PRESS RELEASE

2006 年 7 月 24 日

株式会社 アイ・エム・プレス
I.M.press, Inc

月刊『アイ・エム・プレス』編集部が独自調査
「コールセンターと生活者アンケート」結果ダイジェスト

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）は、生活者が企業のコールセンターをどのように利用し、評価しているのかを把握するために、NetMile リサーチを活用して Web アンケート調査を行いました。本日は同調査結果のダイジェストをお送りします。

なお本調査は、7 月 20 日に弊社が発行いたしました、『コールセンター年鑑 2006―テレマーケティング成功事例集―』に結果全文を掲載しております。

＜調査の概要＞

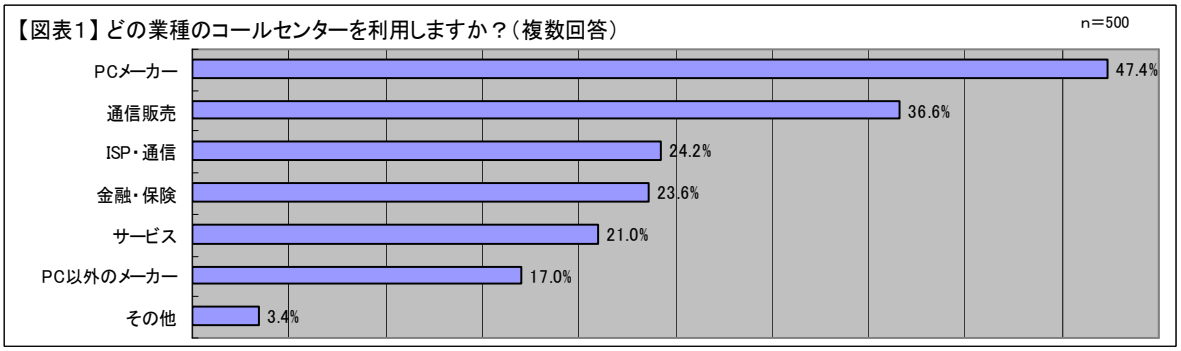
調査目的：生活者側から見たコールセンターの評価の測定
調査期間：2006 年 6 月 20 日～23 日
調査方法：インターネット上の調査
調査対象：東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、大阪府在住の 20 代～50 代の男女（男性 292 人、女性 208 人）
サンプル数：N＝500

設問 1　業種別コールセンター利用動向
設問 2　問い合わせ、苦情申し立ての際の連絡手段
設問 3　電話や e メールで連絡する用件
設問 4　企業・団体の電話対応の満足度
設問 5　企業・団体の電話対応で不満を感じる点
設問 6　ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ・e ﾒｰﾙによる問い合わせの頻度
設問 7　ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ・e ﾒｰﾙの返信までの時間
設問 8　ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ・e ﾒｰﾙの返信希望時間
設問 9　コールセンターのサービスに求めること
設問 10　コミュニケータに求めること

＜調査結果紹介＞

●PC メーカーのコールセンターの利用率が約 5 割に

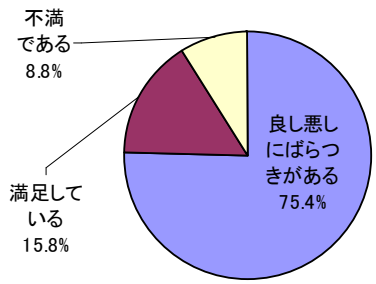
「どの業種のコールセンターを利用しますか？（複数回答）」という問いに対し、最も回答が多かったのは「PC メーカー」の 47.4%であった。2 位は、「通信販売」の 36.6%。「ISP・通信」24.2%、「金融・保険」（23.6%）、「サービス」（21.0%）は、それぞれ 20%台であった。「PC 以外のメーカー」も 17.0%だった（**図表 1**）。男女別で回答数が多かったのは、男性の場合は「PC メーカー」（145 件、49.7%）、女性の場合は「通信販売」（111 件、53.4%）。



●電話対応のレベルに企業間の格差　「電話対応に満足している」生活者は 15.8%

電話対応の満足度については、「満足している」との回答は 15.8%で、2004 年調査の 23.7%から 7.9 ポイントのマイナスになっている**(図表 2)**。また、「良し悪しにばらつきがある」は、2004 年調査の 70.1%から 5.3 ポイント増えて 75.4%となった。さらに、「不満である」は、2004 年調査の 6.2%から 2.6 ポイント増の 8.8%であった。このことから、8 割近くの生活者が、電話対応のレベルに企業間の格差があると認識していることがうかがえたのに加えて、約 1 割の生活者が、電話対応のレベルの低さに問題を唱えていると言えるだろう。

【図表2】企業・団体の電話対応には満足していますか？(SA)



＜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、“インターネット時代の顧客づくりを活性化する！”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／税込み、送料無料）を創刊。当社では他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 2005～2006』(毎年 7 月頃発売)
・『CRM 白書 2003～2005』
・『CRM 年鑑 2006』(毎年 3 月頃発売)
・『CRM 支援市場総覧 2005』(2005 年 6 月 29 日発売)

会社の概要

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
業務内容	：出版、セミナー企画、調査、編集

＜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

□　『コールセンター年鑑 2006』の内容に関しては、
澤地 悠貴子 sawaji@im-press.jp

□　本リリース全般に関しては、
本多 万里子 honda@im-press.jp
まで、お気軽にお問い合わせください。