

『2023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、会員企業のうちコールセンター・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105社で64社が回答(2022年度の対象企業は102社で51社が回答)。なお、2022年度、2023年度と2年連続でご協力いただいた会員は45社である。

調査名	2023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	2023年6月21日～8月4日		
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	105 社/CCAJコールセンター・エージェンシー会員		
回収	64 社	61.0%	(回収率)

■回答企業一覧(計64社、企業名50音順)

(株)アイ・エヌ・ジー・ドットコム	Teleperformance Japan(株)
i CONTINENT(株)	東京ガスカスタマーサポート(株)
(株)アイティ・コミュニケーションズ	(株)ドウファイン
(株)アサイアン	(株)トップマークス
(株)アダムスコミュニケーション	(株)トライバルユニット
アデコ(株)	トランスコスモス(株)
(株)アドミック	AAAコンサルティング(株)
ウィズ・プランナーズ(株)	(一社)日本自動車連盟
(株)ウィルオブ・ワーク	日本トータルテレマーケティング(株)
(株)エイネス	(株)ネオキャリア
SCSKサービスウェア(株)	ネクストリング(株)
(株)NTTデータ・スマートソーシング	(株)ネットセーブ
(株)NTTネクシア	パーソル エクセル HRパートナーズ(株)
(株)EMMA	パーソルプロセス&テクノロジー(株)
MS&ADグランアシスタンス(株)	バーチャレクス・コンサルティング(株)
オーナーズエージェント(株)	(株)博報堂コネクト
(株)カスタマーリレーションテレマーケティング	(株)バリュープラス
(株)かんでんCSフォーラム	ビーウィズ(株)
キューアンドエー(株)	(株)ピーエスシー
(株)グッドクロス	(株)ヒューマンリレーション
(株)クリエイト・スタッフィング	富士ソフトサービスビューロ(株)
(株)KDDIエボルバ	富士通コミュニケーションサービス(株)
(株)三愛テレコム	(株)ブライエ
CTCファーストコンタクト(株)	ブロードマインド(株)
JPツーウェイコンタクト(株)	(株)ベルウェール渋谷
(株)ゼロインフィニティ	(株)ベルシステム24ホールディングス
(株)TACT	(株)ベルテック
(株)DNPコアライズ	(株)マックスコム
(株)TMJ	(株)メディアパートナーズ
ディー・キュービック(株)	りらいあコミュニケーションズ(株)
(株)T3マーケティング	(株)WOWOWコミュニケーションズ
(株)テレネット	(株)one net

※ 黄色の網掛は2022年度も回答のあった会員

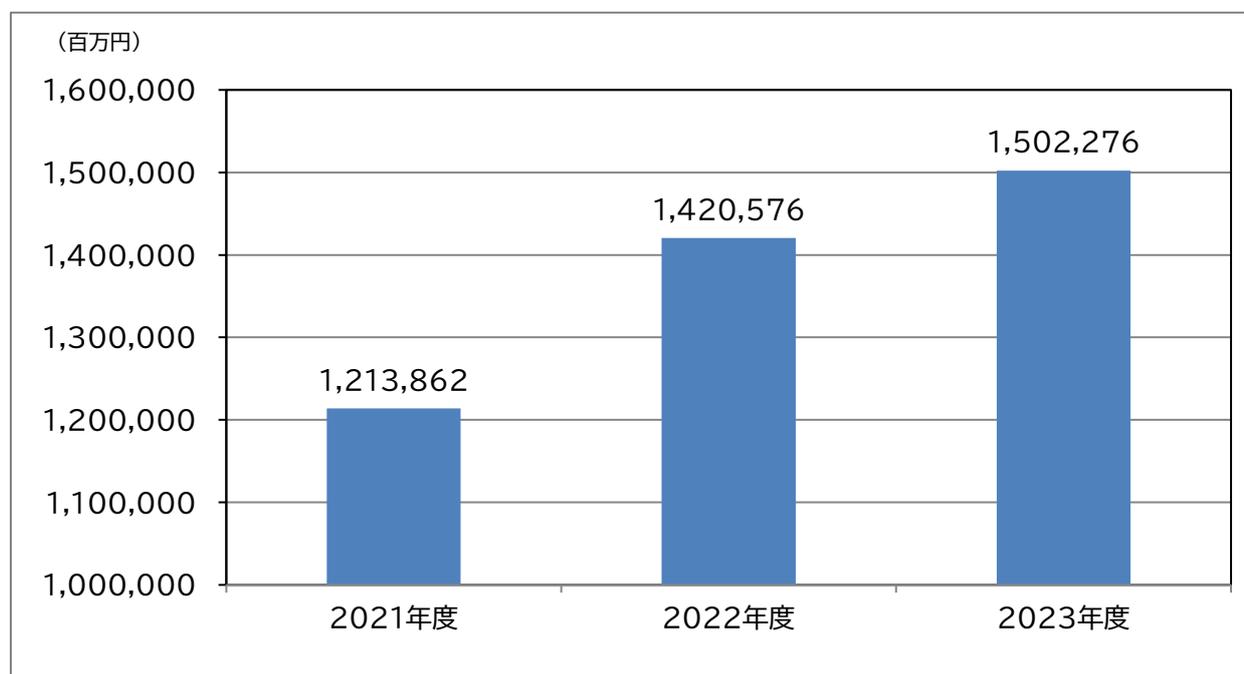
1. 年間総売上高(直近年度実績)

公開した51社の売上高の合計は1兆5022億7600万円で、2022年度と比較して817億円(5.8%)の増加となった。

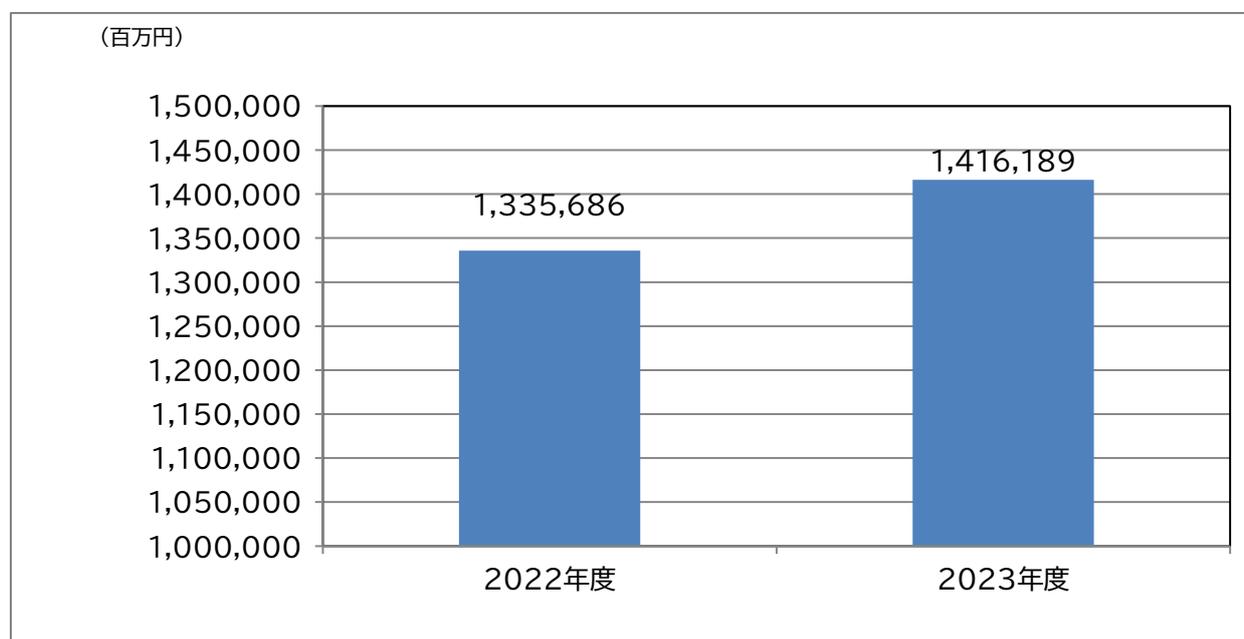
2022年度と比較可能な36社の売上合計は1兆4161億8900万円で、2022年度より805億300万円(6.0%)の増加となった。

■売上高合計

	公開	非公開
2021年度	30社	11社
2022年度	42社	9社
2023年度	51社	13社

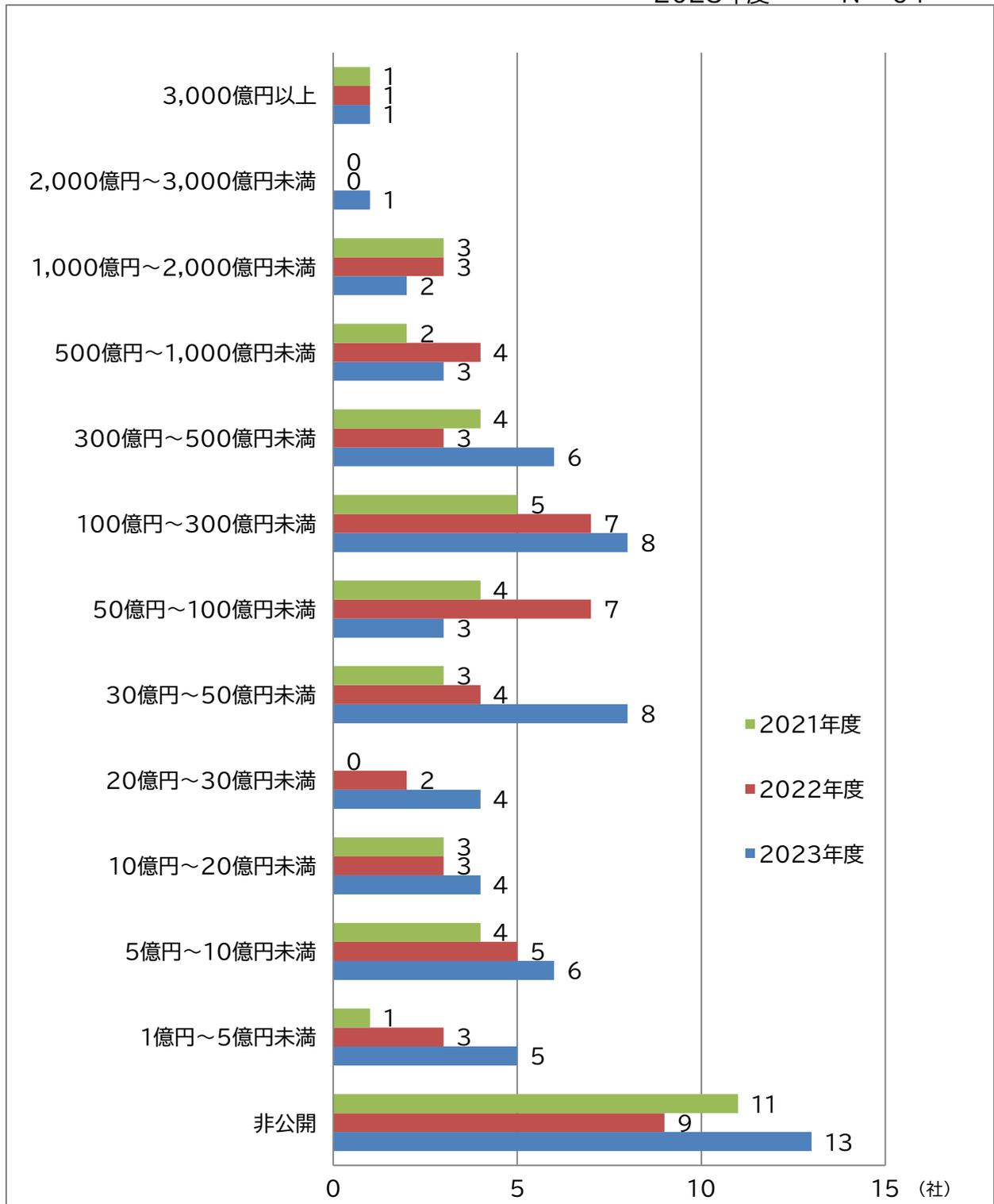


■前年度(2022年度)と比較可能な36社の売上高合計



■売上高分布

2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64



2. 従業員数

総従業員数(直接雇用者全員の数)の合計は272,929人であった。総従業員数「1,001人～3,000人」が最も多く12社で、「101人～300人」と「51人～100人」がともに9社で続いた。総従業員数に占める正規社員の数が5割未満の会員は41社で、非公開とした8社を除いた56社の73.2%を占めた。

また、2022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。

【2022年度と比較可能な43社の総従業員数】

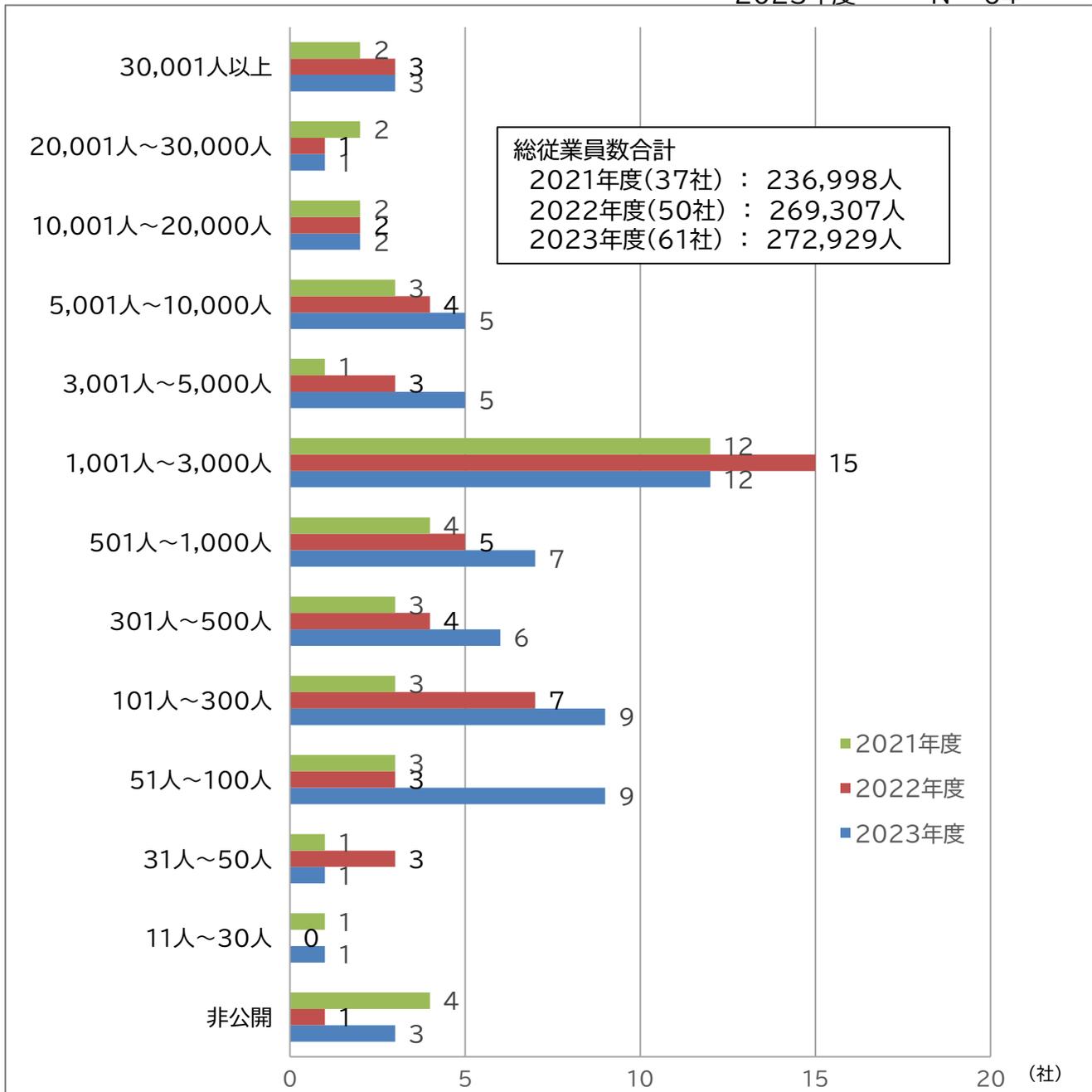
・2022年度:258,133人 ・2023年度:253,114人(対前年度比: -5,019人)

【2022年度と比較可能な37社の正規社員数】

・2022年度:41,115人 ・2023年度:45,668人(対前年度比: +4,553人)

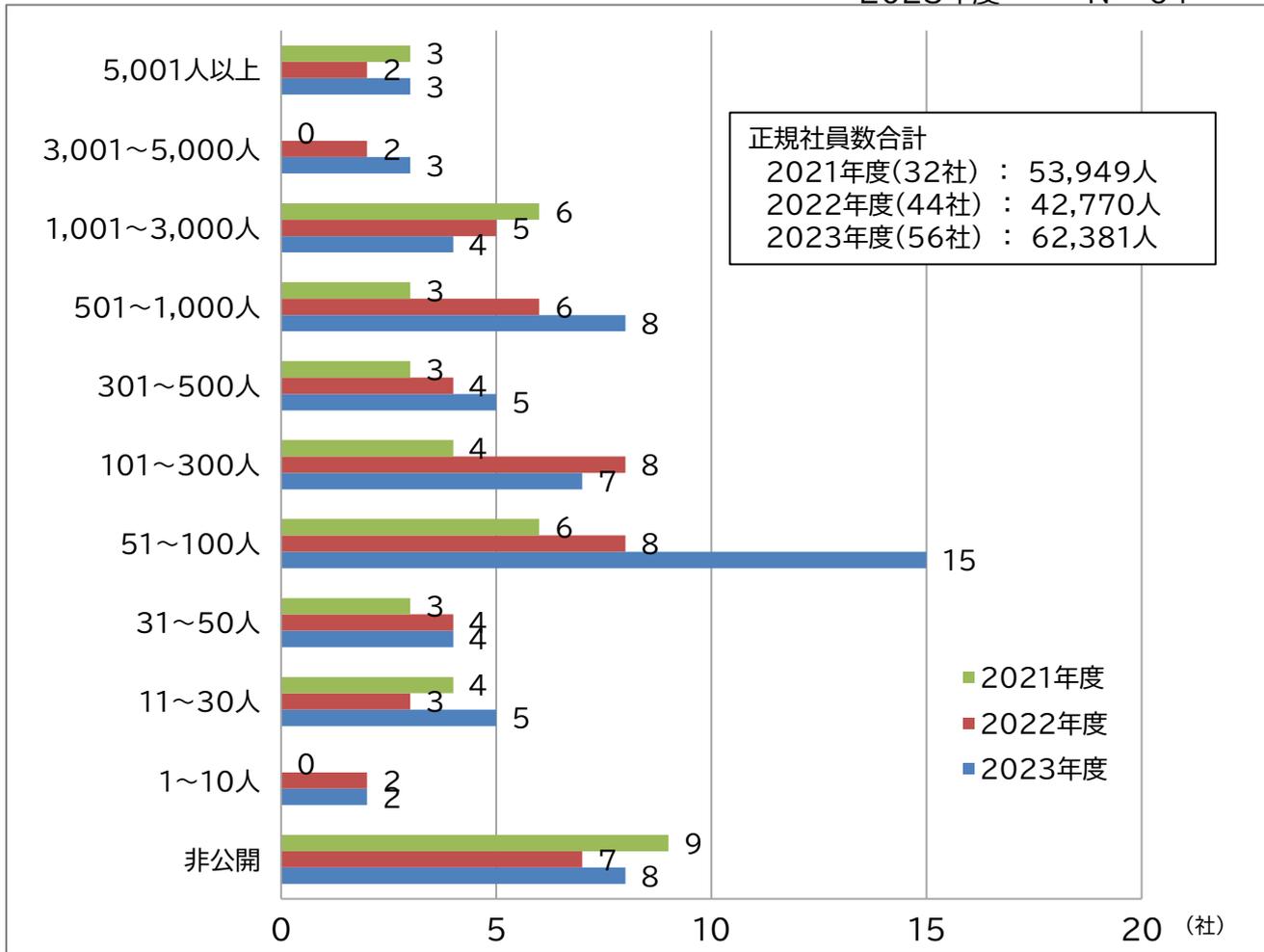
■総従業員数(直接雇用者全員の数)

2021年度 N= 41
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64



■正規社員数

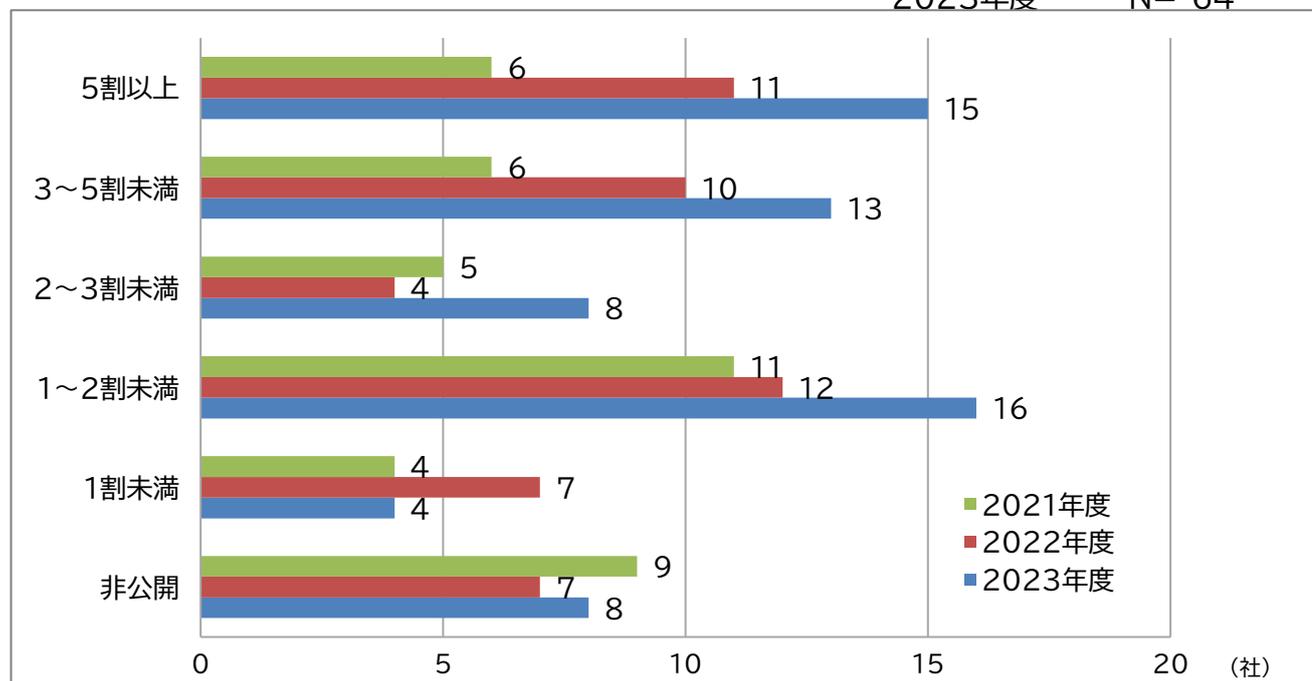
2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64



正規社員数合計
 2021年度(32社) : 53,949人
 2022年度(44社) : 42,770人
 2023年度(56社) : 62,381人

■総従業員数に占める正規社員割合

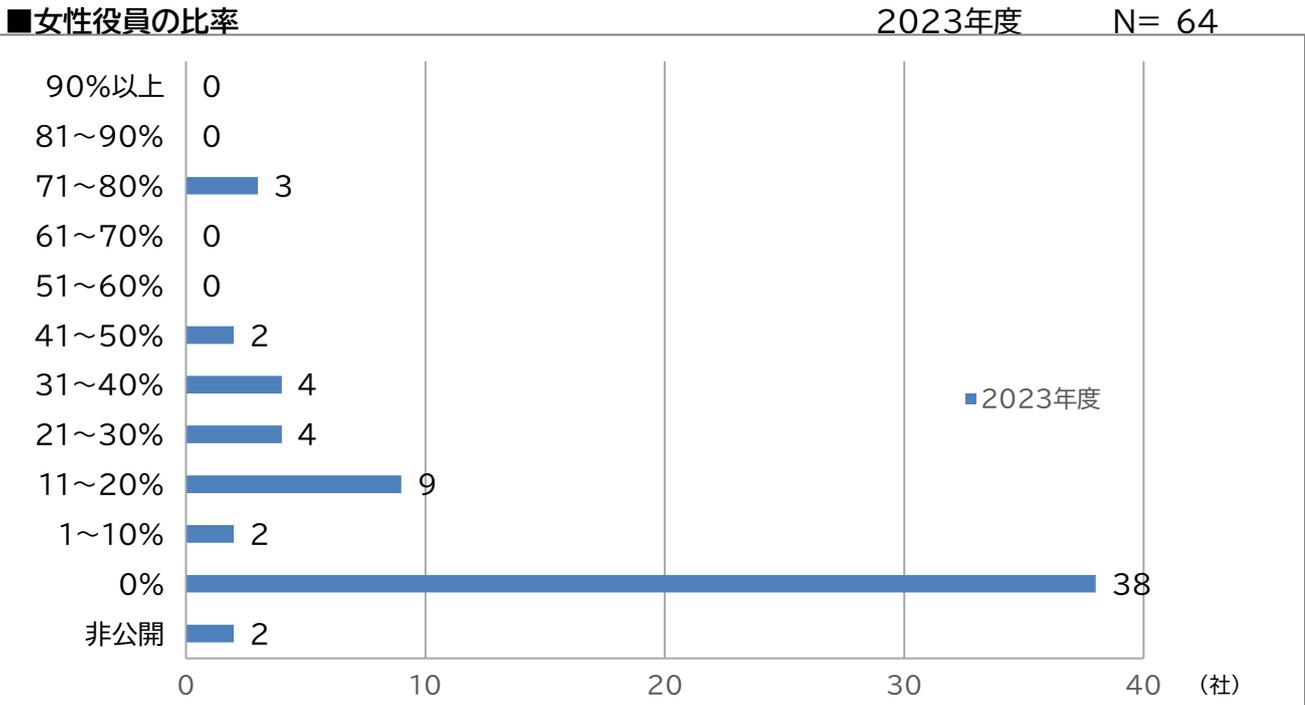
2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64



3. 女性役員

※2023年度 新規調査項目

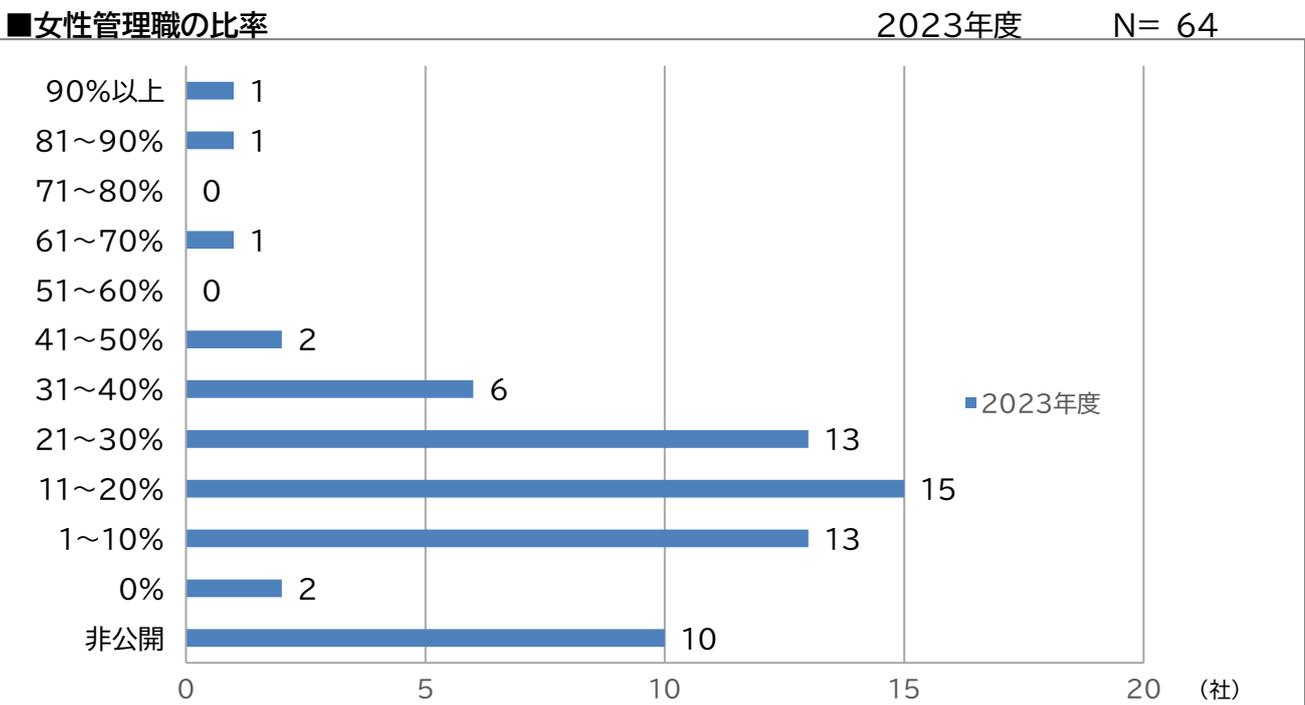
全役員(取締役・会計参与・監査役)の内、女性の比率は「0%」が38社と最も多かった。非公開を除いた62社の61.3%が女性役員がないという状況であった。次いで「11~20%」が9社となった。



4. 女性管理職

※2023年度 新規調査項目

全管理職(課長級と課長級より上位の役職で役員を除く)の内、「11~20%」が最も多く15社で、「1~10%」と「21~30%」がともに13社で続いた。



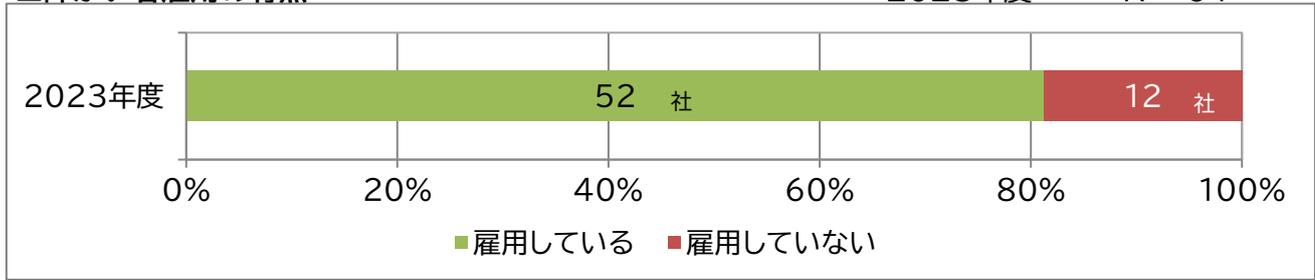
5. 障がい者

※2023年度 新規調査項目

■障がい者雇用の有無

2023年度

N= 64



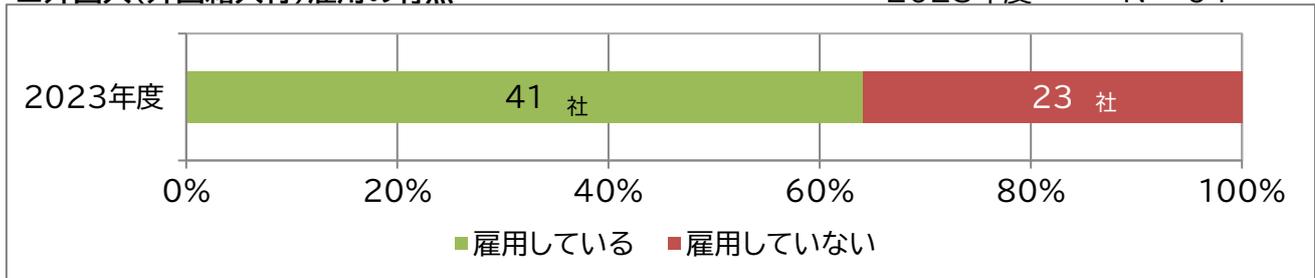
6. 外国人(外国籍人材)

※2023年度 新規調査項目

■外国人(外国籍人材)雇用の有無

2023年度

N= 64



7. スーパーバイザーの配置

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26社で、非公開を除いた54社の48.1%を占めた。次いで「10～14人」が16社(同29.6%)であった。平均では8.54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36社の配置平均は、2022年度が8.78人、2023年度が8.41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

2021年度

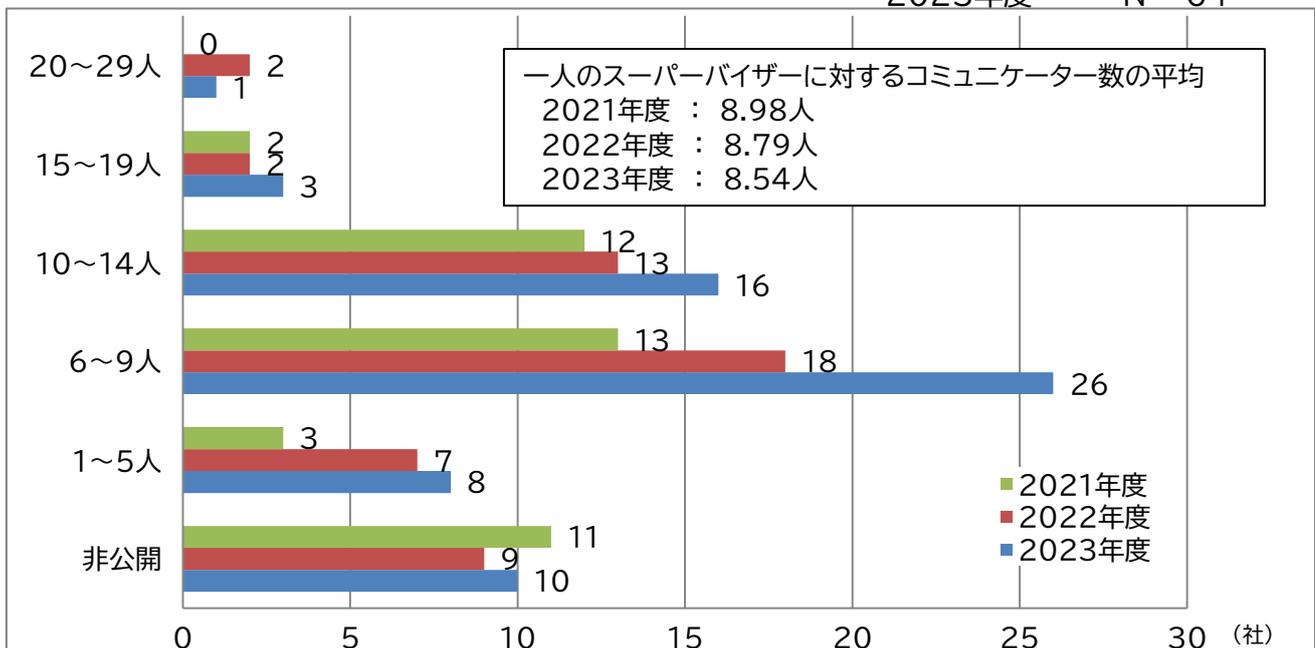
N= 41

2022年度

N= 51

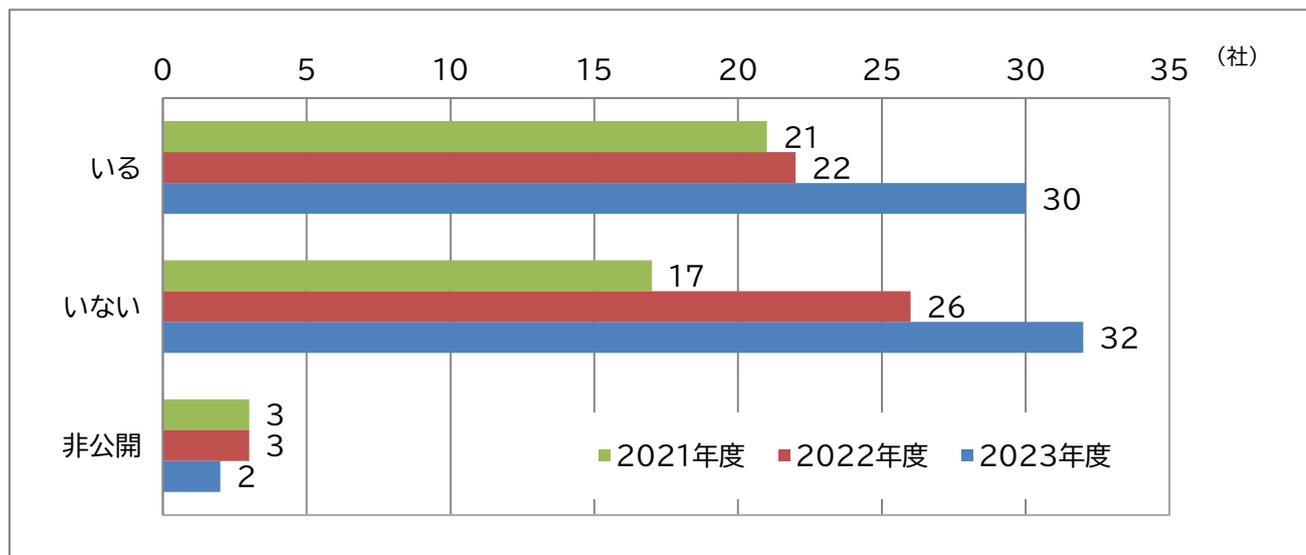
2023年度

N= 64



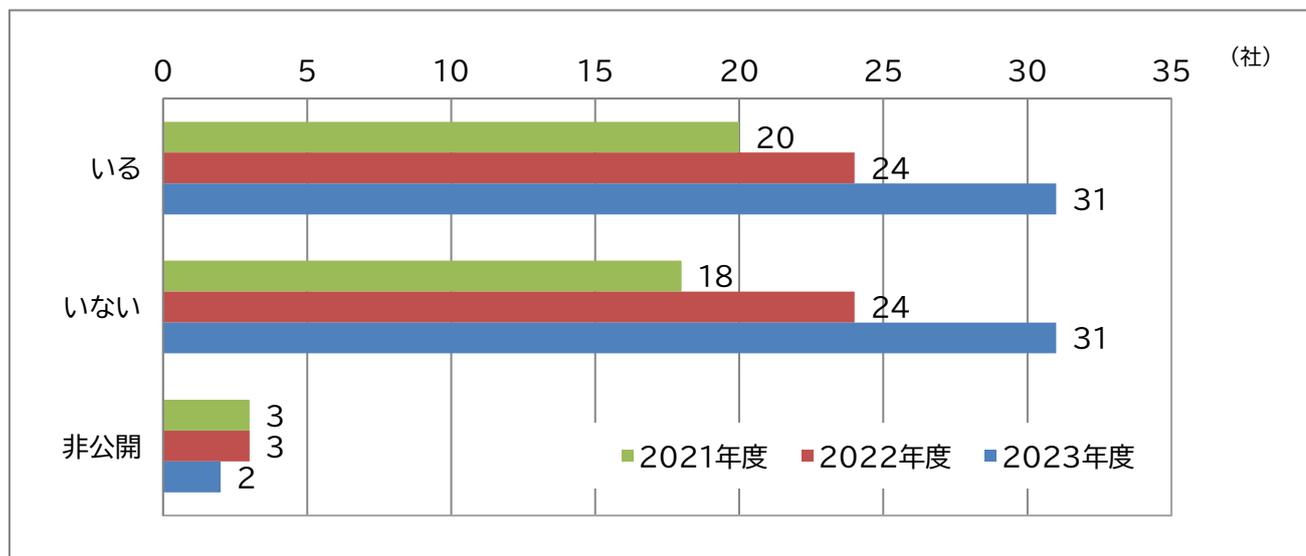
8. 専任トレーナーの有無

2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64



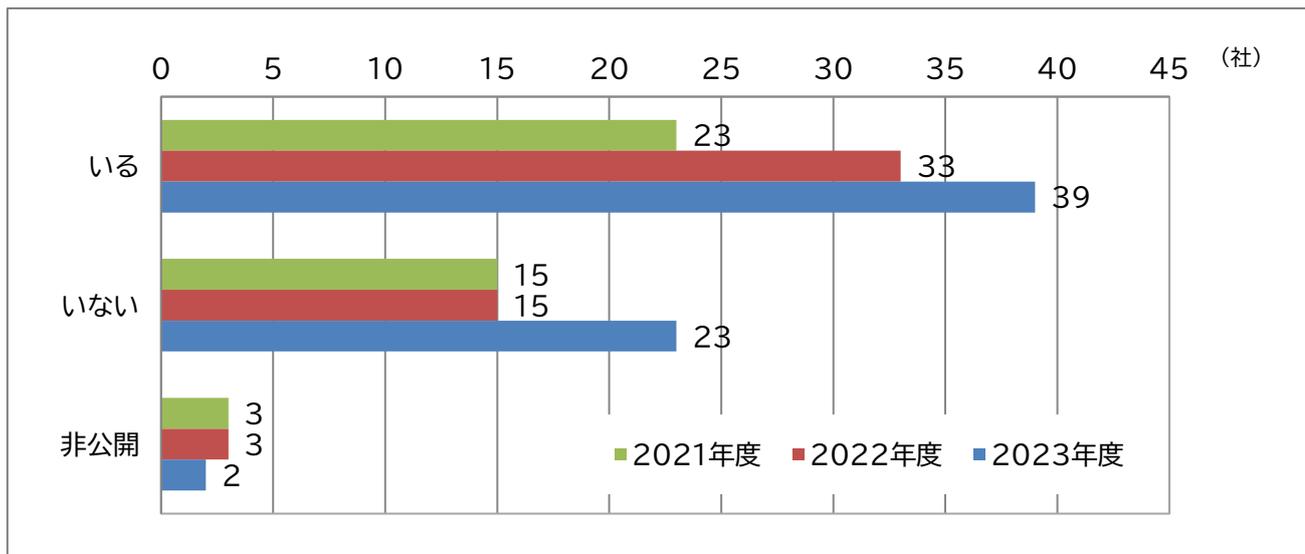
9. 専任QC・QA担当者の有無

2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64



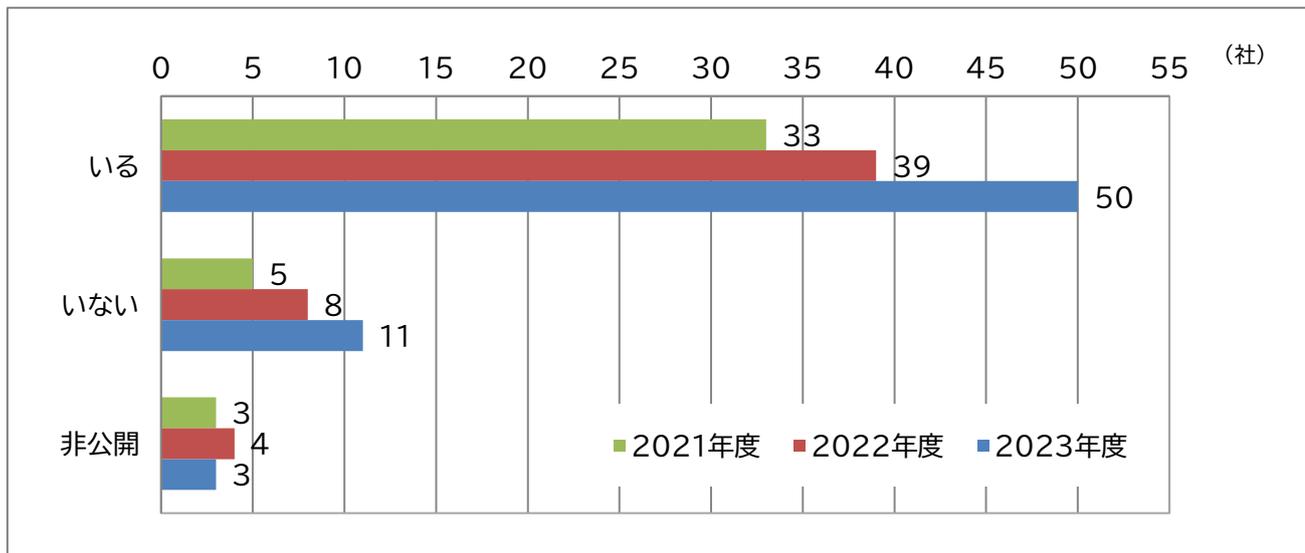
10. トレーナー／QC・QA兼務者の有無

2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64



11. SV／トレーナー兼務者の有無

2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64



12. 在宅コミュニケーター

在宅コミュニケーターに関しては、「既に採用している」が最も多く31社で、非公開を除いた59社の52.5%を占めた。その理由として「働き方の多様化のため」が31社中28社(90.3%)と最も多く、「BCP対策のため」が21社(67.7%)と続いた。

一方、「採用する予定はない」は23社で、その理由として「セキュリティ上の問題」が23社中18社(78.3%)と最も多く、「現場のマネジメントが困難」が11社(47.8%)と続いた。

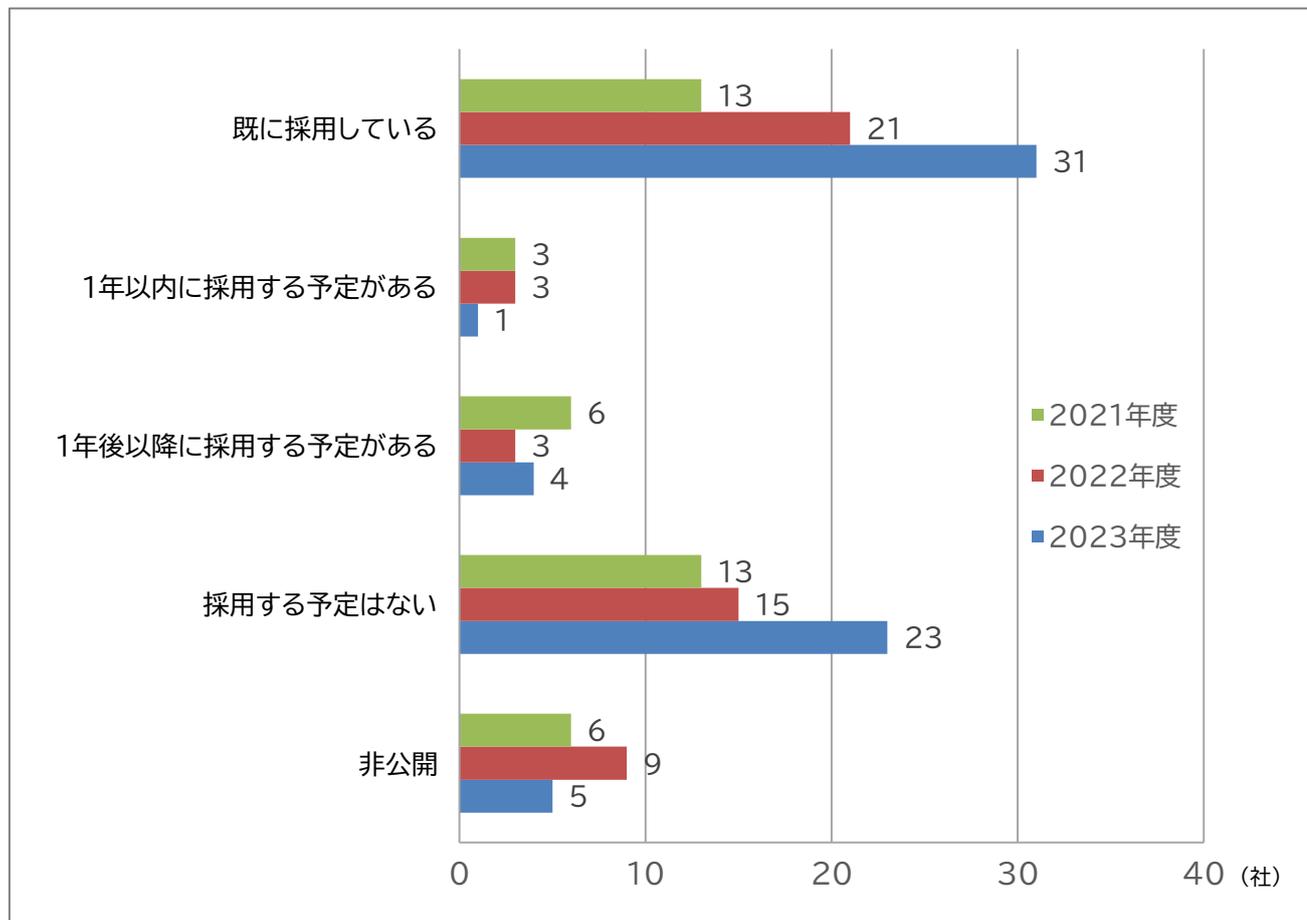
また、2022年度と比較可能な36社では、以下の通りである。

・2022年度:「すでに採用」=20社、「予定あり」=3社、「採用予定なし」=13社

・2023年度:「すでに採用」=20社、「予定あり」=0社、「採用予定なし」=16社

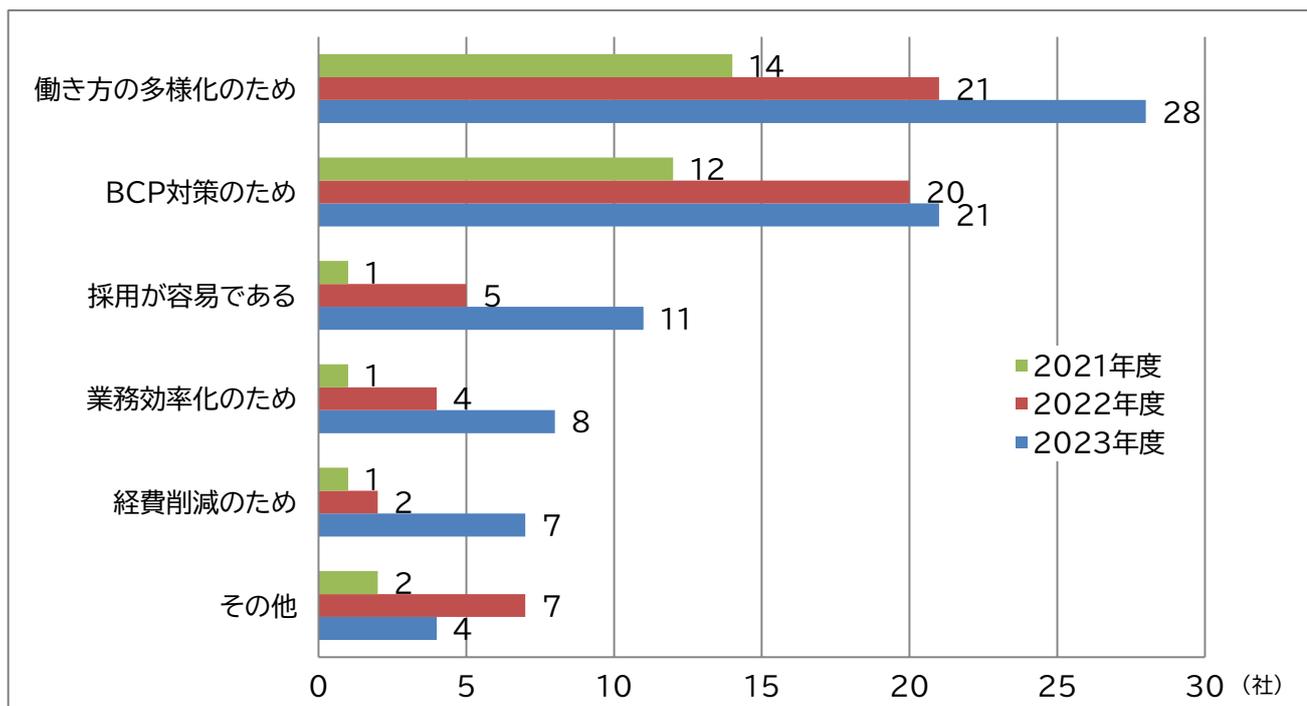
■在宅コミュニケーターの採用状況

2021年度 N= 41
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64



◎「既に採用している」と回答した企業対象
 ◇在宅コミュニケーターを採用した理由(複数回答)

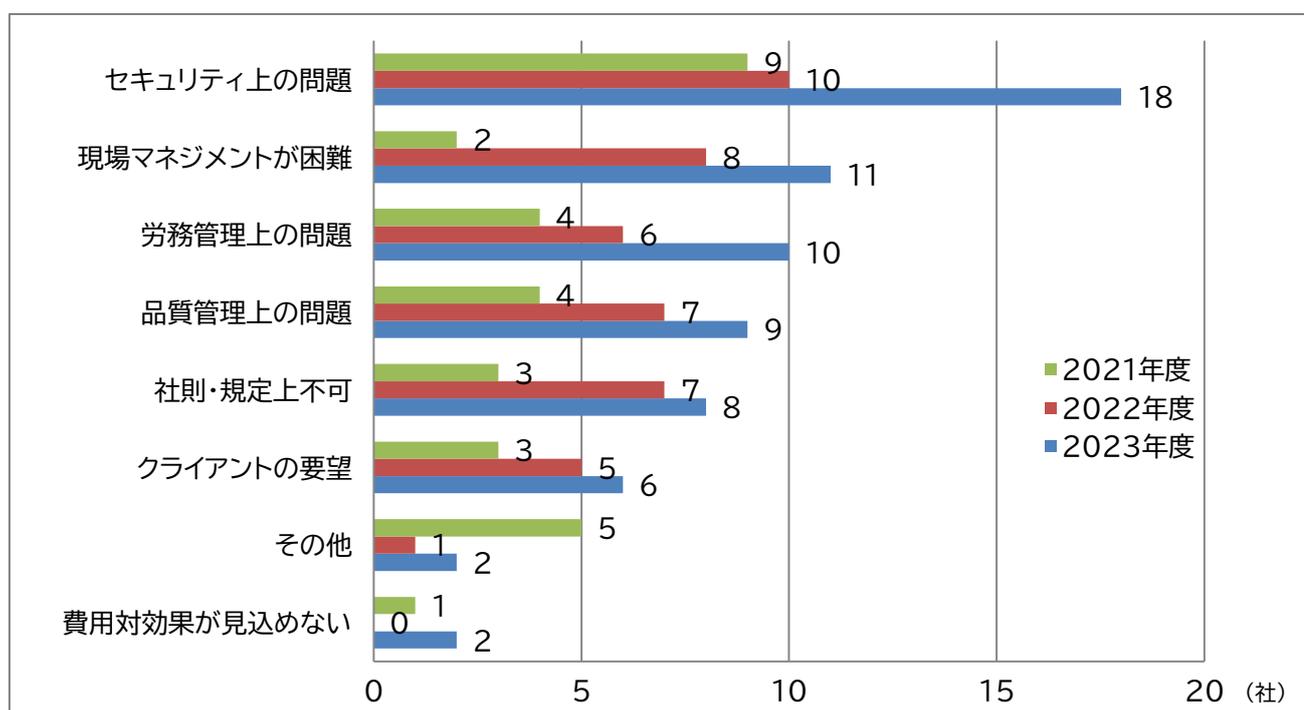
2021年度 N= 14
 2022年度 N= 23
 2023年度 N= 31



[その他] ・コロナ禍起因
 ・クライアントの要請・要望
 ・夜間・早朝対応や繁忙対応のため

◎「採用する予定はない」と回答した企業対象
 ◇在宅コミュニケーターを採用する予定のない理由(複数回答)

2021年度 N= 13
 2022年度 N= 15
 2023年度 N= 23



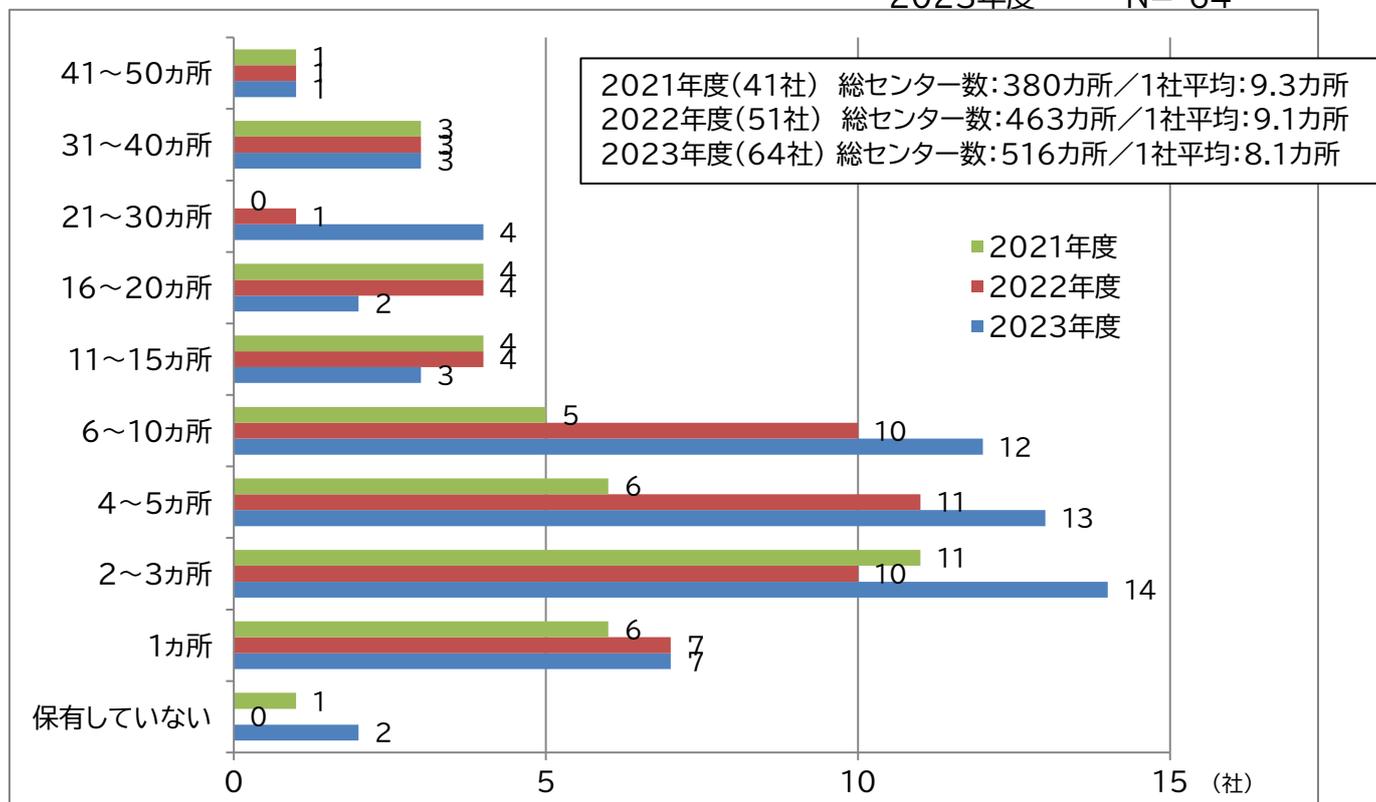
13. センター数

センター数は「2～3カ所」が最も多く14社(21.8%)、次いで「4～5カ所」が13社(20.3%)、「6～10カ所」が12社(18.8%)と続いた。また、2022年度と比較可能な45社の総センター数、1社あたりの平均保有センターは以下の通りである。

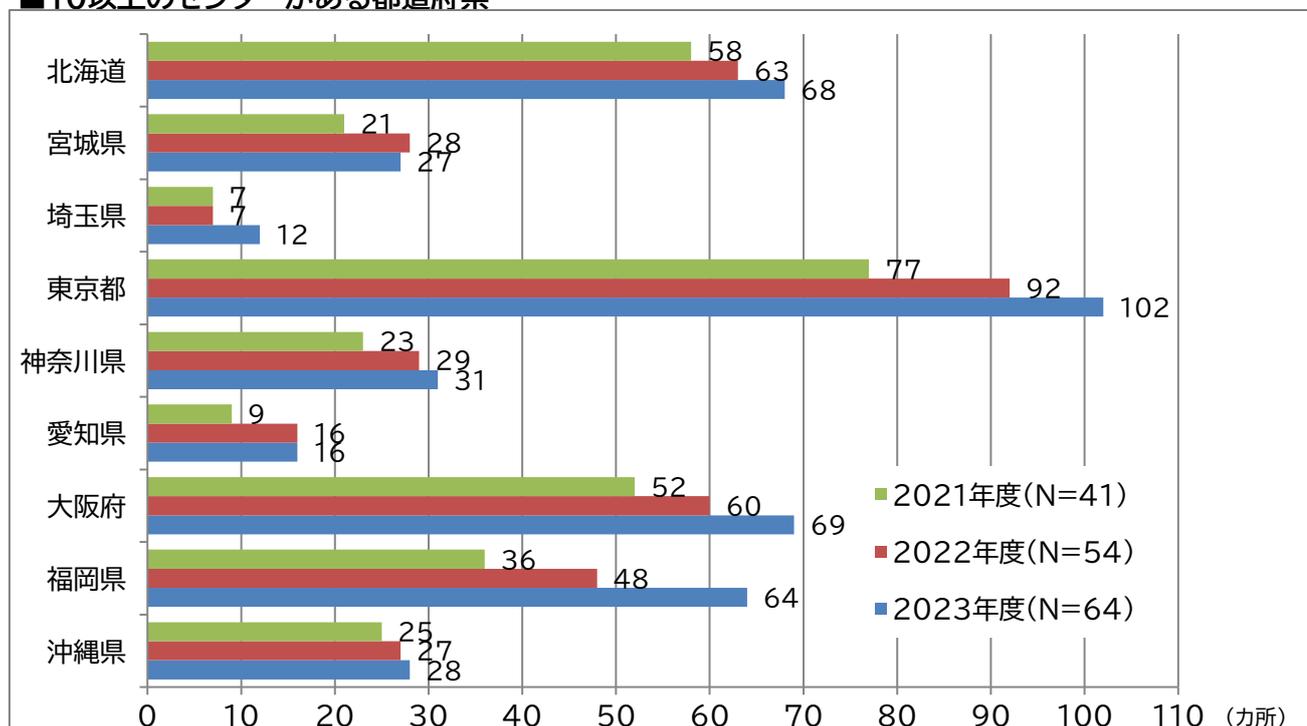
- ・2022年度 総センター数:442カ所/1社平均:9.8カ所
- ・2023年度 総センター数:459カ所/1社平均:10.2カ所

■保有するセンター数

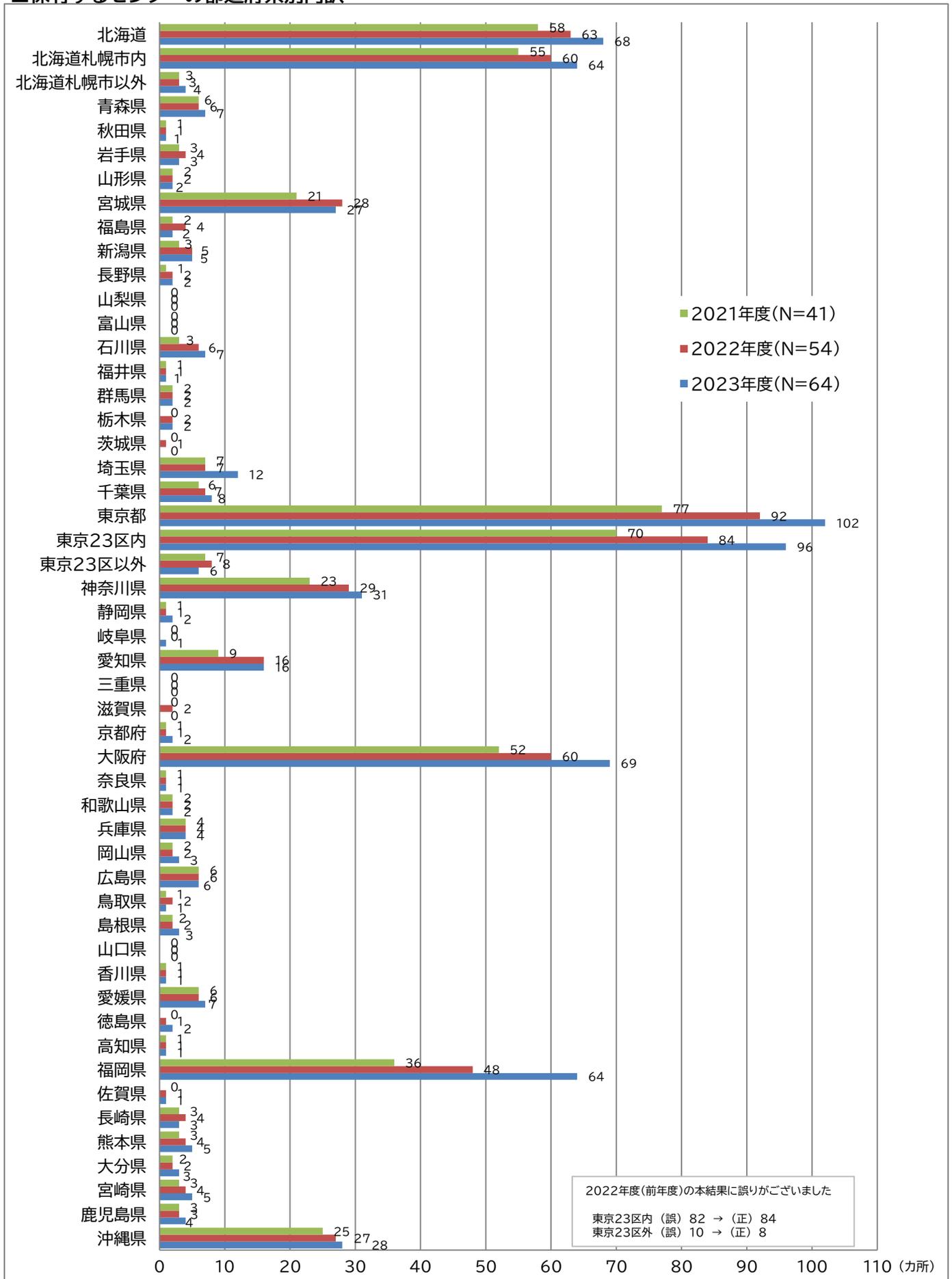
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64



■10以上のセンターがある都道府県



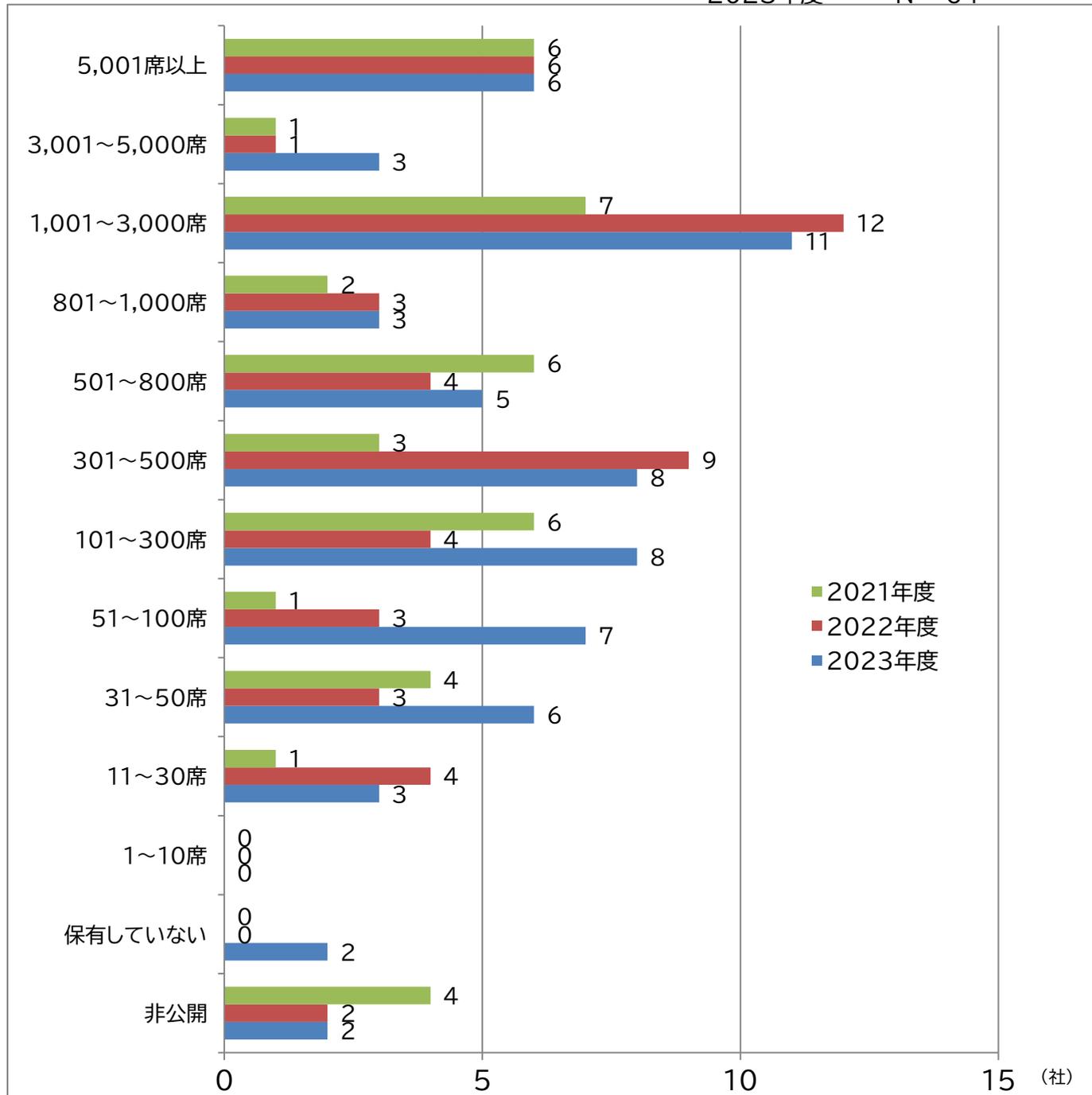
■保有するセンターの都道府県別内訳



14. 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11社で、非公開を除いた62社の17.7%を占めた。「5,001席以上」と回答した6社のうち3社が10,000席を超えていた。

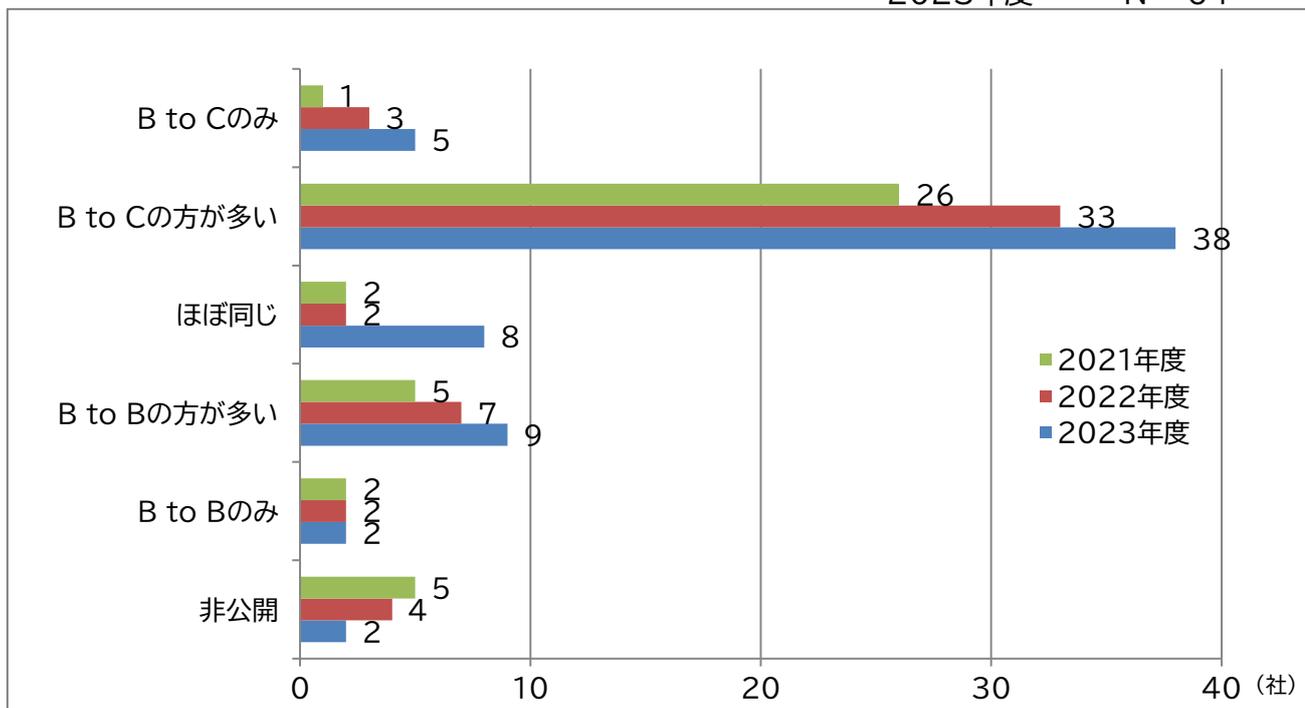
2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64



15. 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「B to Cのみ」、「B to Cの方が多い」を合わせると43社で、非公開を除いた62社の69.4%を占めた。

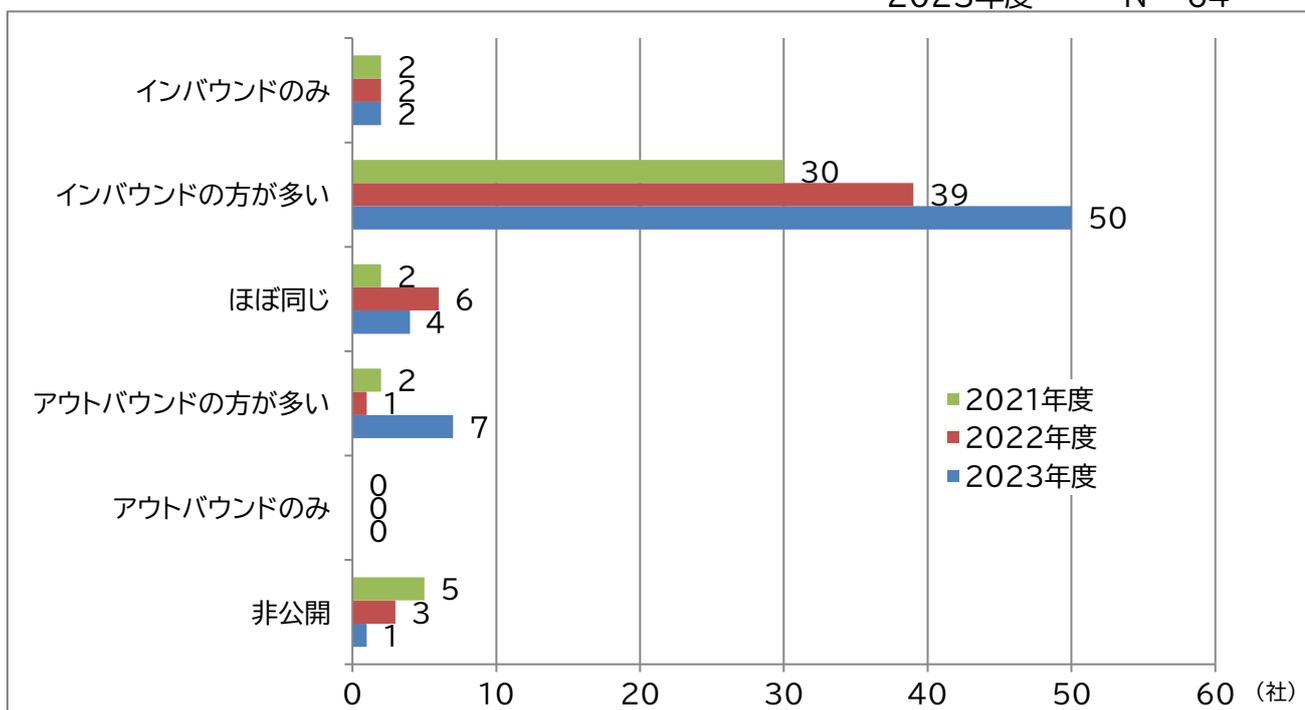
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64



16. 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52社で、非公開を除いた63社の82.5%を占めた。

2021年度 N= 41
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64

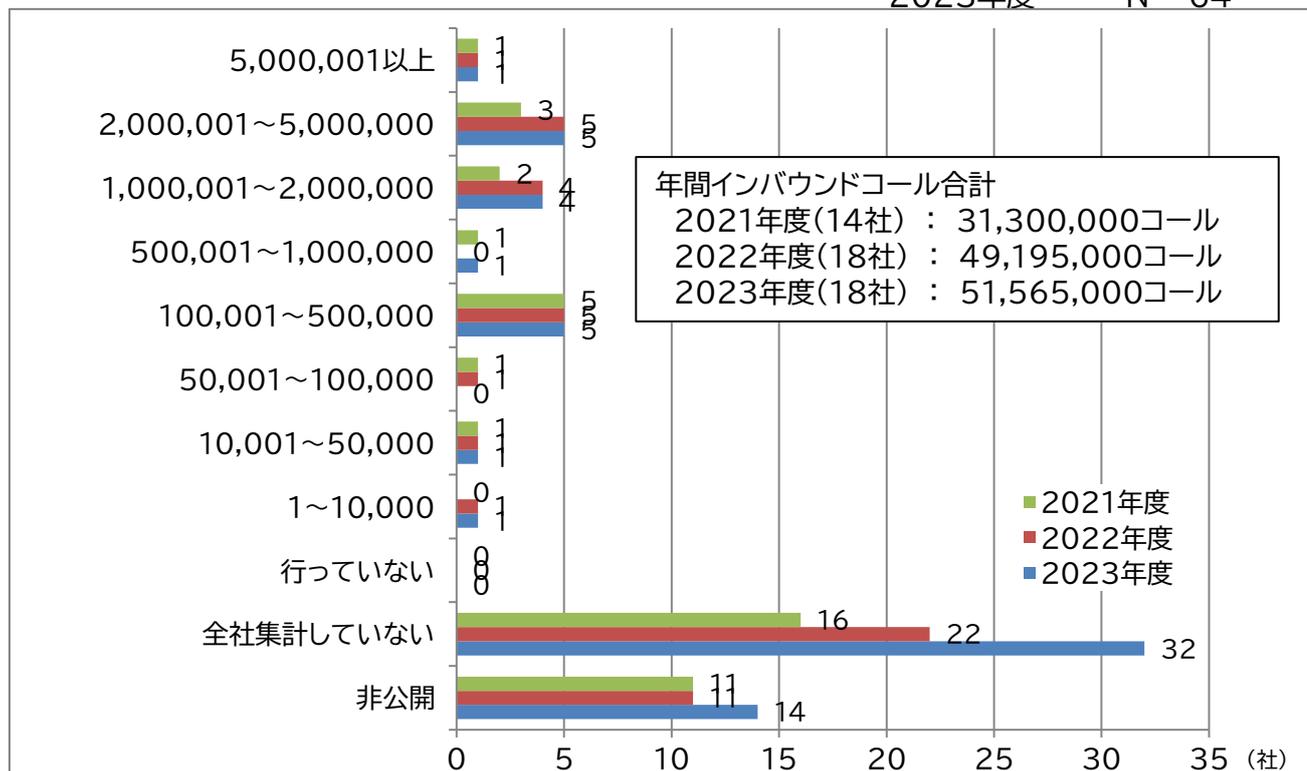


17. 年間コール数

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51,565,000コール、アウトバウンドが13社で6,710,500コールであった。

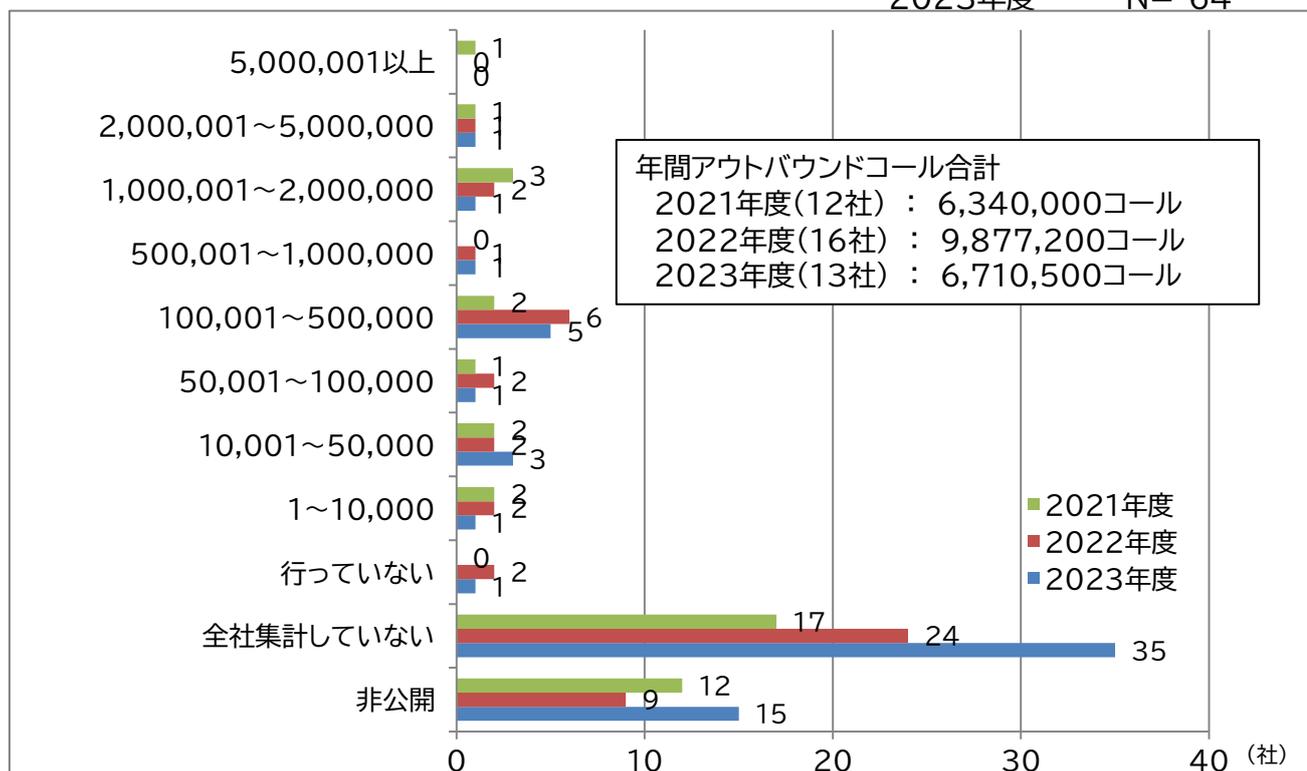
■インバウンド(年間コール数)

2021年度 N= 41
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64



■アウトバウンド(年間コール数)

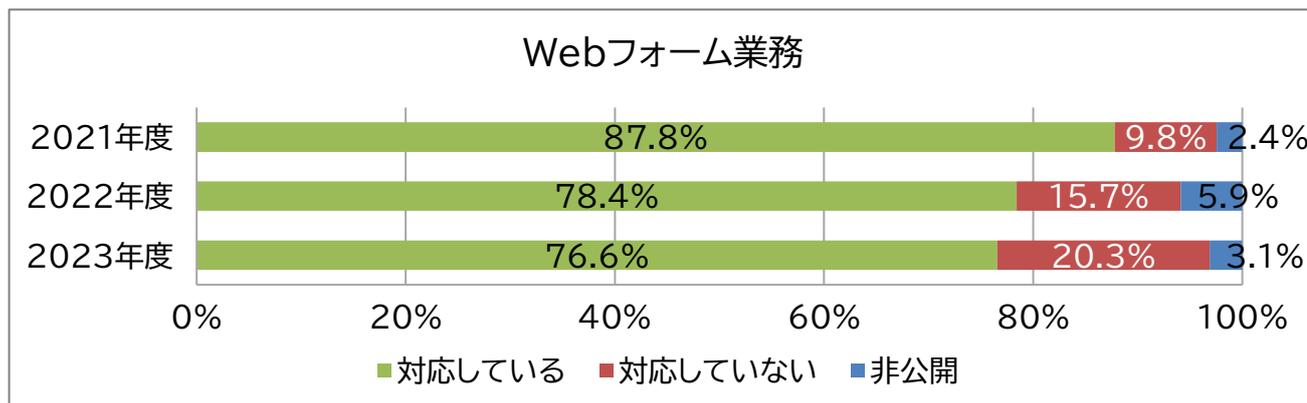
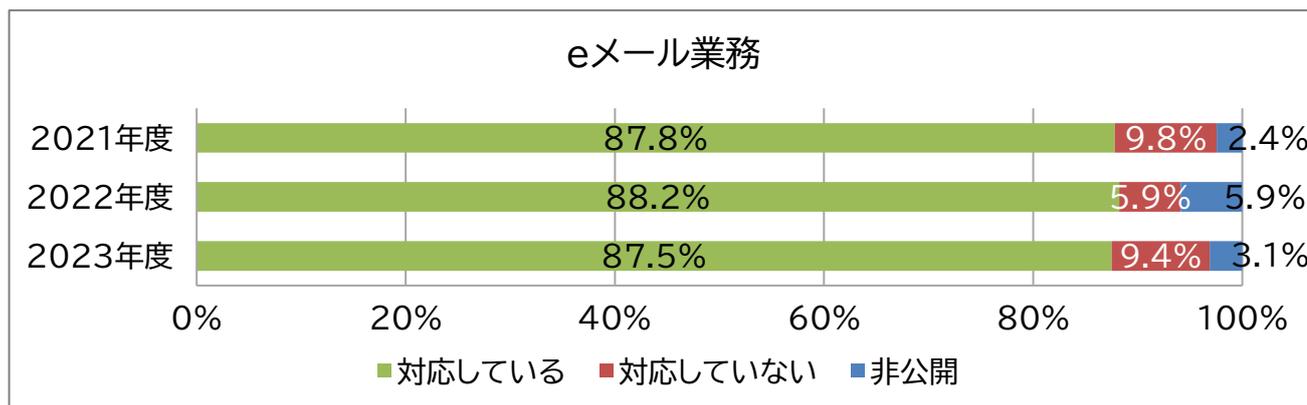
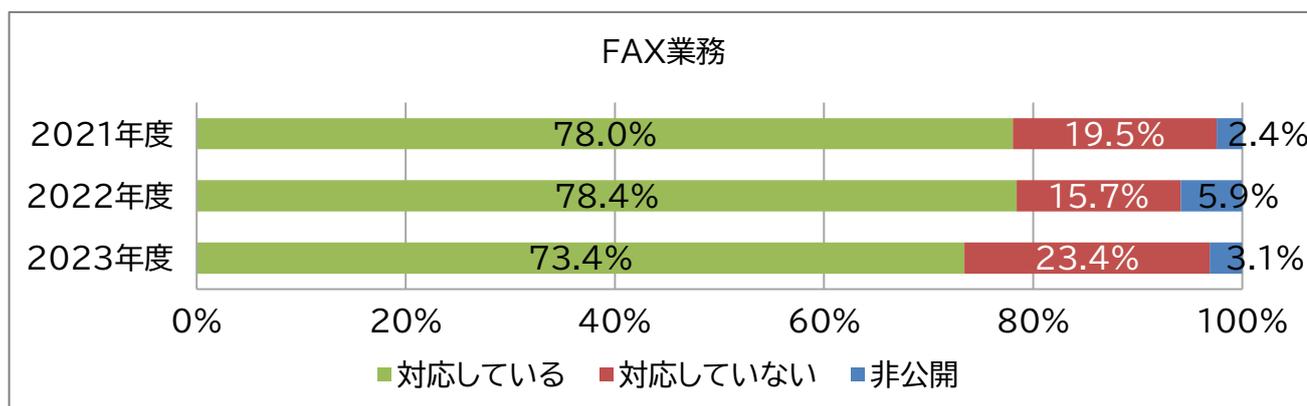
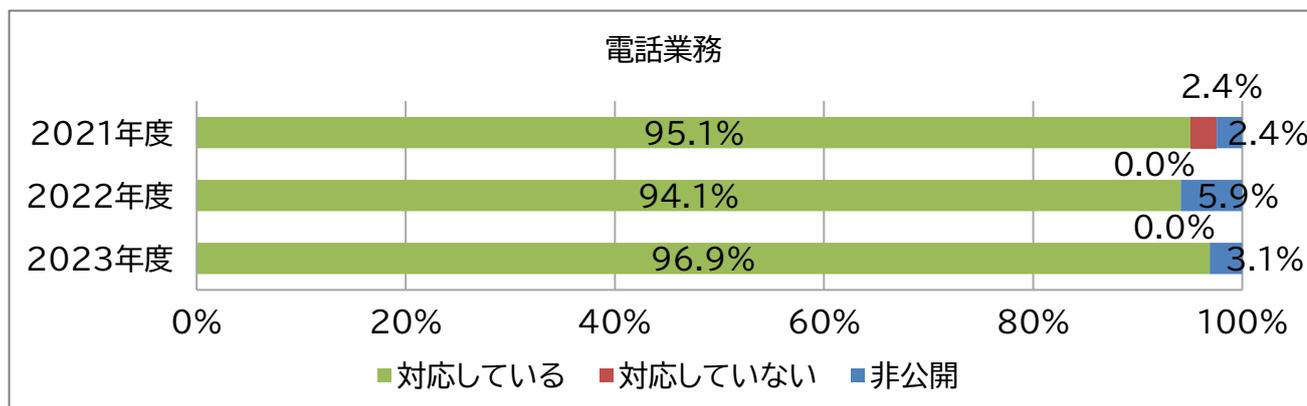
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64



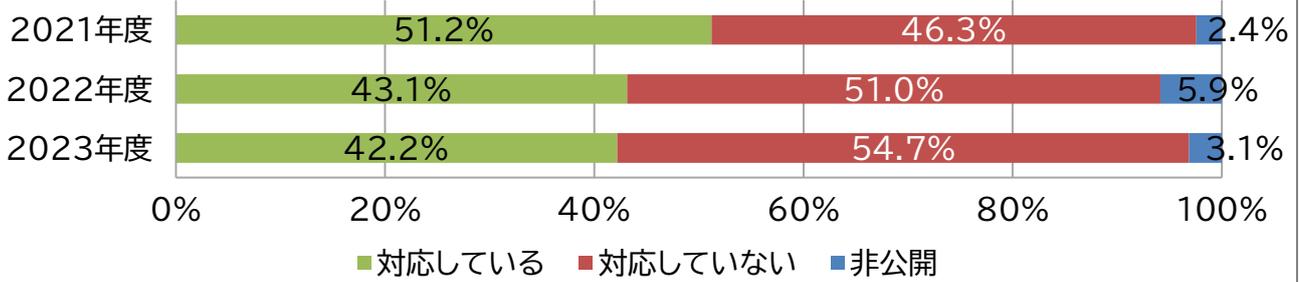
18. 提供している対応チャンネル

提供している対応チャンネルは多い順で「電話」が62社、「eメール」が56社、「Webフォーム」が49社となっている。

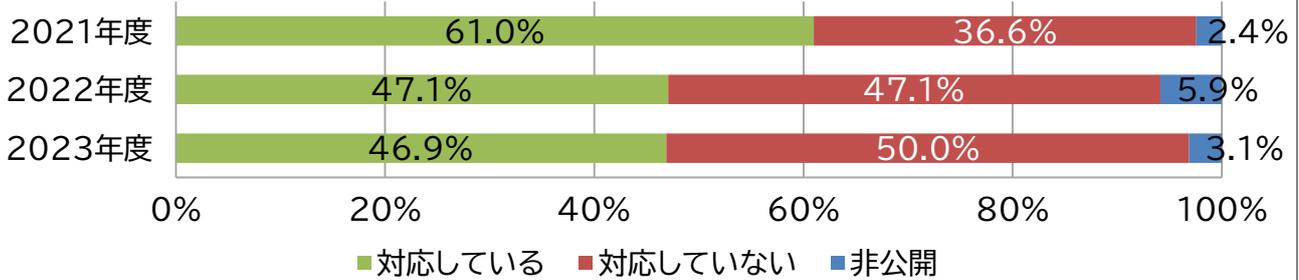
2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64



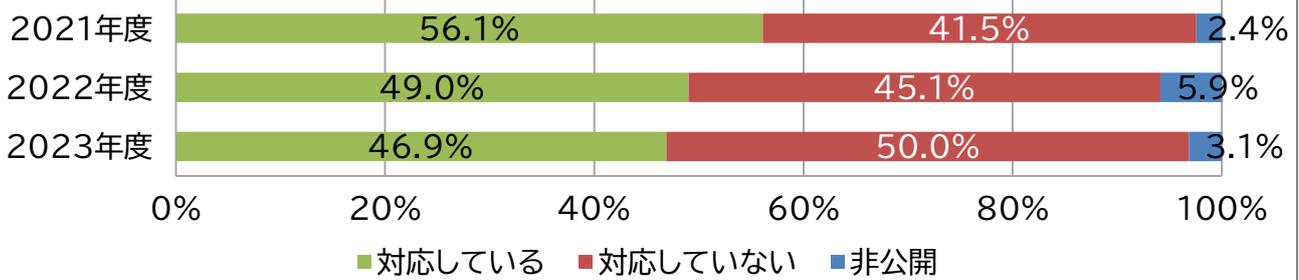
ソーシャルメディア業務



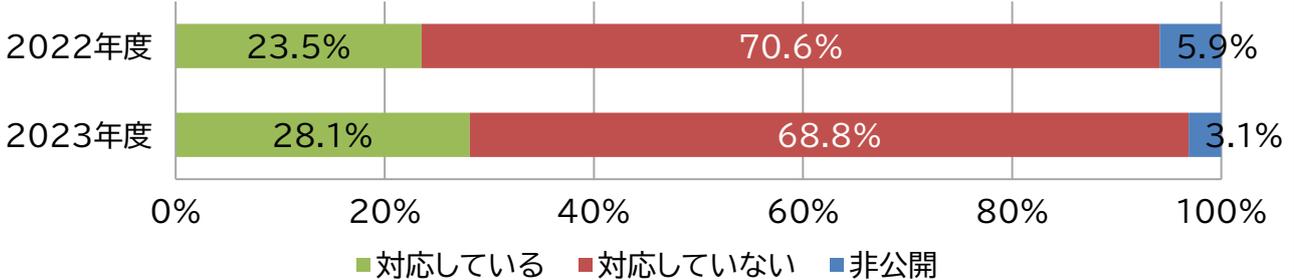
有人チャット業務



チャットボット業務



AIボイスボット(2022年度～実施)

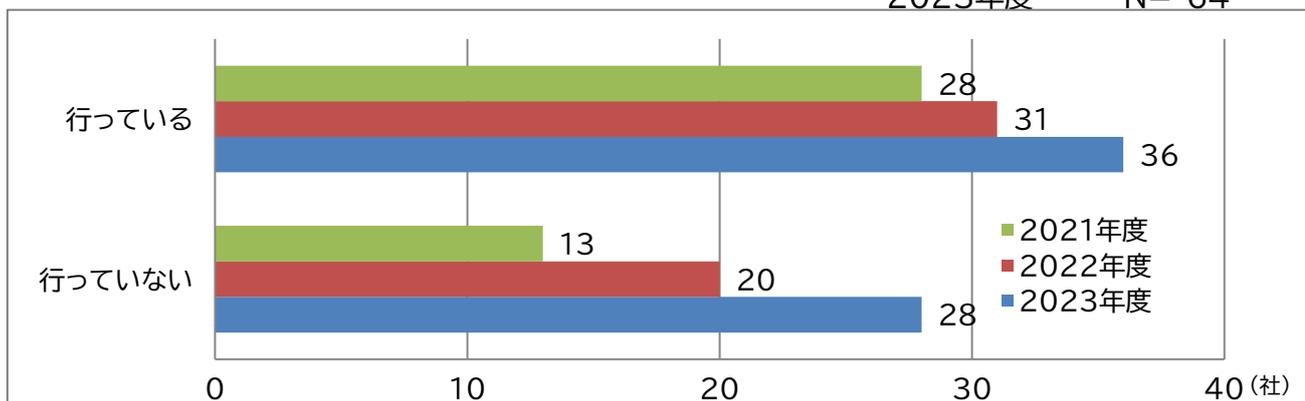


19. 外国語対応

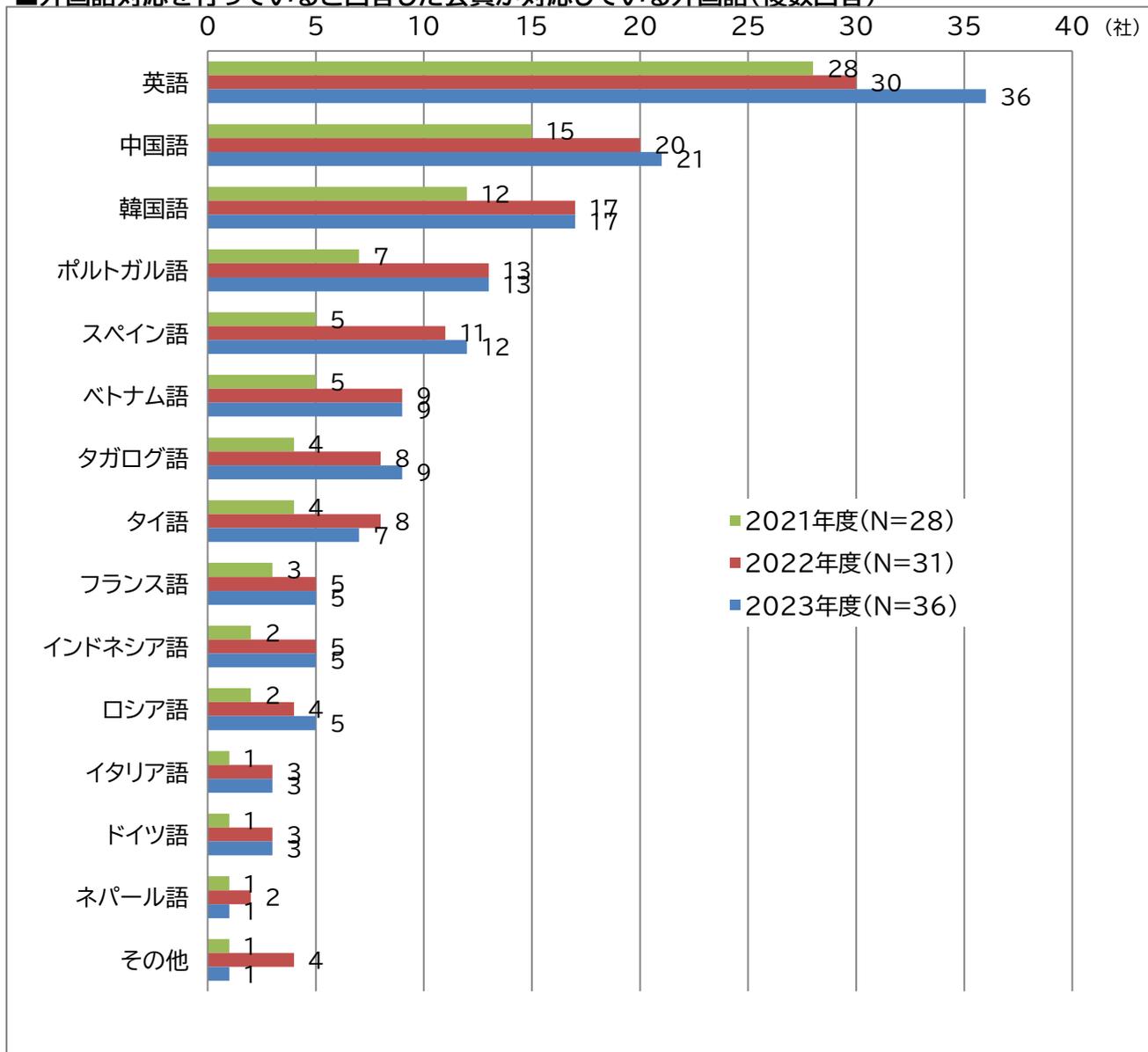
外国語対応を行っているのは36社(56.3%)ですべてが英語に対応していた。次いで中国語が21社(58.3%)、韓国語が17社(47.2%)と続いた。

■外国語対応の有無

2021年度 N= 41
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64



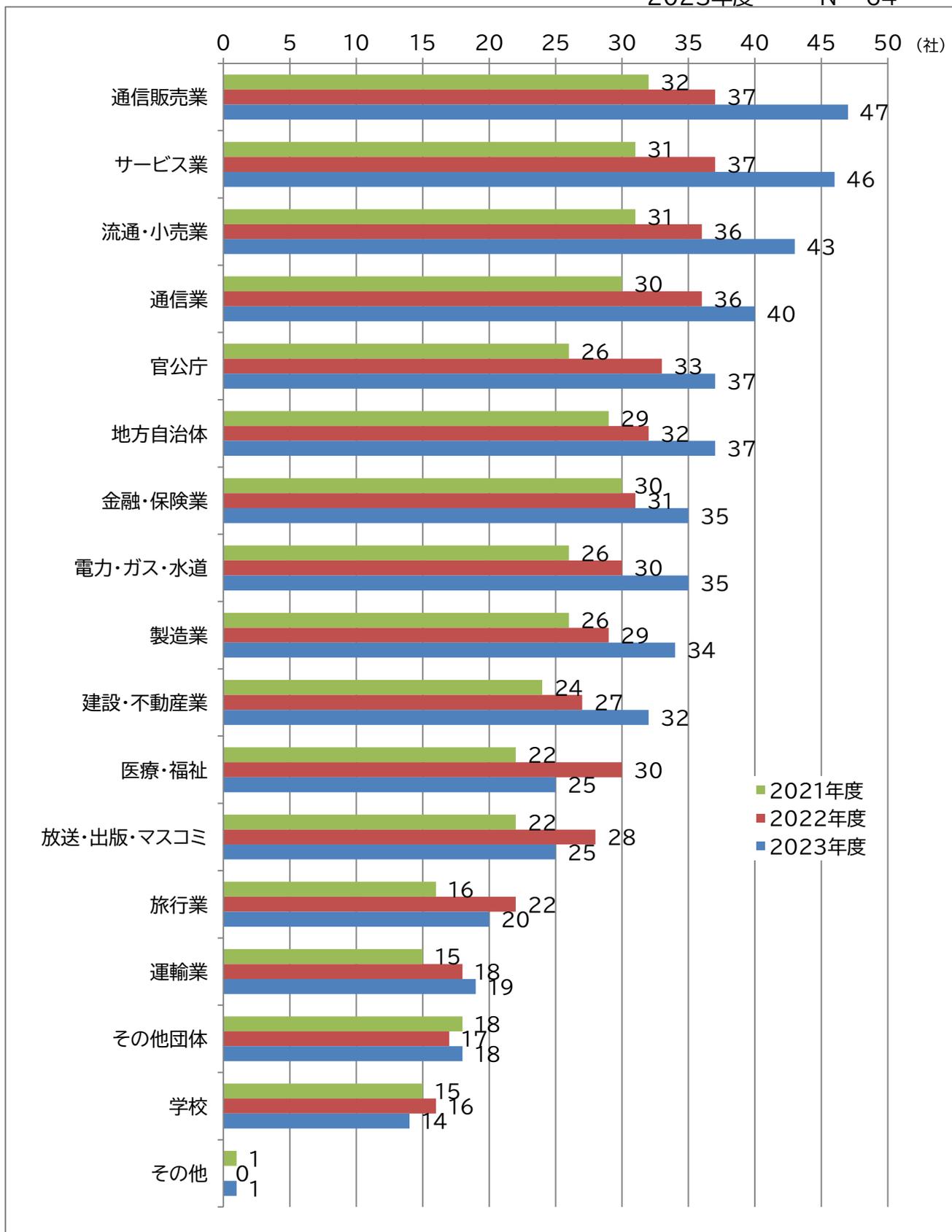
■外国語対応を行っていると回答した会員が対応している外国語(複数回答)



20. 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」が最も多く47社(73.4%)、次いで「サービス業」が46社(71.9%)、「流通・小売業」が43社(67.2%)と続いた。

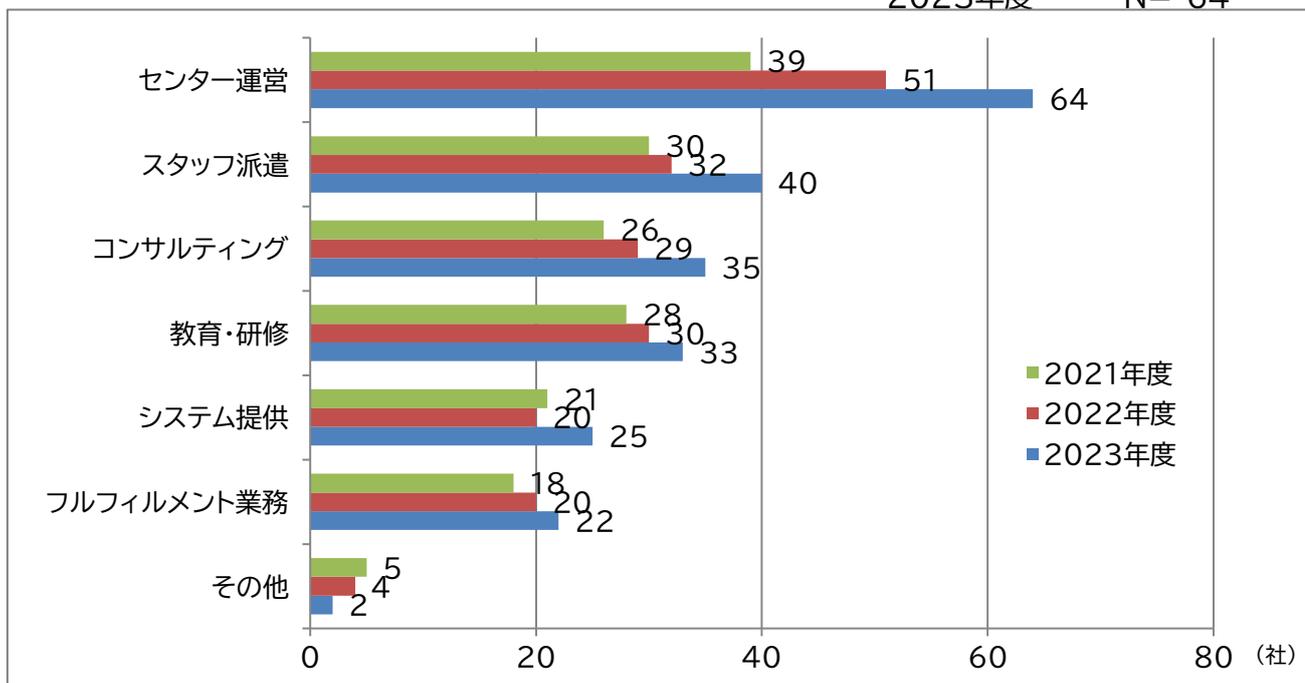
2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64



21. 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、64社すべてが「センター運営」を受託していた。次いで「スタッフ派遣」が40社(62.5%)、「コンサルティング」が35社(54.7%)と続いた。

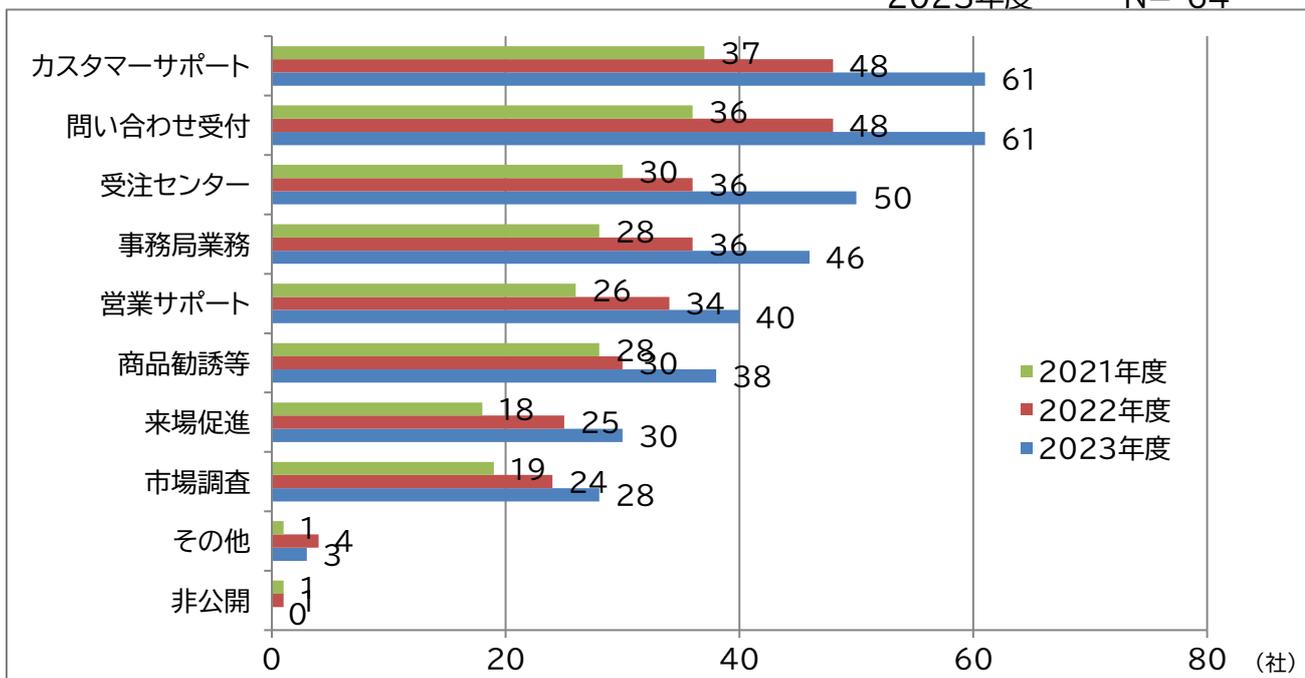
2021年度 N= 41
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64



22. 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61社(95.3%)と最も多く、次いで「受注センター」が50社(78.1%)と続いた。

2021年度 N= 41
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64

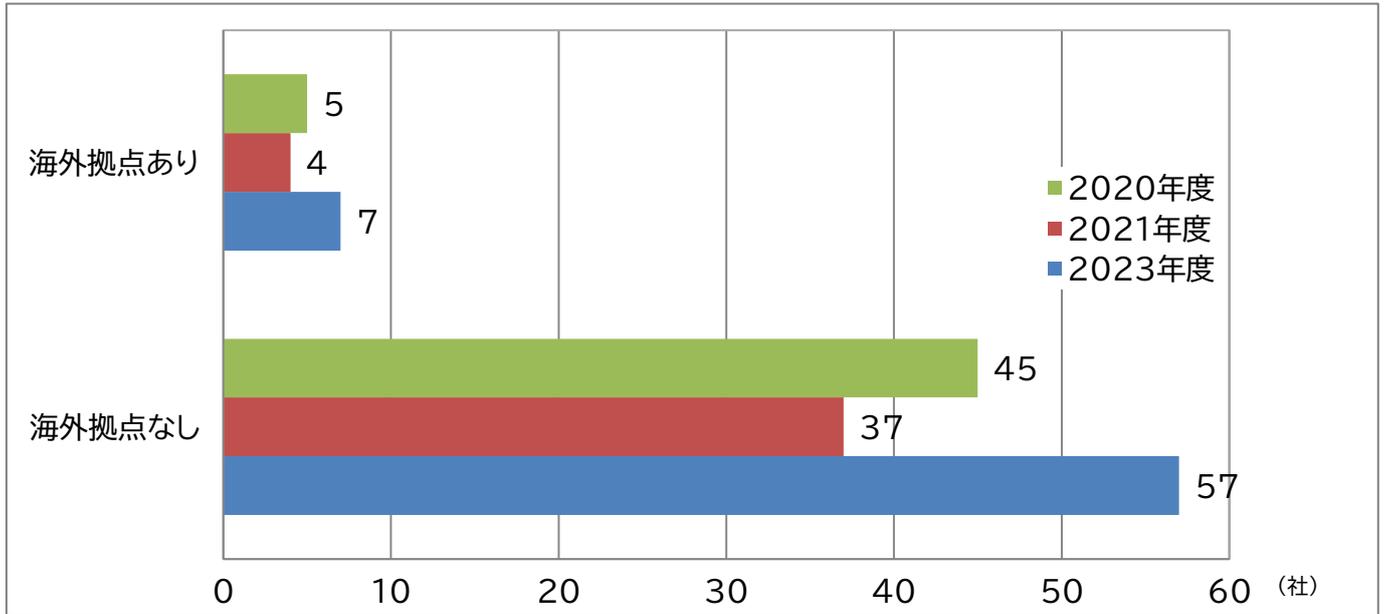


23. 海外のコールセンター拠点

海外のコールセンター拠点に関して、「海外拠点あり」は7社(10.9%)であった。所在する国は「フィリピン」と「タイ」が4社で、「ベトナム」が3社で続いた。

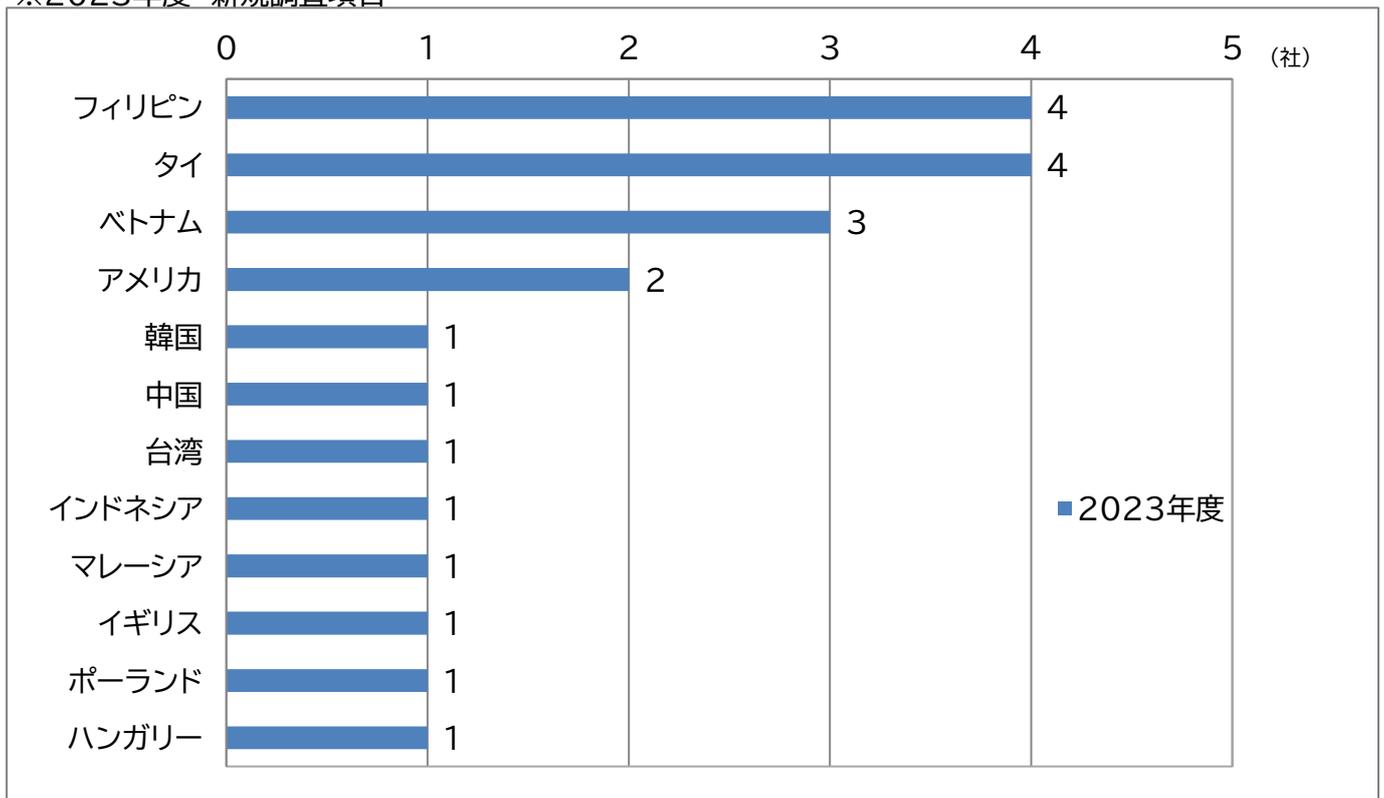
■海外コールセンター拠点の有無

2021年度 N= 41
 2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64



◇海外コールセンター拠点が所在する国(複数回答)

※2023年度 新規調査項目



この実態調査は、当協会コールセンター・エージェンシー会員105社のうち、調査にご協力いただいた64社の回答の集計結果です。