

2006年5月24日
株式会社アイ・エム・プレス

**月刊『アイ・エム・プレス』編集部が独自調査
「テレマーケティングおよびコールセンターに関するアンケート」
結果速報<ダイジェスト>**

株式会社アイ・エム・プレス（東京都文京区、代表取締役社長：西村道子）<以下、アイ・エム・プレス>では、日本におけるテレマーケティングの実態を把握することを目的に、1998年から毎年、独自に「テレマーケティングおよびコールセンターに関するアンケート」を行っています。8回目となった今年も、明治大学大学院 グローバル・ビジネス研究科 上原征彦教授・研究室との共同調査として、2006年4月7日～30日に実施し、テレマーケティング・ユーザー企業 87社（4月30日時点）から有効回答を得ました。

本日は、同調査の速報ダイジェストをお送りいたします。また、詳しい内容は月刊『アイ・エム・プレス』120号（特集タイトル：“コールセンター調査速報 2006 どうする！？ 増え続けるコール数 解決のヒントをコールに見いだす”）P26～P31に調査速報として掲載されています。また、さらに詳しい調査結果は、2006年7月末発売予定の『コールセンター年鑑』に掲載いたします。

< 調査の概要 >

調査方法：アンケート票を郵便、FAX、eメールで送付

調査対象：テレマーケティングを実施している企業

サンプル数：N=87（業種内訳：メーカー34%、商社・卸5%、店舗小売業6%、通信販売業21%、金融・保険13%、教育・出版・放送5%、通信2%、運輸1%、情報処理・ソフトウェア開発1%、広告関連企業1%、その他8%）

設問1 コールセンター業務（電話やインターネット）による問い合わせなどの対応）の開始状況

設問2 現在の、テレマーケティングおよびコールセンター業務の実施目的

設問3 テレマーケティングの業務内容

設問4 テレマーケティングの実施体制

設問5 テレマーケティングの実施（対応）時間帯

設問6 受発信件数（月間平均件数）

設問7 インターネットでの対応について

設問8 センター数（インターネットのみのセンターも含む）

設問9 地方自治体のコールセンター誘致策の活用

設問10 今後の地方自治体のコールセンター誘致策の活用について

- 設問 11 テレマーケティングに利用している電話回線について（回線数）
- 設問 12 電話やインターネットの対応について（現在のおおよその対応規模）
- 設問 13 今後約 1 年のコールセンター / コンタクトセンターの対応規模の拡大について
- 設問 14 電話やインターネットによる問い合わせなどへの対応に関わるシステム機能について
- 設問 15 ASP 型 CRM パッケージについて
- 設問 16 ASP 型マルチチャネルコンタクトサービスについて
- 設問 17 ASP 型マルチチャネルコンタクトサービスへの興味・魅力などについて
- 設問 18 ASP 型マルチチャネルコンタクトサービスの利用について
- 設問 19 電話やインターネットによる問い合わせへの対応に関わるアウトソーシングについて
- 設問 20 アウトソーシングを利用するに当たっての課題
- 設問 21 電話やインターネットによる問い合わせなどへの対応に当たって活用している品質管理やパフォーマンスに関する評価指標について
- 設問 22 効果測定について
- 設問 23 テレコミュニケーターの雇用形態について
- 設問 24 顧客とのコミュニケーション履歴の管理について
- 設問 25 問い合わせ内容の活用について
- 設問 26 電話やインターネットによる問い合わせなどに対応する上での課題について
- 設問 27 コールセンター / コンタクトセンターに関する課題について
- 設問 28 コールセンター / コンタクトセンターの運営経費について
- 設問 29 インターネットによる問い合わせなどへの対応にかかわる経費について（年間）
- 設問 30 コールセンター / コンタクトセンターの 1 席当たりのコストについて

< 調査結果（抜粋） >

テレコミュニケーターの平均席数は増加傾向に

コールセンターの稼動時間帯はアプリケーションによって異なるが、例えばカスタマー・サポートにおいて受信を行っている時間は、電話は 1 日平均で 9.5 時間といったところ。また、このうちの 5% が 24 時間体制で稼動している。

テレコミュニケーターの席数に関しては、68% が「100 席未満」と回答。平均では 79.1 席となった。2003 年の調査結果では平均 59 席であったことから、この数年間で席数が増加していることがわかる。

登録テレコミュニケーター数は平均で 90.6 人、スーパーバイザーは 11.1 人。インターネットへの対応要員数は平均 9.9 人との結果だった。

品質管理やパフォーマンスに関する評価指標として最も多く挙げられたのは、「顧客満足度」の 64%。続いて「ACD データ（平均応答時間、放棄率、サービスレベルなど）」が 62%、「コール・モニタリング評価」が 49% とこれに次いでいる。この点については昨年と大きく変わったところは見られなかった。

コールセンターの課題は「人材教育」は4年連続で1位に

テレマーケティングを推進する上での課題として筆頭に挙げられたのは、過去4年間連続して1位であった「人材教育」。今回の調査では、昨年の74%と比べて67%と若干下がっているが、コールセンターにおける大きな課題として、引き続きクローズアップされている。

以下、今回調査で過半数の回答が寄せられたのは、「収集した情報の活用」(2005年56% 2006年60%)、「品質の維持」(同49% 57%)、「個人情報の保護」(同52% 57%)、「関連部署との連動」(同48% 55%)であった。

また、回答比率が昨年比で10ポイント以上上がったものを見てみると、「テレコミュニケーターのストレスマネジメント」(同:35% 47%)、「テレコミュニケーターの定着」(同:20% 33%)、「電話・eメールなどのコンタクト履歴の統合」(同:14% 27%)となっている。

詳細は、月刊「アイ・エム・プレス」121号に掲載

<http://www.im-press.jp/magazine/index.html>

<月刊『アイ・エム・プレス』の概要>

“インターネット時代の顧客づくりを活性化する！”月刊『アイ・エム・プレス』は、株式会社アイ・エム・プレスが毎月25日にお届けしているマーケティング情報誌です。5月25日発行の121号では、「コールセンター調査速報 2006 どうする！？ 増え続けるコール数 解決のヒントをコールに見いだす」と題する特集で、今回ご紹介した“テレマーケティングおよびコールセンターに関するアンケート速報”をはじめ、テレマーケティングを活用する先進企業である(株)NTTドコモ、ソニーマーケティング(株)のケーススタディを紹介するとともに、「増え続けるコールセンターにどう対応するべきか」などについて語っていただいた、マーケティング・コンサルタント 小森恵子氏のインタビューを掲載しています。

<株式会社アイ・エム・プレスの概要>

株式会社アイ・エム・プレスは、1989年設立。1995年11月に、CRMにかかわる国内唯一のマーケティング情報誌 月刊「アイ・エム・プレス」(毎月25日発売、年間定期購読料:24,000円)を創刊、2005年11月25日発売号で創刊10周年を迎えました。当社ではほかに以下の書籍の企画・編集および販売を行っています。

- ・「テレマーケティング白書 1999～2004」
- ・「コールセンター年鑑 2005」(「テレマーケティング白書」よりタイトル変更)
- ・「コールセンター年鑑 2006」(2006年7月末発行予定)
- ・「CRM白書 2003～2005」
- ・「CRM年鑑 2006」(「白書」よりタイトル変更、毎年3月頃発売)
- ・「CRM支援市場総覧 2005」

社名 : 株式会社アイ・エム・プレス
設立 : 1989年10月19日
資本金 : 1,000万円
代表取締役社長 : 西村道子
従業員 : 10名
所在地 : 〒113-0033 東京都文京区本郷2-3-6 聖台ビル5F
電話 : 03-3815-8991
FAX : 03-3815-8957
URL : <http://www.im-press.jp/>
業務内容 : 企画、調査、編集、出版、セミナー運営

<本リリースに関する問い合わせ先>

株式会社アイ・エム・プレス TEL : 03-3815-8991 eメール : edit@im-press.jp