

『2024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ンタクトセンター協会では、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113社で70社が回答(2023年度の対象企業は105社で64社が回答)。なお、2023年度、2024年度と2年連続でご協力いただいた会員は56社である。

調査名	: 2024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ンタクトセンター協会(CCAJ) 情報調査委員会
実施期間	: 2024年6月5日~8月22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	: 113 社/CCAJコールセンター・エージェンシー会員
回収	: 70 社 61.9% (回収率)

■回答企業一覧(計70社、企業名50音順)

(株)アイヴィジット	(株)TMJ
(株)アイ・エヌ・ジー・ドットコム	ディー・キュービック(株)
(株)アイティ・コミュニケーションズ	TDCX Japan(株)
(株)アサイアン	(株)テレネット
(株)アダムスコミュニケーション	Teleperformance Japan(株)
アデコ(株)	(株)Telemarketing One
(株)アドミック	(株)電算
(株)アライブネット	東京ガスカスタマーサポート(株)
アルティウスリンク(株)	(株)東通メディア
(株)ウイリッチ	(株)ドゥファイン
ウイス・プランナース(株)	(株)トップマークス
(株)ウィルオブ・ワーク	(株)トライバルユニット
(株)エイネス	トランスコスモス(株)
SCSKサービスウェア(株)	AAAコンサルティング(株)
SBモバイルサービス(株)	(一社)日本自動車連盟
(株)NTTデータ・スマートソーシング	(株)ネオキャリア
(株)NTTネクシア	(株)ネットセーブ
(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)
(株)オークサービスソリューション	(株)博報堂コネク
オーナーズエージェンツ(株)	(株)バリュープラス
(株)カスタマーリレーションテレマーケティング	ビーウィズ(株)
(株)かんでんCSフォーラム	(株)ピーエスシー
キューアンドエー(株)	(株)ヒューマンリレーション
キンドリルジャパン・テクノロジーサービス(株)	富士ソフトサービスビューロ(株)
(株)グッドクロス	富士通コミュニケーションサービス(株)
(株)Clesonans	ブロードマインド(株)
(株)三愛テレコム	(株)ベルウェール渋谷
CTCファーストコンタクト(株)	(株)ベルシステム24ホールディングス
JPツーウェイコンタクト(株)	(株)ベルテック
(株)Shelter	(株)マックスコム
(株)ゼロインフィニティ	(株)マックスサポート
(株)TACT	(株)メディアパートナーズ
(株)中央事務所	(株)ライフイン24group
(株)DNPコアライズ	(株)WOWOWコミュニケーションズ

※ 黄色の網掛は2023年度も回答のあった会員

※ 調査期間中の会員企業含む

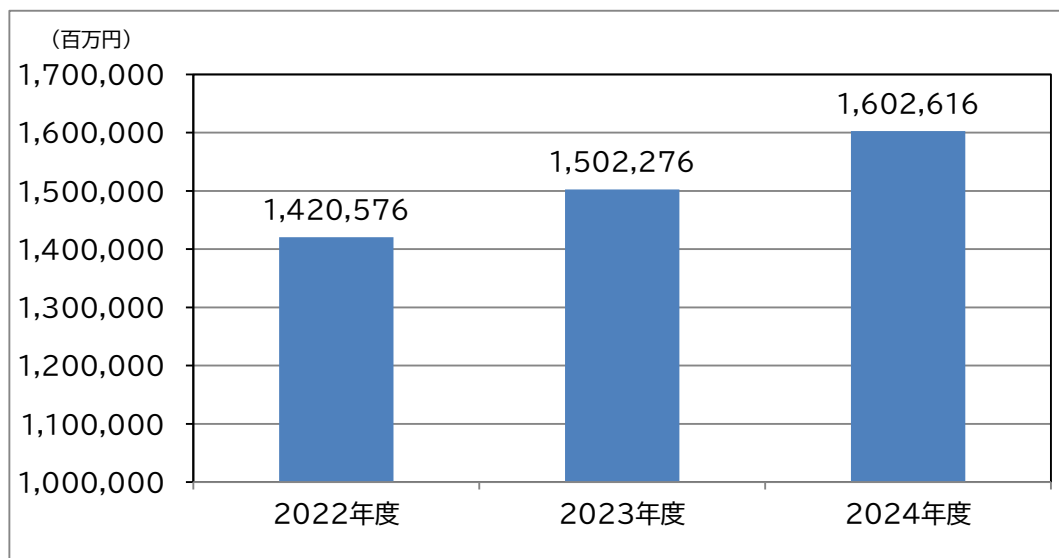
1. 年間総売上高(直近年度実績)

公開した51社の売上高の合計は1兆6026億1600万円で、2023年度と比較して1003億円(6.7%)の増加となった。

2023年度と比較可能な41社の売上合計は1兆4924億2500万円で、2023年度より371億6000万円(2.6%)の増加となった。

■売上高合計

	公開	非公開
2022年度	42社	9社
2023年度	51社	13社
2024年度	51社	19社

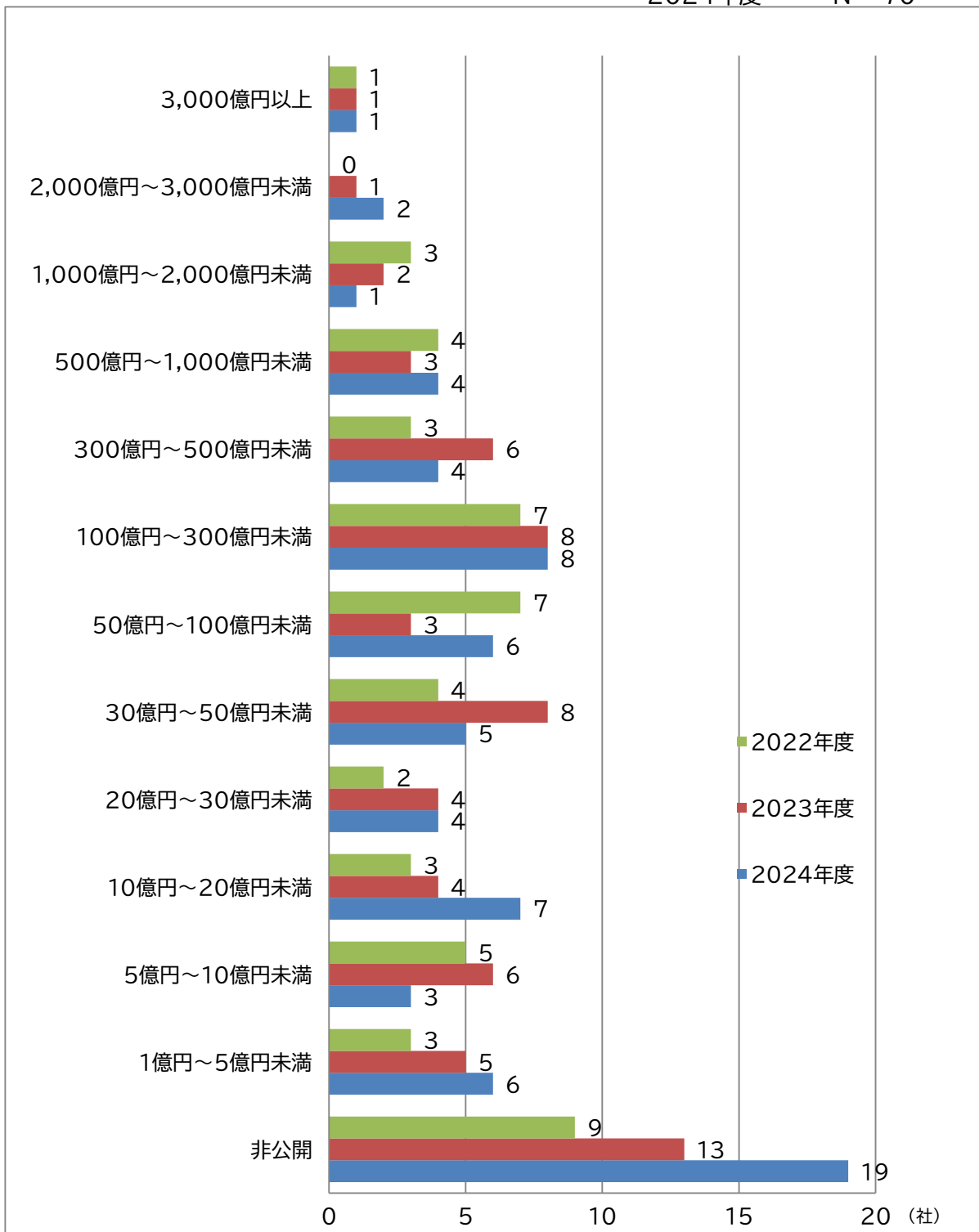


■前年度(2023年度)と比較可能な41社の売上高合計



■売上高分布

2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70



2. 従業員数

総従業員数(直接雇用者全員の数)の合計は287,288人であった。総従業員数「1,001人～3,000人」が最も多く15社で、「101人～300人」が12社だった。

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11社を除いた59社の69.5%を占めた。

また、2023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。

【2023年度と比較可能な53社の総従業員数】

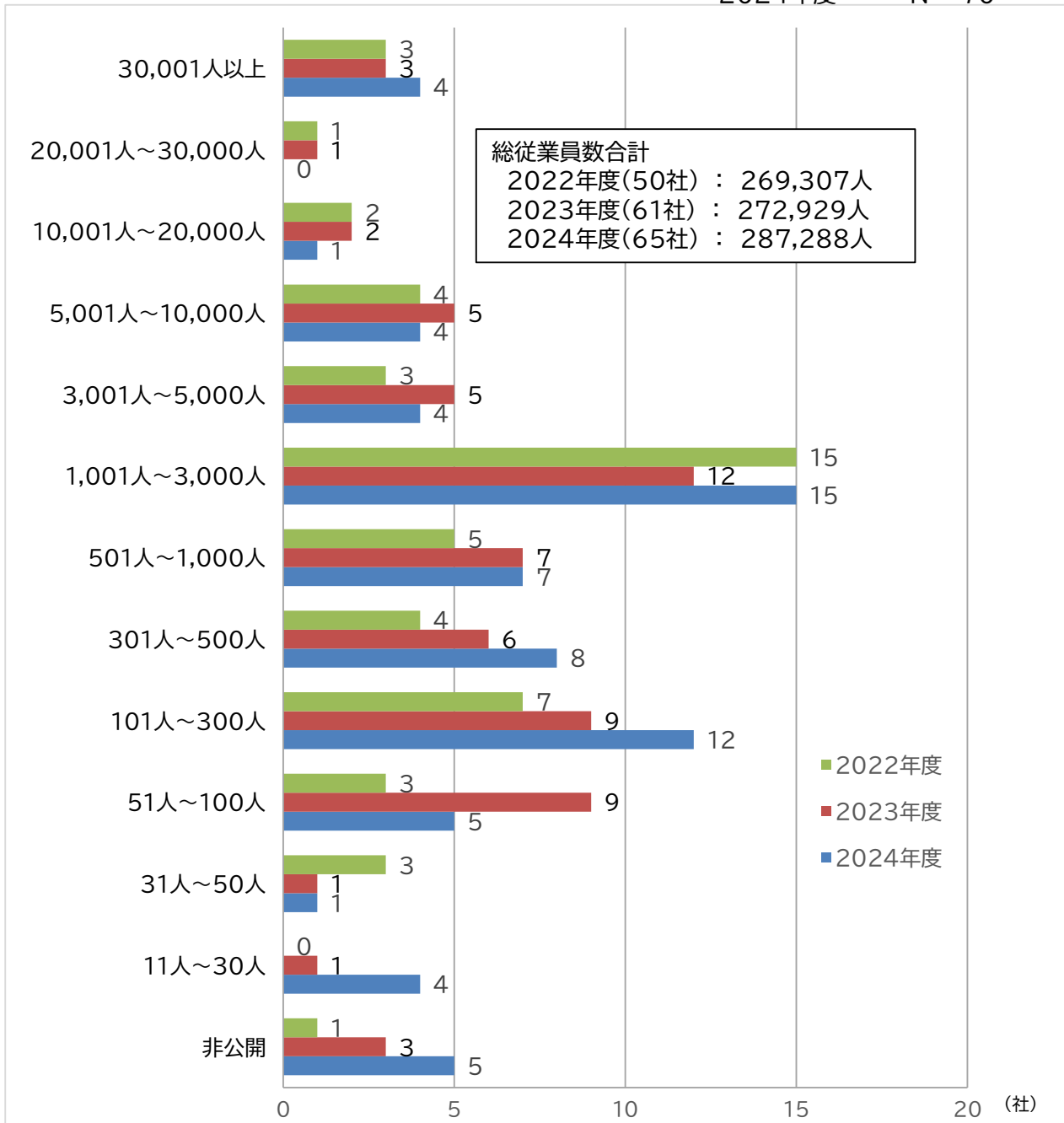
・2023年度:263,357人 ・2024年度:280,348人(対前年度比: +16,991人)

【2023年度と比較可能な46社の正規社員数】

・2023年度:38,377人 ・2024年度:38,579人(対前年度比: +202人)

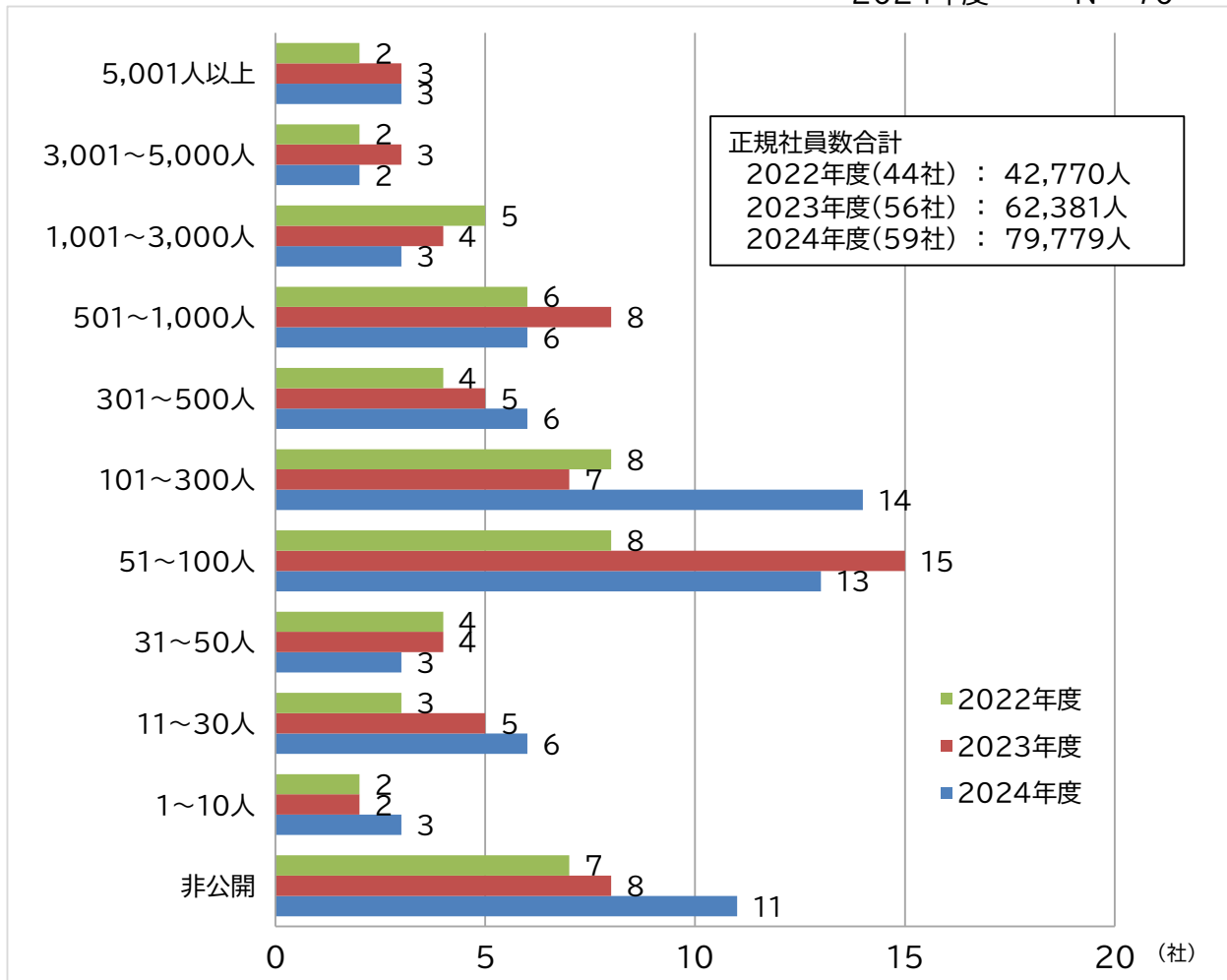
■総従業員数(直接雇用者全員の数)

2022年度 N= 51
2023年度 N= 64
2024年度 N= 70



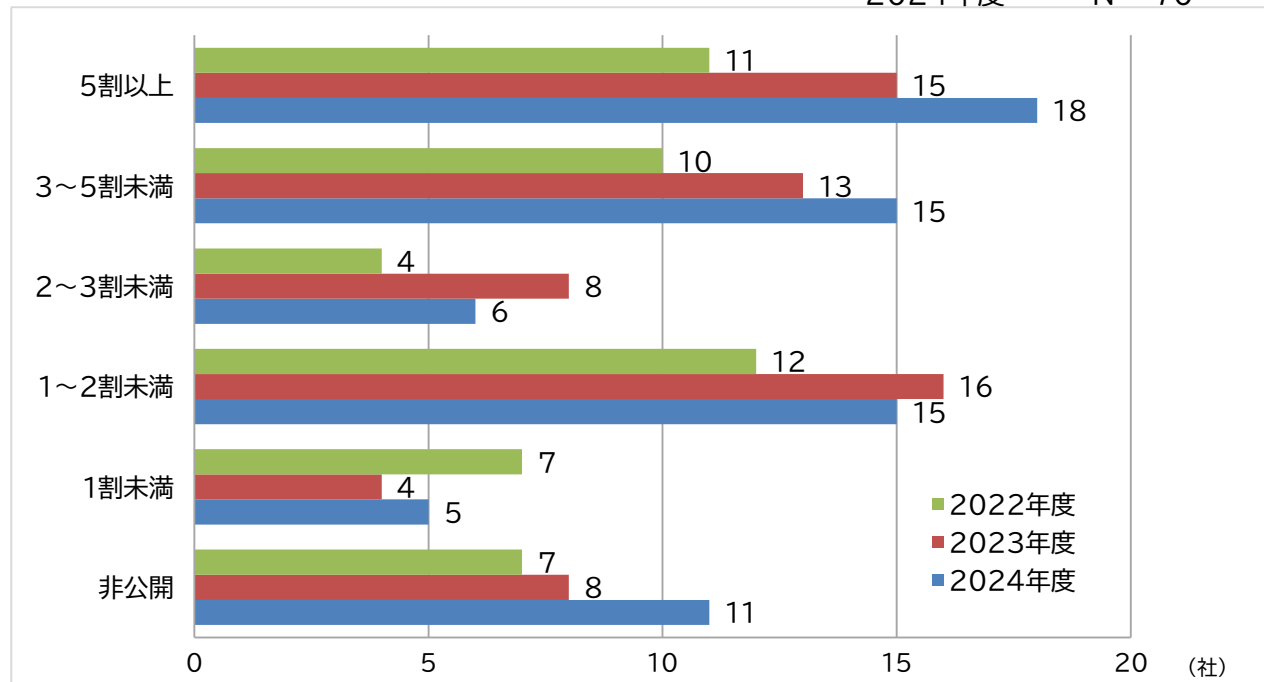
■正規社員数

2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70



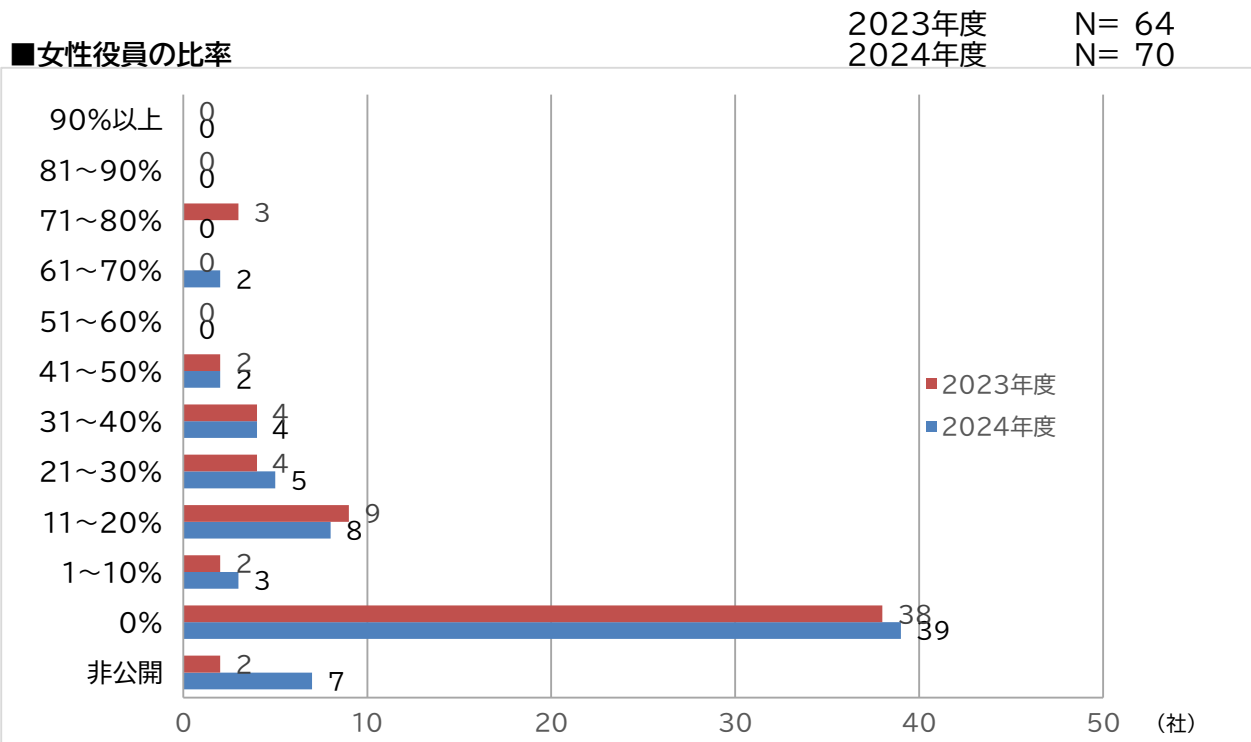
■総従業員数に占める正規社員割合

2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70



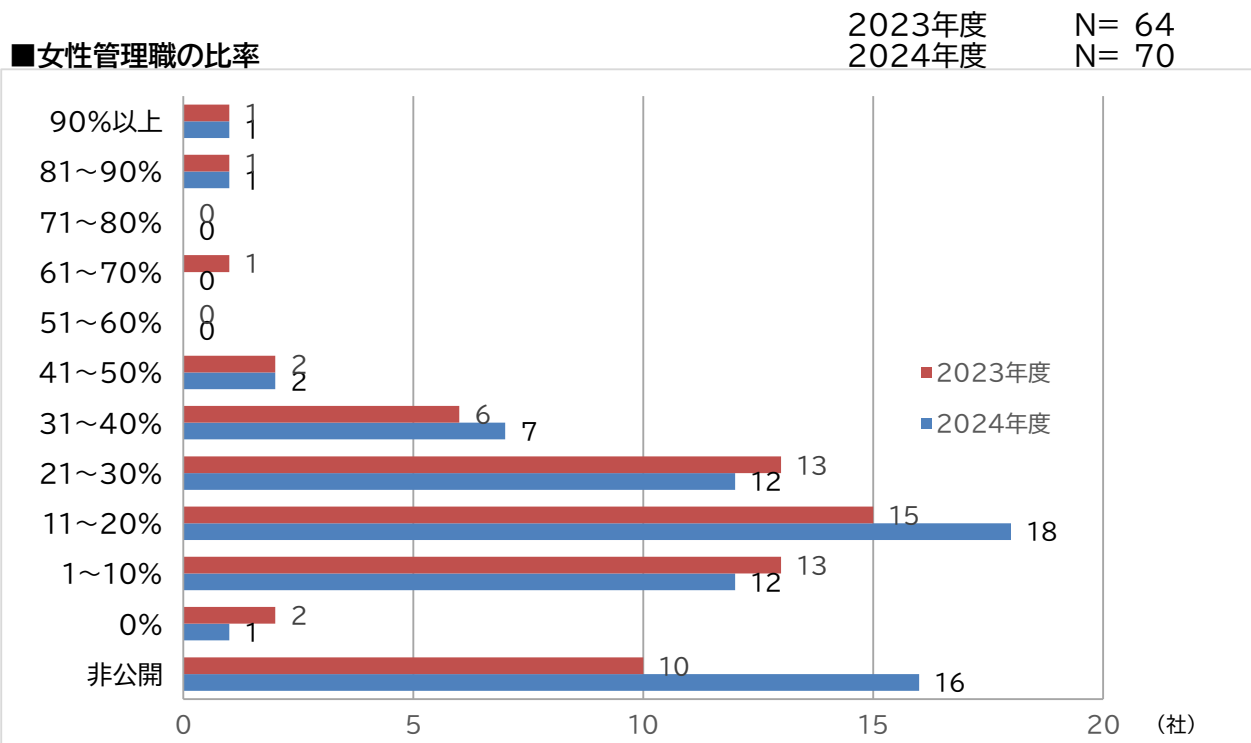
3. 女性役員

全役員(取締役・会計参与・監査役)の内、女性の比率は「0%」が39社と最も多かった。非公開を除いた63社の61.9%が女性役員がないという状況であった。次いで「11~20%」が8社となった。

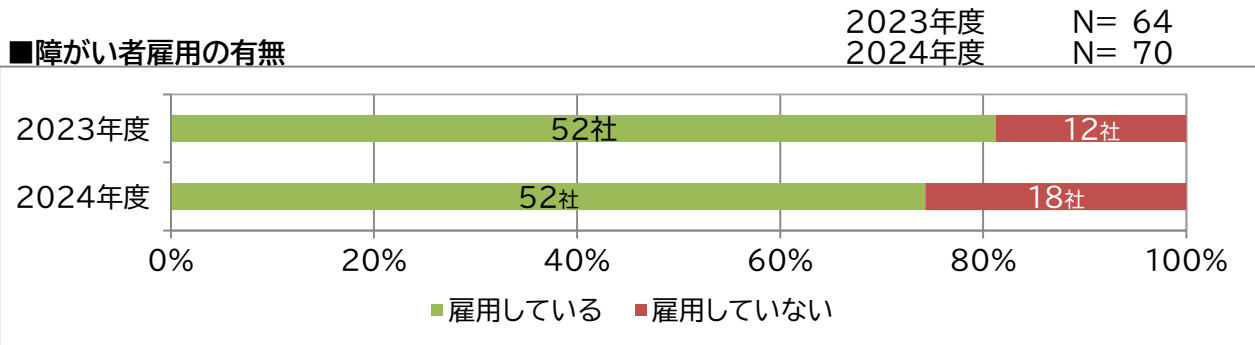


4. 女性管理職

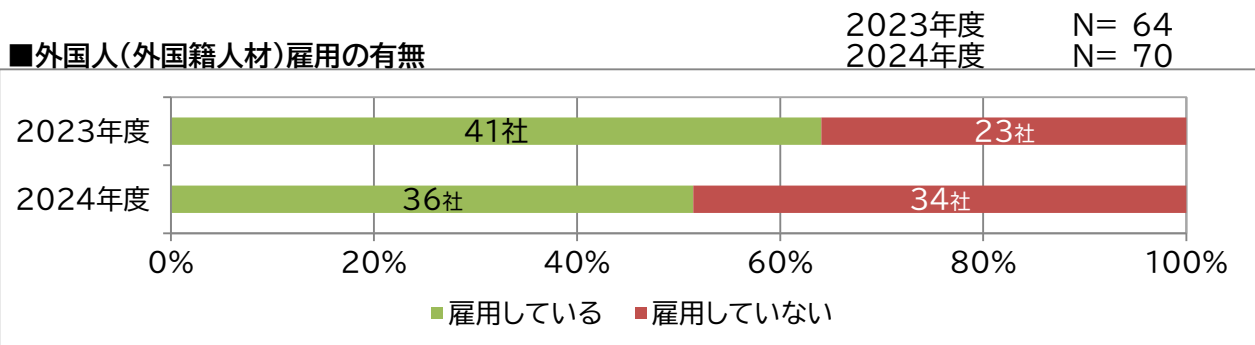
全管理職(課長級と課長級より上位の役職で役員を除く)の内、「11~20%」が最も多く18社で、「1~10%」と「21~30%」がともに12社で続いた。



5. 障がい者

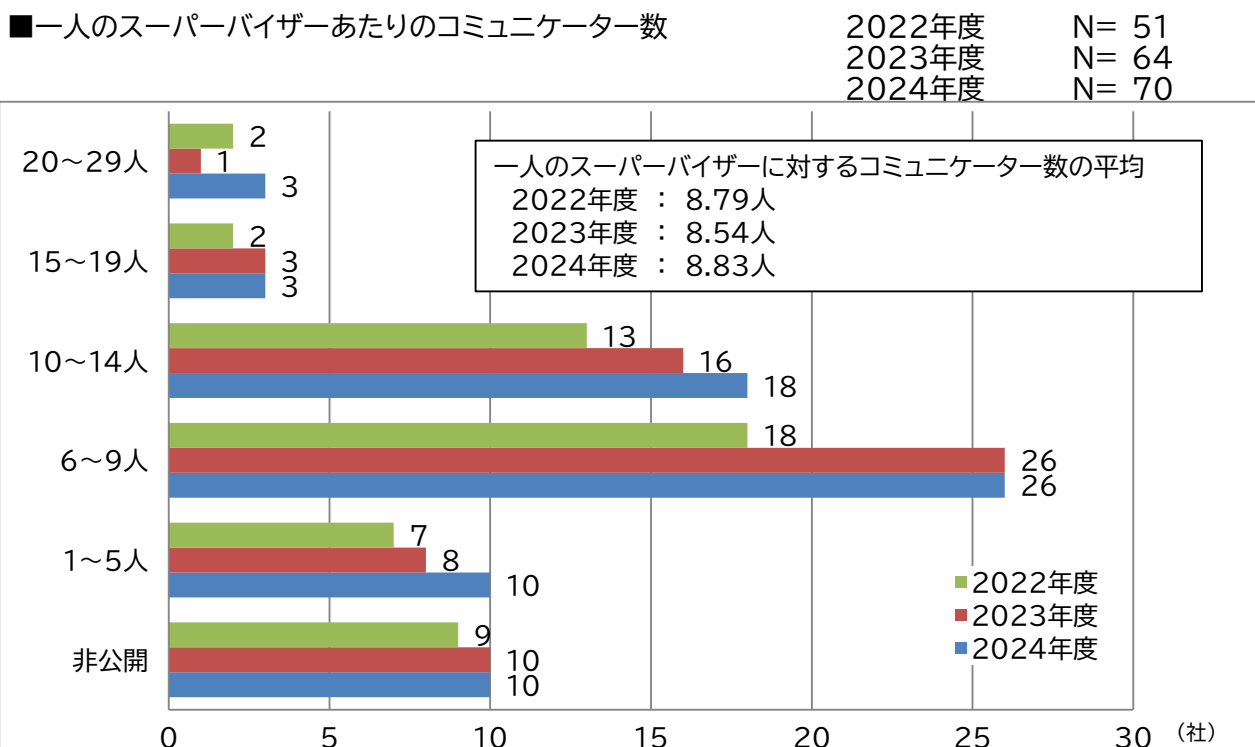


6. 外国人(外国籍人材)



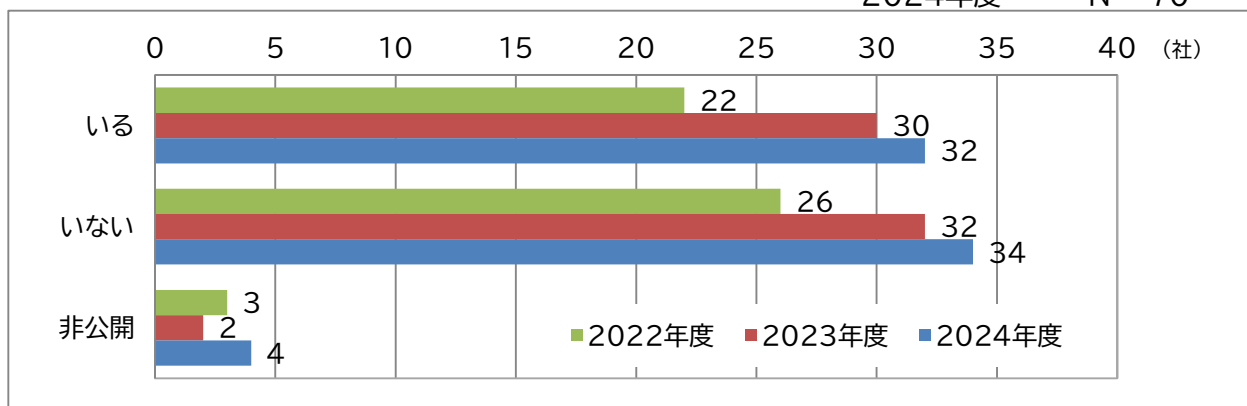
7. スーパーバイザーの配置

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60社の43.3%を占めた。次いで「10～14人」が18社(同30%)であった。平均では8.83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45社の配置平均は、2023年度が8.6人、2024年度が8.73人であった。



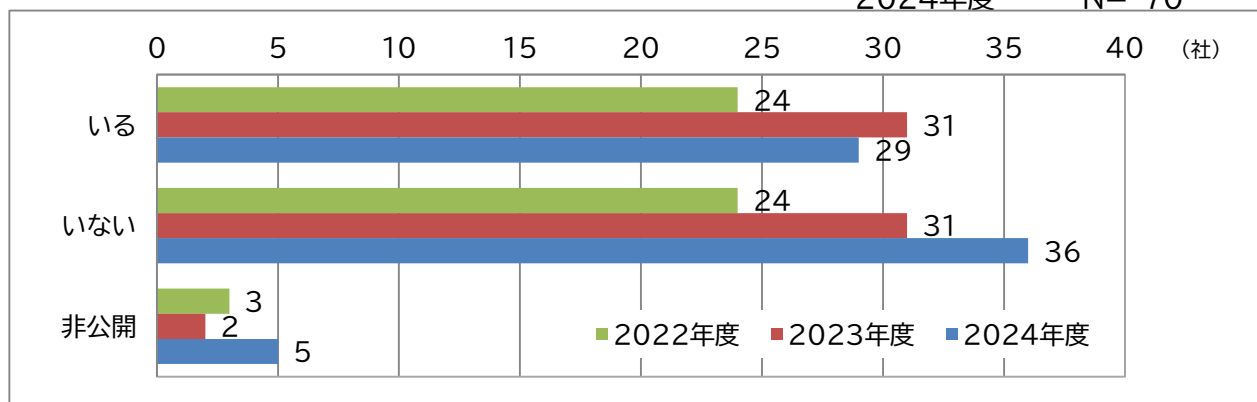
8. 専任トレーナーの有無

2022年度 N= 51
2023年度 N= 64
2024年度 N= 70



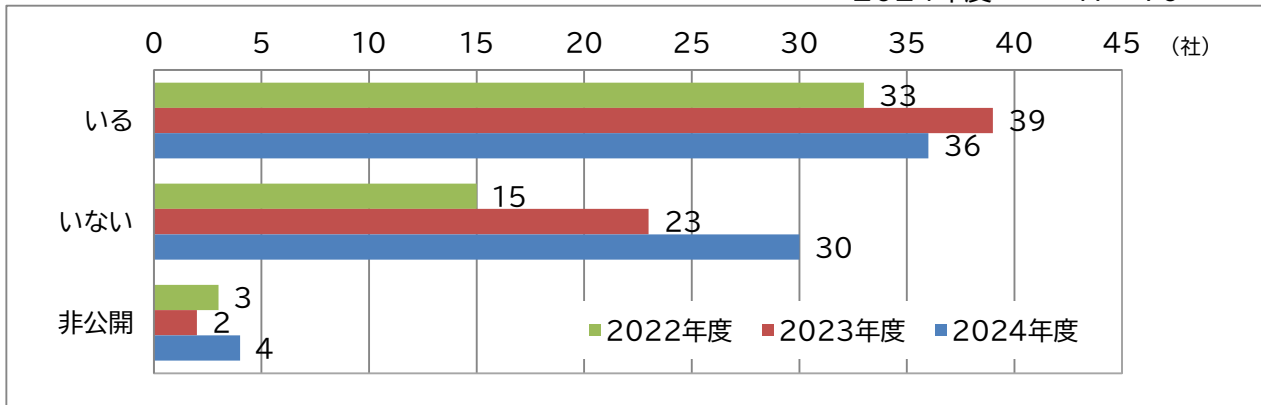
9. 専任QC・QA担当者の有無

2022年度 N= 51
2023年度 N= 64
2024年度 N= 70



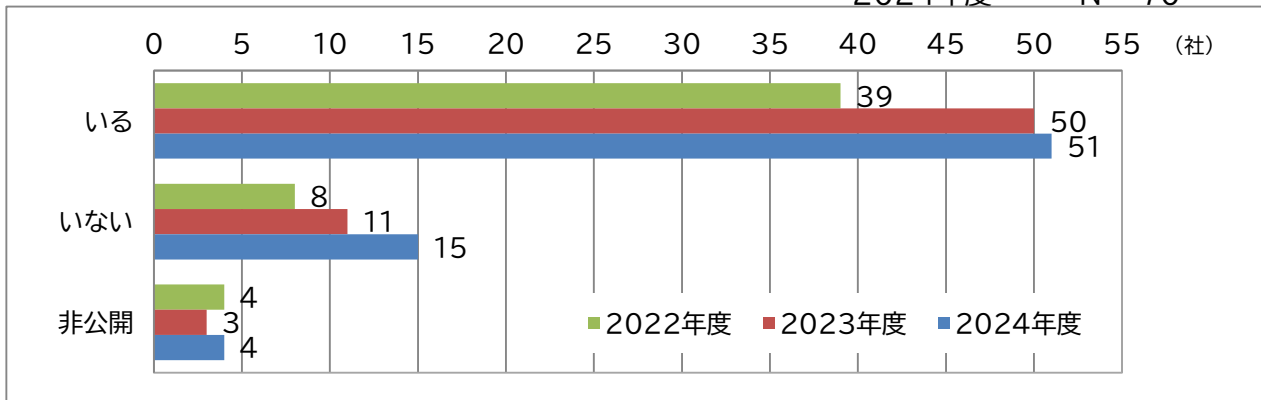
10. トレーナー／QC・QA兼務者の有無

2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70



11. SV／トレーナー兼務者の有無

2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70



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35社で、非公開を除いた65社の53.8%を占めた。その理由として「働き方の多様化のため」が35社中30社(85.7%)と最も多く、「BCP対策のため」が22社(62.9%)と続いた。

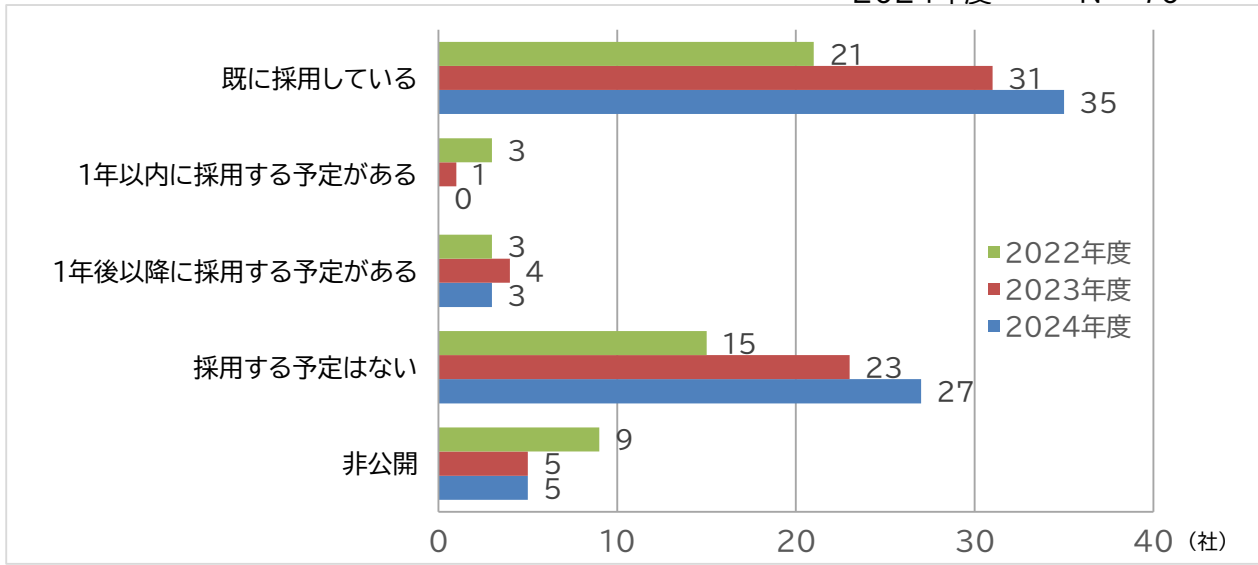
一方、「採用する予定はない」は27社で、その理由として「セキュリティ上の問題」が27社中21社(77.8%)と最も多く、「現場のマネジメントが困難」が18社(66.7%)と続いた。

また、2023年度と比較可能な51社では、以下の通りである。

- ・2023年度:「すでに採用」=26社、「予定あり」=4社、「採用予定なし」=21社
- ・2024年度:「すでに採用」=28社、「予定あり」=3社、「採用予定なし」=20社

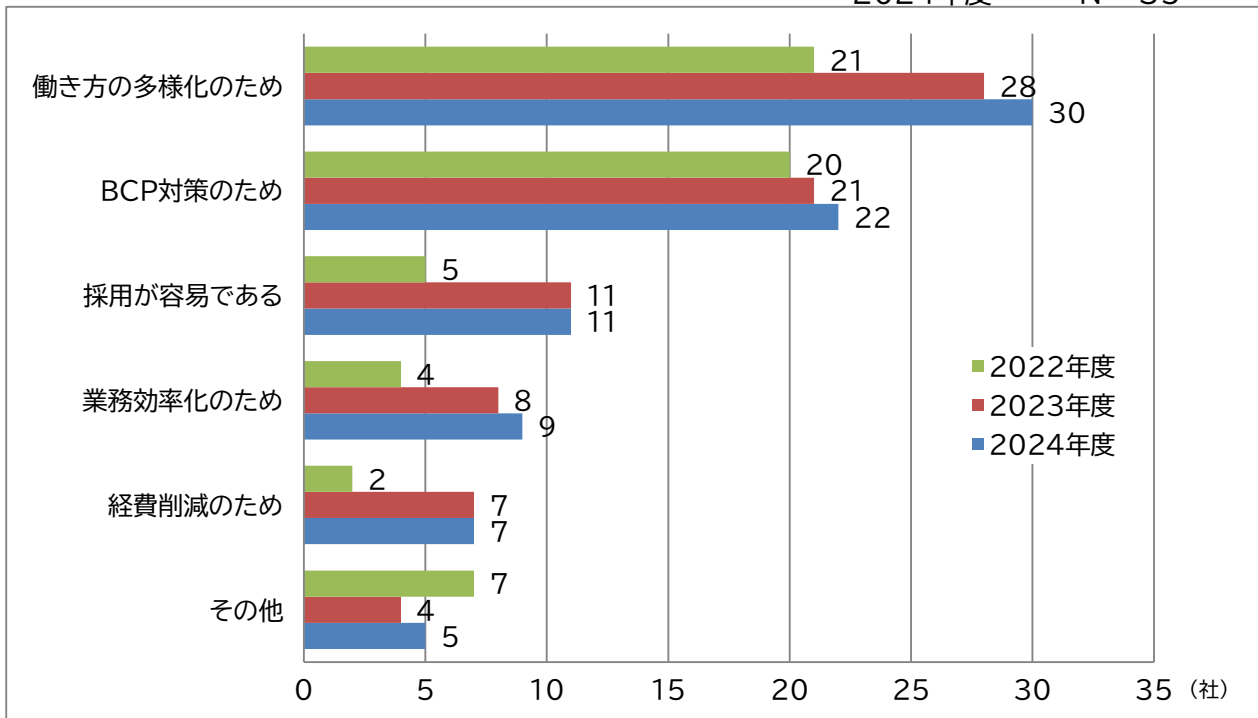
■在宅コミュニケーターの採用状況

2022年度 N= 51
2023年度 N= 64
2024年度 N= 70



◇在宅コミュニケーターを採用した理由(複数回答)

2022年度 N= 21
 2023年度 N= 31
 2024年度 N= 35

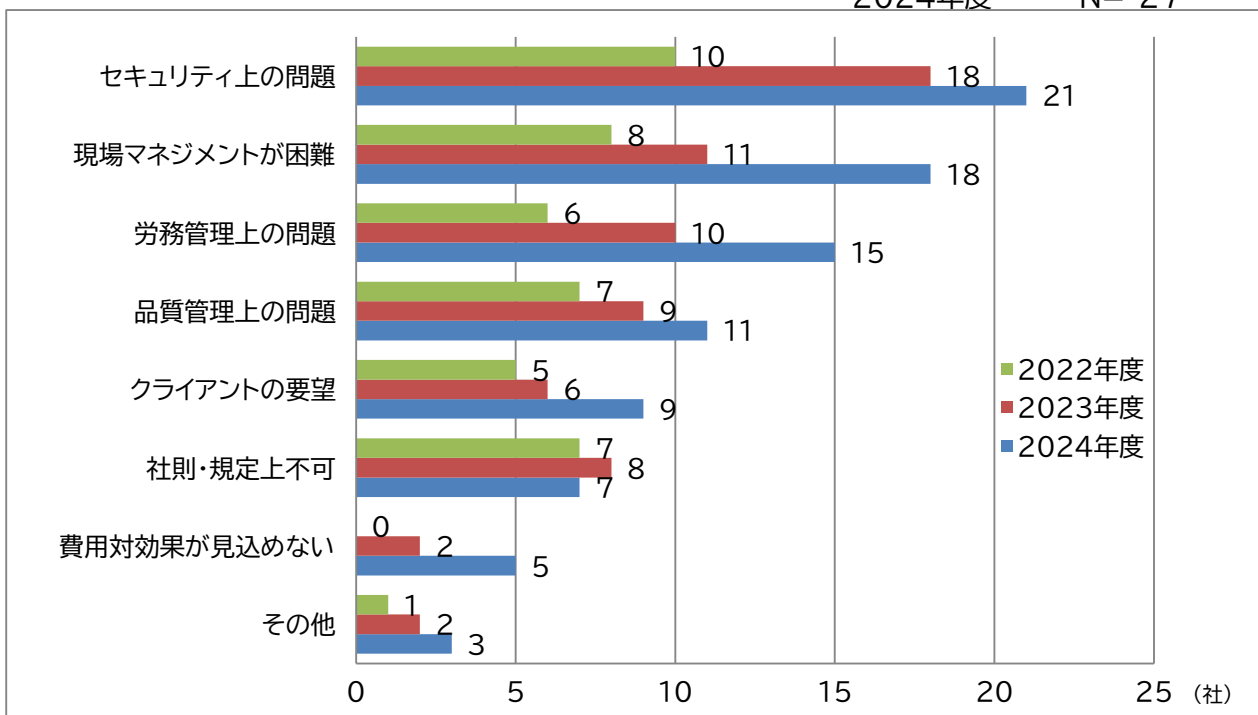


[その他] ・在宅コミュニケーターで採用したわけではないがコロナ禍の影響で一部、在宅勤務継続部署有り。
 ・クライアントの要望(3社)
 ・感染症対策から導入
 ・委託業務の特性上

◎「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)

2022年度 N= 15
 2023年度 N= 23
 2024年度 N= 27



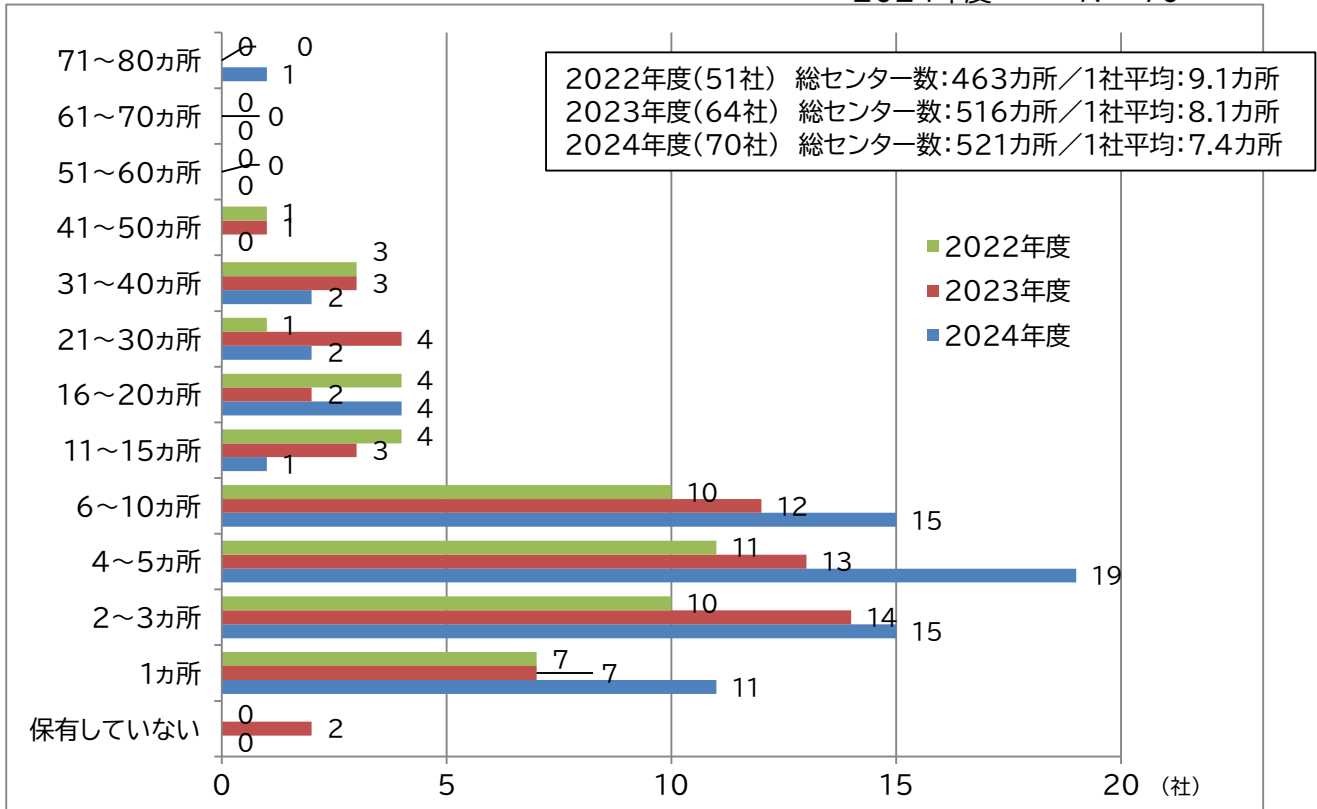
13. センター数

センター数は「4～5カ所」が19社(27.1%)が最も多く、次いで「2～3カ所」と「6～10カ所」がともに15社(21.4%)で続いた。また、2023年度と比較可能な55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。

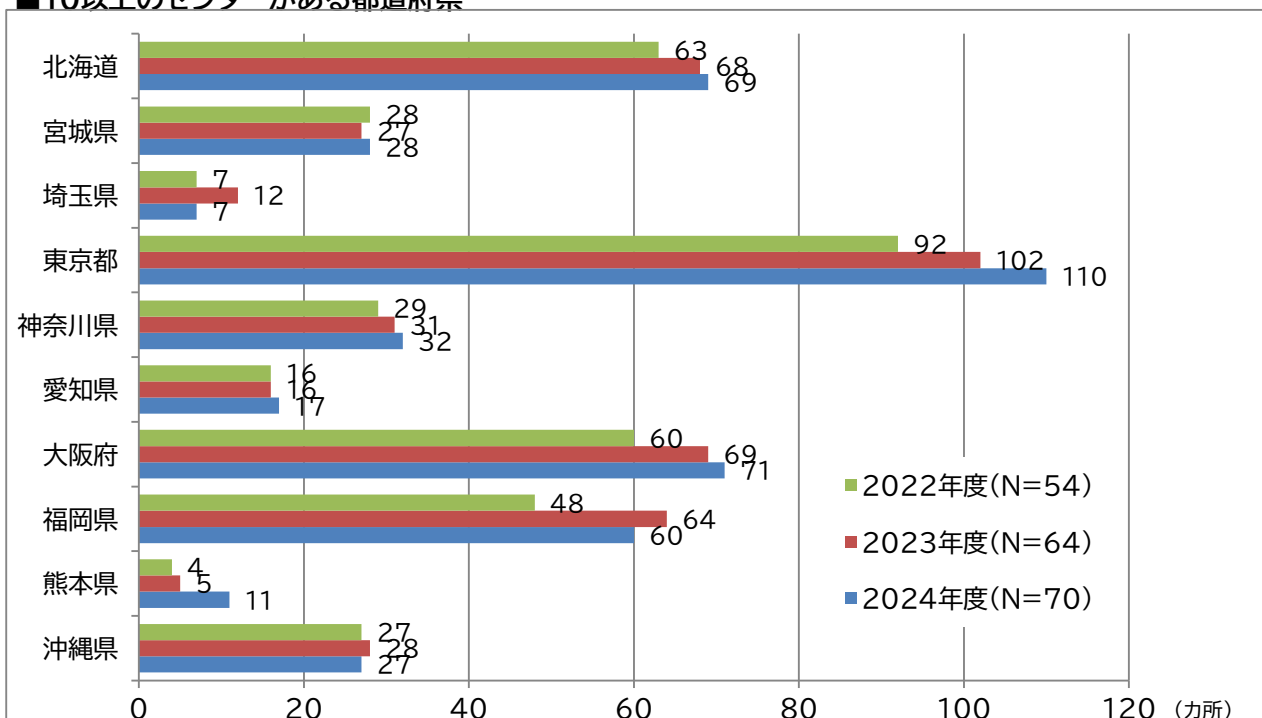
- ・2023年度 総センター数:478カ所/1社平均:8.5カ所
- ・2024年度 総センター数:453カ所/1社平均:8.2カ所

■保有するセンター数

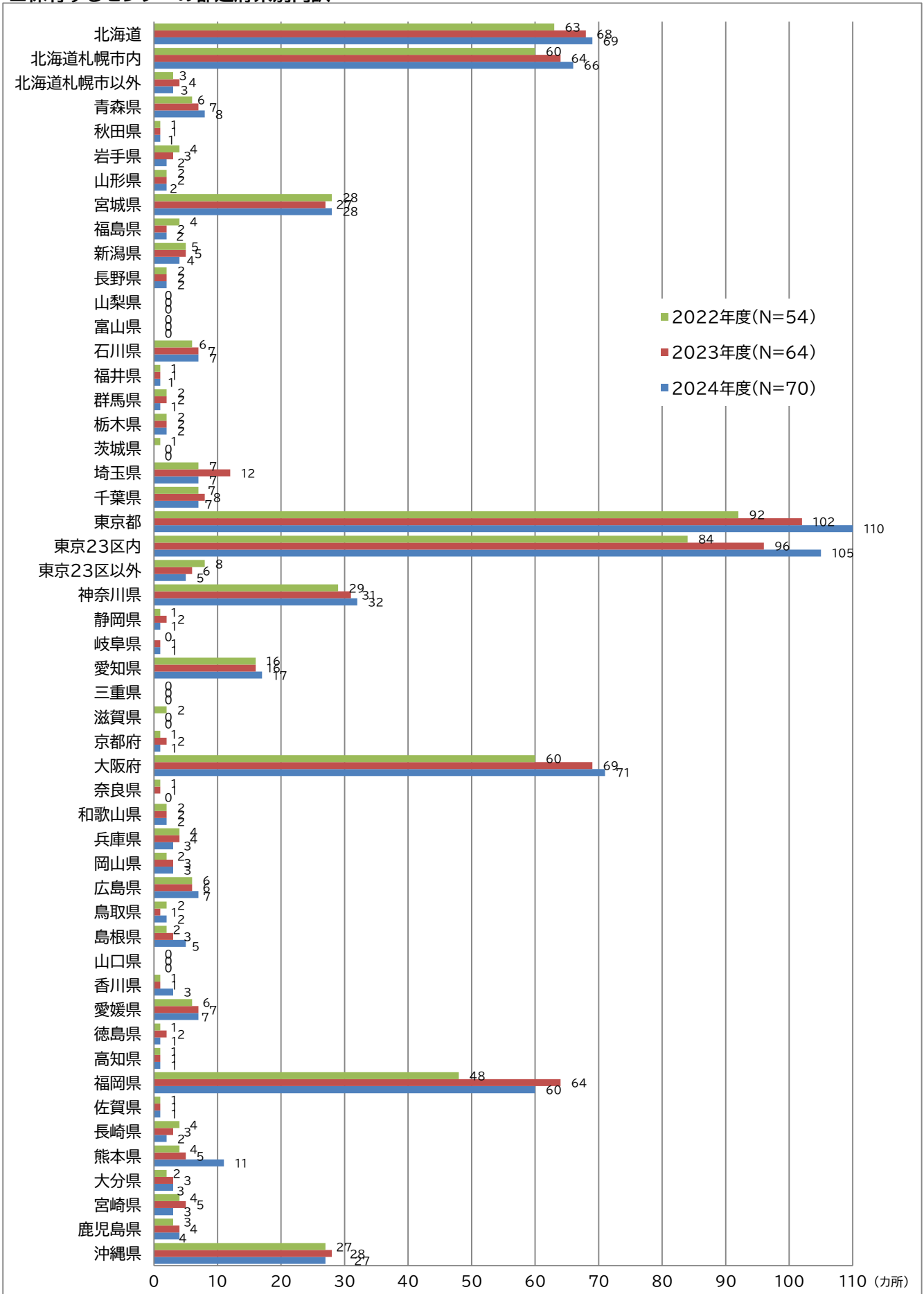
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64
2024年度 N= 70



■10以上のセンターがある都道府県



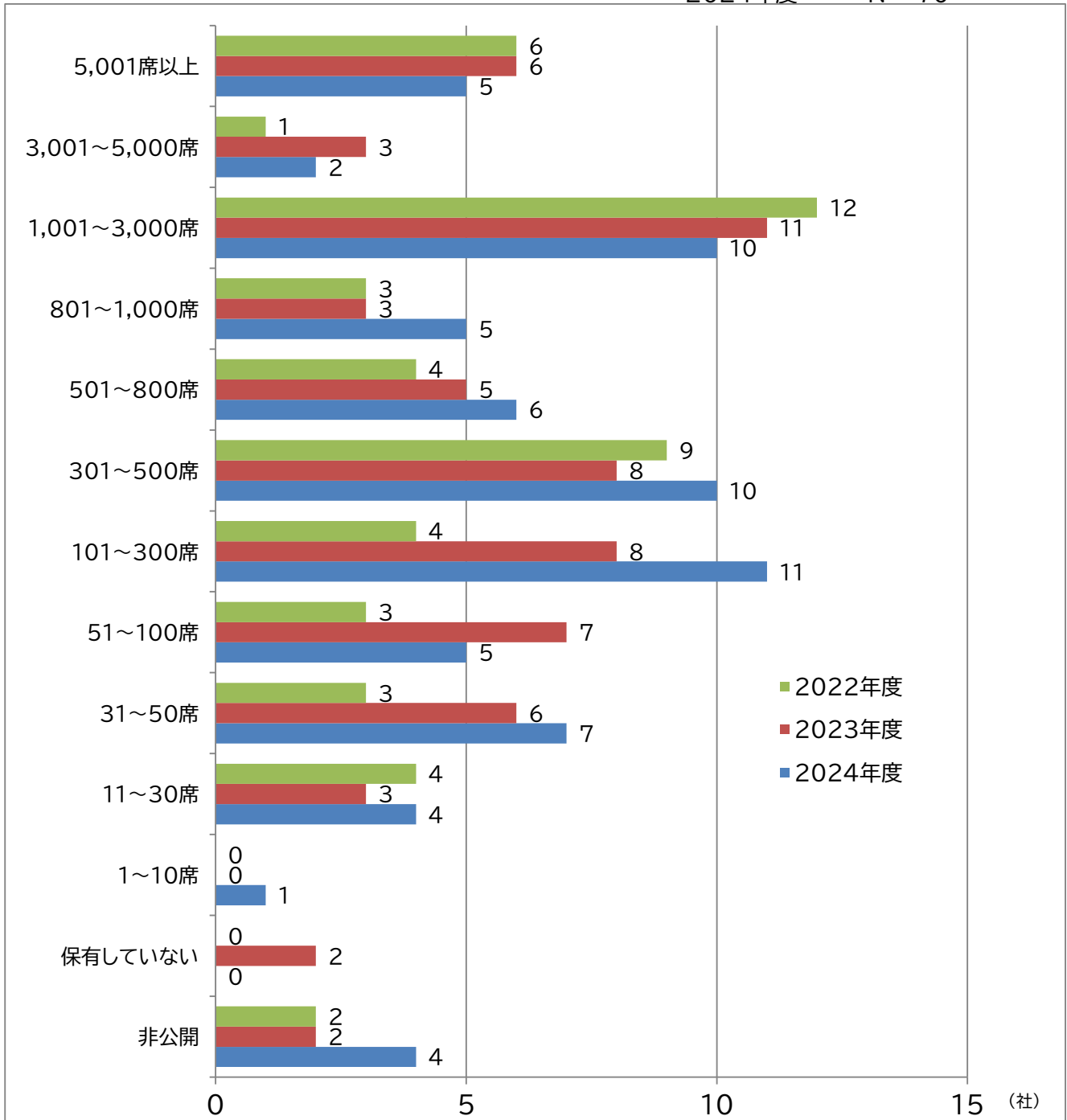
■保有するセンターの都道府県別内訳



14. オペレーションブース数

オペレーションブース数は、「101～300席」が最も多く11社で、非公開を除いた66社の16.7%を占めた。「5,001席以上」と回答した5社のうち2社が10,000席を超えていた。

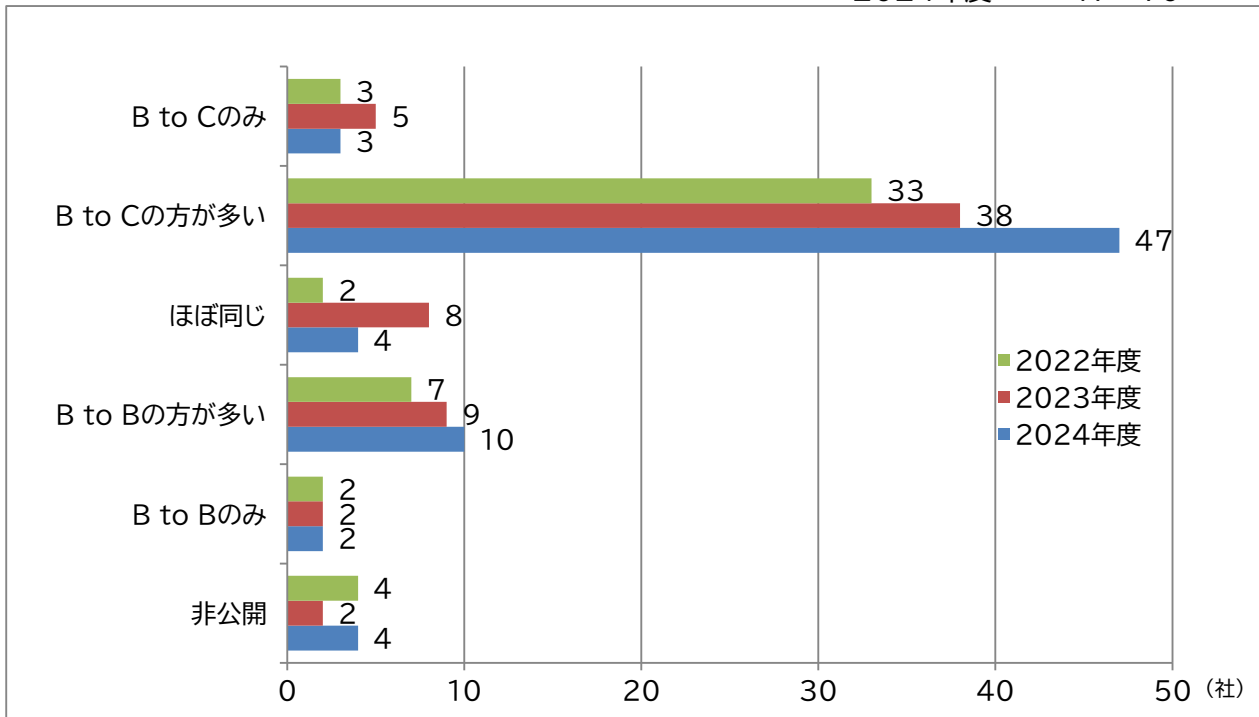
2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70



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50社で、非公開を除いた66社の75.8%を占めた。

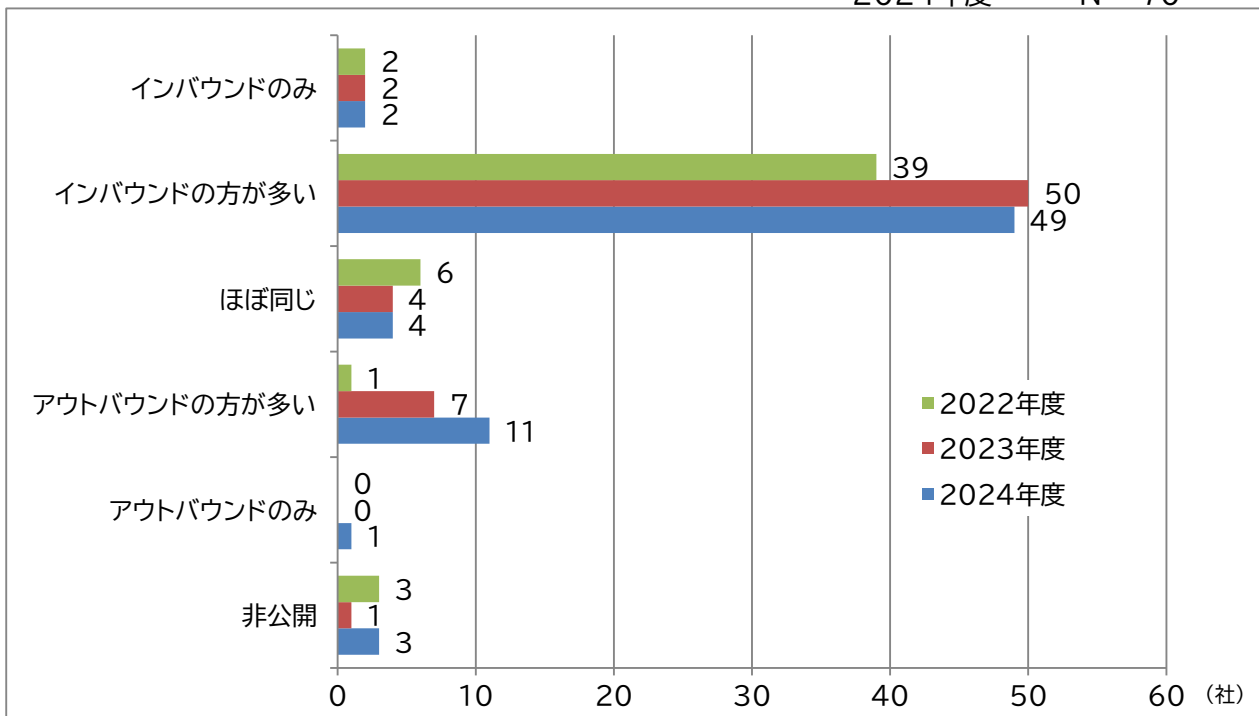
2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70



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51社で、非公開を除いた67社の76.1%を占めた。

2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70



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22社で39,470,000コール、アウトバウンドが17社で24,827,500コールであった。

また、2023年度と比較可能なインバウンドおよびアウトバウンドについて、以下の通りである。

【2023年度と比較可能な13社のインバウンド(年間コール数)】

・2023年度:43,135,000 ・2024年度:34,480,000 (対前年度比: ▲8,655,000)

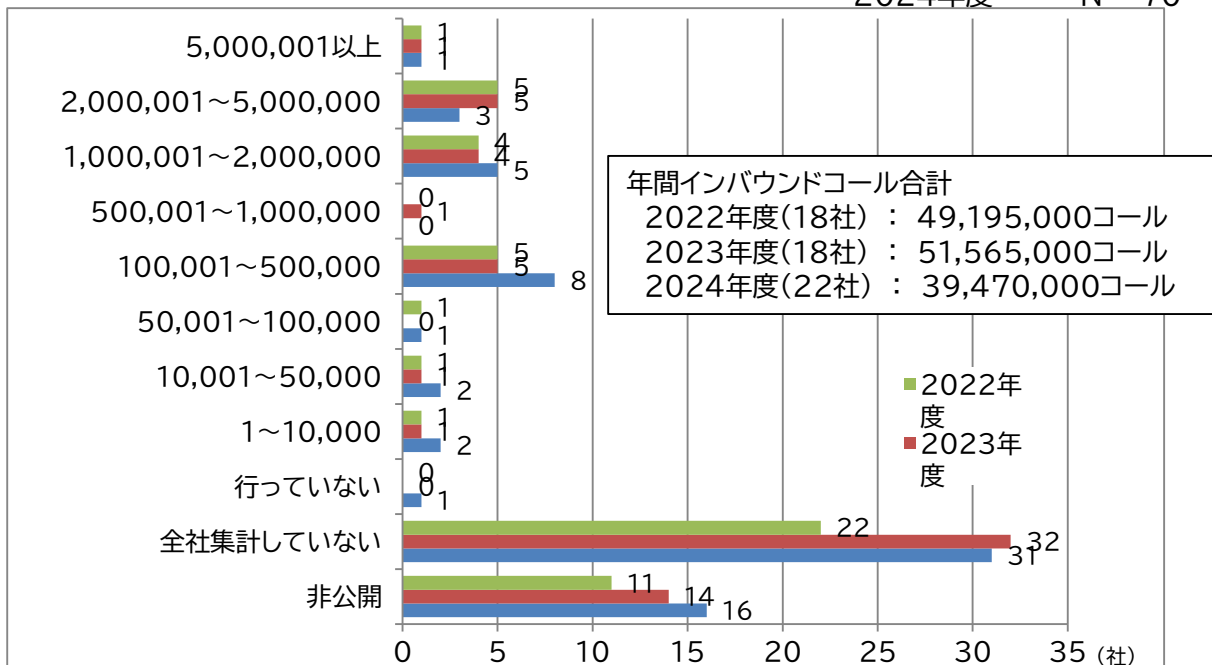
【2023年度と比較可能な7社のアウトバウンド(年間コール数)】

・2023年度: 3,930,500 ・2024年度: 3,660,000 (対前年度比: ▲270,500)

※毎年、回答企業・回答数が異なるため、年間コール数の合計に変動があります

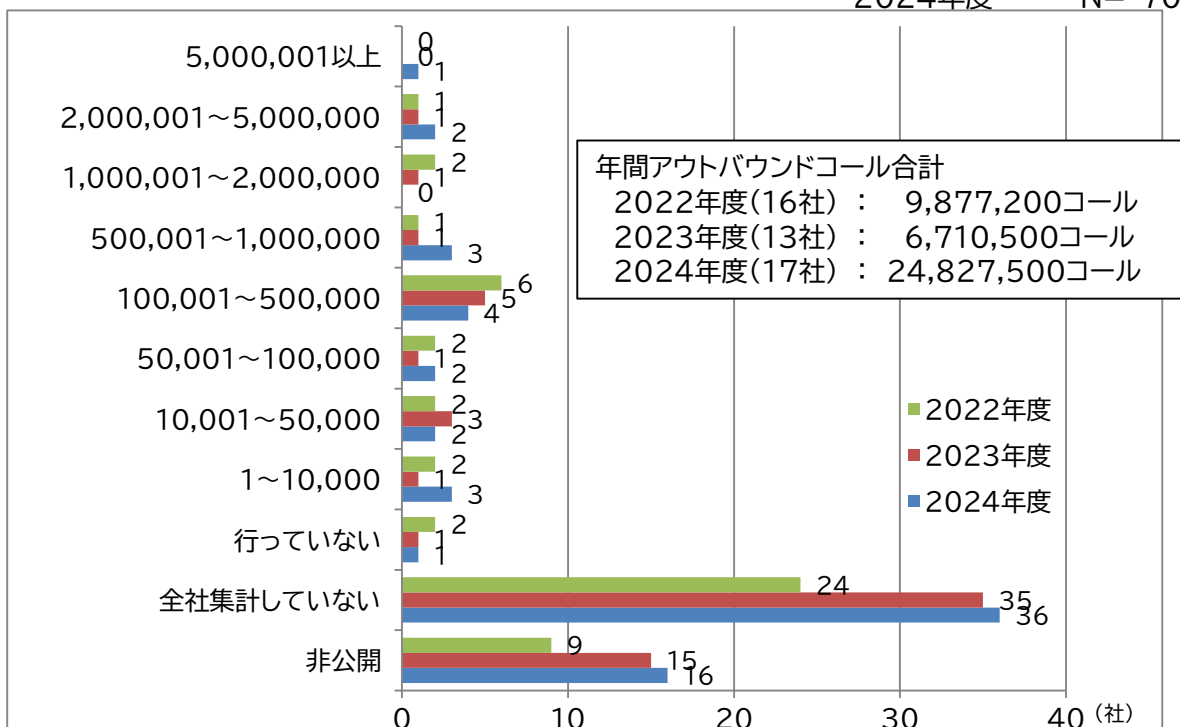
■インバウンド(年間コール数)

2022年度 N= 51
2023年度 N= 64
2024年度 N= 70



■アウトバウンド(年間コール数)

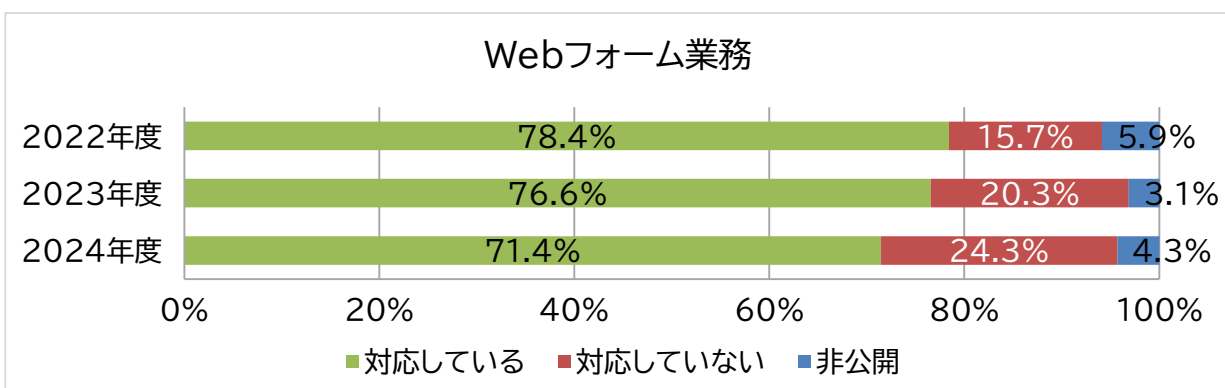
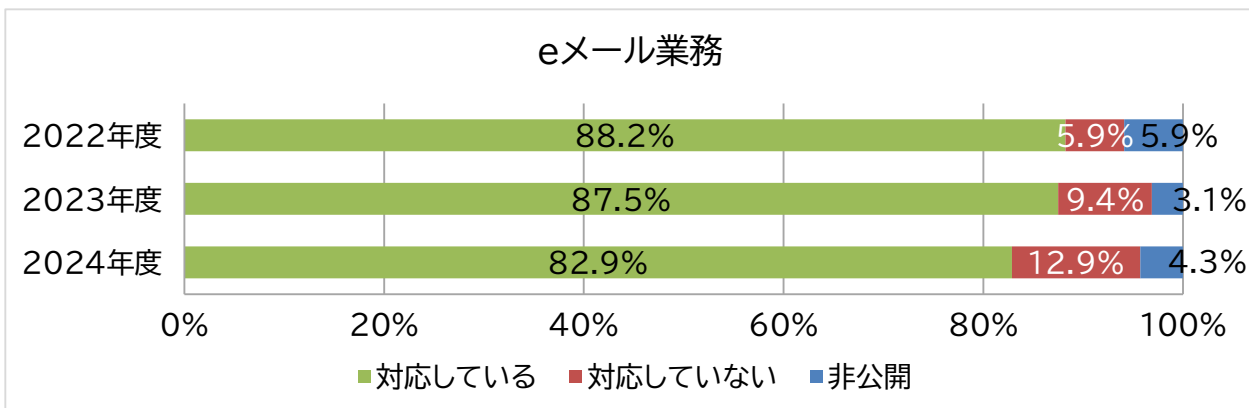
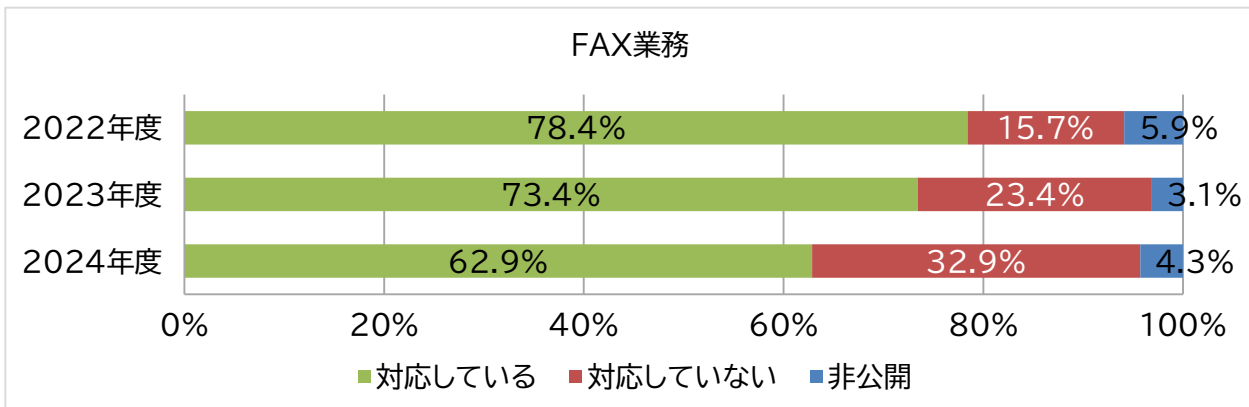
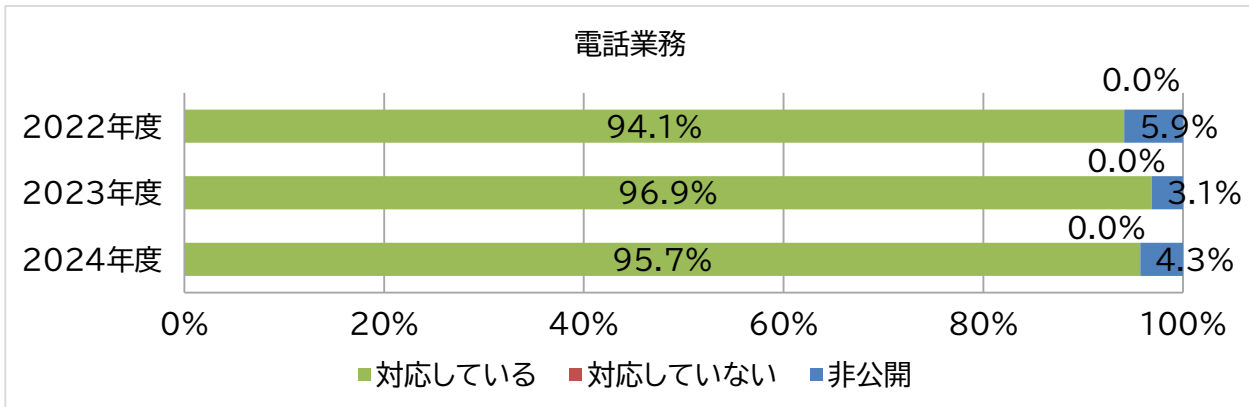
2022年度 N= 51
2023年度 N= 64
2024年度 N= 70



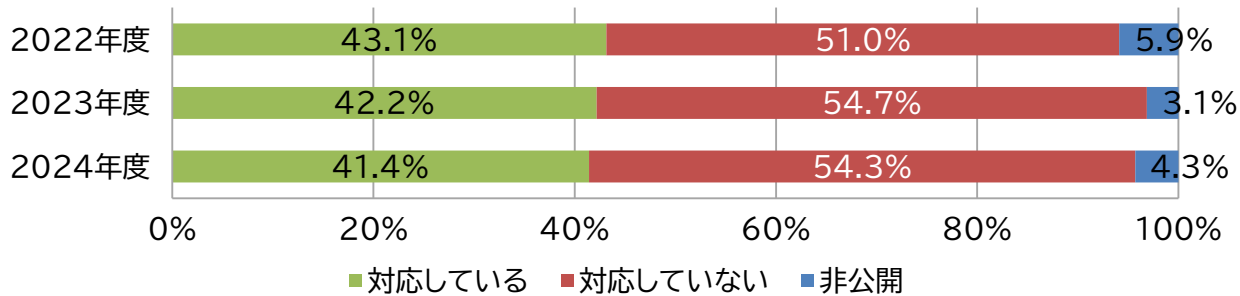
18. 提供している対応チャンネル

提供している対応チャンネルは多い順で「電話」が67社、「eメール」が58社、「Webフォーム」が50社となっている。

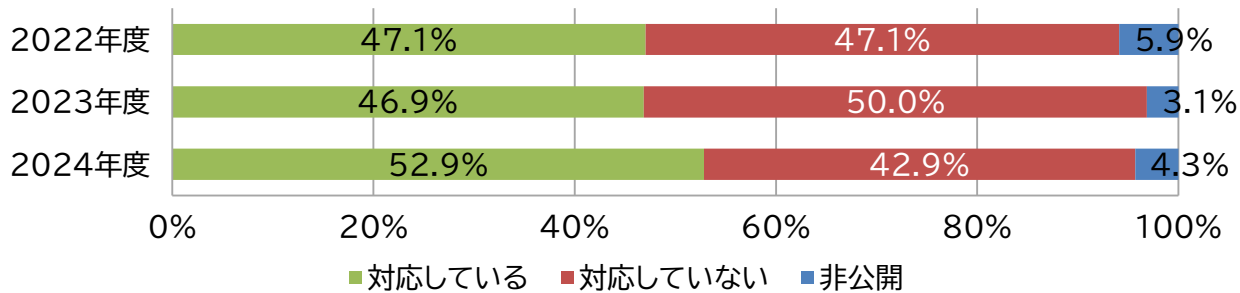
2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70



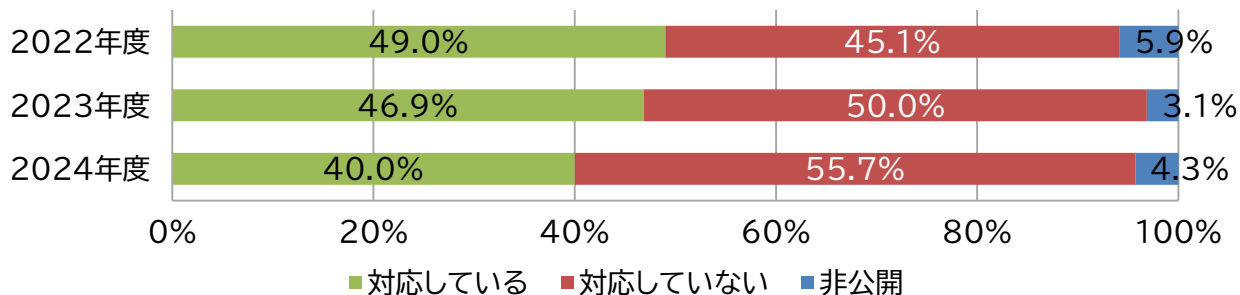
ソーシャルメディア業務



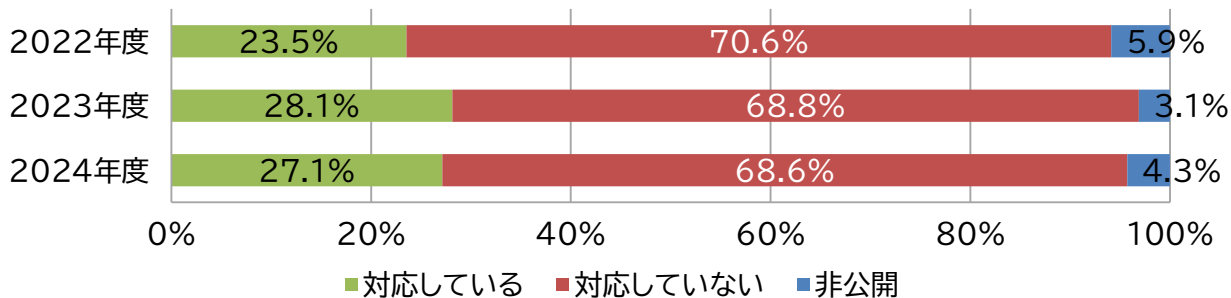
有人チャット業務



チャットボット業務



AIボイスボット

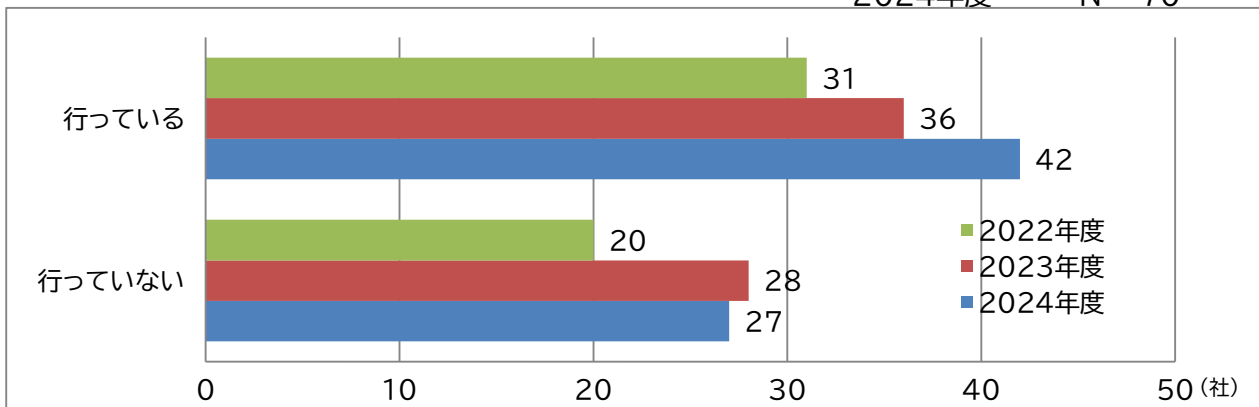


19. 外国語対応

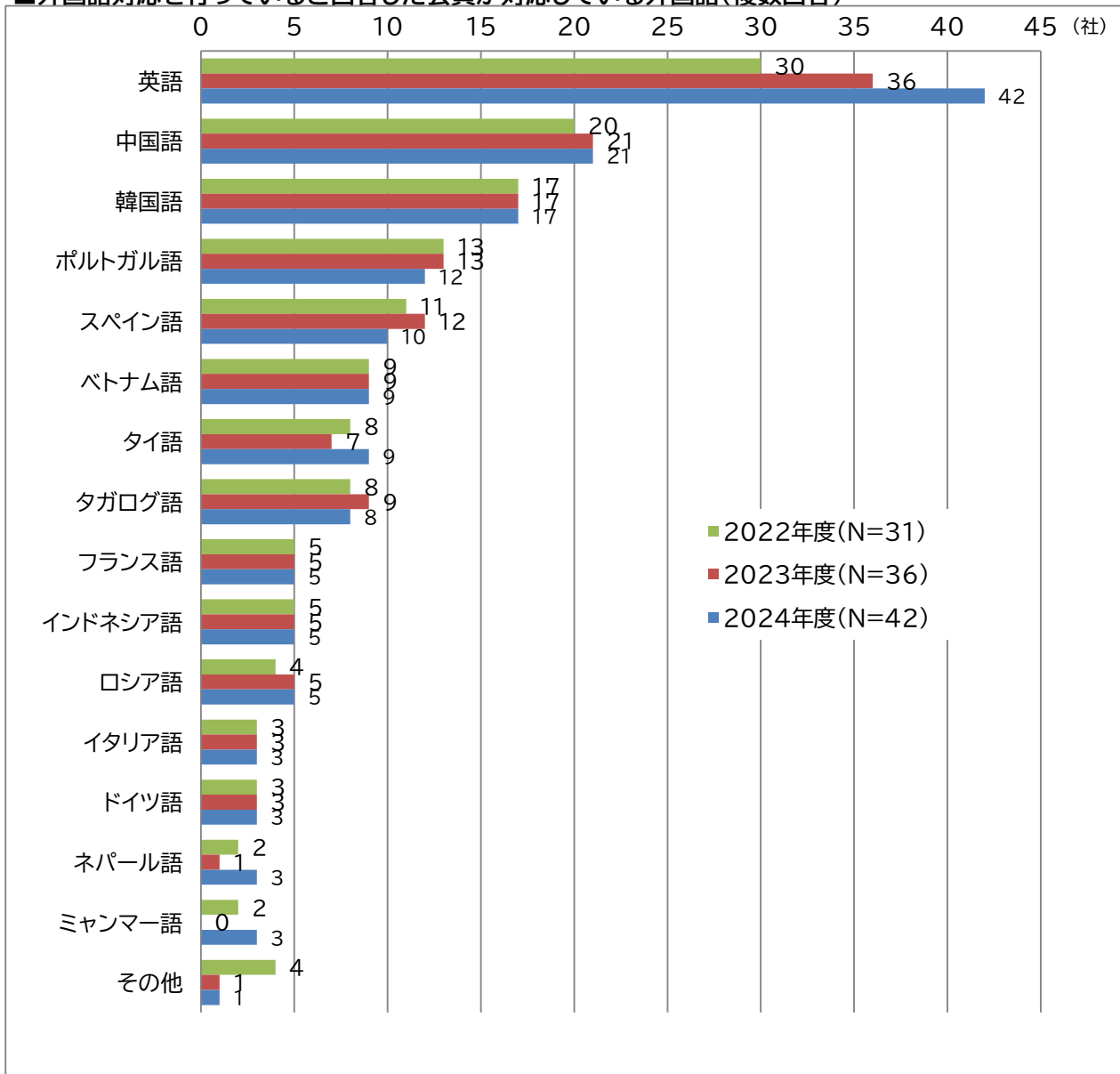
外国語対応を行っているのは42社(60%)ですべてが英語に対応していた。次いで中国語が21社(50%)、韓国語が17社(40.5%)と続いた。

■外国語対応の有無

2022年度 N= 51
2023年度 N= 64
2024年度 N= 70

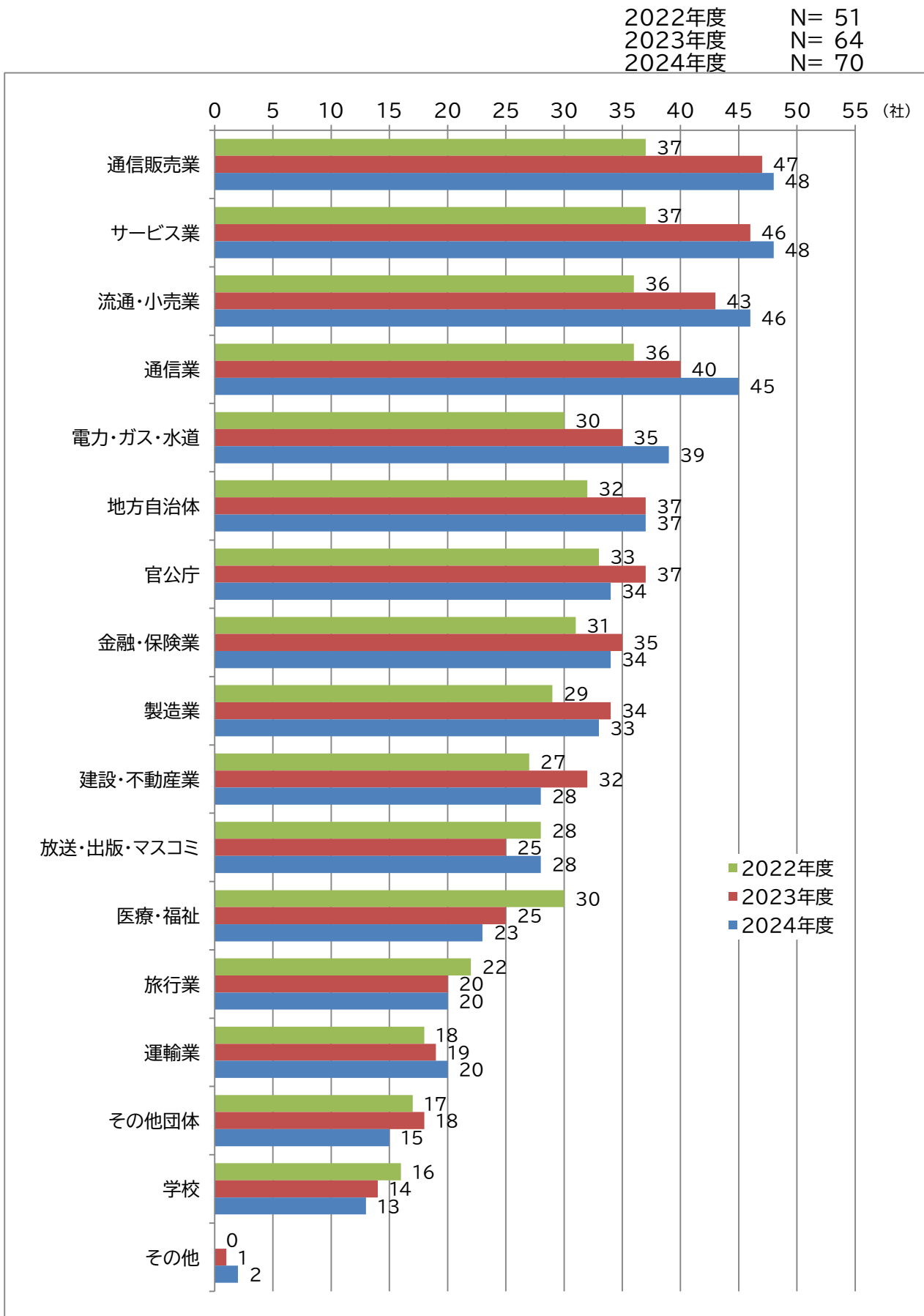


■外国語対応を行っていると回答した会員が対応している外国語(複数回答)



20. クライアントの業種(複数回答)

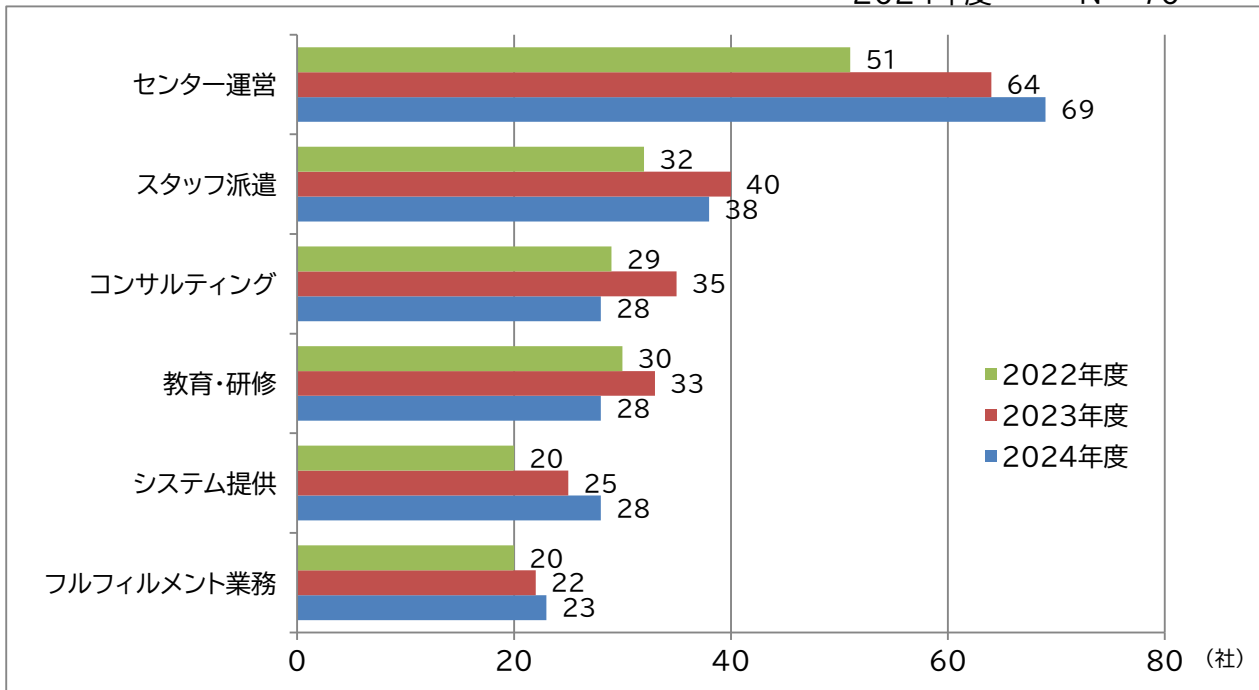
クライアントの業種に関しては、「通信販売業」と「サービス業」が最も多く、共に48社(68.6%)、「流通・小売業」が46社(65.7%)と続いた。



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、「センター運営」が最も多く69社(98.6%)、次いで「スタッフ派遣」が38社(54.3%)、「コンサルティング」、「教育・研修」、「システム提供」が28社(40%)と続いた。

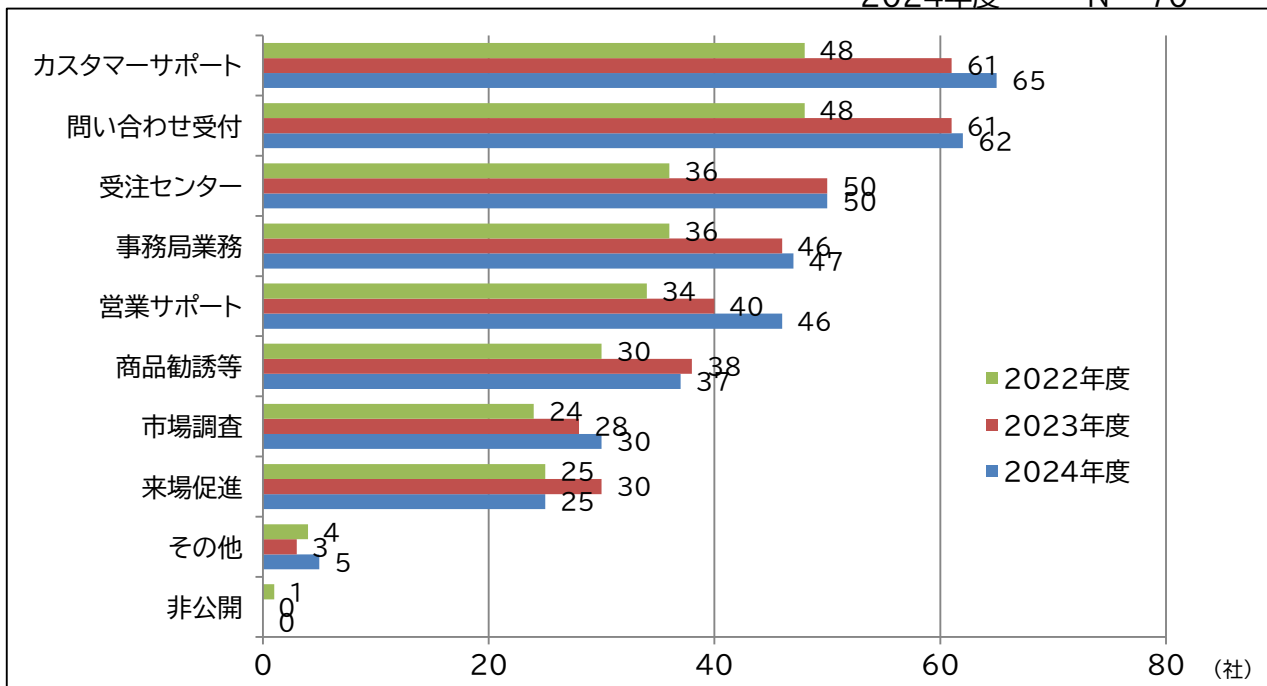
2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70



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」が最も多く65社(92.9%)、次いで「問い合わせ受付」が62社(88.6%)、次いで「受注センター」が50社(71.4%)と続いた。

2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70

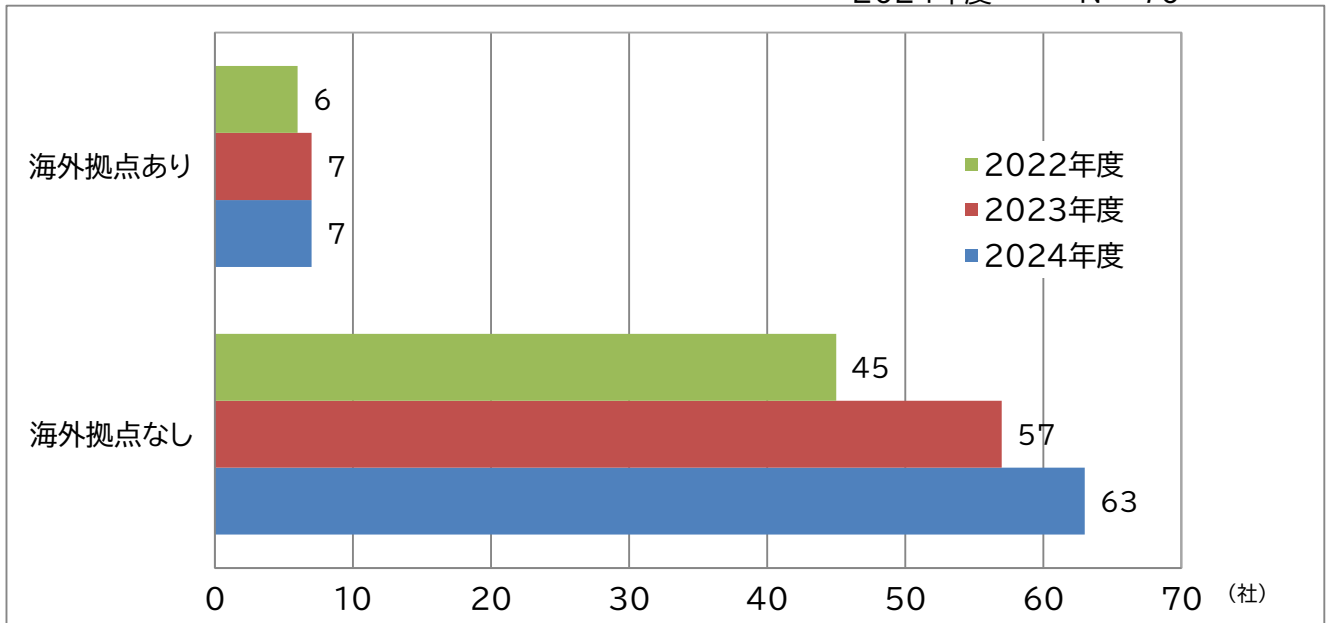


23. 海外のコールセンター拠点

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%)であった。所在する国は「フィリピン」が5社、「ベトナム」が4社で、「中国」、「タイ」、「インドネシア」、「インド」が3社で続いた。

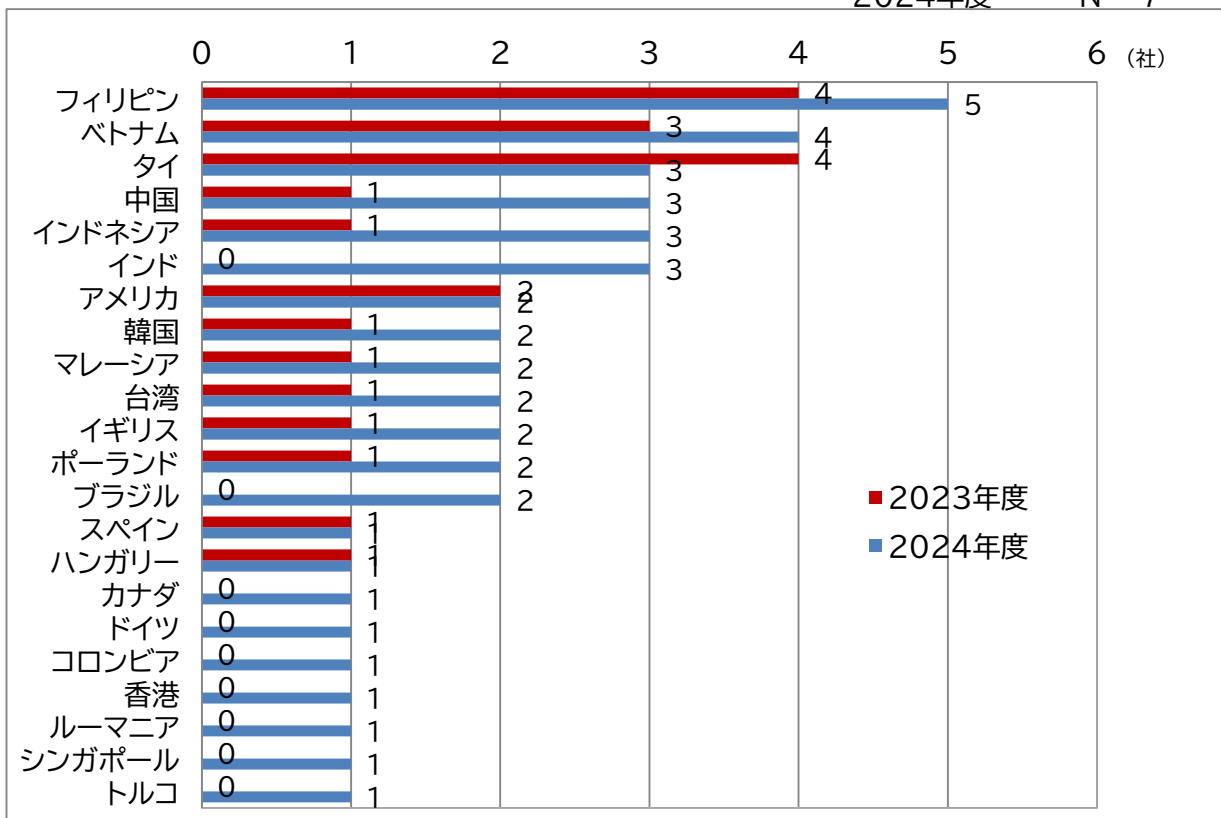
■海外コールセンター拠点の有無

2022年度 N= 51
 2023年度 N= 64
 2024年度 N= 70



◇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

2023年度 N= 7
 2024年度 N= 7



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113社のうち、調査にご協力いただいた70社の回答の集計結果です。