

— コールセンターと生活者に関する独自調査 — コールセンターに最も求められているのは 「常に1回の電話でつながる」こと

『コールセンター年鑑 2007 —テレマーケティング成功事例集—』上で公開！

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、顧客志向を標榜する企業が増える中、生活者が企業のコールセンターをどのように活用しているのかを把握するために、調査、インターネットリサーチ・モニタークルートを手掛ける株式会社マーシュのモニターを対象に 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、9月14日に弊社が発行いたしました、『コールセンター年鑑 2007—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。『コールセンター年鑑 2007—テレマーケティング成功事例集—』の詳細は <http://www.im-press.jp/books/cc07.html> から。

<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：2007年7月12日（木）～17日（火）

調査方法：インターネット・リサーチ

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168人、女性332人）

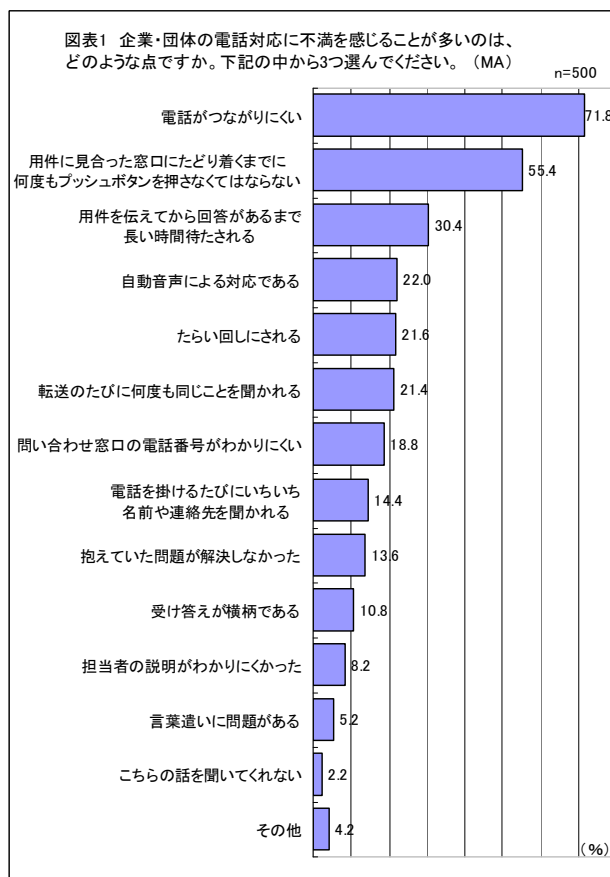
サンプル数：500

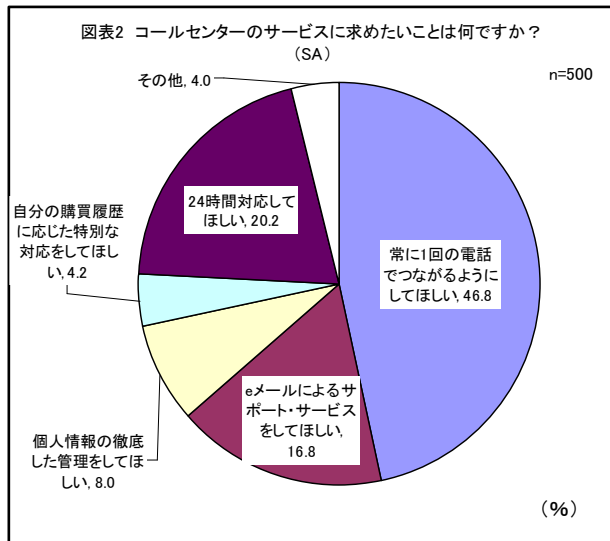
- 設問1 業種別コールセンター利用動向
- 設問2 問い合わせ、苦情申し立ての際の連絡手段
- 設問3 電話やeメールで連絡する要件
- 設問4 企業・団体の電話対応の満足度
- 設問5 企業・団体の電話対応で不満を感じる点
- 設問6 ホームページ・eメールによる問い合わせの頻度
- 設問7 ホームページ・eメールの返信までの時間
- 設問8 ホームページ・eメールの返信希望時間
- 設問9 コールセンターのサービスに求めること
- 設問10 コミュニケータに求めること

<調査結果紹介>

●企業・団体の電話対応に対して感じる不満で最も多いのは「電話がつながりにくい」71.8%

「電話対応に不満を感じることは多いのは、どのような点ですか」【図表1】との質問で、最も多かったのが、「電話がつながりにくい」で、2006年調査の68.9%から3.9ポイント増の71.8%。次いで、「要件に見合った窓口にとどり着くまでに何度もプッシュボタンを押さなくてはならない」で、2006年調査の44.7%から10.7ポイント大幅増の55.4%。以下、「用件を伝えてから回答があるまで長い時間待たされる」30.4%（2006年：27.3%）、「自動音声による対応である」22.0%（同：22.6%）、「たらい回しにされる」21.4%（同：28.7%）、「転送のたびに何度も同じことを聞かれる」21.4%（同：24.0%）と続く。





●生活者が企業・団体のコールセンターに求めているのは「常に1回の電話でつながる」環境

生活者がコールセンターのサービスに求めていることは、「常に1回の電話でつながるようにしてほしい」が46.8%（2006年：44.0%）と2006年の調査に引き続き最も多い【図表2】。電話対応に不満を感じることで最も多かったのが「電話がつながりにくい」【図表1】だったことから、この点に関する生活者の要望が一番多いのは当然の結果といえる。次いで、「24時間対応してほしい」20.2%（同：22.4%）、「eメールによるサポート・サービスをしてほしい」16.8%（同：16.4%）、「個人情報の徹底した管理をしてほしい」8.0%（同：8.6%）、「自分の購買履歴に応じた特別な対応をしてほしい」4.2%（同：5.0%）の順になった。

「コールセンターと生活者に関する独自調査」掲載！ コールセンターの“今”をこの一冊に凝縮 『コールセンター年鑑 2007』好評発売中

コールセンター／コンタクトセンターは、IT化の進展により今、大きな節目を迎えています。IPネットワーク化、CRMシステムとの連動などにより、顧客対応にかかわる総合的な拠点としての役割に加え、商品開発部門への顧客の声のフィードバック、見込客獲得・営業支援といった“攻め”の活用が注目されています。

一方、人材の確保に苦しむ企業は、セルフサービス化によるマンパワー／コストの削減、コールセンターの地方・国外開設などの対策を講じています。弊社では、そんな先端企業43社のコールセンター／コンタクトセンターの取り組みを徹底取材。9月14日に『コールセンター年鑑 2007 ―テレマーケティング&コールセンター成功事例集―』として発刊いたしました。

本書により、必ず貴社のコールセンターの課題を解決するヒントが見つかるはずです。

書名： 『コールセンター年鑑 2007 ―テレマーケティング&コールセンター成功事例集―』
 仕様： A4判、307頁、モノクロ・ハードカバー 発行： 9月14日
 企画・編集・発行： (株)アイ・エム・プレス 定価 38,000円(税込み・送料無料)

コールセンター年鑑 2007 別冊 『テレマーケティングおよびコールセンター調査報告書』のご案内

弊社はコールセンター運営企業に対して、1999年から毎年、明治大学大学院 グローバルビジネス研究科 上原征彦教授のご協力の下に作成した、独自のアンケート調査を実施してまいりました。

これまで本調査は『コールセンター年鑑』にその調査報告を掲載し、ご好評をいただいておりますが、今回「調査報告だけを別途販売してほしい」というお客様のご要望に応え、別冊でのご提供を開始しました。

『テレマーケティングおよびコールセンター調査報告書』を、ぜひお手元でご活用ください！

書名： 『テレマーケティングおよびコールセンター調査報告書』
 仕様： A4判、162頁、モノクロ・ソフトカバー 発行： 9月14日
 企画・編集・発行： (株)アイ・エム・プレス 定価： 12,000円(税込み・送料無料)

<株式会社アイ・エム・プレスの概要>

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

『コールセンター年鑑 2007』の内容に関しては、編集部：有坂 edit@im-press.jp

本リリース全般に関しては、販売促進：馬場 mail@im-press.jp まで、お気軽にお問い合わせください。