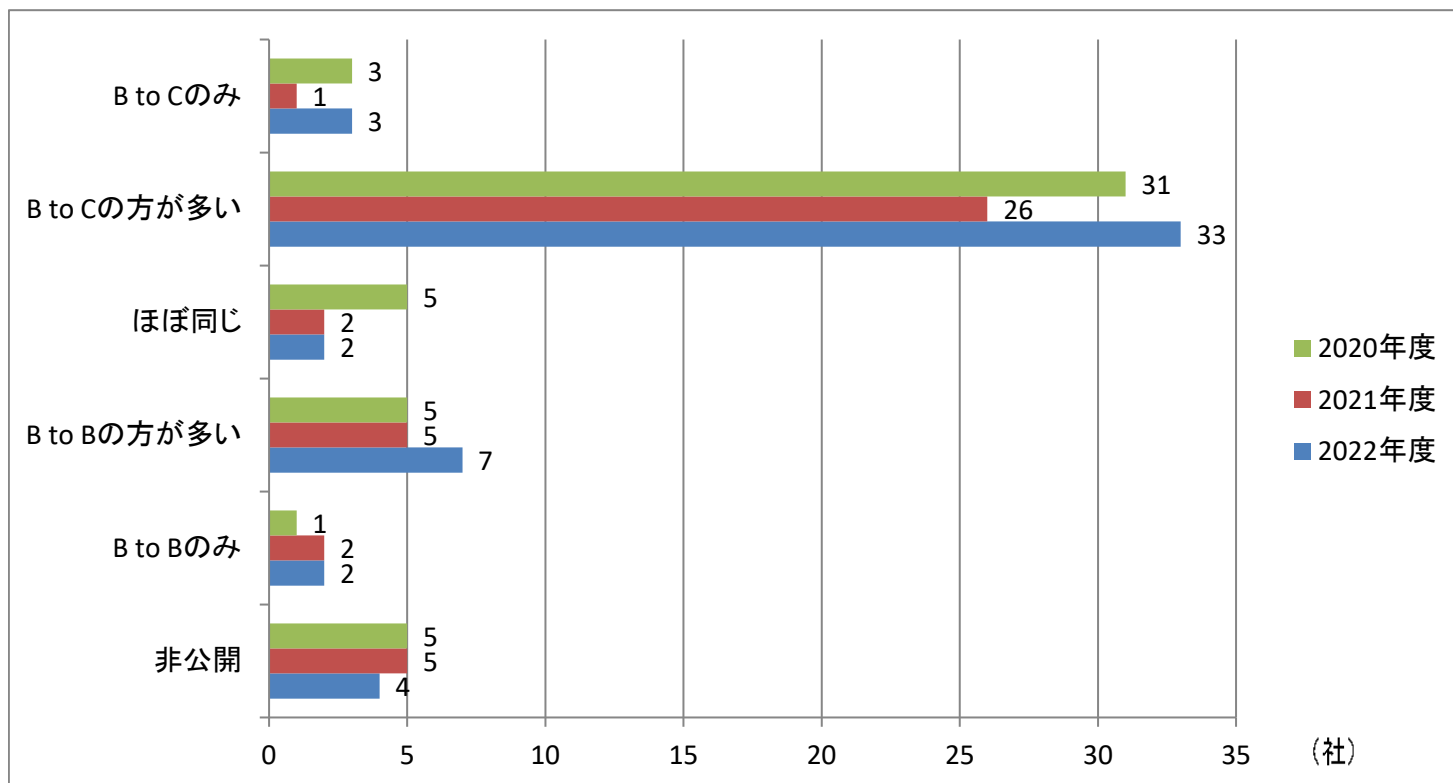
2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



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」、「BtoCの方が多い」を合わせると36社で、全体の77%を占めている。

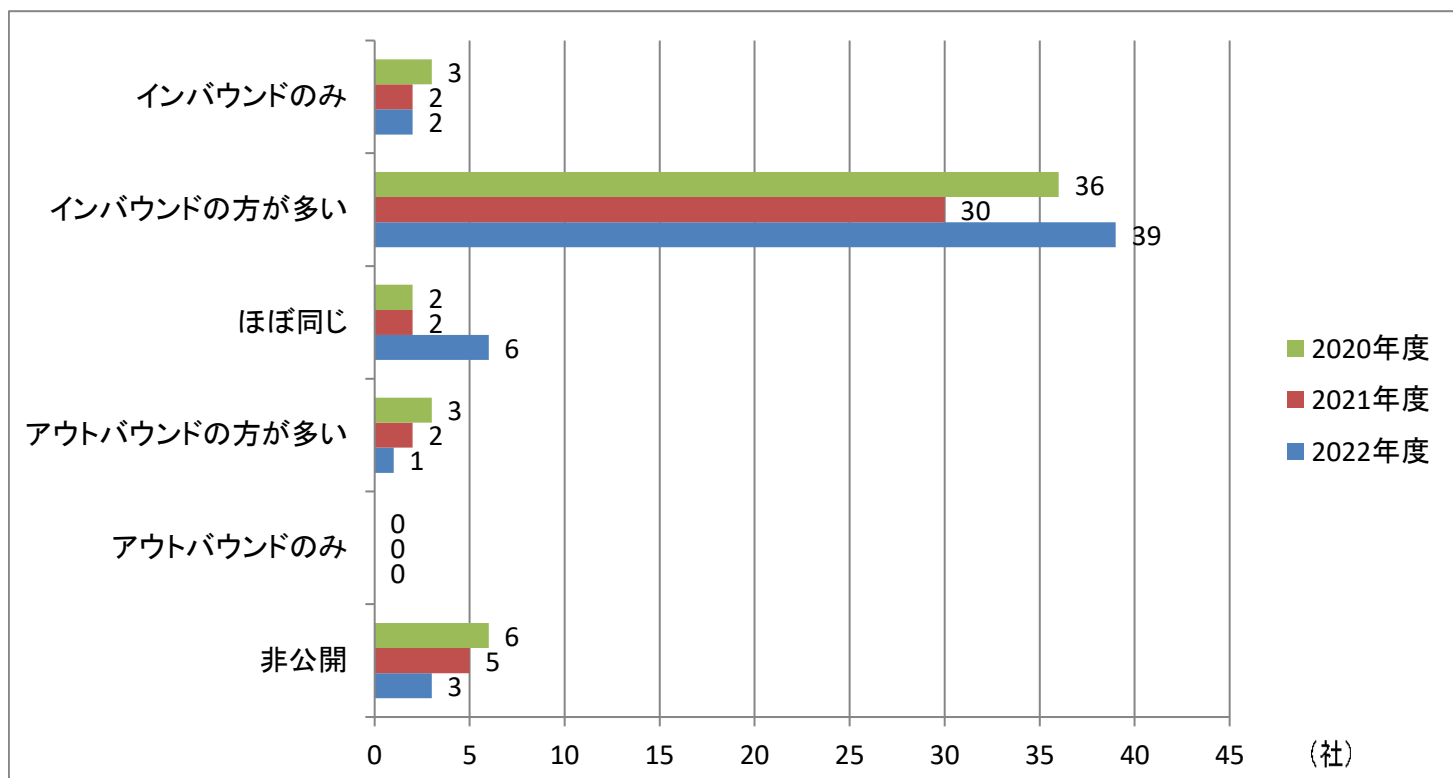
2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



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」を合わせると41社で全体の85%を占めている。

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51

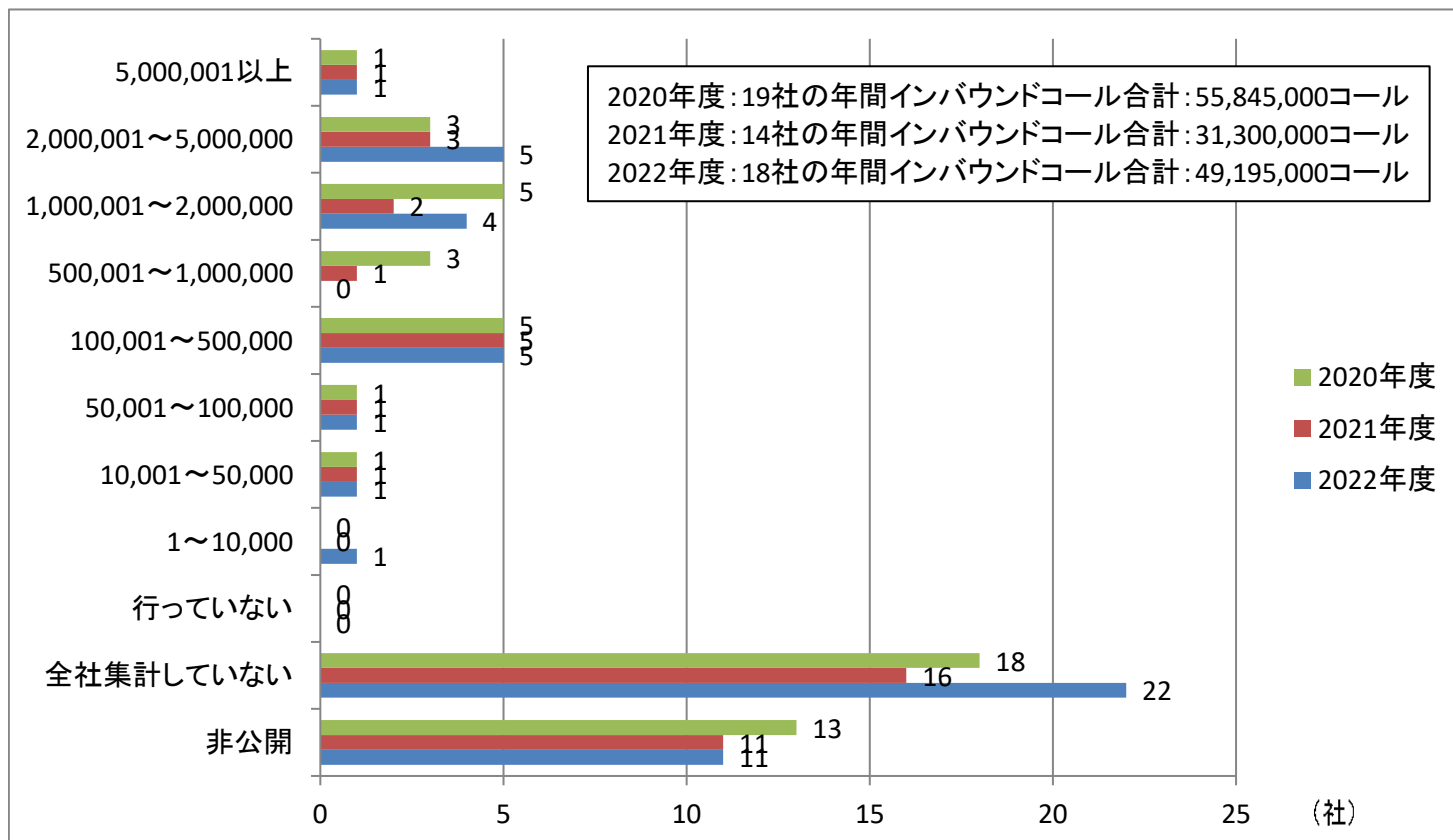


13. 年間コール数

実数で回答した年間コール数の合計は、インバウンドが18社で49,195,000コール、アウトバウンドが16社で9,877,200コールであった。

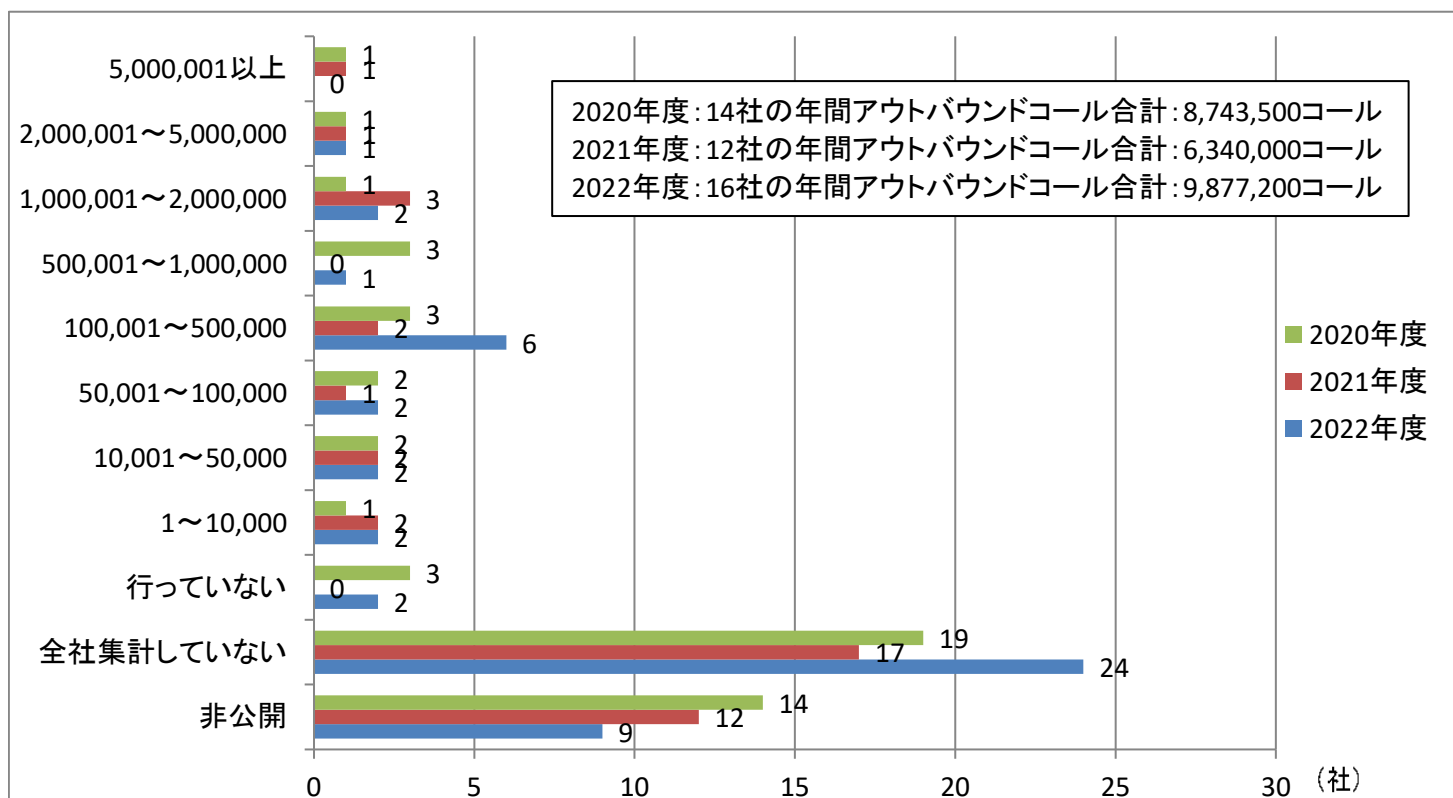
■インバウンド(年間コール数)

2020年度 N = 50
 2021年度 N = 41
 2022年度 N = 51



■アウトバウンド(年間コール数)

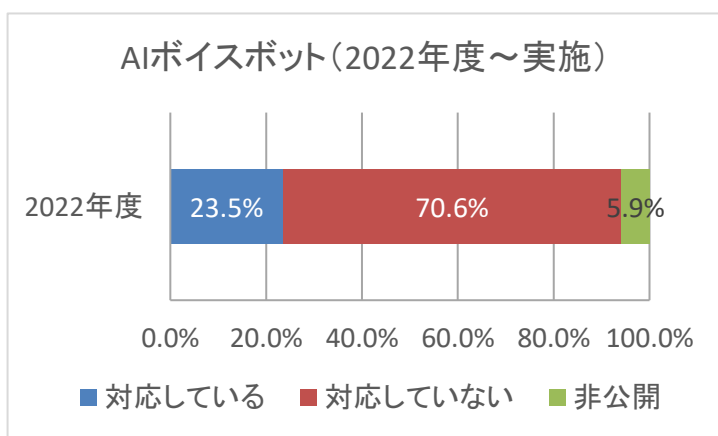
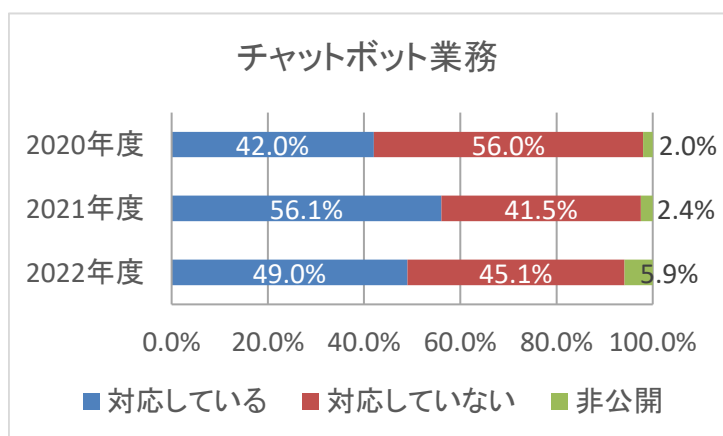
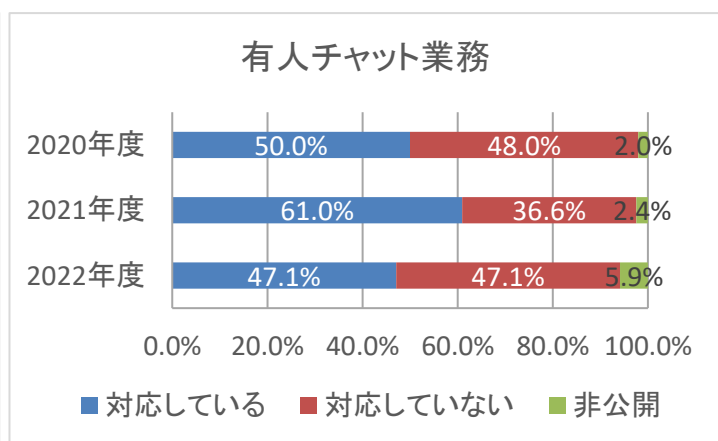
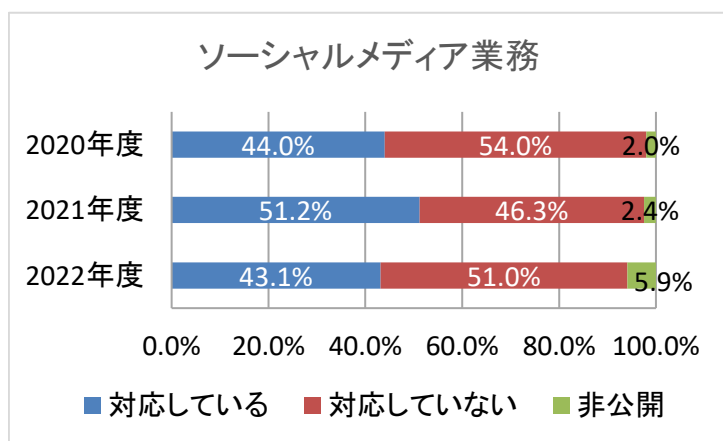
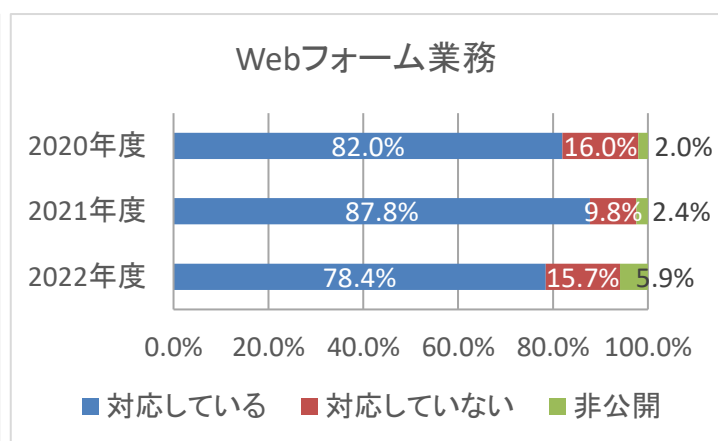
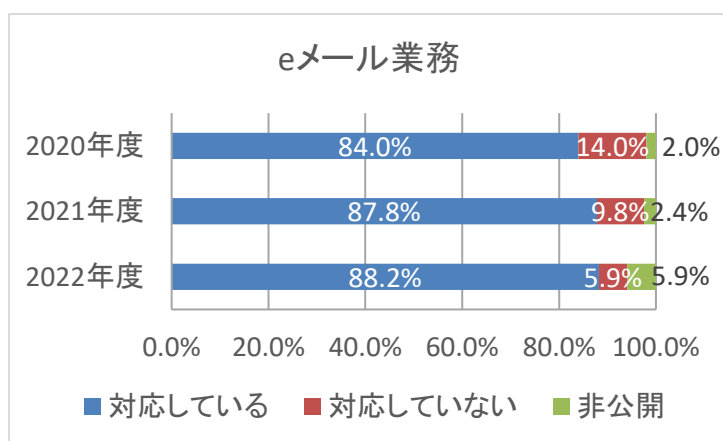
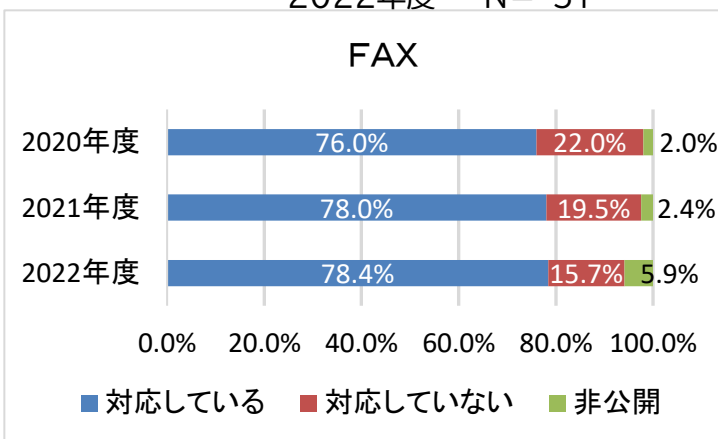
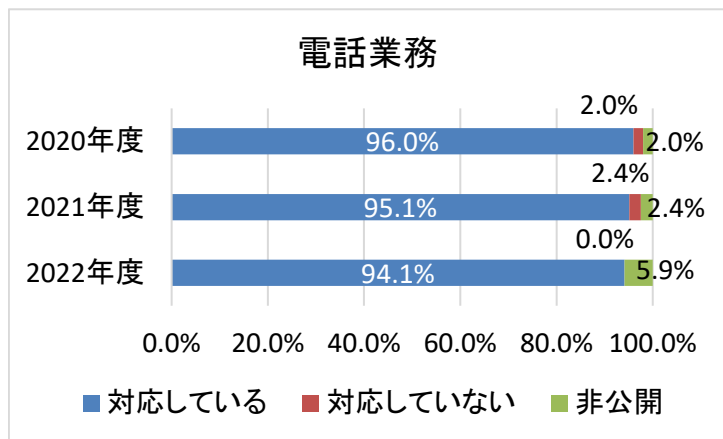
2020年度 N = 50
 2021年度 N = 41
 2022年度 N = 51



14. 提供している対応チャネル

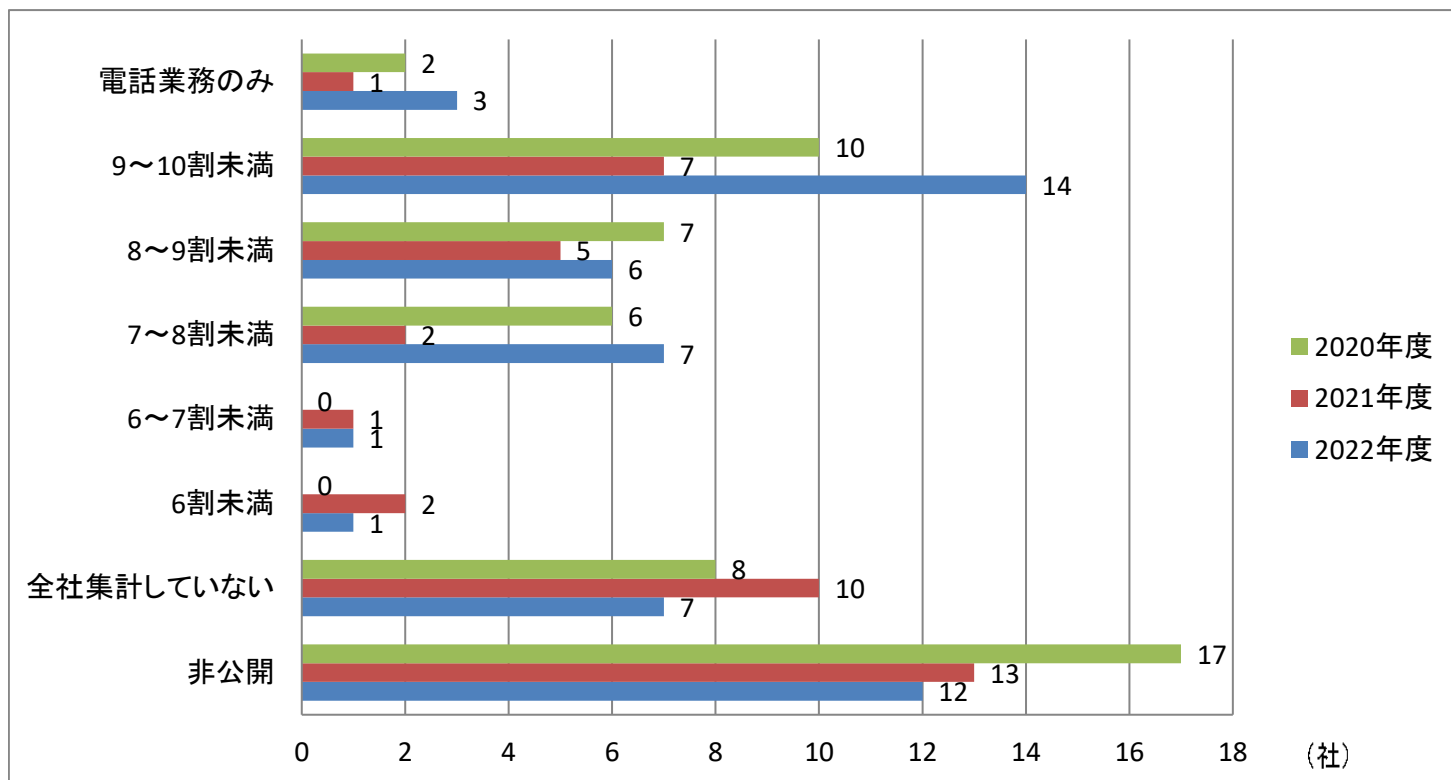
提供している対応チャネルは多い順で、「電話」が48社、「eメール」が45社、「FAX」、「Webフォーム」がそれぞれ40社となっている。

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



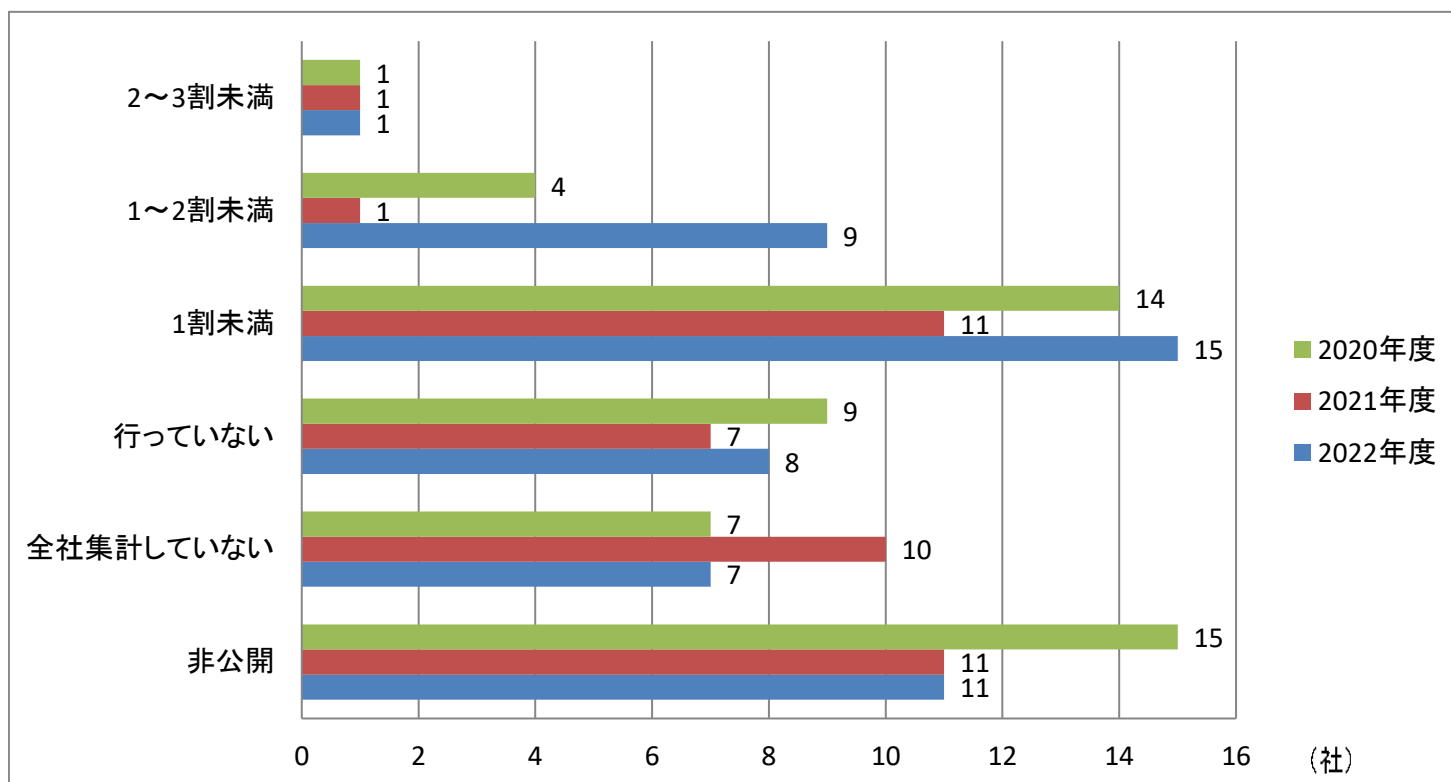
■対応チャンネルに占める電話業務の割合(売上)

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



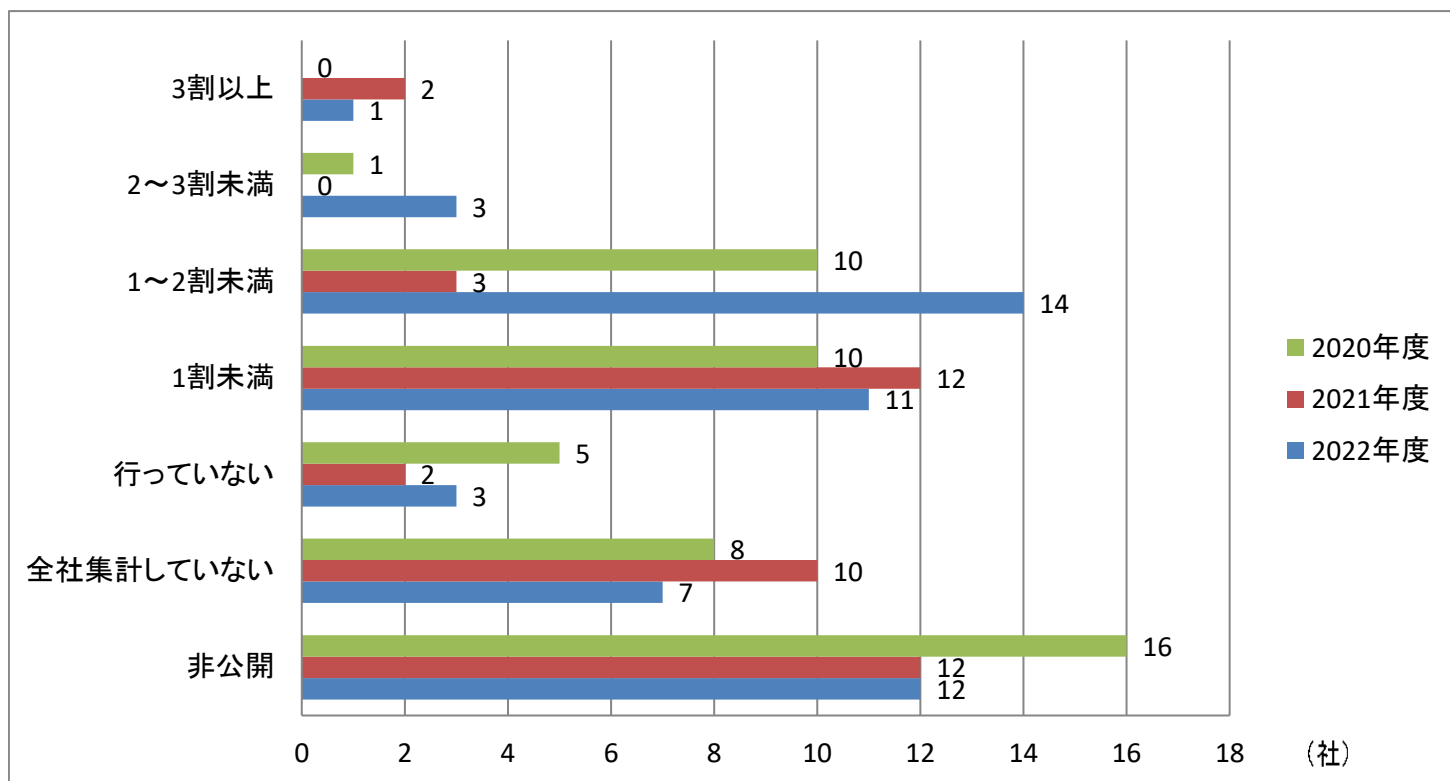
■対応チャンネルに占めるFAX業務の割合(売上)

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



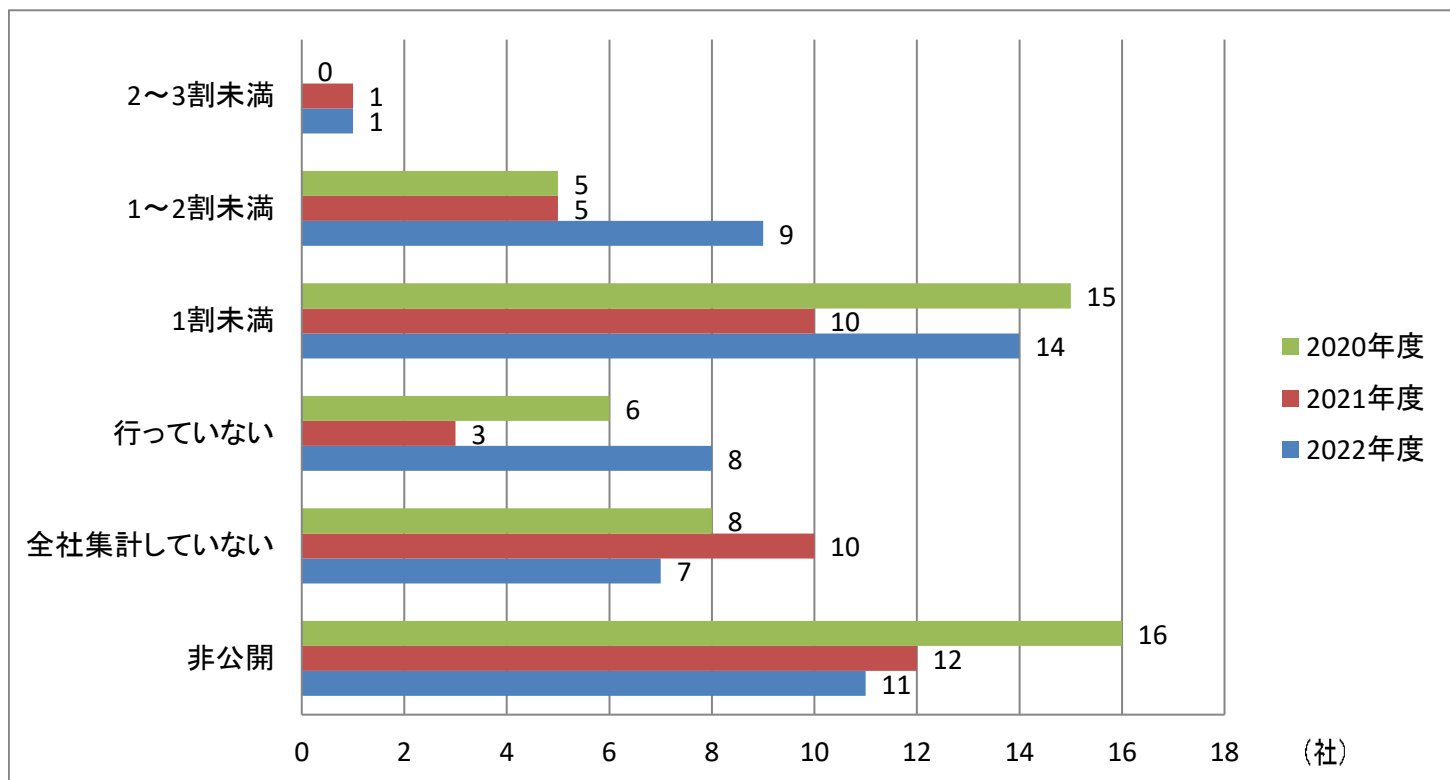
■対応チャンネルに占めるeメール業務の割合(売上)

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



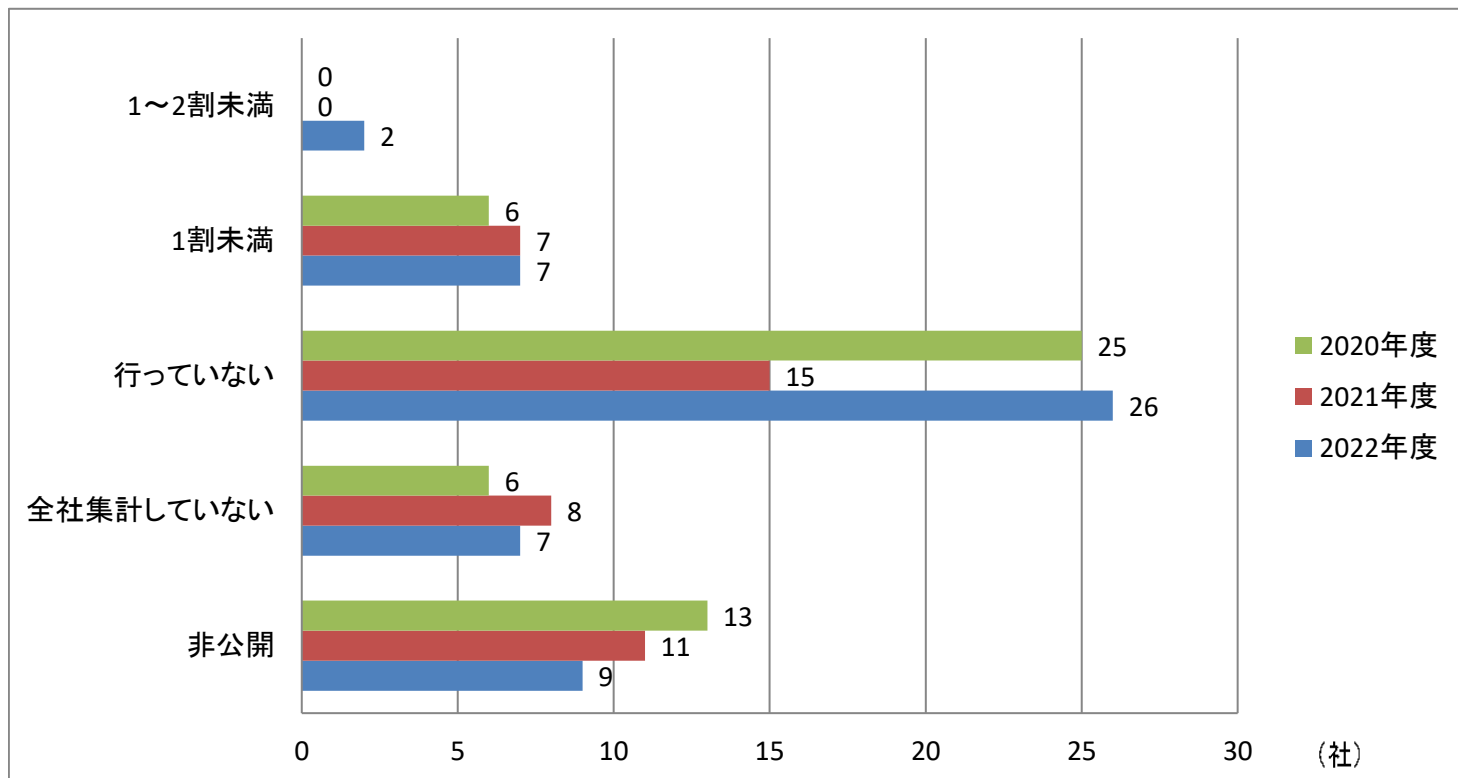
■対応チャンネルに占めるWebフォームの割合(売上)

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



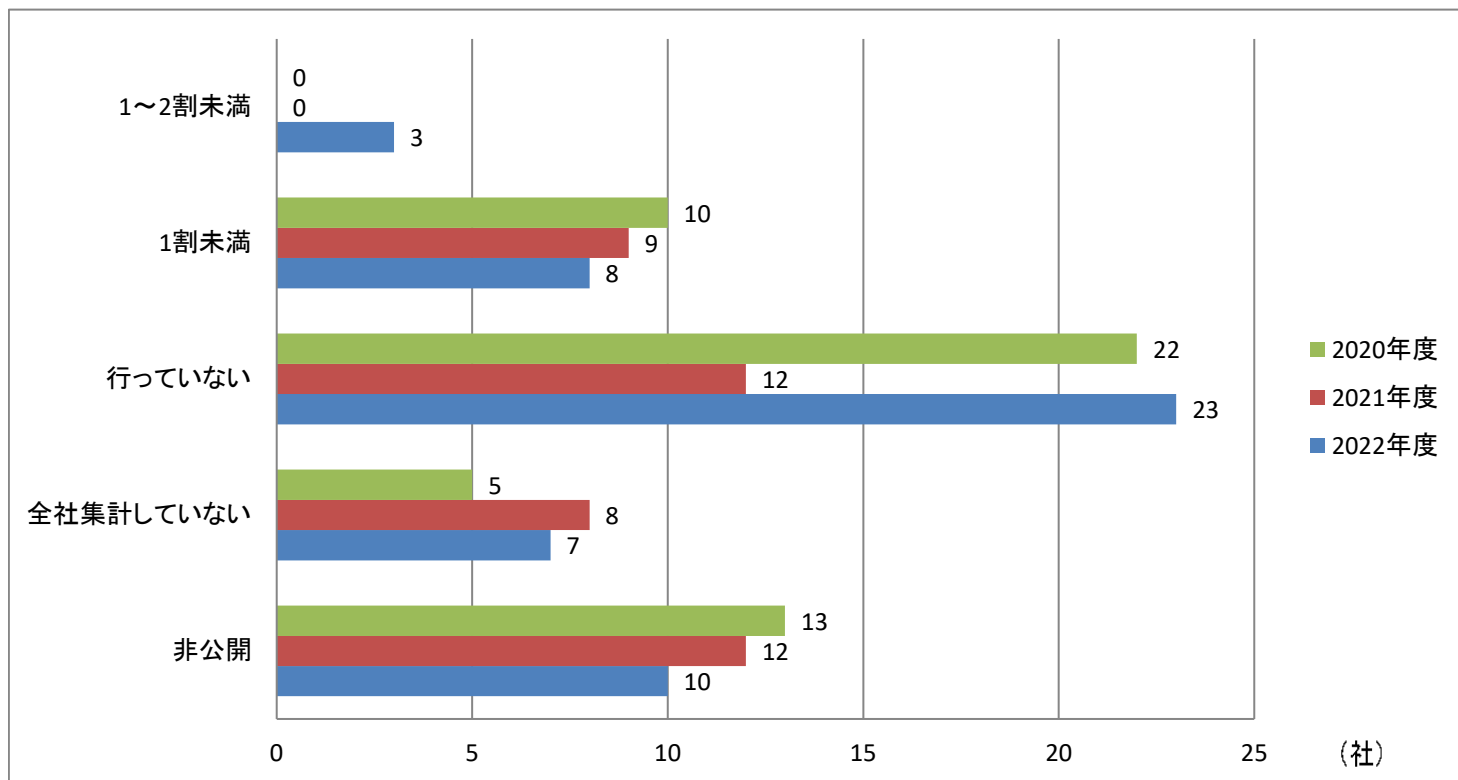
■対応チャンネルに占める**ソーシャルメディア**業務の割合(売上)

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



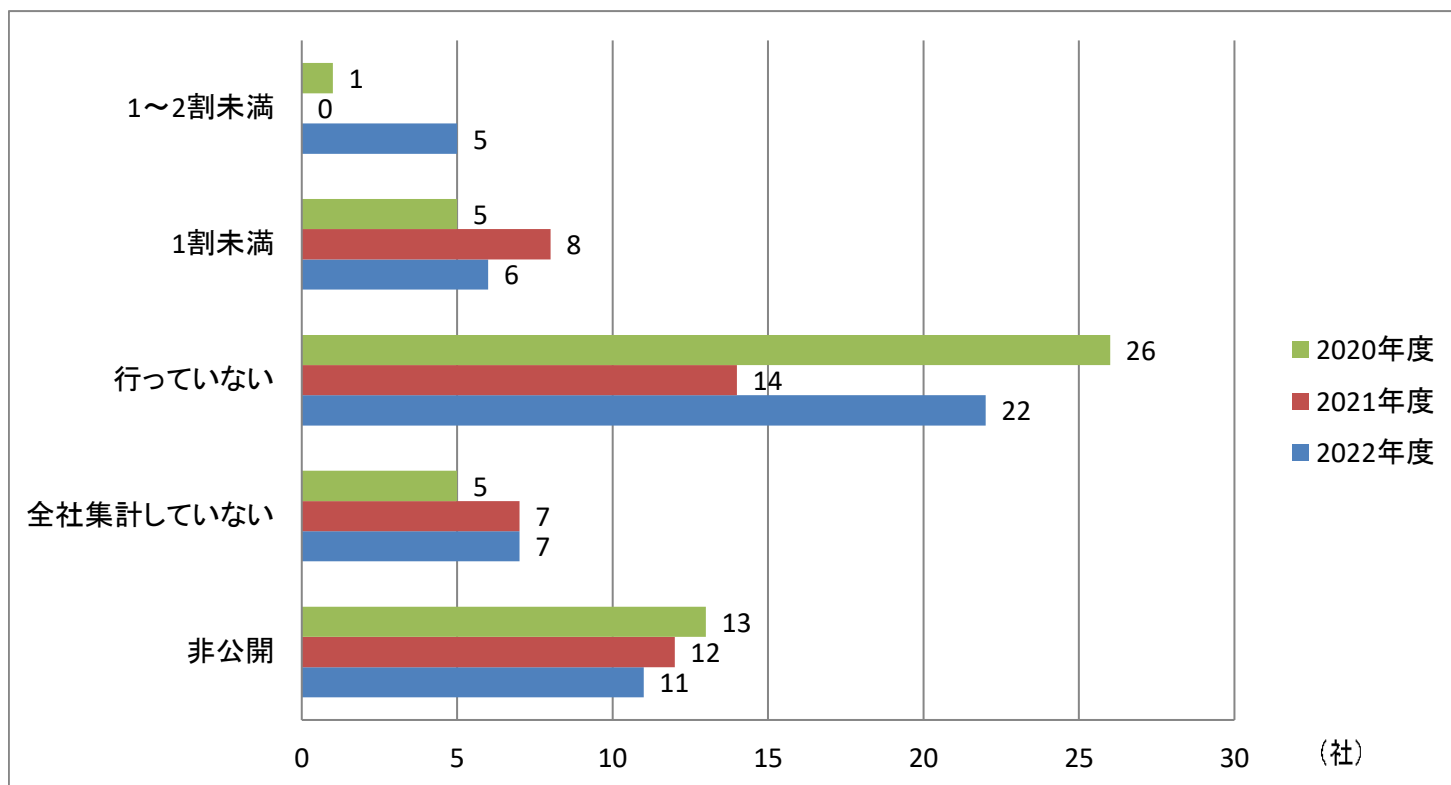
■対応チャンネルに占める**有人チャット**業務の割合(売上)

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



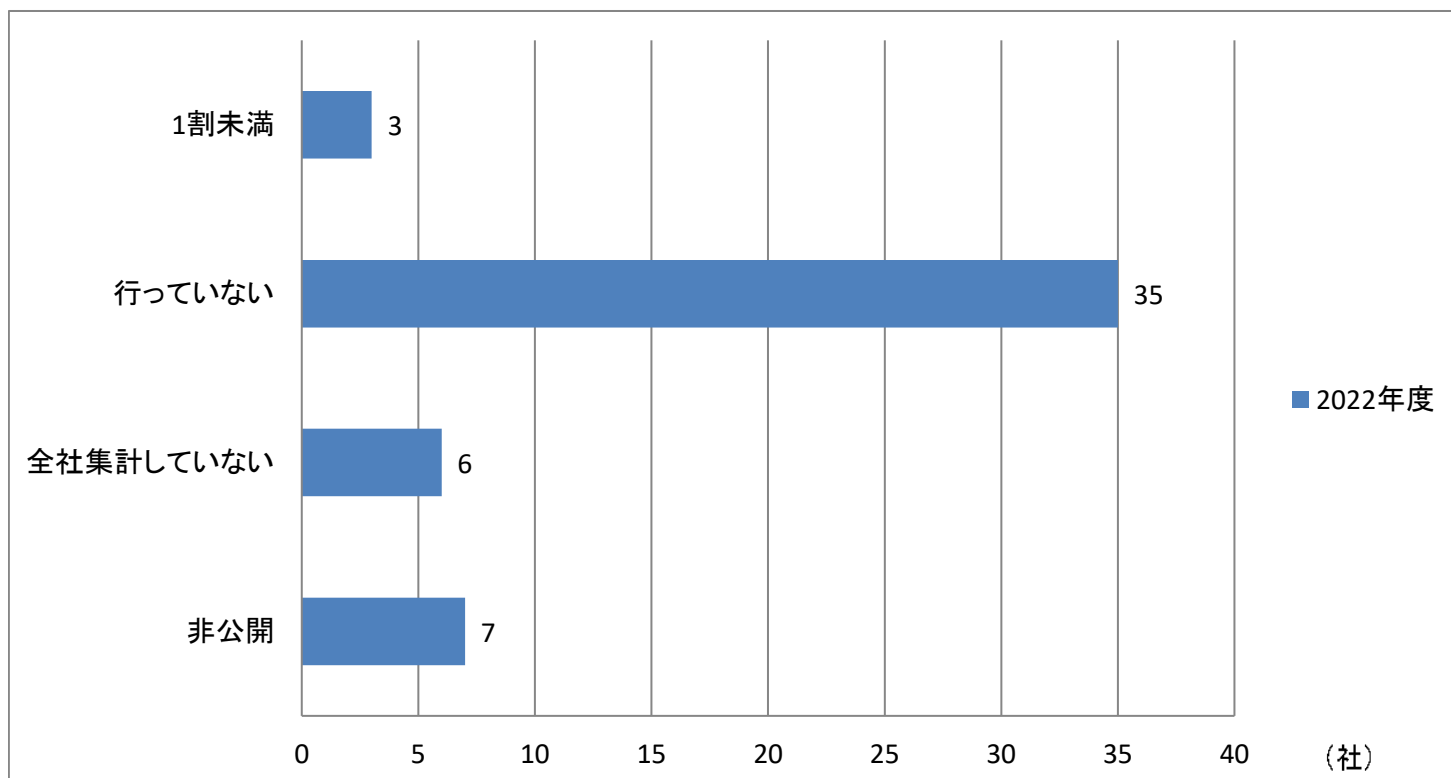
■対応チャンネルに占めるチャットボット業務の割合(売上)

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



■対応チャンネルに占めるAIボイスボット業務の割合(売上)【2022年度から実施】

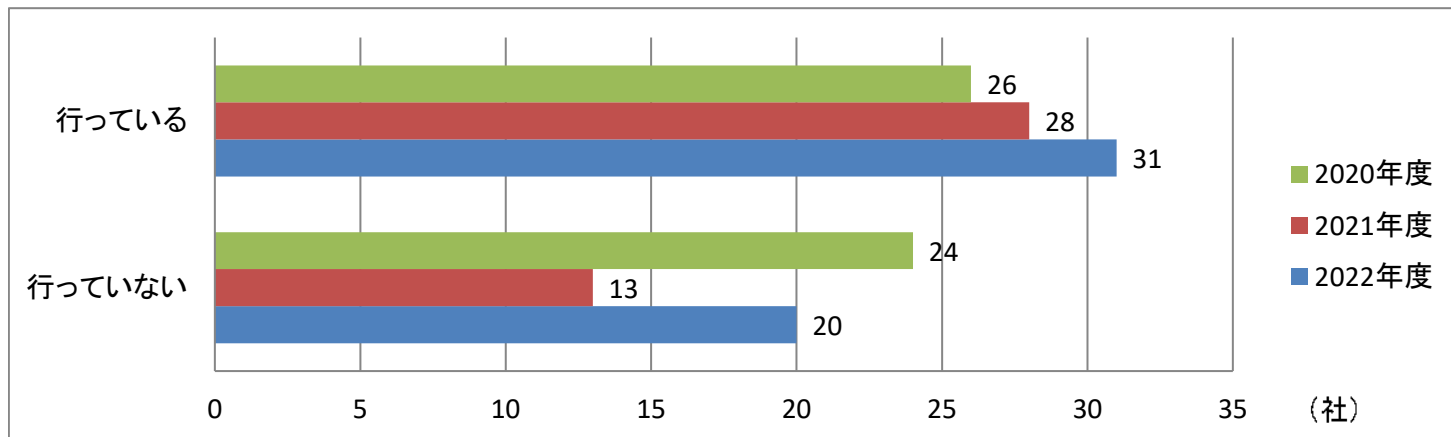
2022年度 N= 51



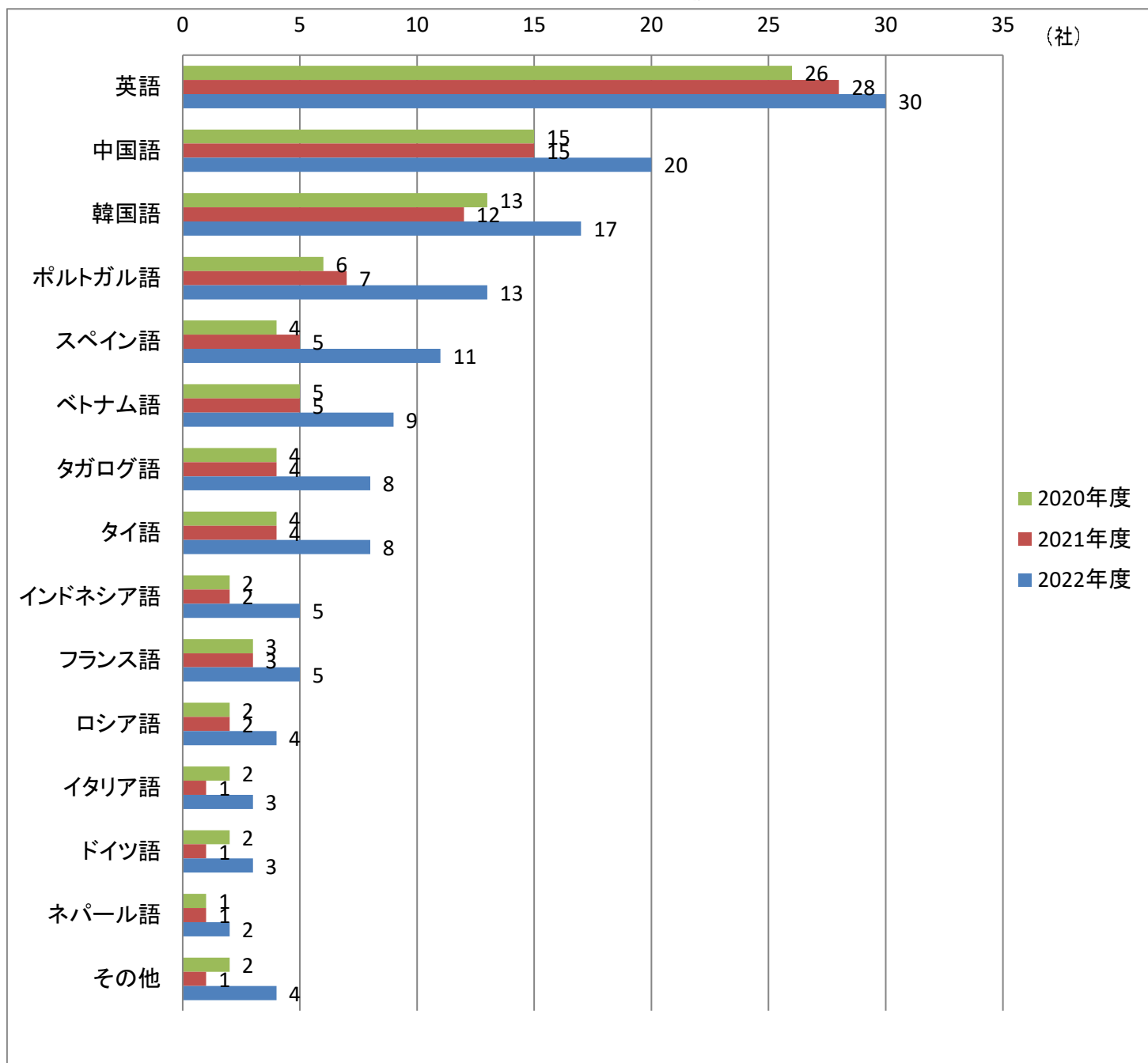
15. 外国語対応の有無

外国語対応を行っているのは31社(61%)で、対応している外国語は英語が30社(97%)で最も多く、次いで中国語が20社(65%)、韓国語が17社(55%)と続いた。

2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



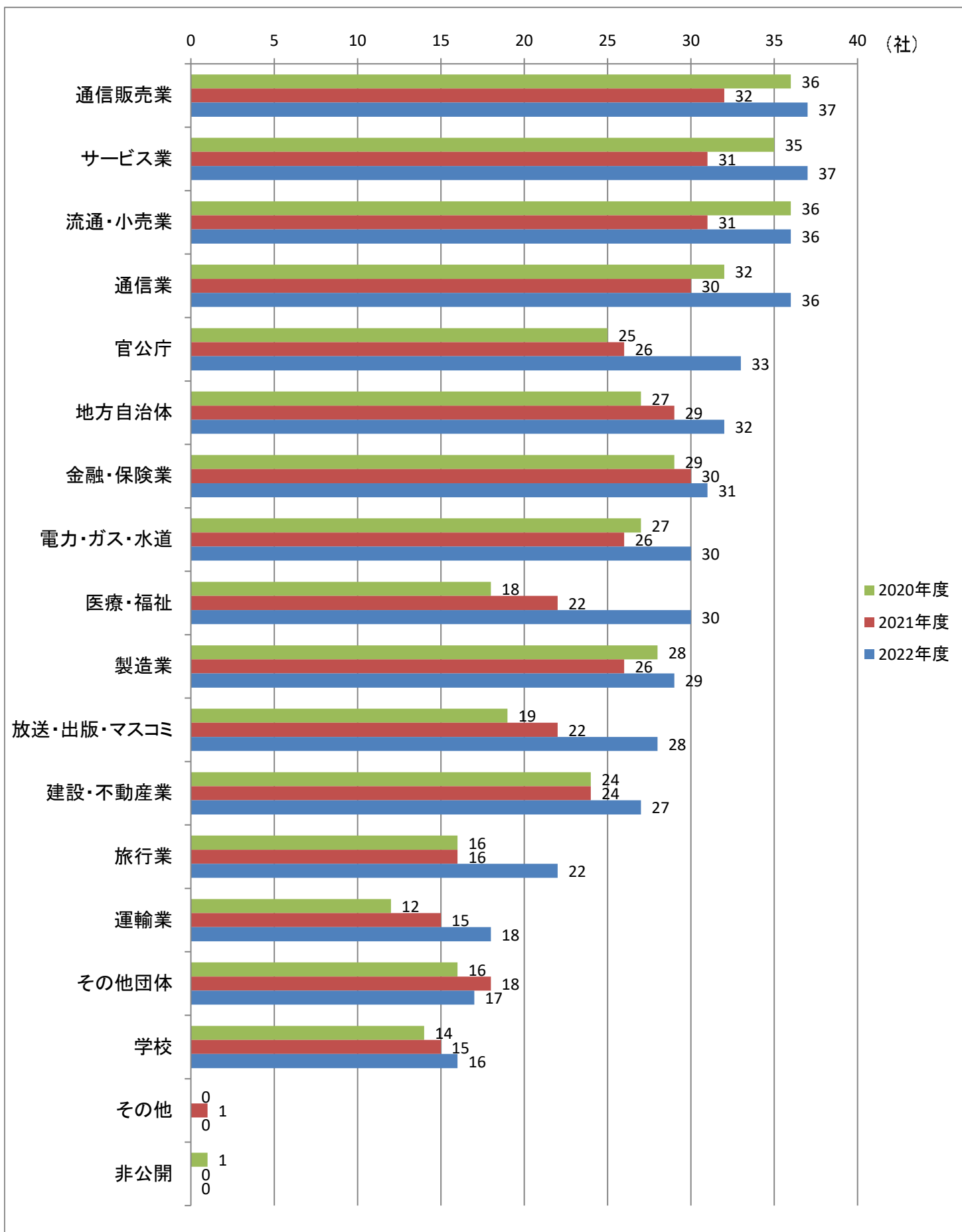
■外国語対応を行っていると回答した会員が対応している外国語(複数回答)



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、「通信販売業」と「サービス業」がともに37社(73%)と最も多く、次いで「流通・小売業」と「通信業」がともに36社(71%)、「官公庁」が33社(65%)と続いている。

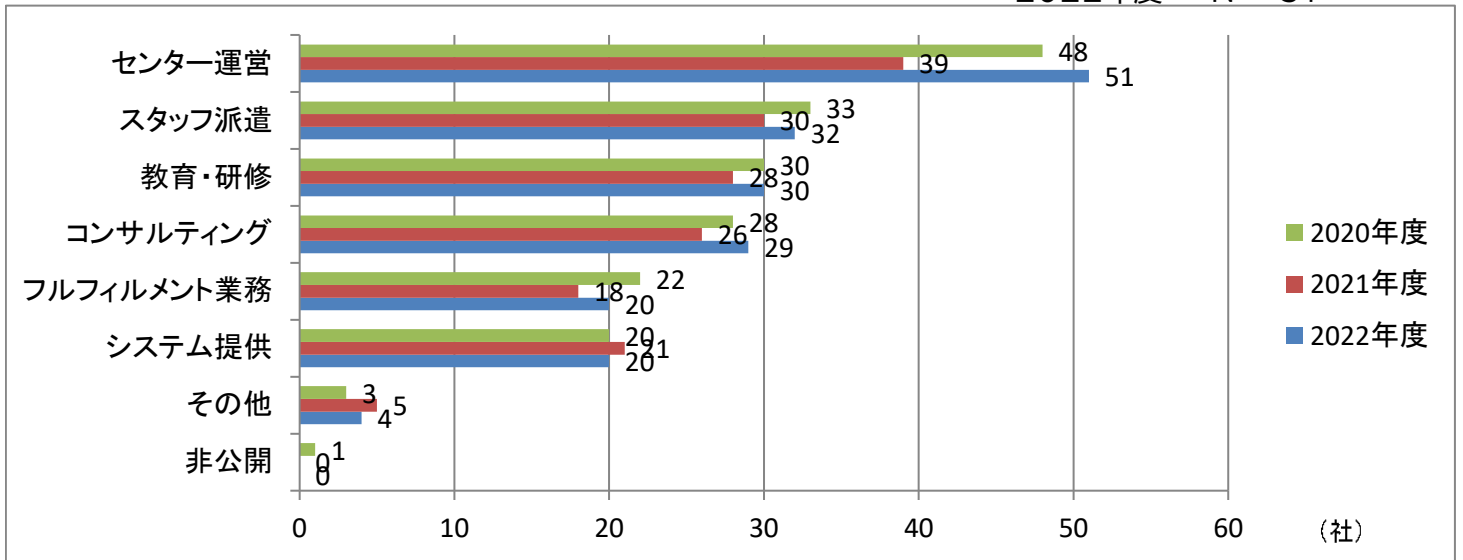
2020年度 N= 50
 2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51



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、「センター運営」が回答51社全てが実施しており、次いで「スタッフ派遣」が32社(63%)、「教育・研修」が30社(59%)と続き、上位3つは3年連続変動がなかった。

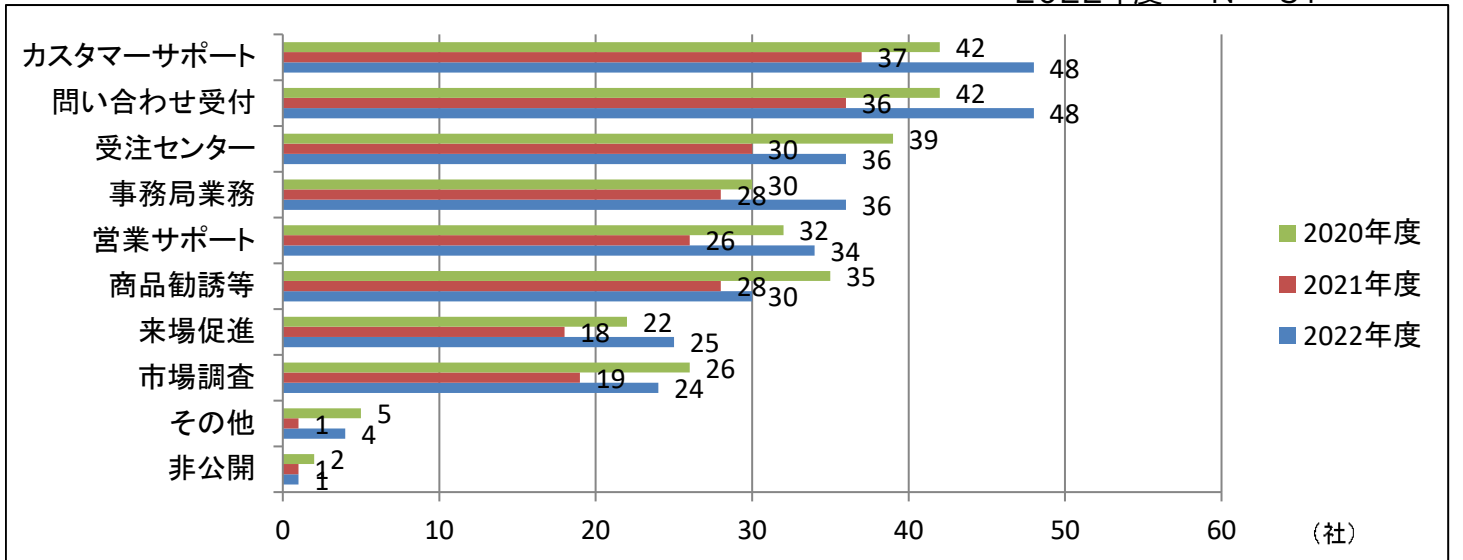
2020年度 N= 50
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51



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は、「カスタマーサポート」と「問い合わせ受付」がともに48社(96%)と最も多く、次いで「受注センター」と「事務局業務」がともに36社(72%)となった。

2020年度 N= 50
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51



19. 海外拠点の有無

2020年度 N= 50
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51

