

『2025年度 コンタクトセンター企業 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「コンタクトセンター企業実態調査」(2024年度までは「コールセンター企業実態調査」)を実施している。

2025年度の対象企業は109社で68社が回答(2024年度の対象企業は113社で70社が回答)。2年連続で回答した企業は59社、3年連続で回答した企業は48社である。

調査名	: 2025年度 コンタクトセンター企業 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	: 2025年6月16日~7月23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	: 109 社/CCAJコールセンター・エージェンシー会員
回収	: 68 社 62.4% (回収率)

■回答企業一覧(計68社)

◎2023・2024・2025年度 回答企業(48社)

(株)アイ・エヌ・ジー・ドットコム	バーチャレクス・コンサルティング(株)
(株)アイティ・コミュニケーションズ	(株)博報堂コネクト
(株)アサイアン	ビーウィズ(株)
(株)アダムスコミュニケーション	(株)ピーエスシー
アデコ(株)	(株)ヒューマンリレーション
アルティウスリンク(株)	富士ソフトサービスビューロ(株)
(株)VPC	ブロードマインド(株)
ウィズ・プランナーズ(株)	(株)バルウェール渋谷
(株)ウィルオブ・ワーク	(株)バルシステム24ホールディングス
SCSKサービスウェア(株)	(株)バルテック
(株)NTTデータ・ウィズ	(株)マックスコム
(株)NTTネクシア	(株)メディアパートナーズ
(株)EMMA	(株)WOWOWコミュニケーションズ
MS&ADグランアシスタンス(株)	◎ 2024・2025年度 回答企業(11社)
オーナーズエージェント(株)	(株)アイヴィジット
(株)かんでんCSフォーラム	(株)アライブネット
キューアンドエー(株)	(株)ウィリッチ
(株)グッドクロス	SBモバイルサービス(株)
(株)Clesonans	(株)オークサービスソリューション
(株)三愛テレコム	キンドリルジャパン・テクノロジーサービス(株)
CTCファーストコンタクト(株)	(株)Shelter
JPツーウェイコンタクト(株)	TDCX Japan(株)
(株)DNPコアライズ	(株)電算
(株)TMJ	(株)東通メディア
(株)テレネット	(株)マックスサポート
Teleperformance Japan(株)	◎ 2025年度回答企業(9社)
東京ガスカスタマーサポート(株)	(株)アグレックス
(株)ドゥファイン	SCSKサービスリンクス(株)
(株)トップマークス	(株)エフザタッチ
トランスコスモス(株)	(株)ジップ
AAAコンサルティング(株)	(株)SHIFT PLUS
(一社)日本自動車連盟	TETRAPOT(株)
(株)ネットセーブ	日本トータルテレマーケティング(株)
パーソルコミュニケーションサービス(株)	(株)USEN Contact Center
パーソルビジネスプロセスデザイン(株)	(株)Liv.Design

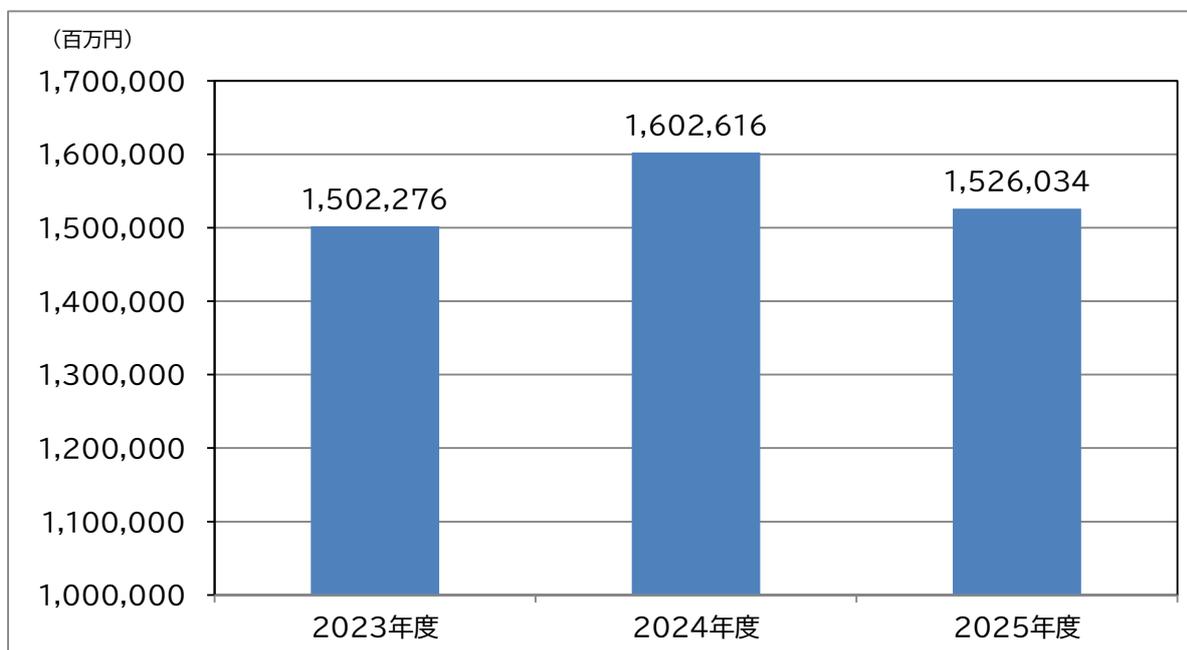
1. 年間総売上高(直近年度実績)

公開した47社の売上高合計は1兆5260億3400万円で、2024年度と比較して765億8200万円、4.8%の減少となった。

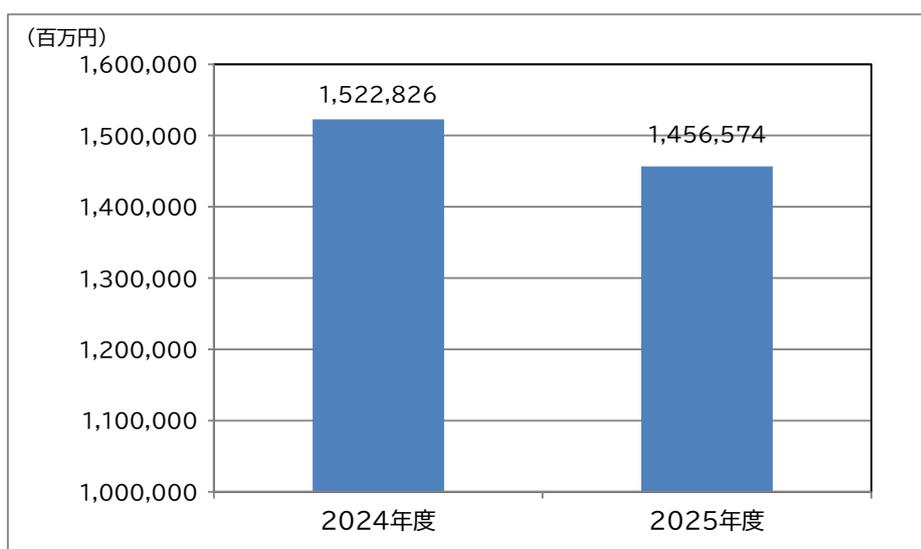
2024年度と比較可能な37社の売上高合計は1兆4565億7400万円で、2024年度より662億5200万円、4.4%の減少となった。

■売上高合計

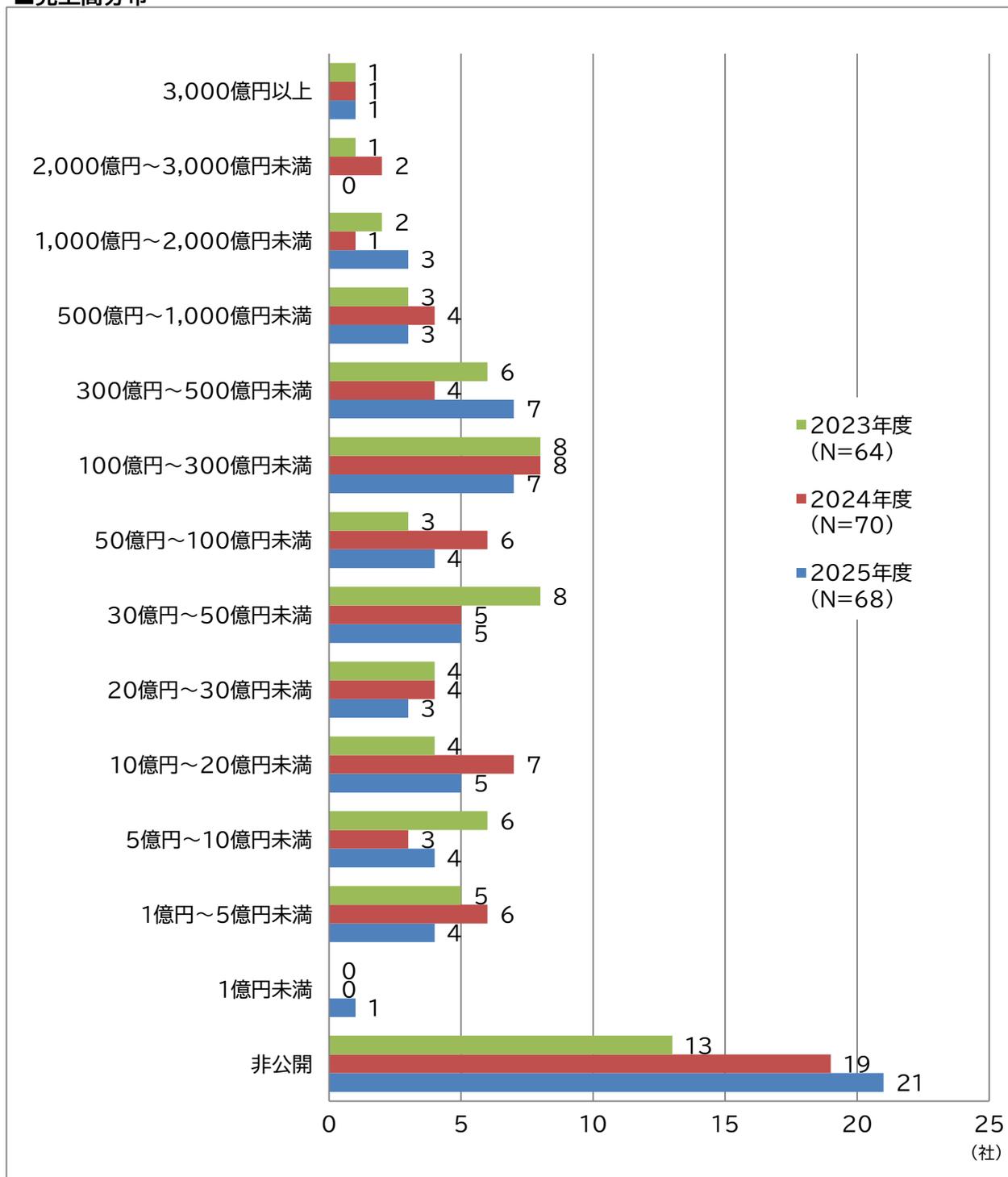
	公開	非公開
2023年度	51社	13社
2024年度	51社	19社
2025年度	47社	21社



■前年度(2024年度)と比較可能な37社の売上高合計



■売上高分布



2. 従業員数

総従業員数(直接雇用者全員の数)の合計は274,180人であった。総従業員数「101人～300人」と「1,001人～3,000人」が最も多く12社だった。

総従業員数に占める正規社員の数(5割未満)の会員は38社で、非公開とした12社を除いた56社の67.9%を占めた。

また、2024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。

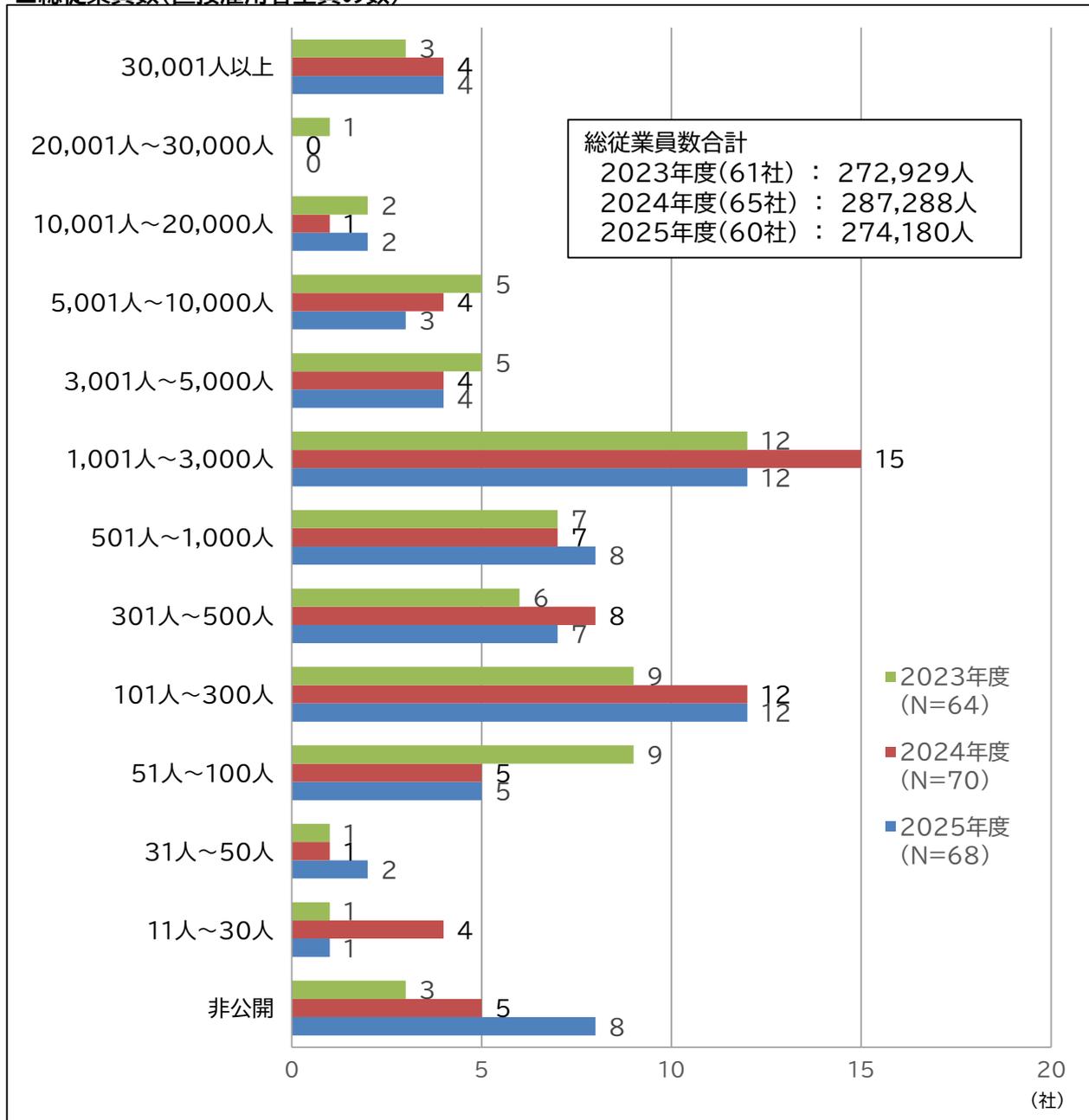
【2024年度と比較可能な50社の総従業員数】

・2024年度:269,560人 ・2025年度:264,151人(対前年度比: ▲5,409人)

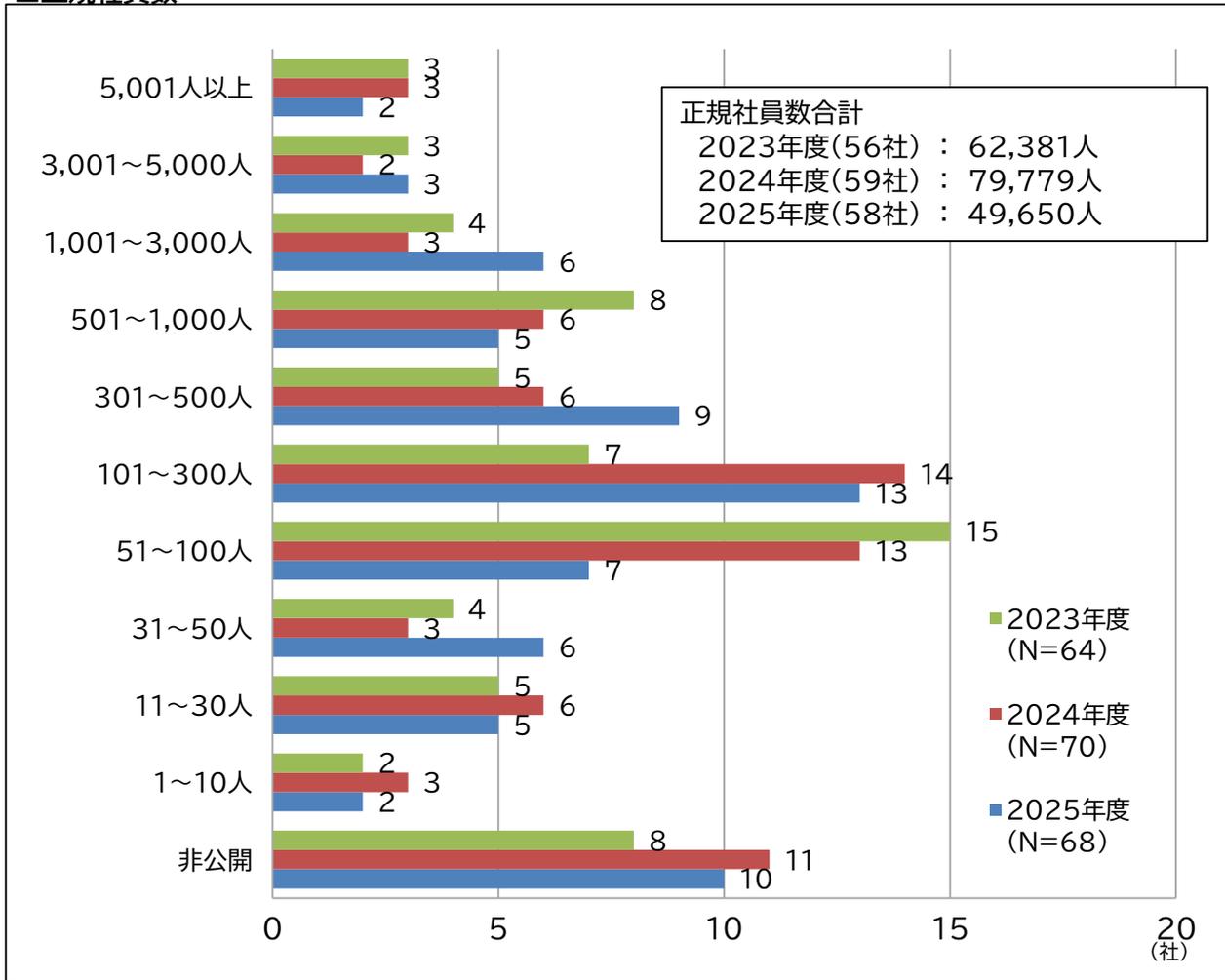
【2024年度と比較可能な47社の正規社員数】

・2024年度:38,916人 ・2025年度:40,977人(対前年度比: +2,061人)

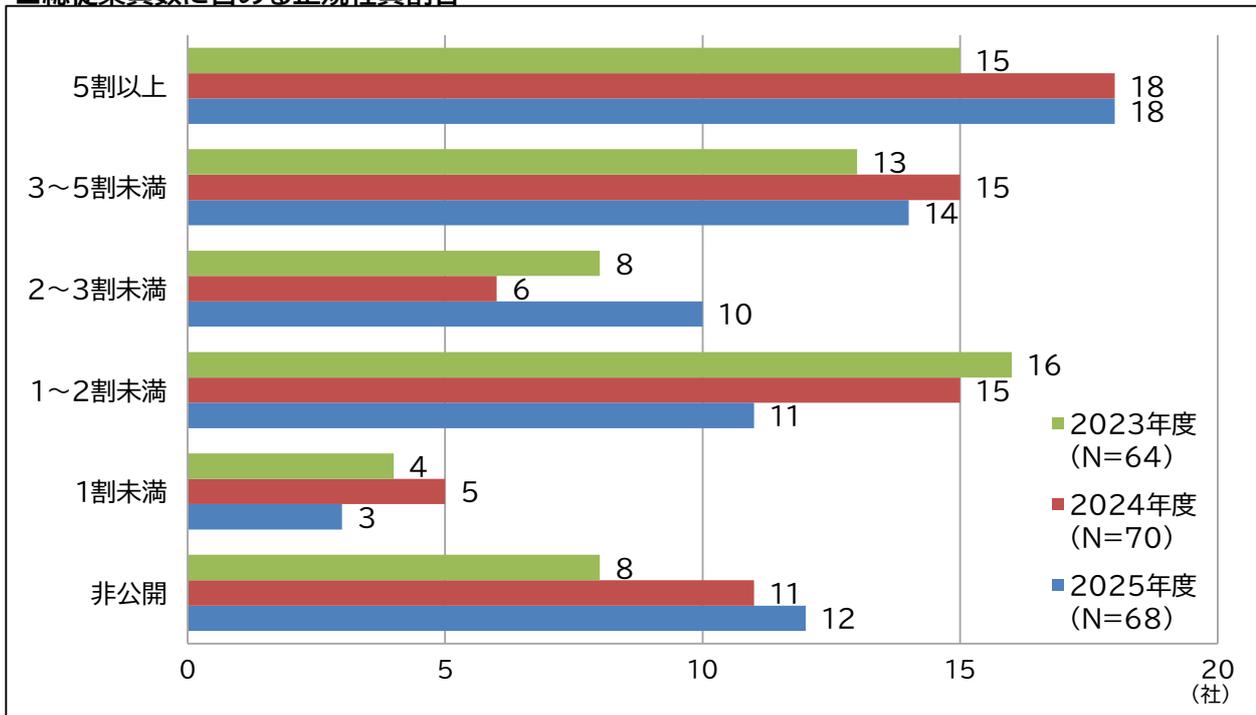
■総従業員数(直接雇用者全員の数)



■正規社員数

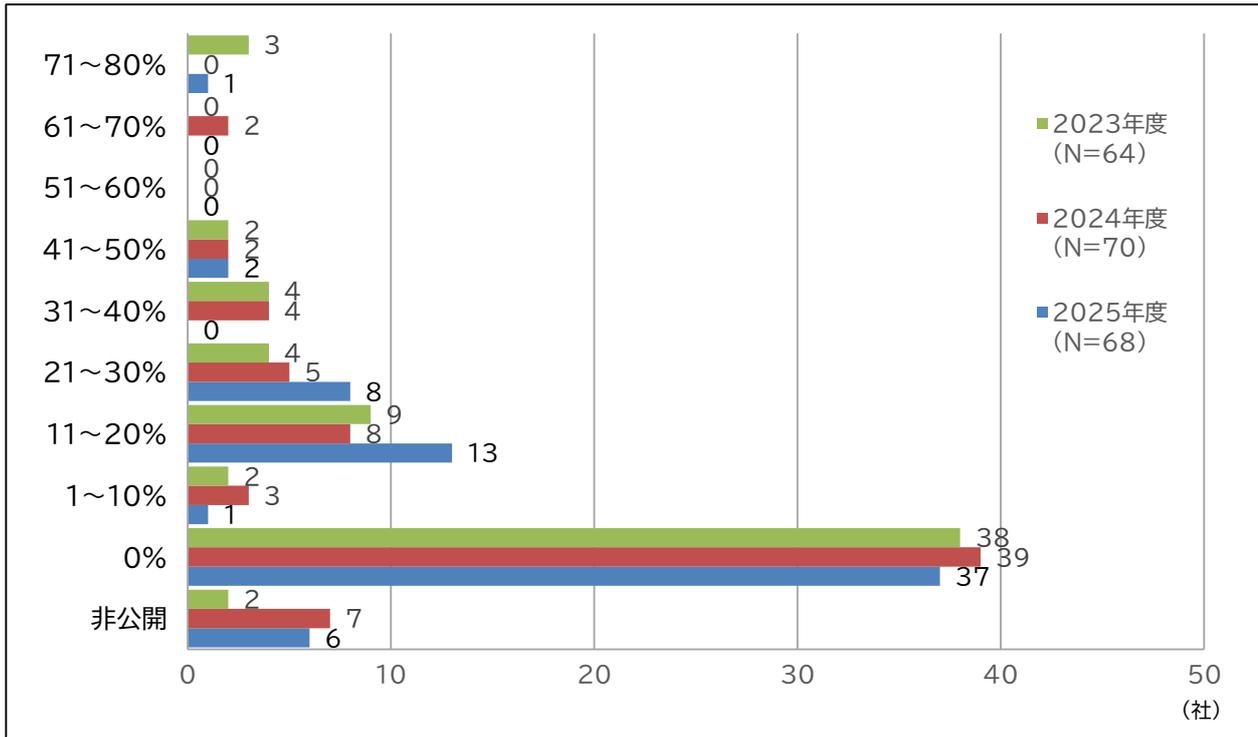


■総従業員数に占める正規社員割合



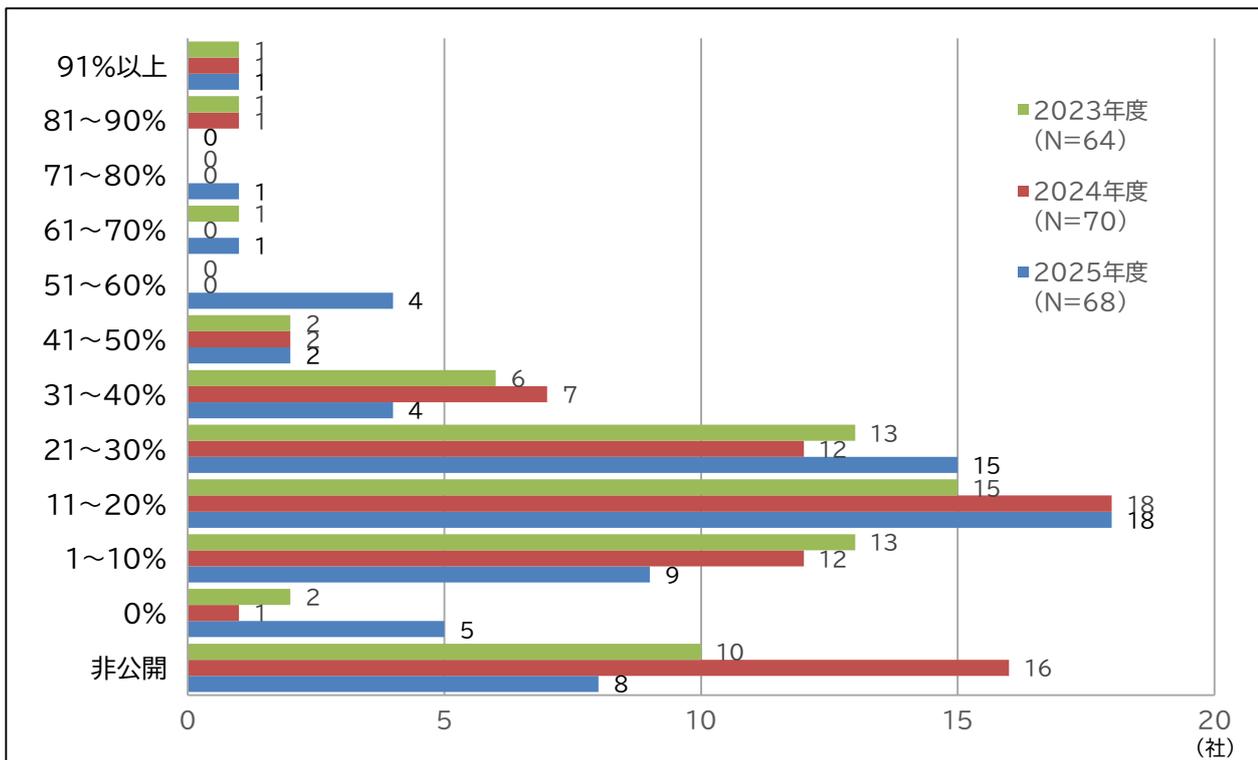
3. 女性役員の比率

全役員(取締役・会計参与・監査役)の内、女性の比率は「0%」が37社と最も多かった。非公開を除いた62社の59.7%が女性役員がないという状況であった。次いで「11~20%」が13社となった。

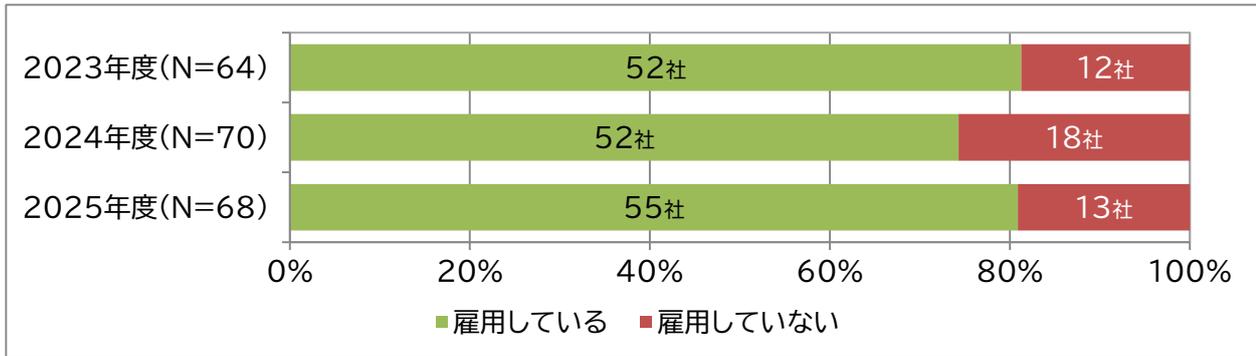


4. 女性管理職の比率

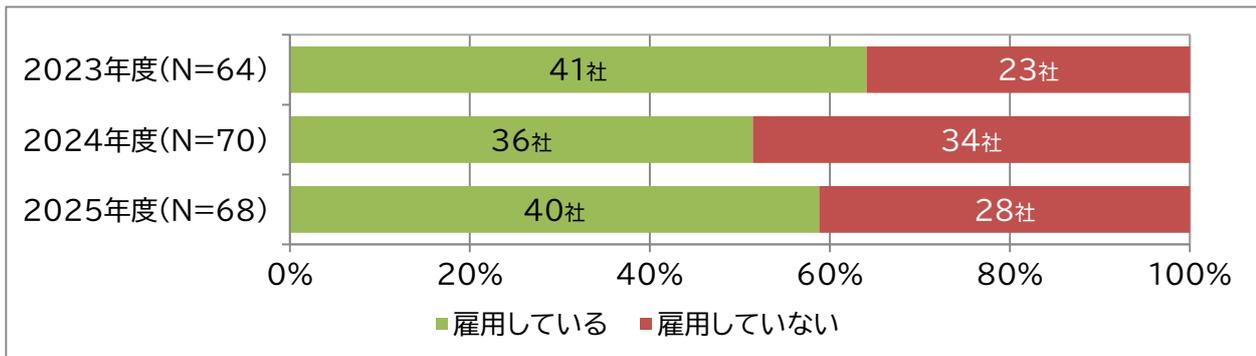
全管理職(課長級と課長級より上位の役職で役員を除く)の内、「11~20%」が最も多く18社で、次いで「21~30%」が15社となった。



5. 障がい者雇用の有無

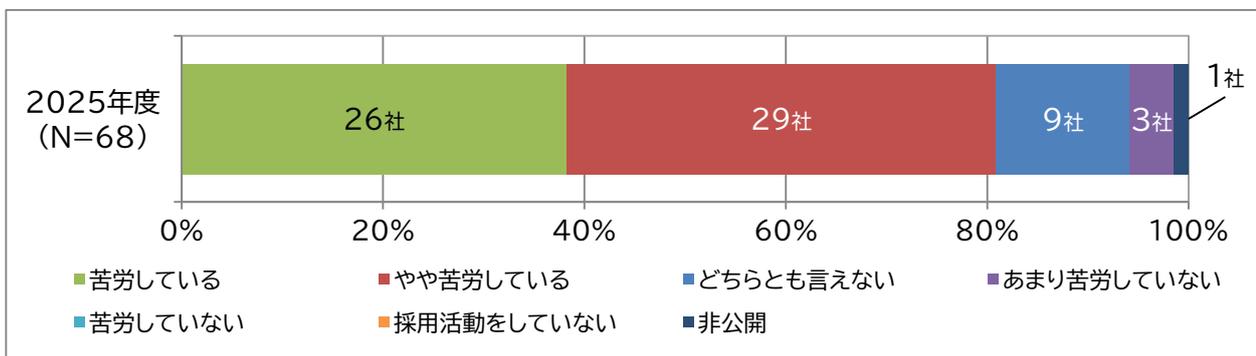


6. 外国人(外国籍人材)雇用の有無



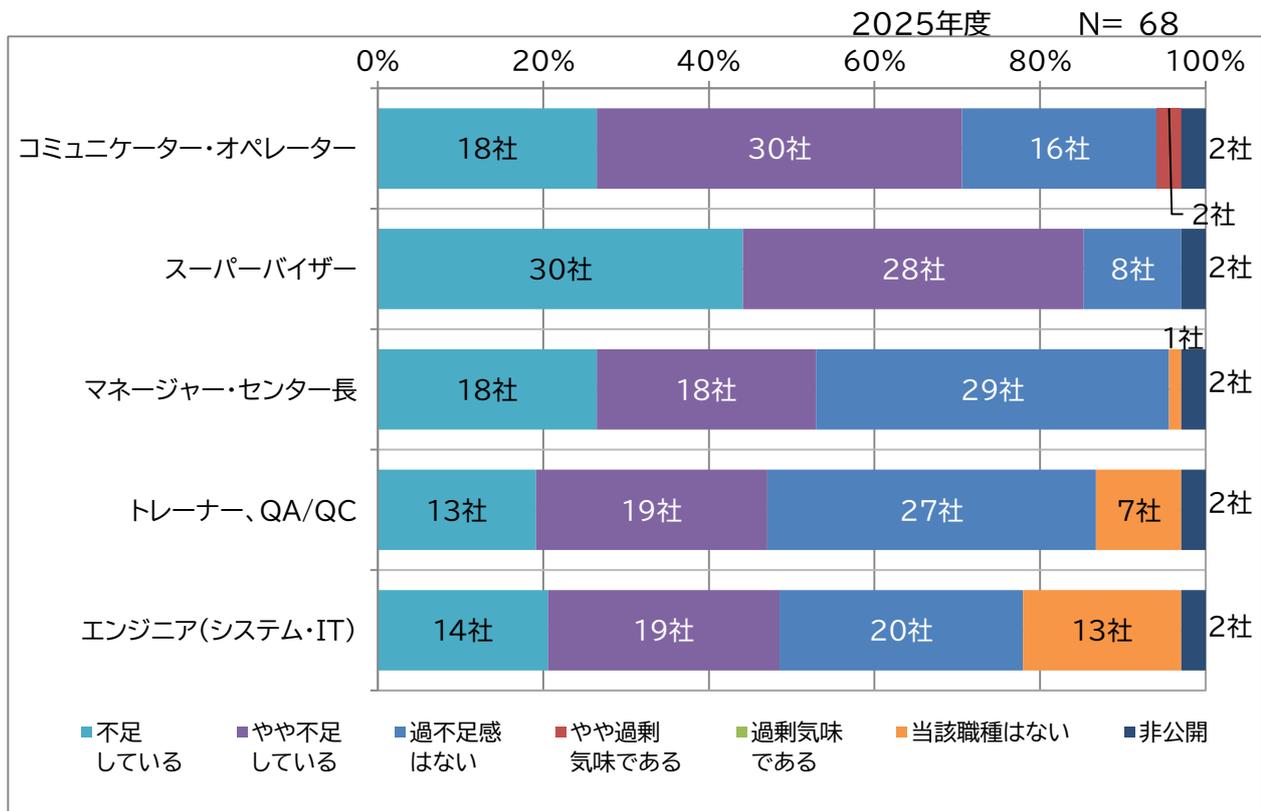
7. 採用活動の状況

「やや苦勞している」が最も多く29社、次いで「苦勞している」が26社となった。「苦勞している」と「やや苦勞している」を合わせると45社で、非公開とした1社を除いた67社の82.1%を占めた。



8. 職種ごとの過不足

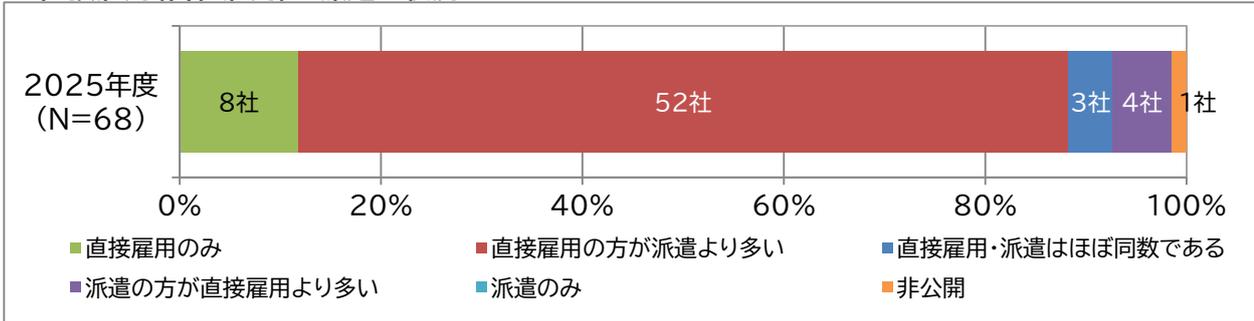
不足感(「不足している」と「やや不足している」の合計)は、「スーパーバイザー」が58社と最も多く、次いで「コミュニケーター・オペレーター」が48社となった。非公開とした2社を除いた66社の内、「スーパーバイザー」は87.9%、「コミュニケーター・オペレーター」は72.7%に不足感があった。なお、いずれの職種においても「過剰気味である」とした企業はなかった。



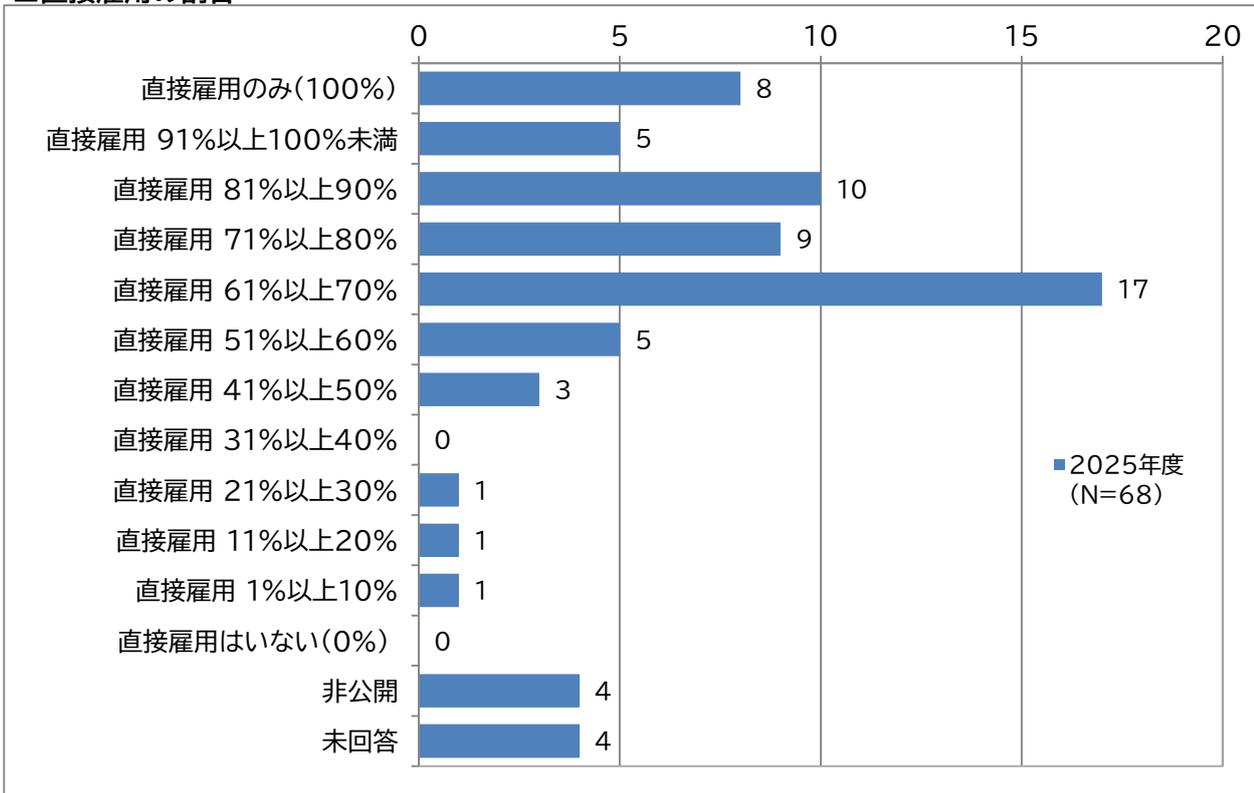
9. コミュニケーター・オペレーターの雇用状況

「直接雇用の方が派遣より多い」が52社と最も多く、非公開とした1社を除いた67社の77.6%を占めた。「直接雇用・派遣はほぼ同数である」「派遣の方が直接雇用より多い」も合わせ派遣を活用している企業は59社、88.1%に達した。なお、「派遣のみ」の企業はなかった。派遣活用の理由は「一時的な人材不足の解消」が88.1%と最も多く、次いで「受託案件への柔軟な対応」が55.9%であった。

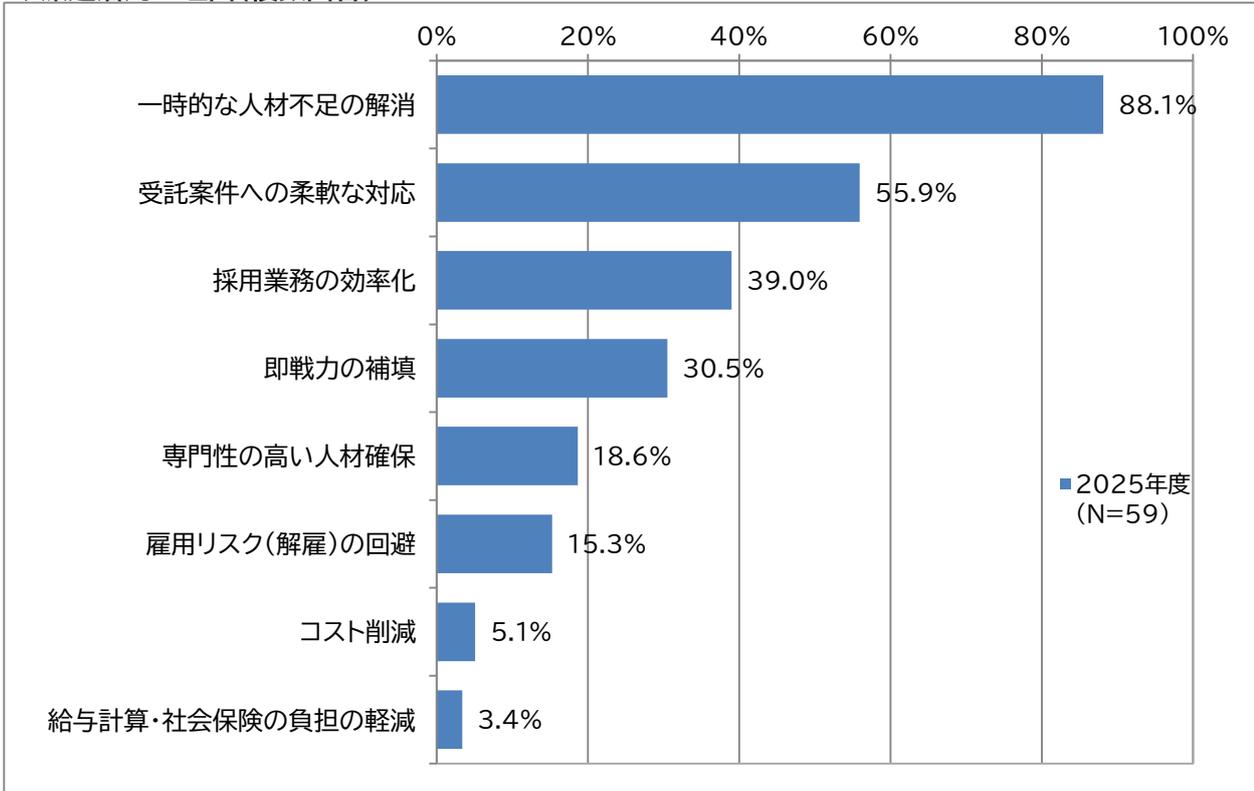
■直接雇用(自社雇用)と派遣の状況



■直接雇用の割合



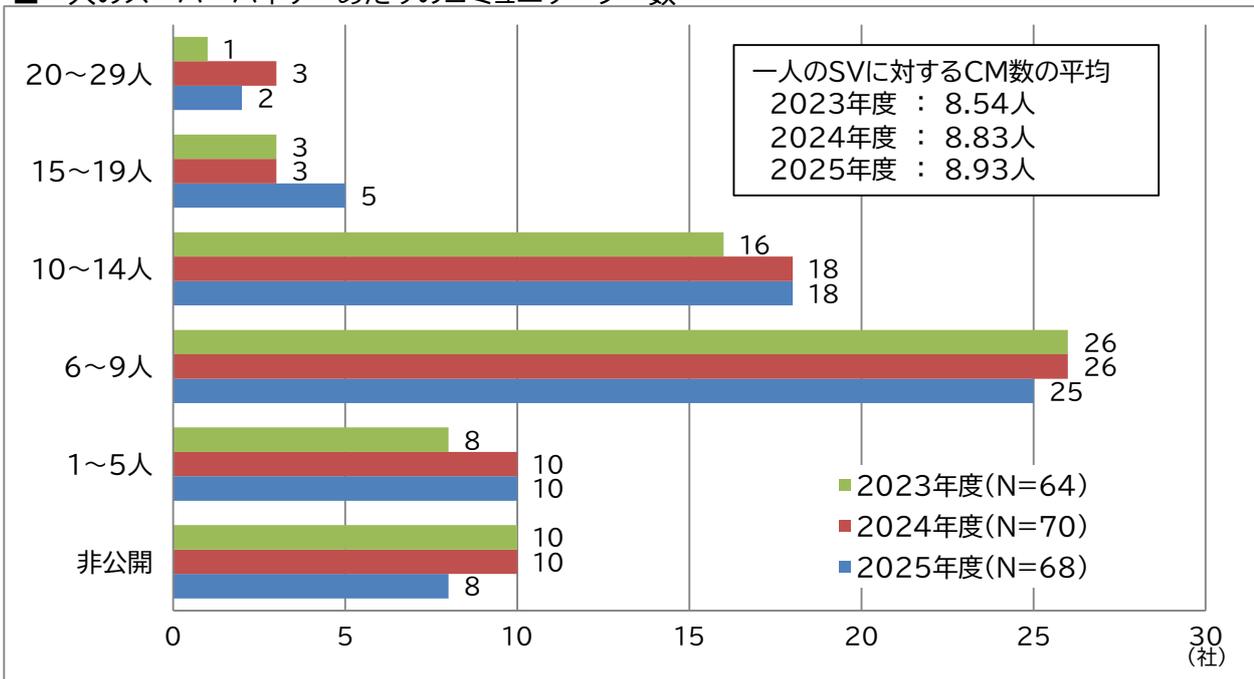
◎「派遣を活用している」企業対象
◇派遣活用の理由(複数回答)



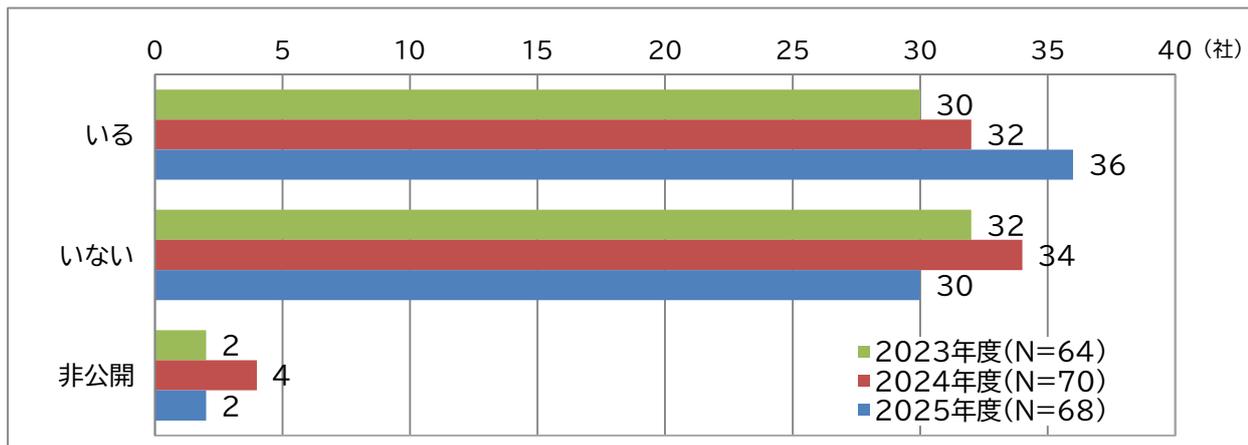
10. スーパーバイザーの配置

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25社で、非公開を除いた60社の41.7%を占めた。次いで「10～14人」が18社(同30%)であった。平均では8.93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48社の配置平均は、2024年度が8.47人、2025年度が8.69人であった。

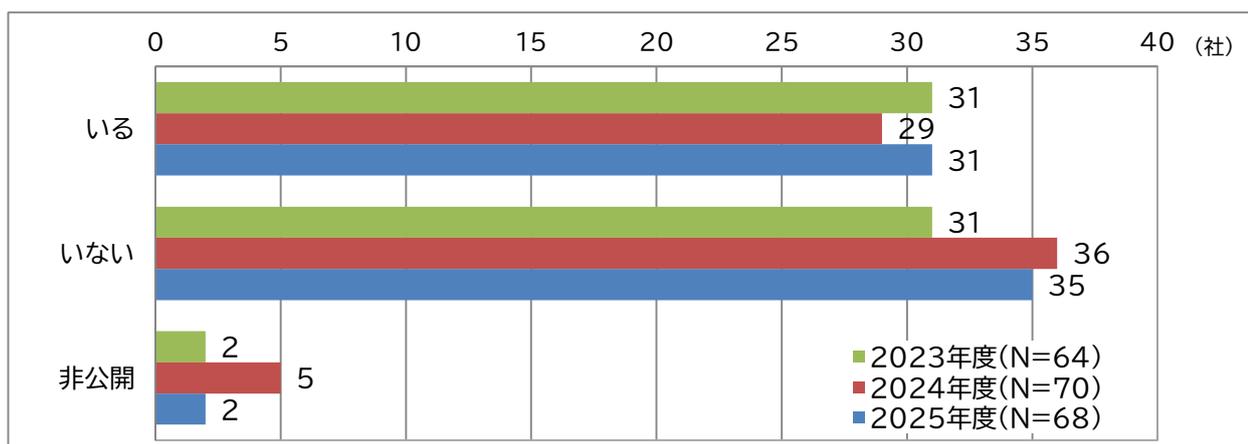
■一人のスーパーバイザーあたりのコミュニケーター数



11. 専任トレーナーの有無



12. 専任QC・QA担当者の有無



13. 在宅オペレーション

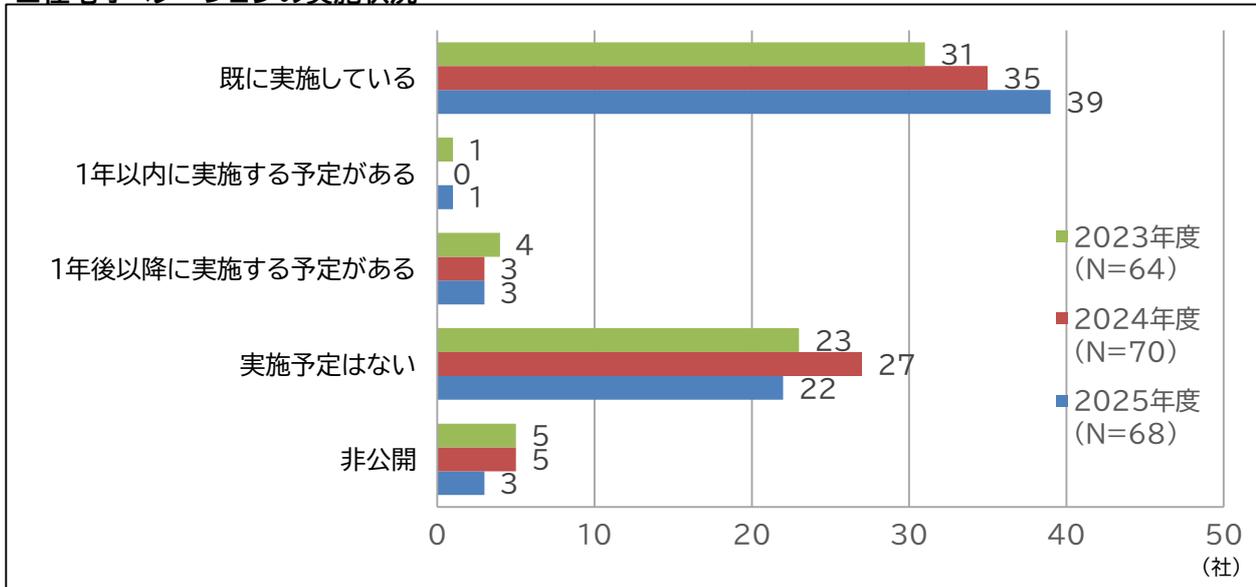
在宅オペレーションに関しては、「既に実施している」が最も多く39社で、非公開を除いた65社の60%を占めた。その理由として「働き方の多様化のため」が39社中33社(84.6%)と最も多く、「BCP対策のため」が24社(61.5%)と続いた。

一方、「実施予定はない」は22社で、その理由として「セキュリティ上の問題」が22社中18社(81.8%)と最も多く、「クライアントの要望」が12社(54.5%)と続いた。

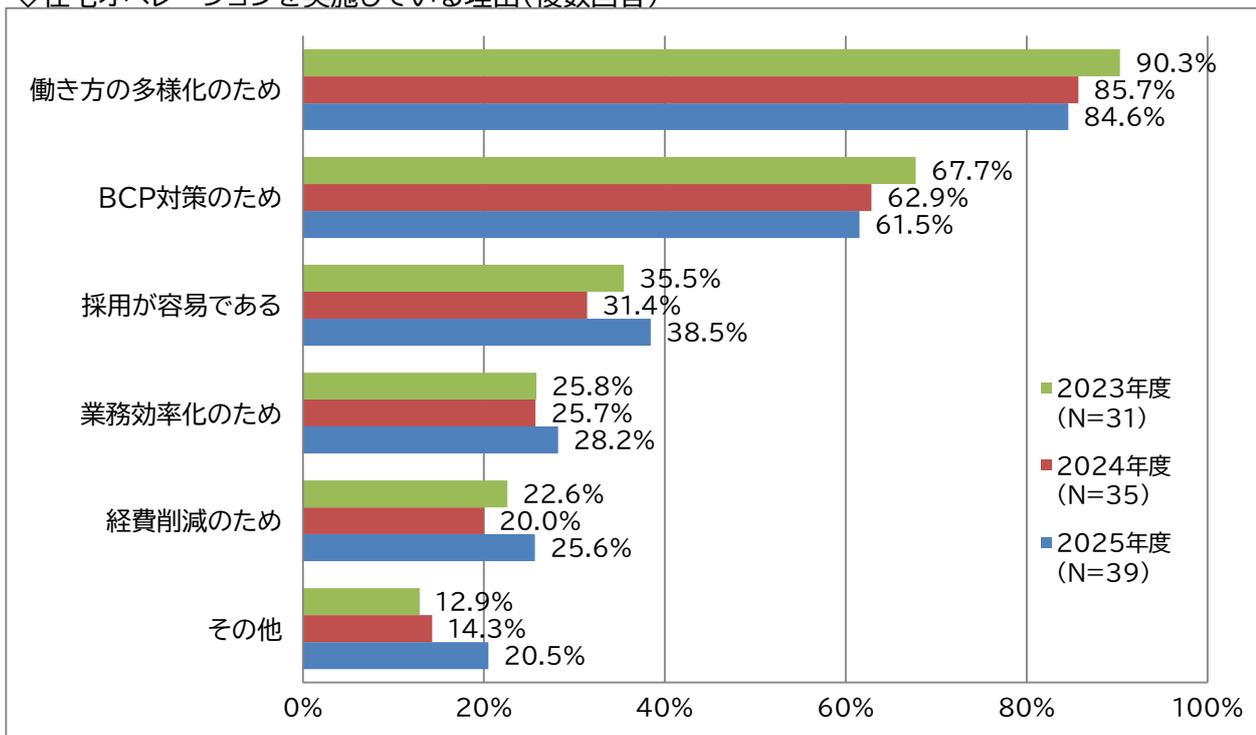
また、2024年度と比較可能な54社では、以下の通りである。

- ・2024年度:「すでに実施」=31社、「実施予定あり」=2社、「実施予定なし」=20社
- ・2025年度:「すでに実施」=30社、「実施予定あり」=4社、「実施予定なし」=19社

■在宅オペレーションの実施状況



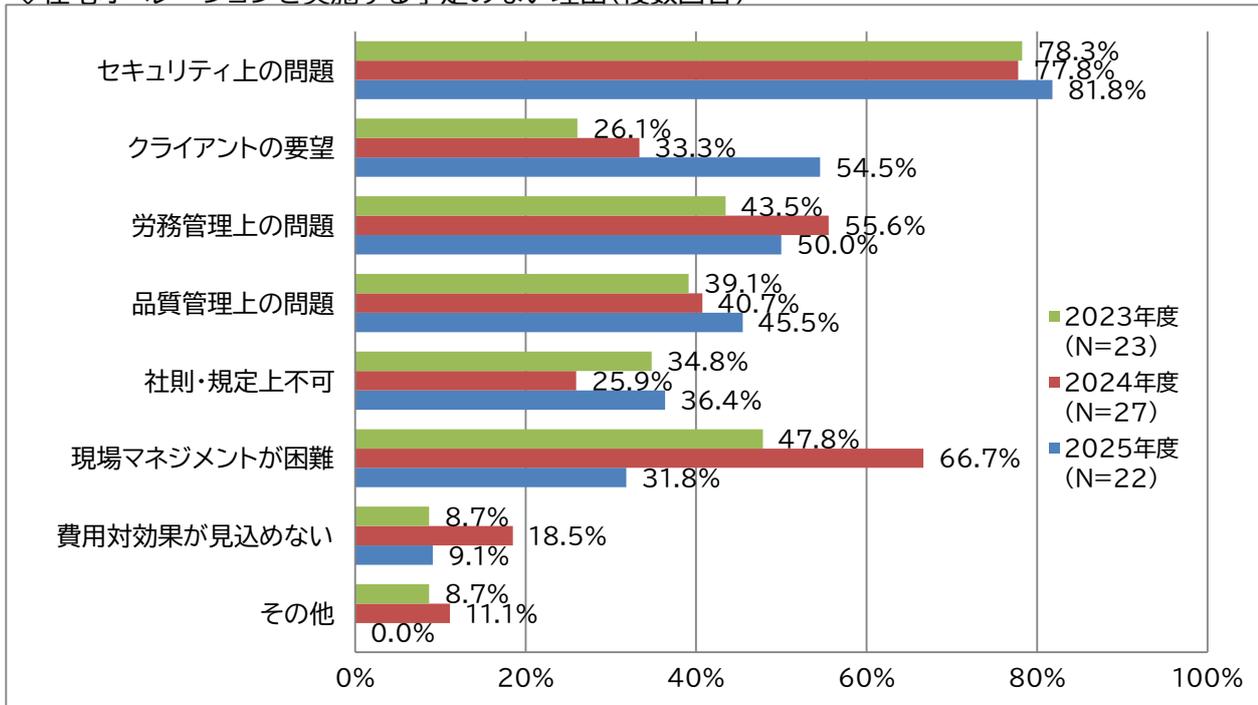
◇在宅オペレーションを実施している理由(複数回答)



[その他]

- ・クライアントのルール・要望(5社)
- ・在宅コミュニケーターで採用したわけではなく、コロナ禍の名残で実施

◎「実施予定はない」と回答した企業対象
 ◇在宅オペレーションを実施する予定のない理由(複数回答)

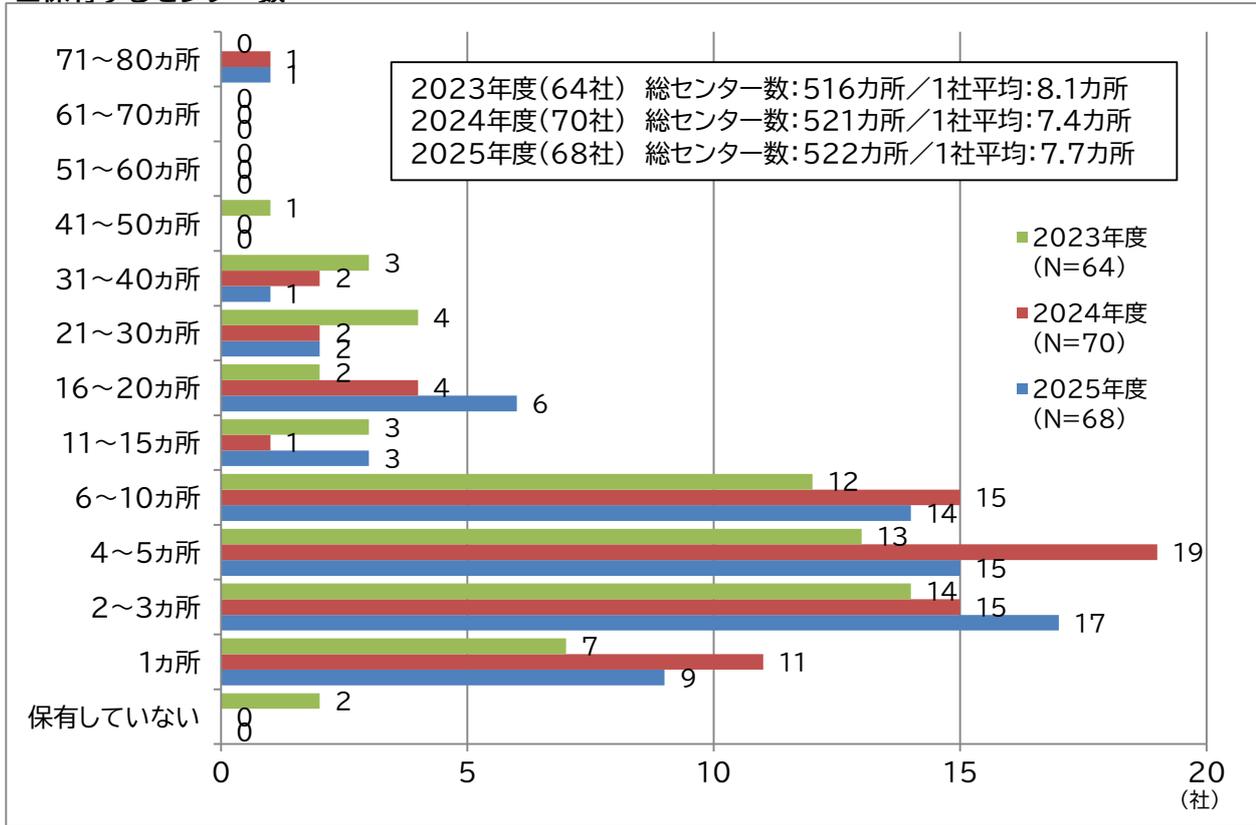


14. コンタクトセンター数

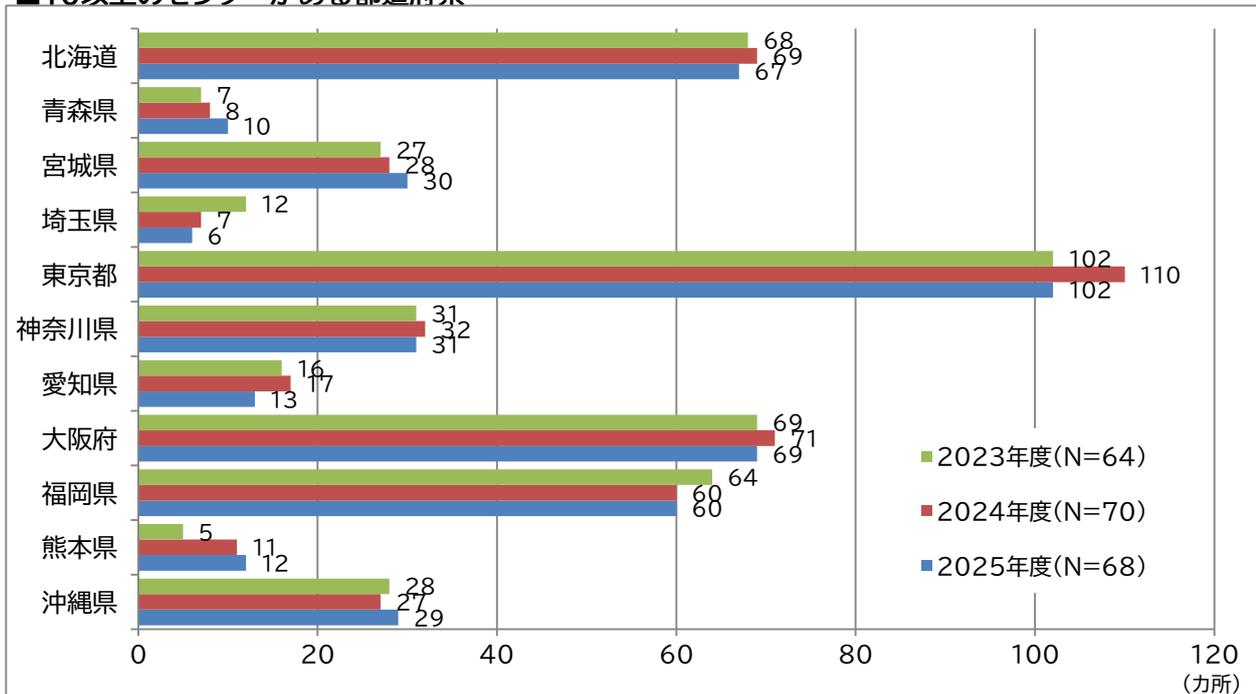
センター数は「2～3カ所」が17社(25%)が最も多く、次いで「4～5カ所」が15社(22.1%)が続いた。また、2024年度と比較可能な59社の総センター数、1社あたりの平均保有センター数ともに同数だった。

- ・2024年度 総センター数:477カ所/1社平均:8.1カ所
- ・2025年度 総センター数:477カ所/1社平均:8.1カ所

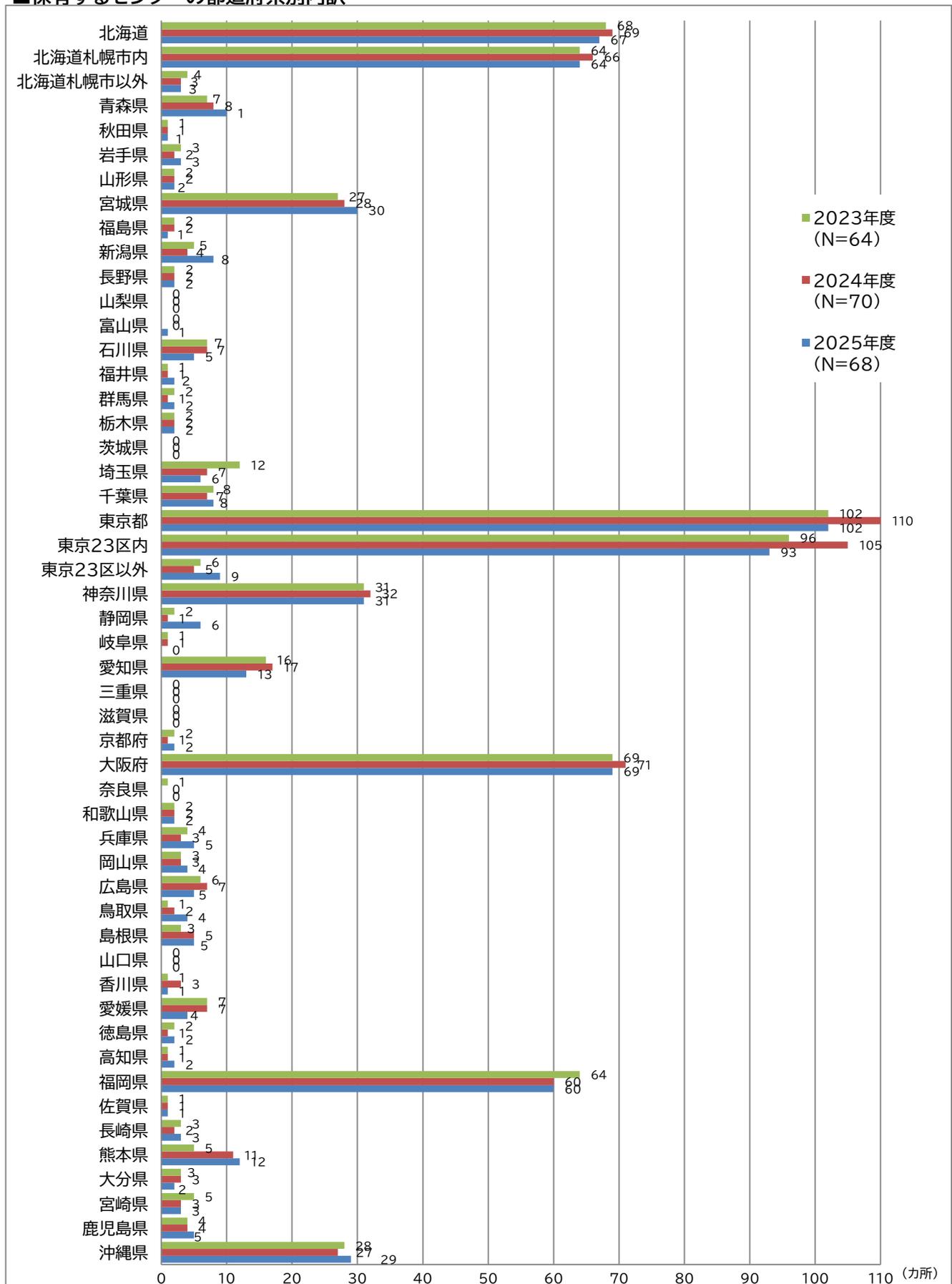
■保有するセンター数



■10以上のセンターがある都道府県

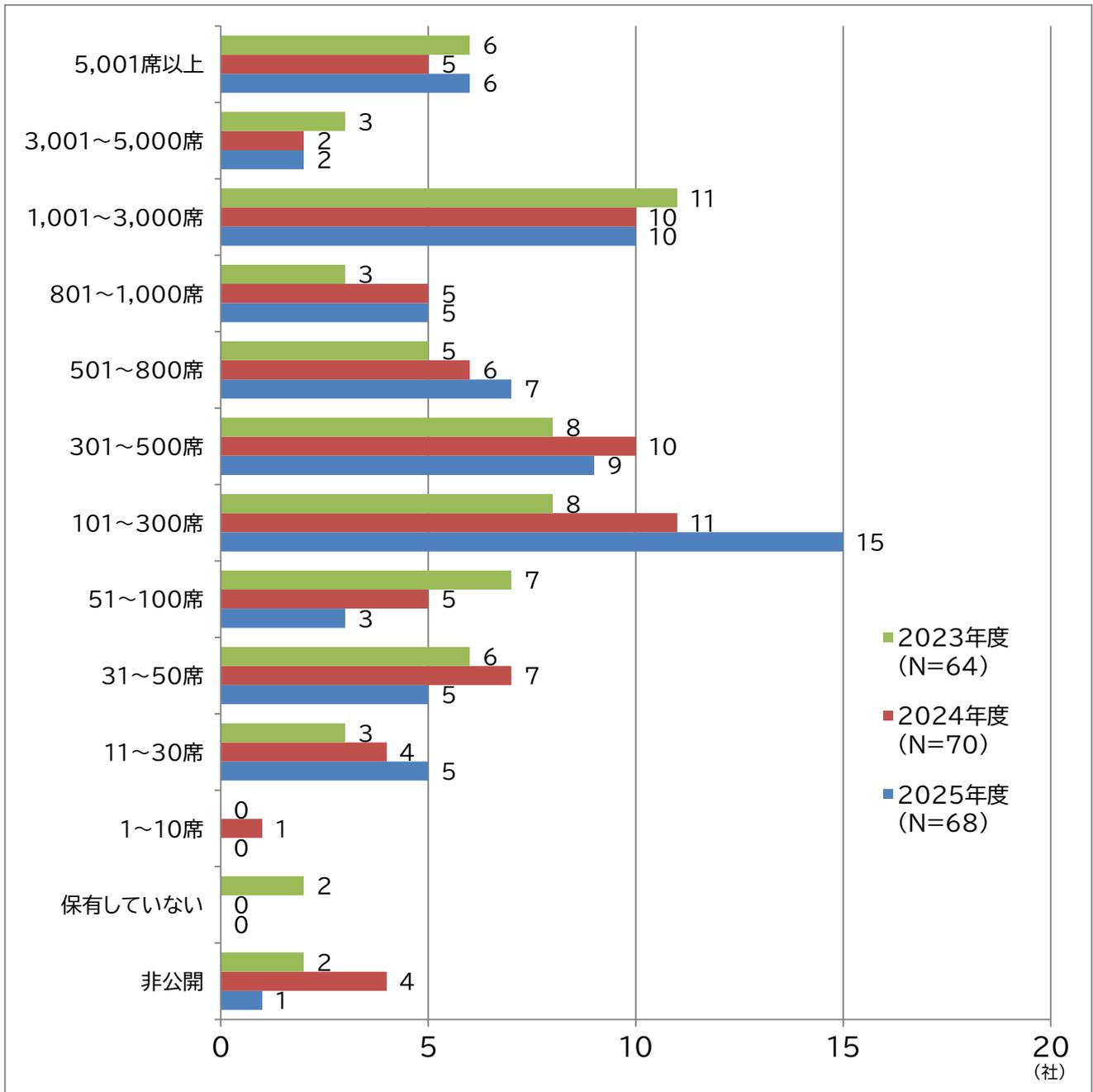


■保有するセンターの都道府県別内訳



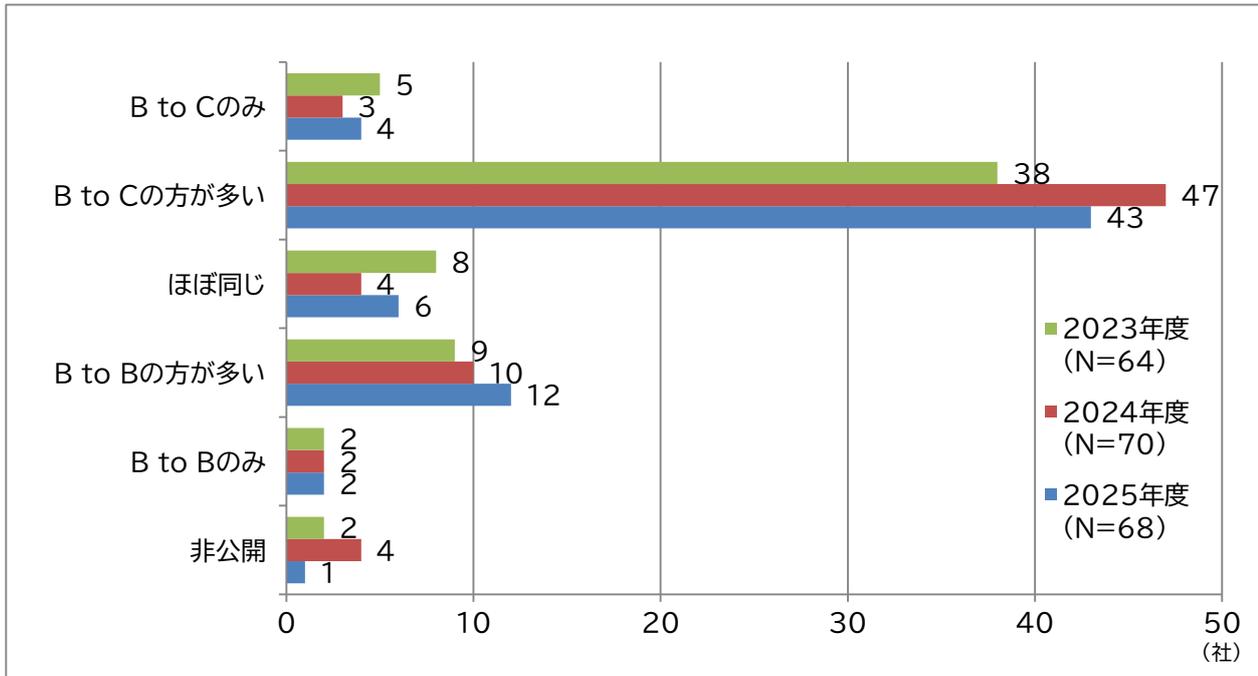
15. オペレーションブース数

オペレーションブース数は、「101～300席」が最も多く15社で、非公開を除いた67社の22.4%を占めた。「5,001席以上」と回答した5社のうち3社が10,000席を超えていた。



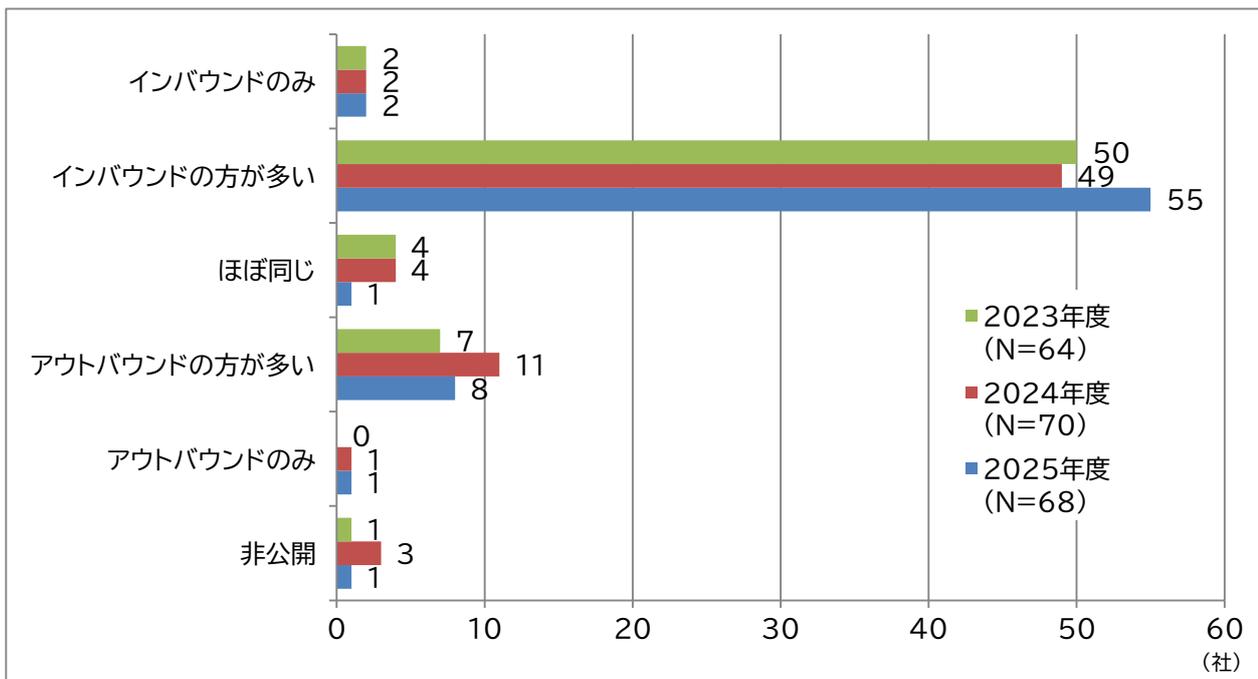
16. 電話業務におけるコールの対象(売上ベース)

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47社で、非公開を除いた67社の70.1%を占めた。



17. 電話業務におけるイン・アウトの実施状況(売上ベース)

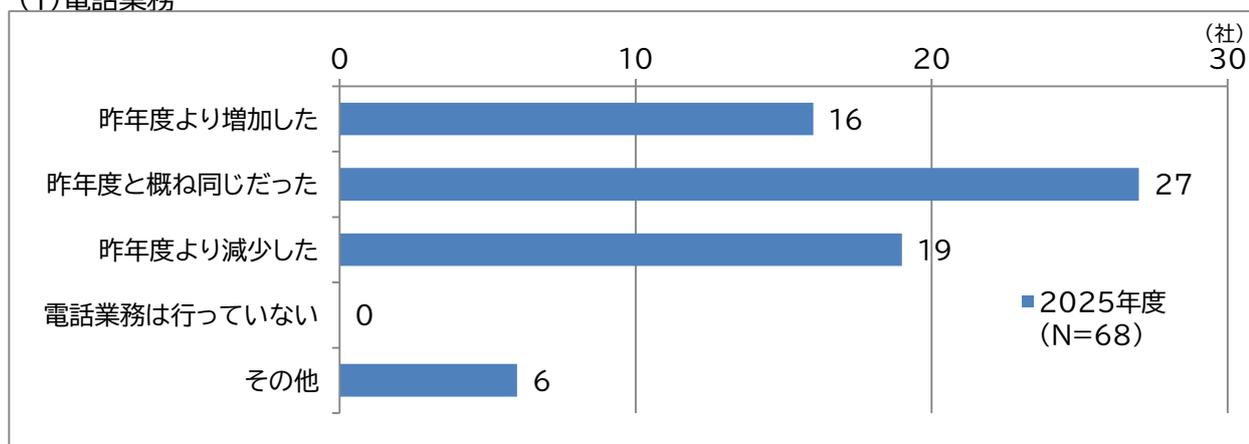
インバウンドとアウトバウンドの比率は「インバウンドのみ」、「インバウンドの方が多い」を合わせると57社で、非公開を除いた67社の85.1%を占めた。



18. 業務の増減

電話業務は「昨年度より減少した」が19社で「昨年度より増加した」の16社を上回った。
テキストによる業務は「昨年度より増加した」が28社と最も多く、「テキストによる業務を行っていない」を除いた62社の45.2%を占めた。
自動応答による業務は「昨年度より増加した」が21社と最も多く、「自動応答による業務を行っていない」を除いた50社の42%を占めた。

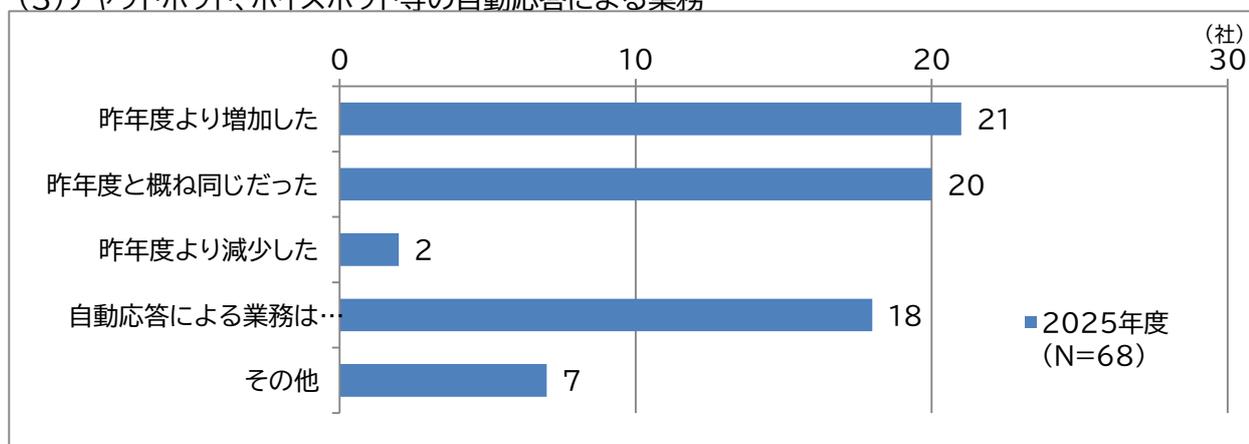
(1) 電話業務



(2) メールやチャット等のテキストによる業務(電話業務以外)

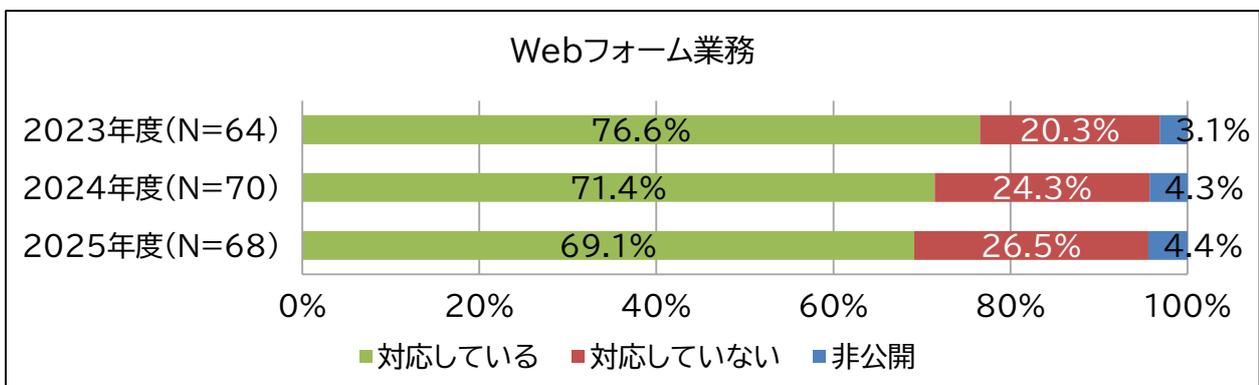
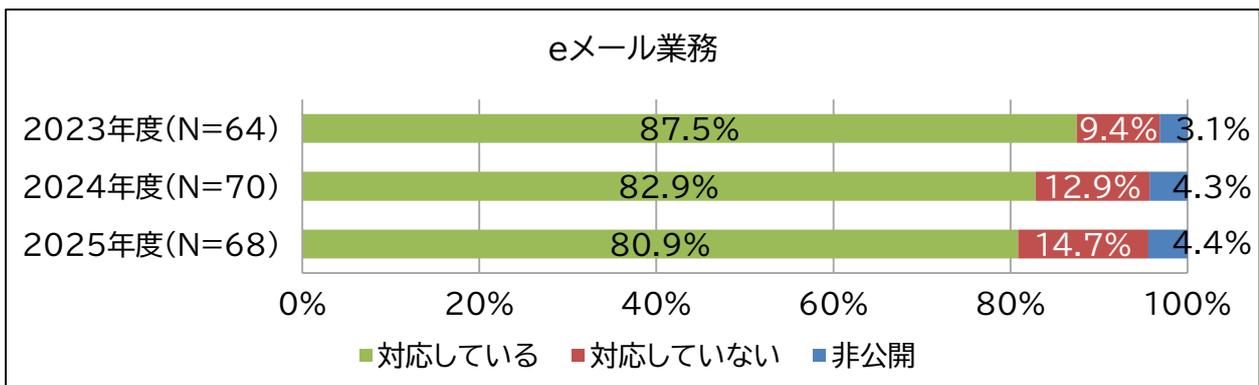
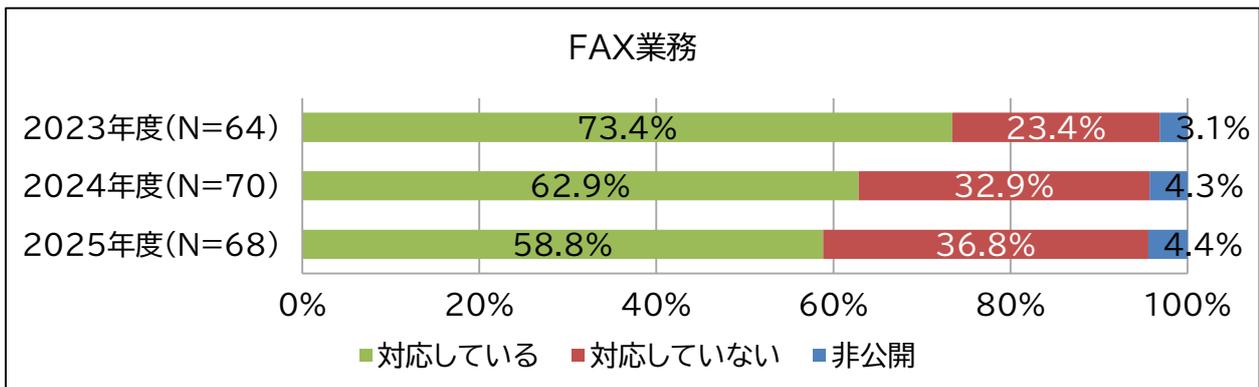
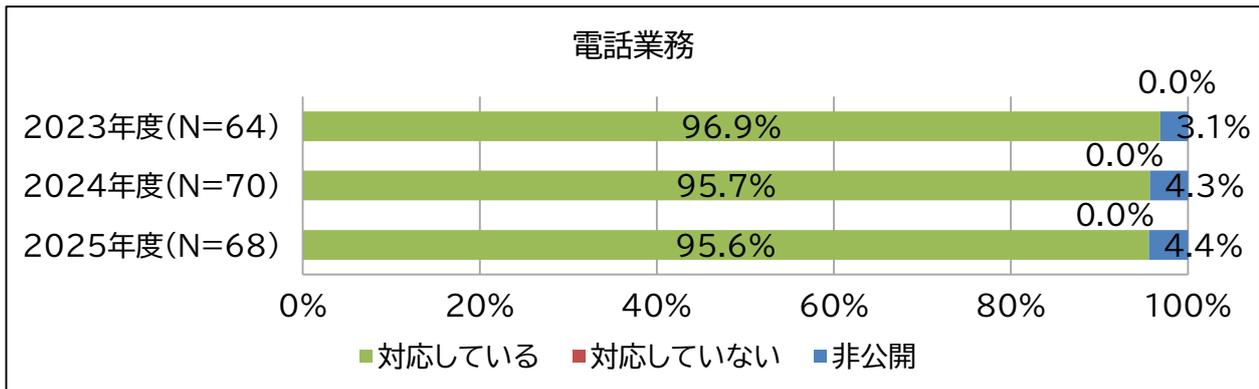


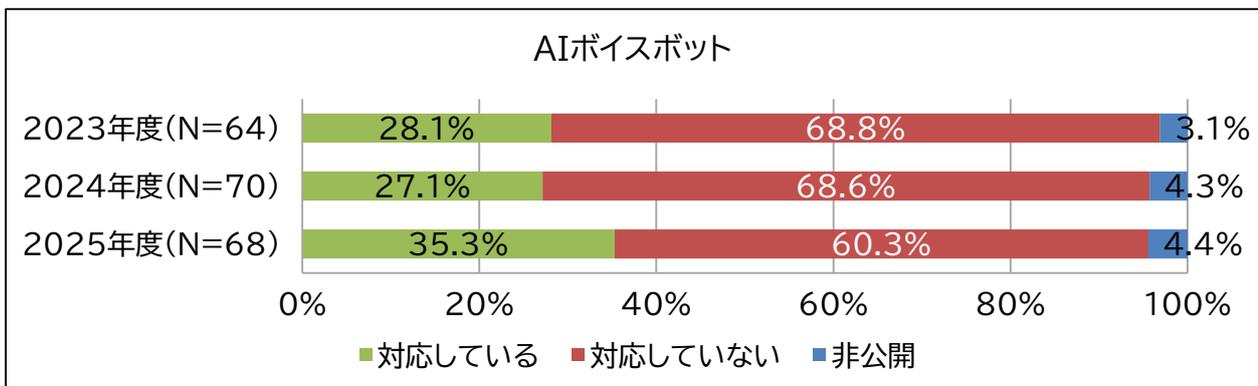
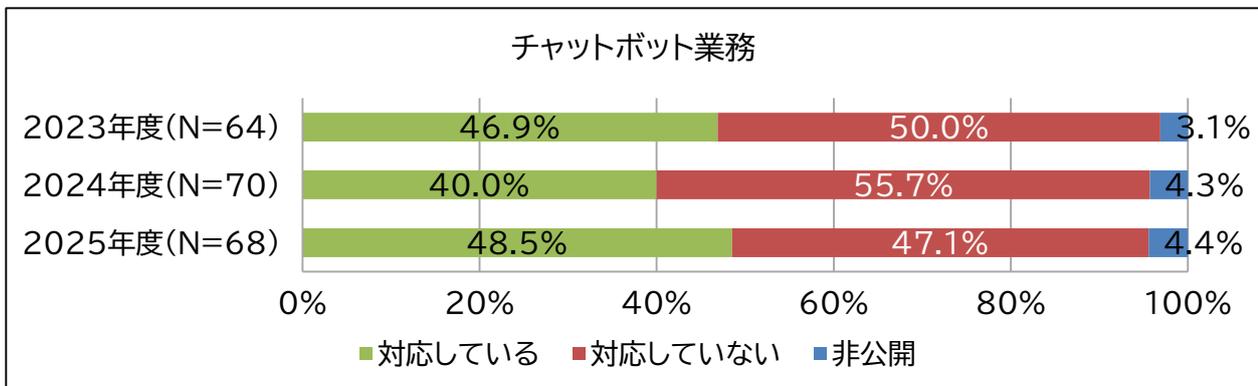
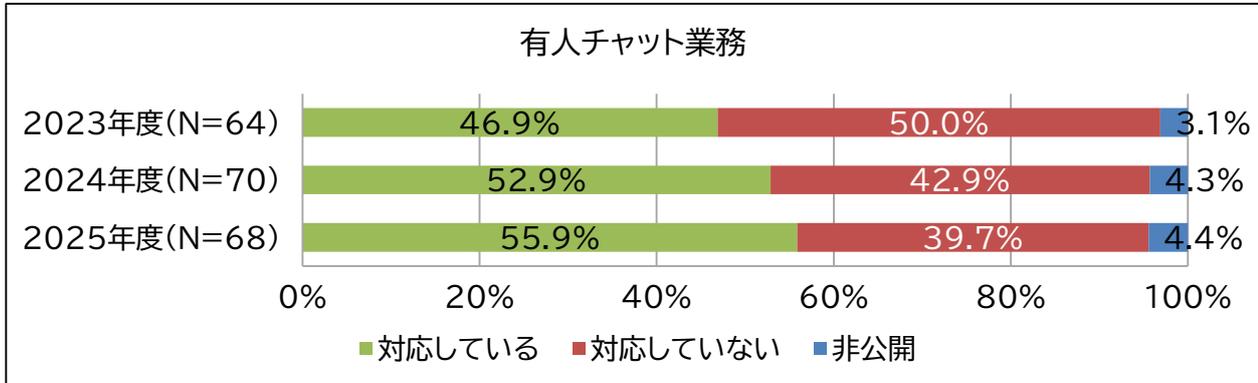
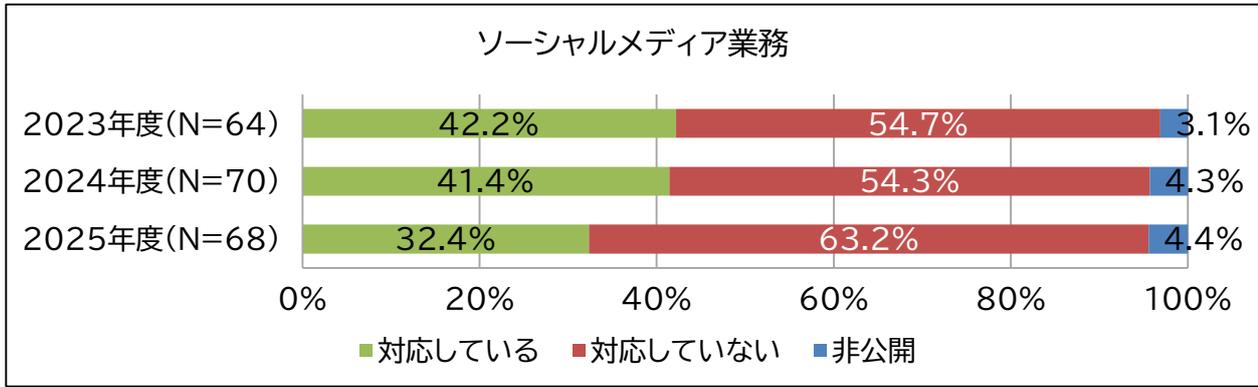
(3) チャットボット、ボイスボット等の自動応答による業務



19. 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65社、「eメール」が55社、「Webフォーム」が47社となり、2023年度からの3年間、順位に変動はなかった。

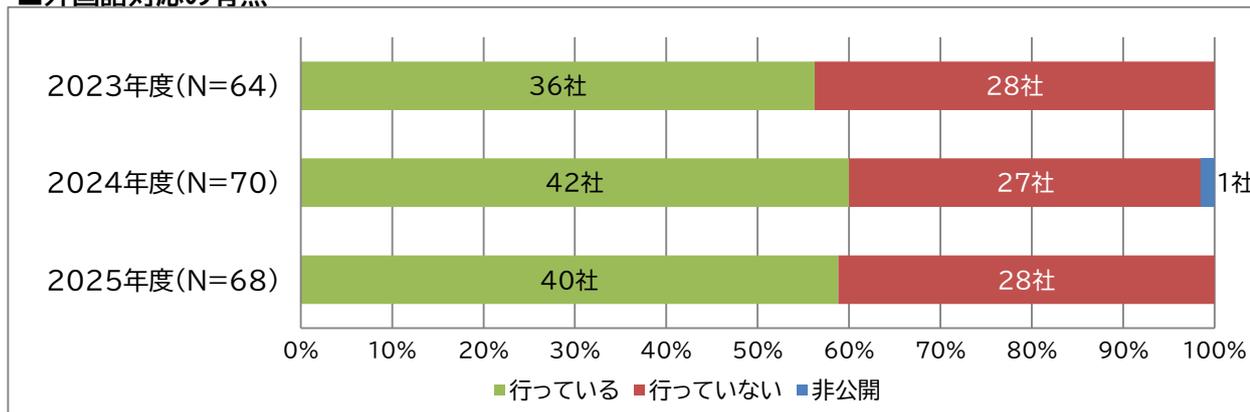




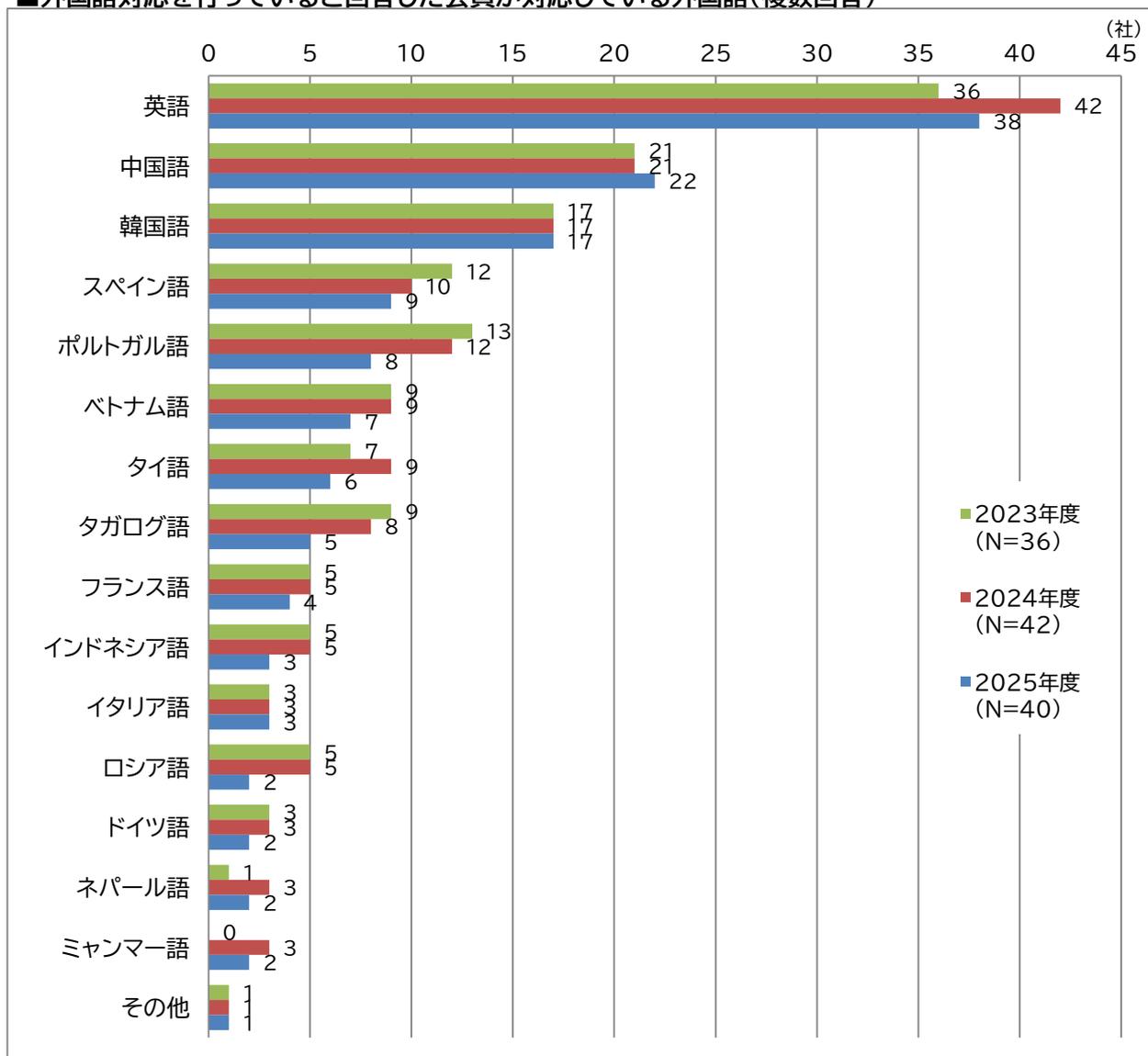
20. 外国語対応

外国語対応を行っているのは40社(58.8%)の内、対応している外国語は英語が38社(95%)で最も多く、中国語が22社(55%)、韓国語が17社(42.5%)と続いた。

■外国語対応の有無

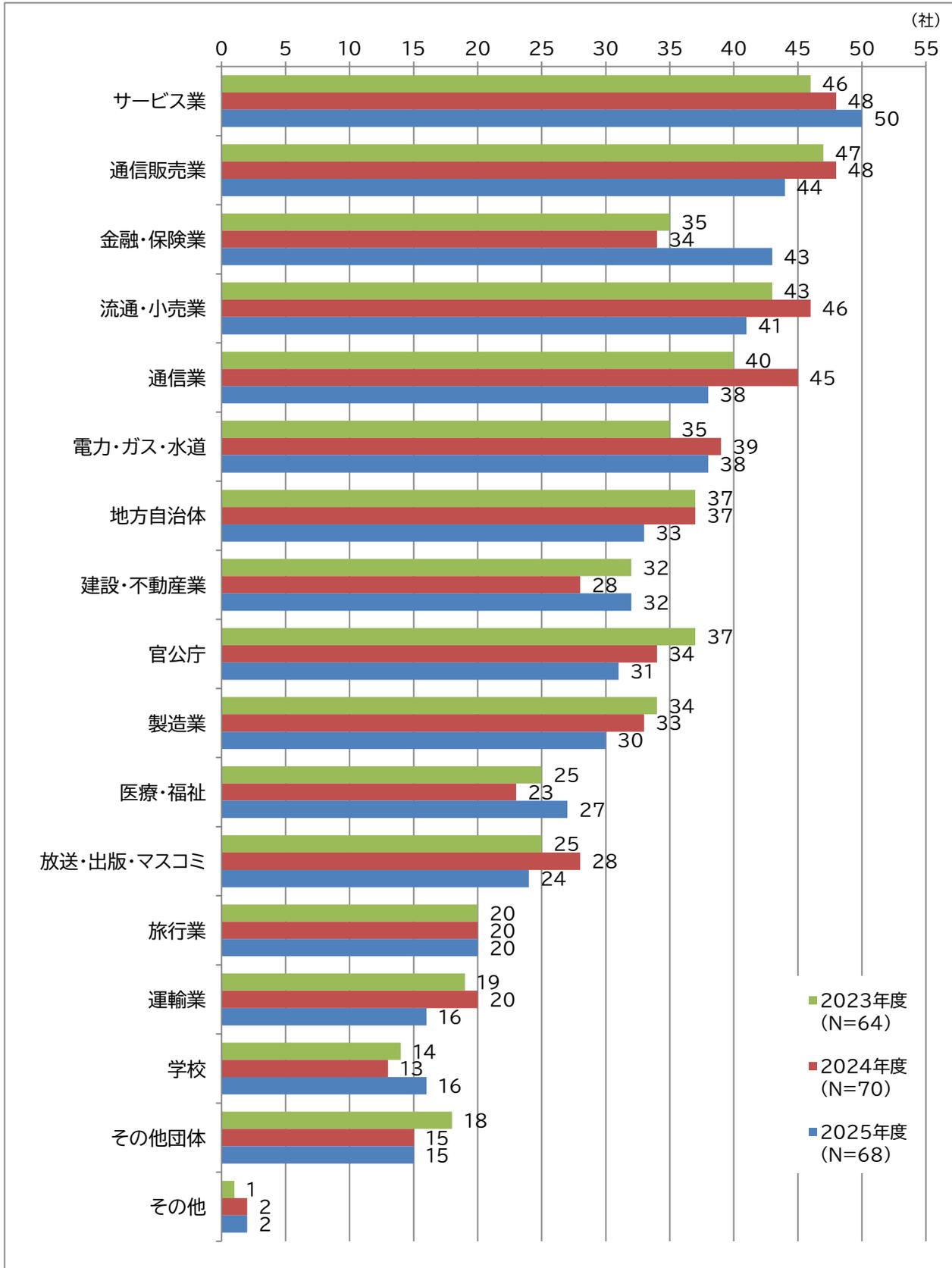


■外国語対応を行っていると回答した会員が対応している外国語(複数回答)



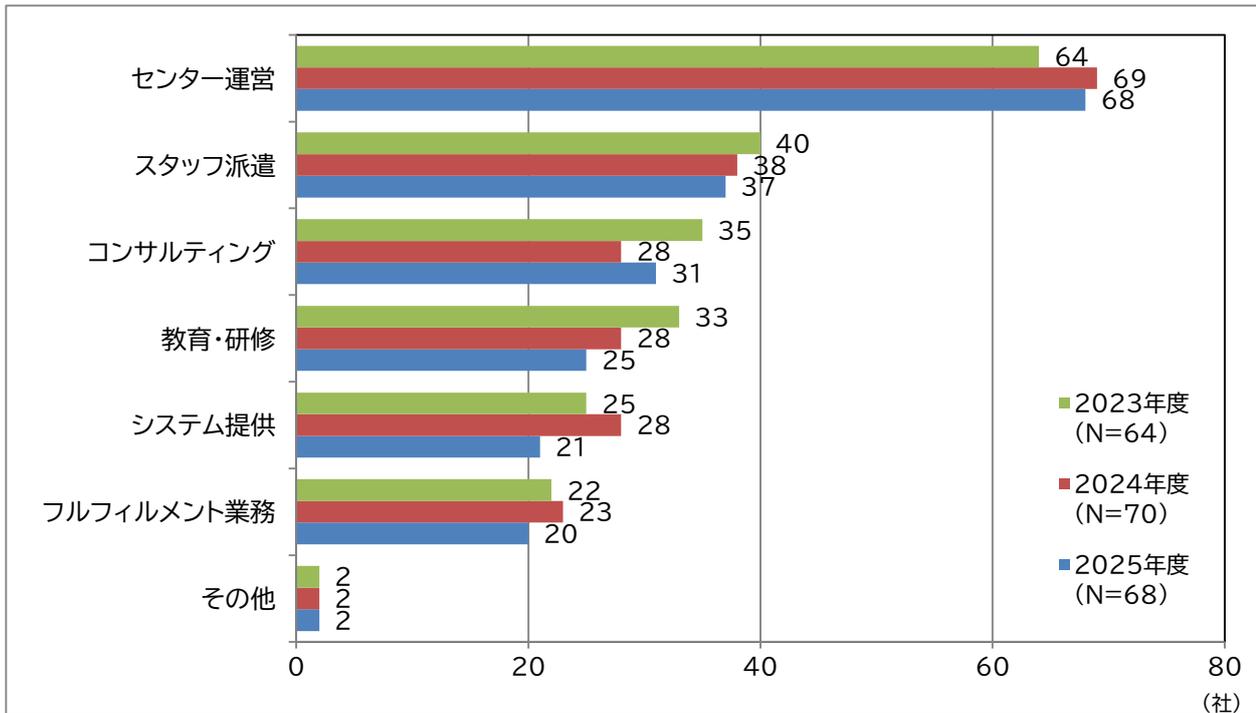
21. クライアントの業種(複数回答)

「サービス業」が50社(73.5%)と最も多く、「通信販売業」が44社(64.7%)、「金融保険業」が43社(63.2%)と続いた。



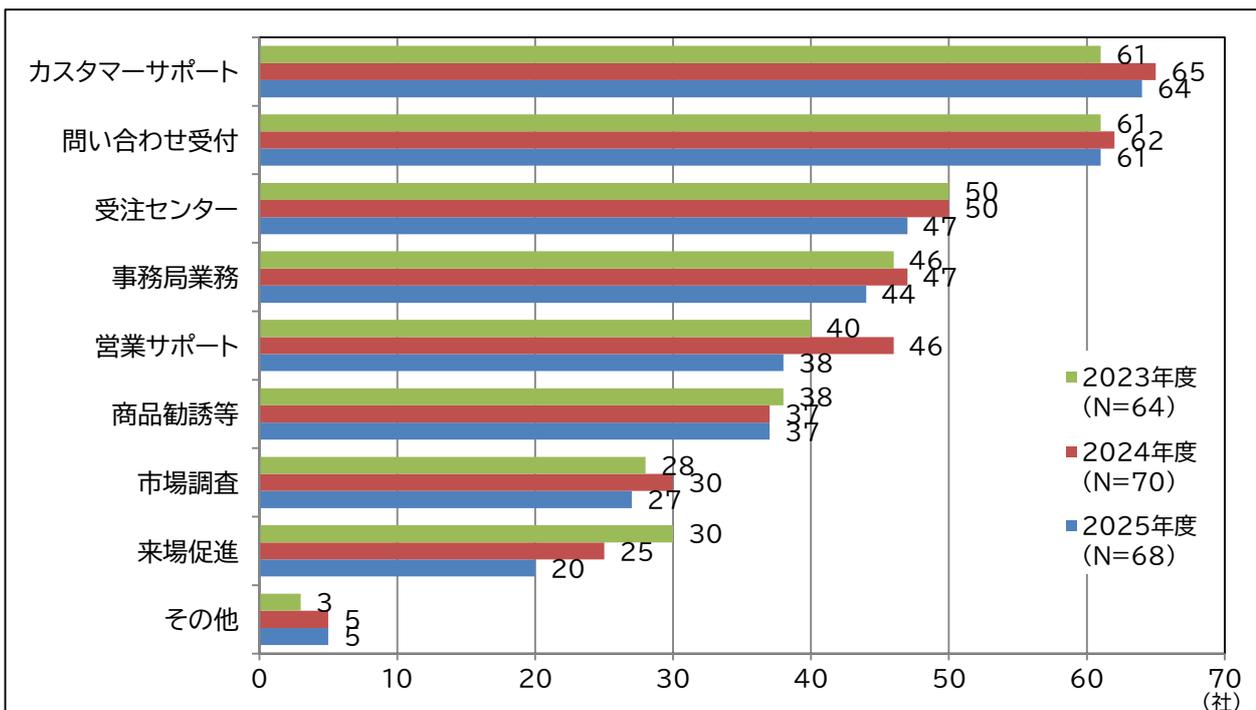
22. クライアントからの受託業務(複数回答)

「センター運営」はすべての企業が受託しており、「スタッフ派遣」が37社(54.4%)、「コンサルティング」が31社(45.6%)と続いた。



23. センター業務の受託内容(複数回答)

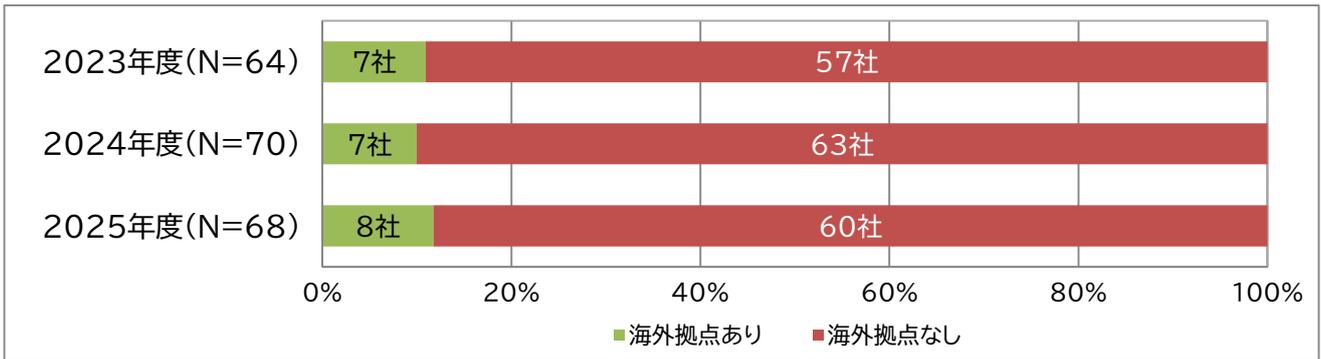
「カスタマーサポート」が最も多く64社(94.1%)、「問い合わせ受付」が61社(89.7%)、「受注センター」が47社(69.1%)と続いた。



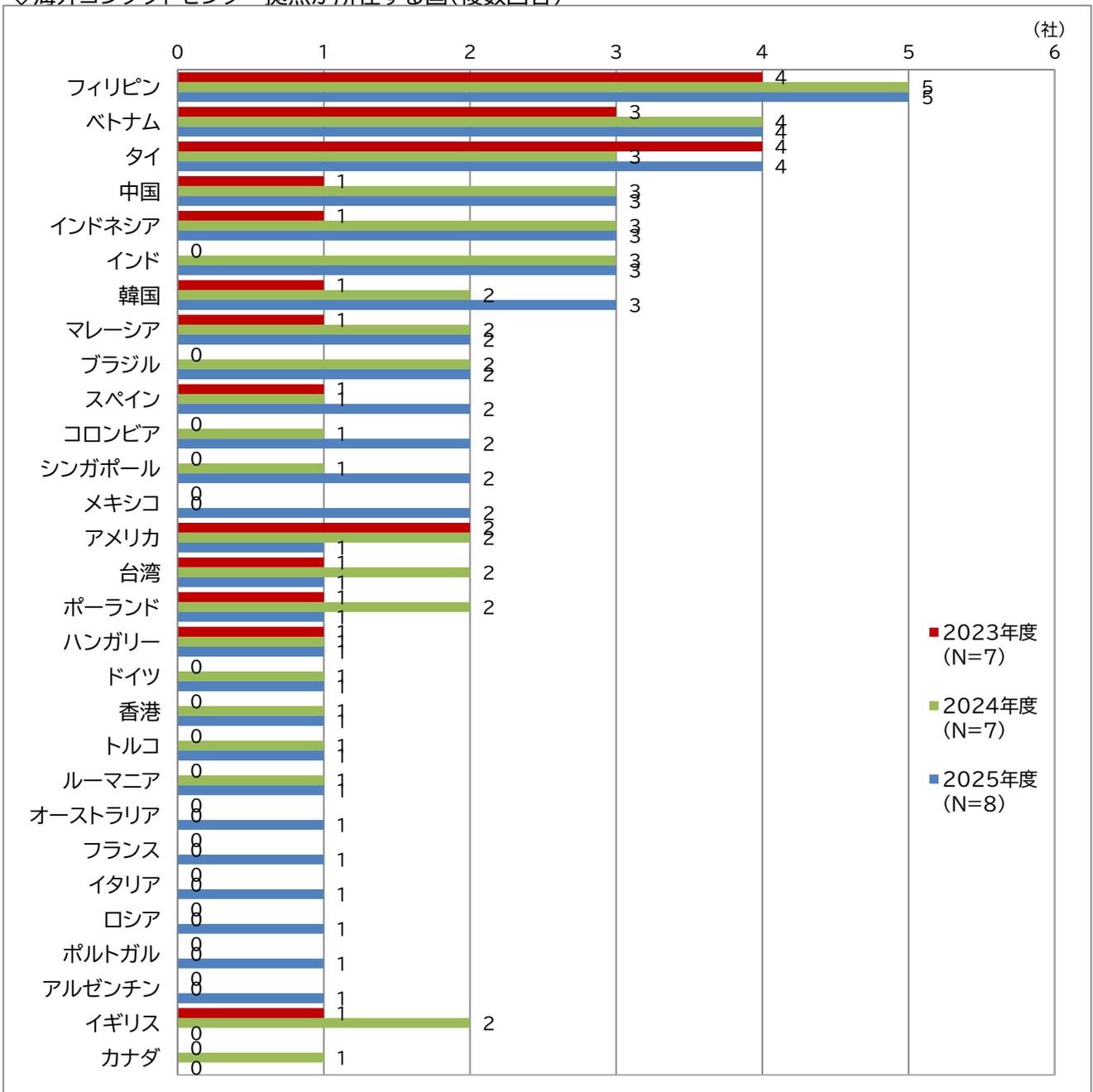
24. 海外のコンタクトセンター拠点

「海外拠点あり」は8社(11.8%)であり、所在する国は「フィリピン」が5社、「ベトナム」と「タイ」が4社、「中国」、「韓国」、「インドネシア」、「インド」が3社で続いた。

■海外コンタクトセンター拠点の有無



◇海外コンタクトセンター拠点が所在する国(複数回答)

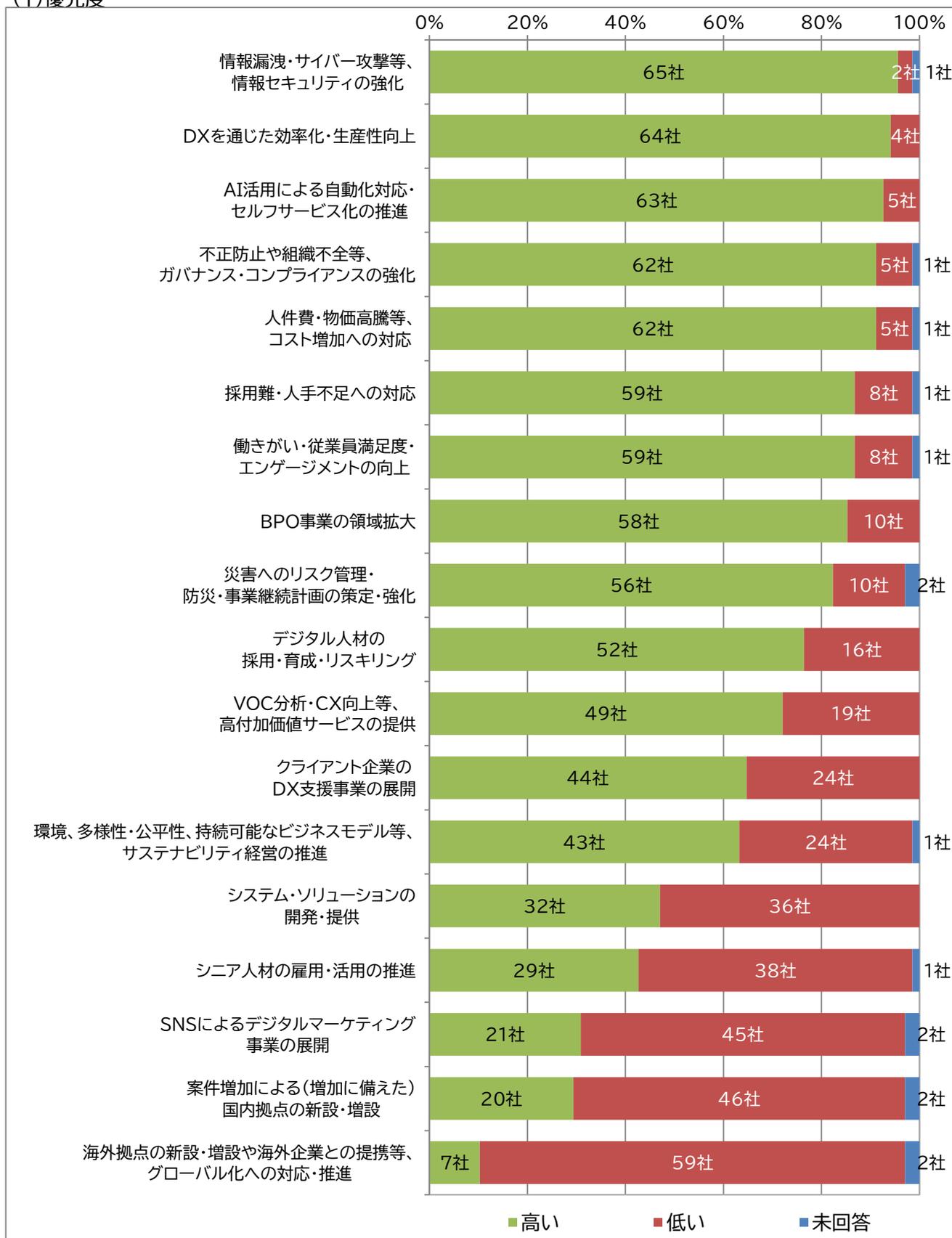


25. 経営課題・事業戦略

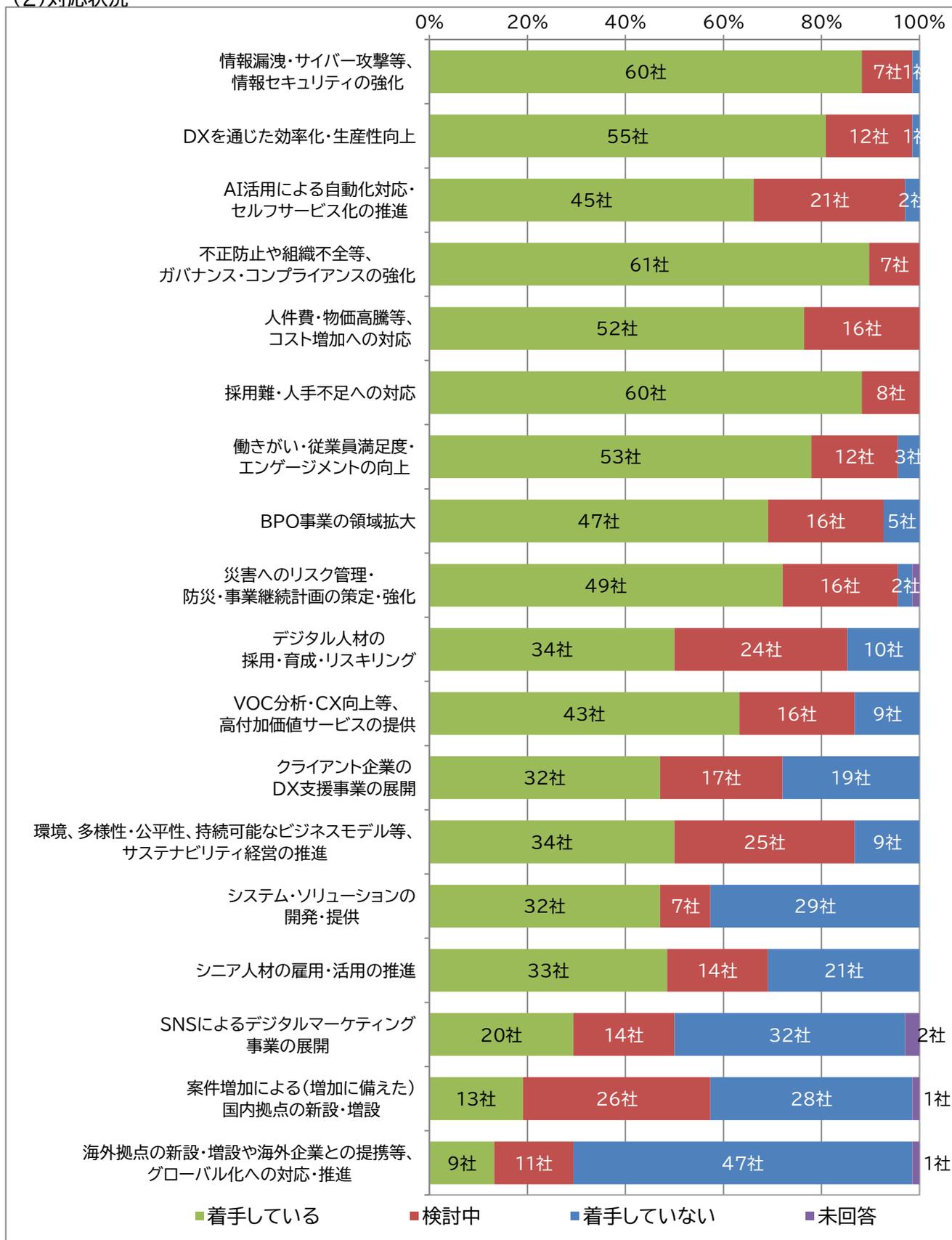
「情報漏洩・サイバー攻撃等、情報セキュリティの強化」が優先度が最も高く65社、次いで「DXを通じた効率化・生産性向上」が64社であった。

優先度が高い上位5項目の内、未着手(検討中と着手していないの合計)は「AI活用による自動化対応・セルフサービス化の推進」が最も多く、「人件費・物価高騰等、コスト増加への対応」が続いた。

(1) 優先度



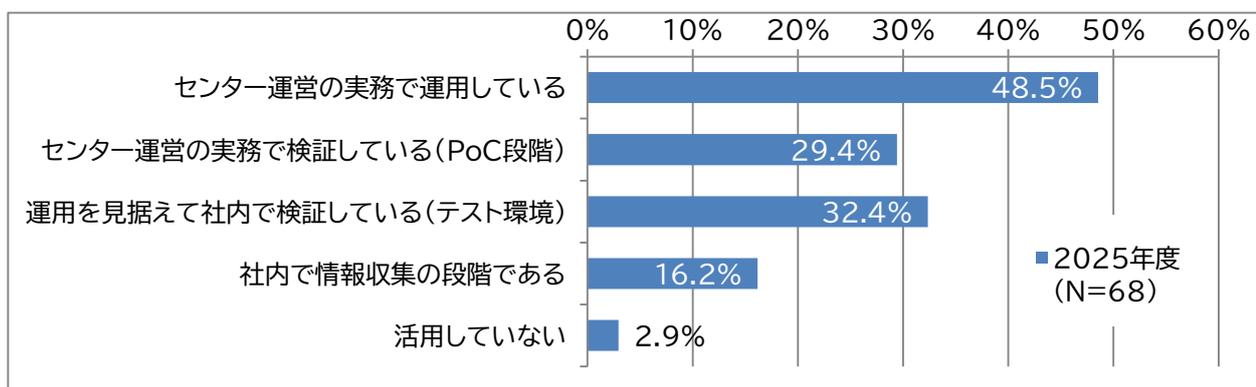
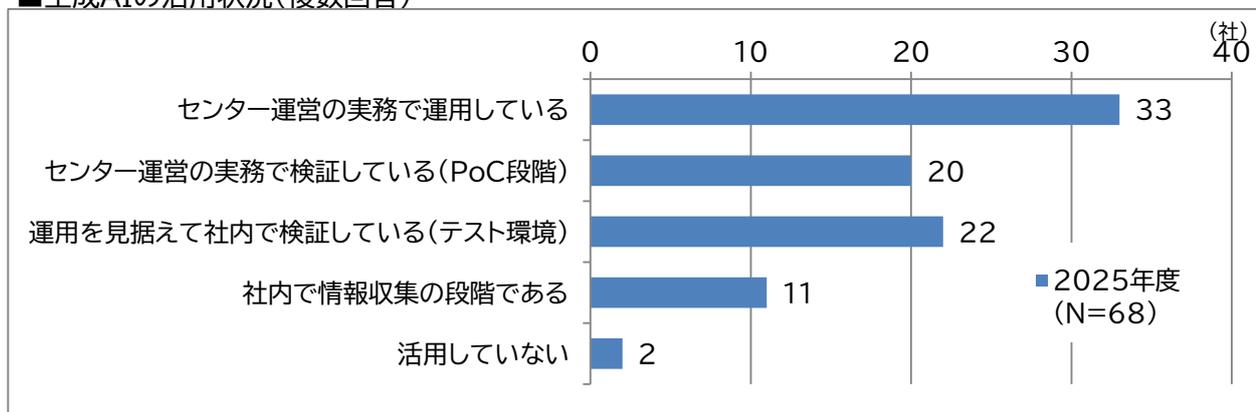
(2)対応状況



26. 生成AI活用

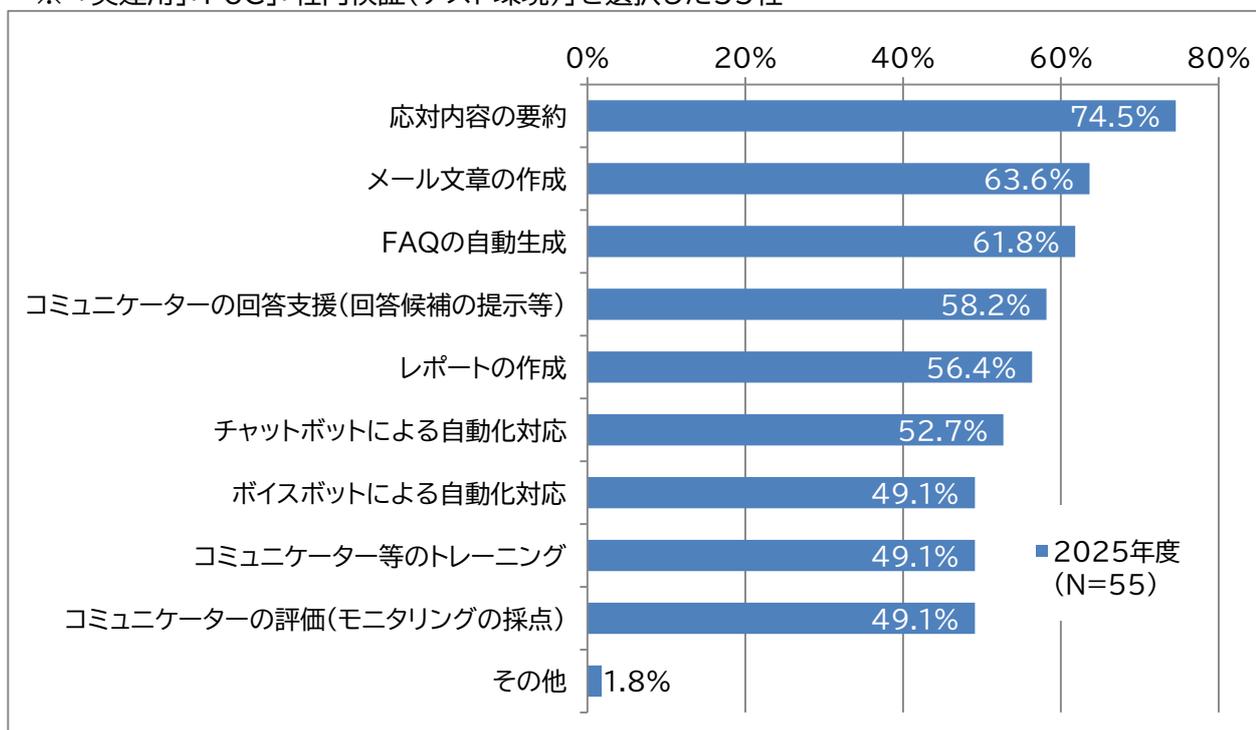
「センター運営の実務で運用している」が33社で最も多く48.5%を占めた。PoC段階・社内検証(テスト環境)も含めたいずれかで活用している企業は55社であった。55社の活用方法で「対応内容の要約」が最も多く74.5%、「メール文章の生成」(63.6%)、「FAQの自動生成」(61.8%)と続いた。

■生成AIの活用状況(複数回答)



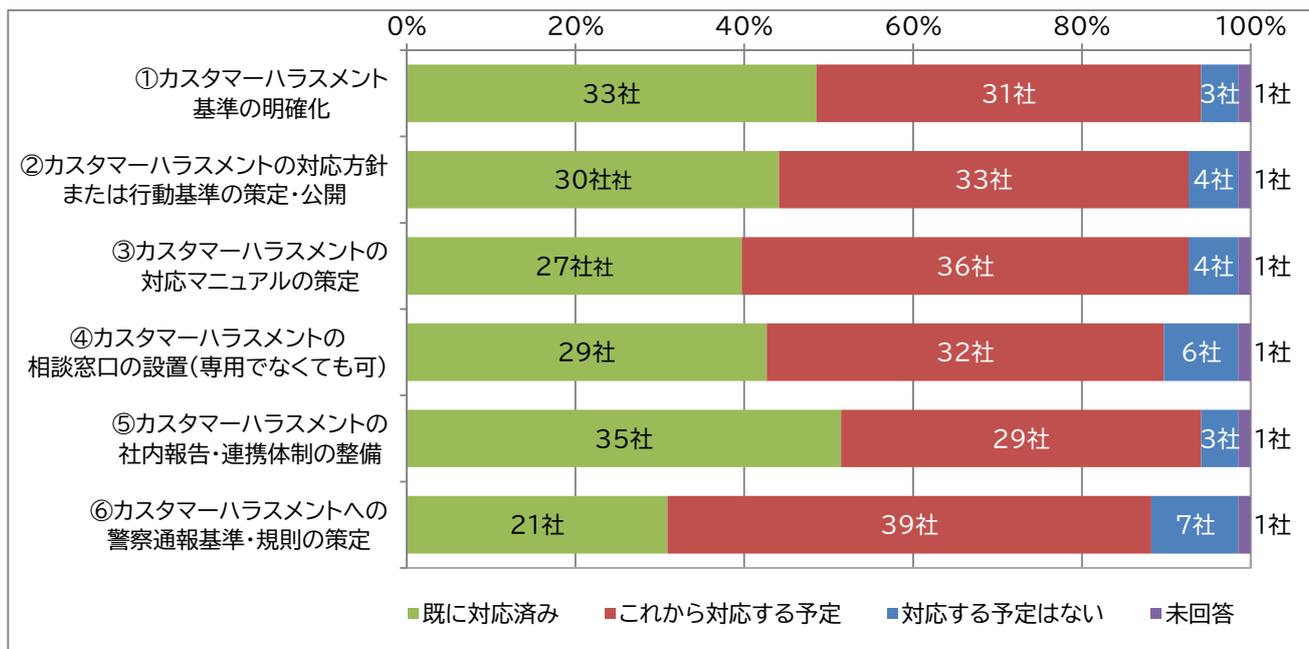
◇生成AIの活用方法(複数回答)

※「実運用」「PoC」「社内検証(テスト環境)」を選択した55社



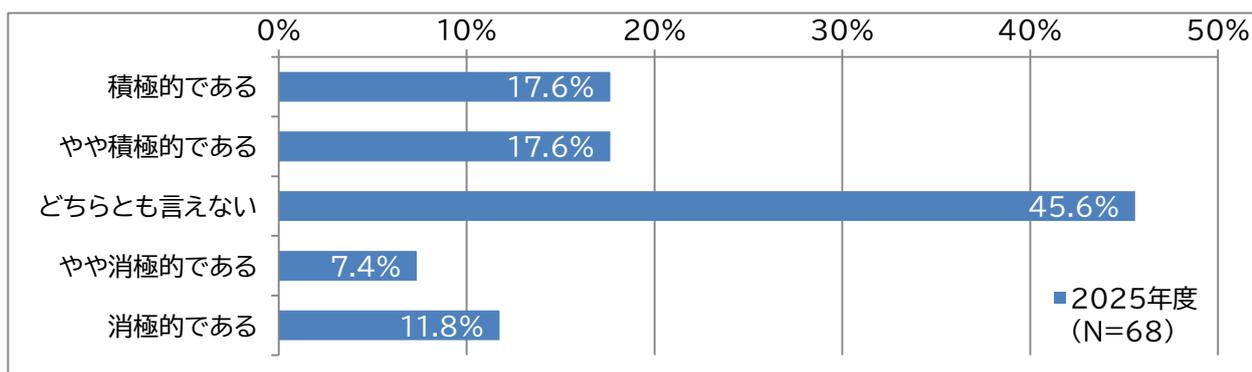
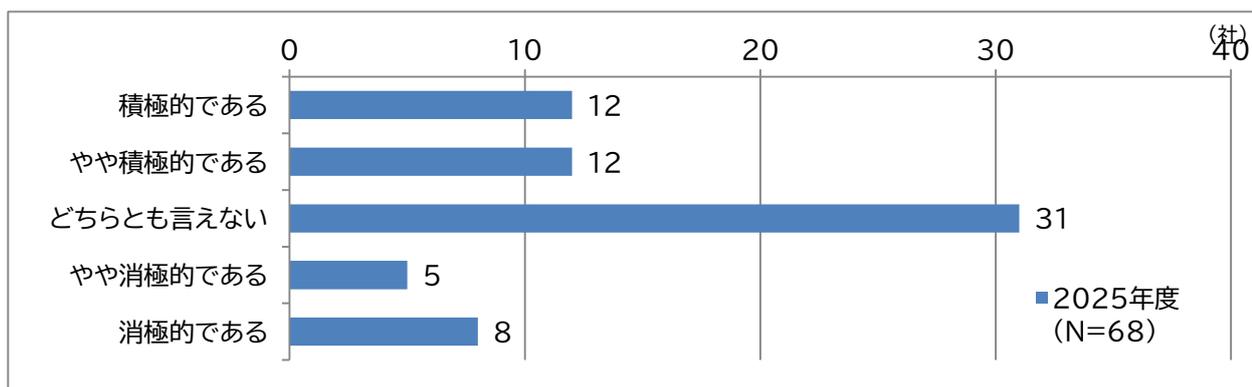
27. カスタマーハラスメント対策

「既に対応している項目」として「⑤カスタマーハラスメントの社内報告・連携体制の整備」が35社で最も多く、未回答を除いた67社の内、唯一50%を超えた。他の項目はいずれも「既に対応している」が50%に満たなかった。



28. シニア(60歳以上)の雇用・採用(継続雇用含む)状況

「雇用に積極的」(積極的であるとやや積極的であるの合計)は24社(35.3%)で、「雇用に消極的」(消極的であるとやや消極的であるの合計)は13社(19.1%)であったが、約半数の31社(45.6%)は「どちらとも言えない」という結果であった。



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109社のうち、調査に協力された68社の回答の集計結果です。