**2024年コールセンター実態調査**

**●回答者プロフィール**

1. 貴社名
2. ご所属部署
3. 役職
4. お名前
5. 住所
6. 電話番号

⑦Eメールアドレス

1. 貴社の業種区分（空欄に○をお付けください）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ①農林・水産 |  | ⑩商社・流通（通販以外）・卸 |  | ⑲電気・ガス・水道 |  |
| ②化学・薬品（製薬） |  | ⑪銀行 |  | ⑳放送・新聞・出版・印刷 |  |
| ③石油・石炭・ゴム |  | ⑫証券 |  | ㉑サービス |  |
| ④繊維関連・紙・木材 |  | ⑬生命保険 |  |  |  |
| ⑤鉄・非鉄金属 |  | ⑭損害保険 |  | その他（　　　　　） |  |
| ⑥電気機械製造 |  | ⑮信販・その他金融 |  |  |  |
| 1. 食品（飲料含む）製造 |  | ⑯不動産・倉庫 |  |  |  |
| 1. その他製造 |  | ⑰通信・通信サービス |  |  |  |
| 1. 通信販売 |  | ⑱運輸 |  |  |  |

1. 貴社の従業員数（空欄に○をお付けください）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 50人未満 |  | ⑤1000～5000人未満 |  |
| 1. 50～100人未満 |  | ⑥5000～10000人未満 |  |
| 1. 100～500人未満 |  | ⑦10000人以上 |  |
| 1. 500～1000人未満 |  |  |  |

1. 回答者の所属される部署の主な担当業務（空欄に○をお付けください）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. システム全般（企画・開発・運用・保守） |  | ④カスタマーサクセス部門 |  |
| 1. 経営・営業企画 |  | 1. コールセンター運用管理 |  |
| 1. マーケティング・広報関連 |  | ⑥その他（　　　　　　　　　　　　） |  |

**●コールセンターの概要について**

**１．業務を実施しているコールセンターのサイト数を教えてください（在宅は除く、業務委託先は含む）。**

①１カ所　②２カ所　③３カ所　④４カ所以上（　　　　カ所）

**２．１．で④と回答した方、具体的に教えてください。**

（　　　）カ所

**３．サービスの提供時間帯（有人対応のみ、最も長い営業時間の曜日の場合）**

４**．席数（複数センター、在宅運用の場合、その合計。なお、ご回答いただく方が所属する拠点のみのご記入でも構いません）**

**a．複数センターの合計（在宅オペレータも含む）**

1. 10席未満　②10～30席未満　③30～50席未満　④50～100席未満　⑤100～300席未満

⑥300～500席未満　⑦500～1000席未満　⑧1000席以上

**b．単一拠点のみ（地名：　　　　　）**

①10席未満　②10～30席未満　③30～50席未満　④50～100席未満　⑤100～300席未満

1. 300～500席未満　⑦500～1000席未満　⑧1000席以上

**５．２カ所以上のセンターを運営されている企業の方にお聞きします。その目的・理由は以下のどのようなものですか（複数回答可）。**

①災害時のバックアップ拠点として（BCPの観点から拠点を分散している）　②コスト（人材・立地）削減のため　③業務内容（スキルグループ）ごとに分散している　④複数のアウトソーサーに業務委託しているため　⑤その他

**６．５で「⑤その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**７．２カ所以上のセンターを運営されている企業の方にお聞きします。顧客データベースの統合をはじめとしたマルチサイト連携は実現されていますか。**

①顧客DBは統合しており、拠点間であふれ呼や待ち呼を振り分けるような情報インフラや、教育、採用といった人材マネジメント体制も統合したセンターとして運用している

1. インフラは拠点ごとに独立しているが、マネジメント手法は共通化している
2. インフラは統合し振り分けも可能だが、マネジメント手法は拠点ごとに異なる
3. インフラ・マネジメント手法のいずれもが拠点ごとの運用となっている
4. 自社運営のセンターと業務委託のセンターでは連携できていない
5. その他

**８．７で「⑥その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**９．コールセンター（電話対応）の業務について**

1. インバウンド・コールのみ　②アウトバウンド・コールのみ　③イン／アウトの両方　④電話対応は実施していない

10． ９で②、③と答えた方、アウトバウンドの主な業務内容は？（複数回答可）

1. インバウンドで解決できなかった案件のコールバック
2. 既存顧客を対象に、顧客データベースに基づいたセールスやテレマーケティング（インサイドセールス）
3. 料金等の督促
4. 既存顧客へのフォローコール（セールス以外）
5. 何らかのリストをもとにした新規顧客獲得のためのセールス
6. その他

**11．10で「⑥その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**12．コールセンターの業務内容について（複数回答可）**

①カスタマーサポート全般　②各種問い合わせ（お客様相談室）　③テクニカルサポート　④製品・サービスの受注　⑤製品の発注　⑥テレホンバンキング　⑦トレーディング（株取引など） ⑧販売店・代理店支援　⑨セールス　⑩督促　⑪苦情対応　⑫カスタマーサクセス（利活用支援、離反防止など）　⑬その他

**13．12で「⑬その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**14．12で選択した業務のうち、最も中心的な業務は何ですか。ひとつだけお答えください。**

（　　　　　　　　　　）

**15．コールセンターの設立目的（複数回答可）**

①顧客満足度の向上　②顧客サポート業務の効率化　③売上げ・利益貢献　④支社・支店の統廃合に伴うチャネルの再編成の一環　⑤顧客対応業務全般におけるコスト削減　⑥顧客関係を構築するCRMの実践　⑦VOCの収集と関連部署への共有　⑧その他

**16．15で「⑧その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**17．15で選択した目的のうち、現段階で最も重視しているものをひとつだけお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　）

**18.コールセンターの組織内での位置付けについて教えてください。**

①経営企画部門で統轄　②マーケティング部門で統轄　③営業部門で統轄　④カスタマーサービス本部など、顧客サービス専用の部門として独立 ⑤カスタマーサクセス部門で統轄　⑥社長直轄 ⑦役員（専務・常務・取締役）直轄　⑧その他の事業部門（　　　　　　　　　　）

**19．コールセンターのミッション／ポリシーについて、以下のなかから該当するもの、あるいは最も近いものをひとつだけ選んでください。**

①経営層から与えられた明確なミッションが存在する

1. 経営層と徹底して議論したうえで決めたミッションが存在する
2. 現場マネジメント主導で決定したミッションが存在する
3. 現場マネジメント主導で決定したスローガンに近いミッションが存在する
4. その他の経緯で決められたミッションがある
5. とくに具体的なミッションらしきものは存在しない

**20．19で①～⑤と回答した方にお聞きします。具体的なミッションの内容をお答えください。**

**21．コールセンターの経営貢献についてお聞きします。貢献度として経営から評価されている、あるいは経営に示している要素を以下から選択してください。（複数回答可）**

①アウトバウンドによるセールスや督促で直接的に計上している売り上げ

②インバウンド時のアップ／クロスセル

③受注件数

④収集・分析・共有したVOCに基づく改善件数

⑤収集・分析・共有したVOCの件数

⑥顧客対応に伴うコスト削減

⑦顧客対応に伴うCS向上度合いを可視化（数値化）した結果

⑧抑止できた離反者・社数やその比率

⑨とくに目に見える経営効果はない

⑩その他

**22．21で「⑩その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

**23．将来的にコールセンターの移転・増設を検討していますか。**

①両方検討していない　②今の場所で増設を検討している　③異なる場所に増設を検討している　④移転を検討している　⑤増設・移転の両方を検討している　⑥在宅センターを計画中　⑦その他

**24．23で「⑦その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**25．2023年7月現在、委託先を含め、在宅勤務制度をセンターで運用していますか（制度の有無ではなく、現段階で在宅勤務しているスタッフやマネジメントの有無でご回答ください）。**

①運用している　②運用していない

**26．25で①運用していると回答した方にお聞きします。現在、在宅勤務しているスタッフの属性をお答えください（複数回答可）。**

①自社正社員オペレータ　②自社正社員SV　③自社無期契約社員オペレータ　④自社無期契約社員SV　⑤自社有期契約社員オペレータ　⑥派遣社員オペレータ　⑦派遣社員SV　⑧自社有期契約社員SV　⑨自社正社員マネジメント（SV以外のQA、トレーナーなど）　⑩自社無期契約社員マネジメント（SV以外のQA、トレーナーなど）　⑪自社有期契約社員マネジメント（SV以外のQA、トレーナーなど）　⑫派遣社員マネジメント（SV以外のQA、トレーナーなど）　⑬センター長などの上位管理職　⑭業務委託先のオペレータ　⑮業務委託先のSV　⑯業務委託先のマネジメント（SV以外のQA、トレーナーなど）　⑰業務委託先のセンター長などの上位管理職　⑱その他

**27．26で「⑱その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**28．25で「②運用していない」と回答した方にお聞きします。その理由は（複数回答可）**

①今も以前も必要性を感じていない　②コロナ禍の際、実施していたが今はとくに必要を感じていない　③コロナ禍の際、実施していたがパフォーマンスや品質に問題が生じたので今は実施していない　④マネジメントとしては運用したいが、経営陣が認めてくれない　⑤運用できる体制はあるが、必要ではないので実施していない　⑥その他

**29．28で「⑥その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**30．すべての回答者の方にお聞きします。在宅コールセンターの運営における課題（あるいは課題と思われる要素）を以下から選択してください（複数回答可）。**

①情報セキュリティの確保　②正社員の労務管理　③非正規社員の労務管理　④業務委託先の管理　⑤エスカレーション（転送）や手あげ対応ができない／難しい　⑥スタッフのメンタルケア　⑦生活音対策が難しい　⑧在宅センターを可能とするITソリューションの導入が認められない　⑨モニタリングやフィードバックができない／難しい　⑩生産性や品質の維持　⑪経営陣が認めてくれない　⑫業務委託の場合、情報セキュリティの保持や品質を維持するのが難しい　⑬在宅勤務を希望するスタッフがいない　⑭その他

**31．30で「⑭その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**32．在宅コールセンターを運用している、あるいは運用可能な企業の回答者の方にお聞きします。情報セキュリティ対策として採用した施策を教えてください（複数回答可）。**

①仮想デスクトップ（VDI）　②顧客DBは在宅環境からアクセス不可　③Webカメラによるモニタリング　④定期・不定期に在宅勤務者のスクリーンショットを撮影するツールを導入　⑤PCは会社支給でUSBメモリやHDDなどは利用不可　⑥情報管理に関する誓約書を取り交わしている　⑦音声モニタリングの機会を増やしている　⑧ショルダーハッキング（オペレータの背後から画面をのぞく行為）を防ぐツールの導入　⑨SVやリーダー、マネジメントによるマメな声掛け　⑩在宅勤務者のステータスをリアルタイムで管理できるツールを導入　⑪オペレータに誓約書を書いてもらった　⑫有期契約社員は原則として在宅勤務できないようにしている　⑬勤続期間やスキルなど、対象者に条件を設けている　⑭該当するスタッフに対する情報セキュリティ研修の実施　⑮その他

**33．32で「⑮その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**34．業務委託（アウトソーシング）を利用している企業の方にお聞きします。委託先のセンターは在宅化されていますか。**

①委託先へ積極的に在宅化するように依頼して実現している　②委託先の意向で在宅化した　③委託先に在宅化するように依頼したが、委託先が断ってきた　④委託先から在宅化の打診はあったが、拒否した　⑤その他

**35．34で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

**36．在宅センターを運用している、あるいは運用した経験のある企業にお聞きします。在宅制度は継続する予定ですか。該当する、あるいは最も近いものをひとつだけ選んでください。**

①恒常的に一定の比率で運用する予定　②原則として徐々に拠点運営に戻し、災害時やパンデミック時のみ運用する予定　③すでに拠点運営に戻しているが、BCPの手段としていつでも在宅シフトできるように制度やシステムは維持、あるいは整備する方針　④あくまでコロナ禍の緊急避難的な取り組みなので、拠点運営に完全に戻す方針（あるいは戻している）　⑤会社（経営）の方針としては継続する予定だが、マネジメントとしては拠点運営に戻したい　⑥その他

**37．36で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

**38．在宅センター運用している、あるいは運用した経験のある企業にお聞きします。オペレータの採用方法について教えてください。**

①全国各地、エリアを問わず採用している　②拠点（センター）への通勤圏内に限定して採用している　③在宅オペレータを前提とした採用は行わず、入社後に判断するので通勤圏内のみが対象となる　④その他

**39．38で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**40．在宅センターを運用している、あるいは運用した経験のある企業にお聞きします。オペレータの教育・トレーニング方法について教えてください（複数回答可）。**

①初期研修はセンターに通勤してもらって実施　②初期研修はセンターで、着台後のトレーニングはリモートも可能　③初期研修、着台後のトレーニングともにリモートで実施　④動画コンテンツを利用してセンター、在宅どこででもトレーニングを受けることができる　⑤その他

**41．40で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**42．BCP対策全般についてお聞きします。地震などの自然災害、パンデミックの際の緊急対応の体制は整備されていますか（複数回答可）。**

①バックアップ拠点（自社拠点）での受電対応をルール化している　②アウトソーサーへ即座に委託できるように体制を整えている　③在宅制度を強化している　④センター内に水や食料などを備蓄している　⑤Webサイトにおける情報開示など、他部署、他チャネルとの連携は計画できている　⑥長時間の停電に備えている　⑦計画の必要性は理解しているが、現段階ではほとんど何も行っていない　⑧その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**43．42で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

**●マルチチャネル対応に関連する質問**

**１．コールセンターで現在、顧客サポートしているチャネルをお答えください（複数回答可**）。

①電話（有人対応）　②メール（Webサイトのフォーム経由の問い合わせ含む）　③有人によるチャット対応　④チャットボット　⑤LINEなどのメッセンジャー（有人）　⑥LINEなどのメッセンジャー（ボット）　⑦ボイスボット　⑧FAX　⑨TwitterやFacebookなどのソーシャルメディア　⑩スマホアプリ経由の問い合わせ　⑪手紙　⑫オンラインビデオ会議システムなどを利用したビジュアルコンタクトセンター　⑬その他

**２．１.で回答した以外に、コールセンターで新たに対応予定のチャネル（複数回答可**）。

①電話（有人対応）　②メール（Webサイトのフォーム経由の問い合わせ含む）　③有人によるチャット対応　④チャットボット　⑤LINEなどのメッセンジャー（有人）　⑥LINEなどのメッセンジャー（ボット）　⑦ボイスボット　⑧FAX　⑨TwitterやFacebookなどのソーシャルメディア　⑩スマホアプリ経由の問い合わせ　⑪手紙　⑫オンラインビデオ会議システムなどを利用したビジュアルコンタクトセンター　⑬その他

**３．複数チャネルに対応しているセンターの方にお聞きします。電話とメール（Webフォーム）、チャット、ソーシャルメディア、店舗、営業マンなど、チャネル間の顧客データベース（応対履歴など）は統合、あるいは連携していますか。**

①リアルタイムで統合／連携している　②定期的なバッチ処理でDB統合している　③一部チャネル間のみリアルタイムに連携している　④一部チャネル間のみバッチ処理で統合　⑤まったく、あるいはほとんど連携していない

４．メール（Webフォーム）、有人チャット、チャットボット、メッセンジャー（LINEなど、有人対応のみ）対応しているセンターの方にお聞きします。各平均対応件数はどの位ですか。

①メール：　　　件（日／週／月）　　②有人チャット　　　　件（日／週／月）　③チャットボット　　　件（日／週／月）　④メッセンジャー：　　　件（日／週／月）

５．メール（Webフォーム）対応を行っているセンターの方にお聞きします。対応するオペレータの業務モデルを教えてください。

①メール対応専任のオペレータがいる　②電話対応をしているオペレータが、待ち時間などを利用して対応している　③コールセンター以外のマーケティング部やWeb作成の担当部署が対応している　④その他

**６．メール（Webフォーム）対応を実践しているコールセンターの方々にお聞きします。レスポンスタイム（対応時間）に関する目標を決めていますか。**

①決めている（※「承りました」などの自動返信ではなく、本回答の返信）

②とくに何も決めていない

７．６で「①決めている」と回答した方にお聞きします。以下のなかから最も近いものをひとつだけ選択してください。

①12時間以内の返答　②24時間以内の返答　③１営業日以内の返答　④48時間以内の返答　⑤48時間以上に設定　⑥コンタクトリーズンによって異なる

８．メール（Webフォーム）対応を実践しているコールセンターの方々にお聞きします。レスポンスタイム以外に品質や生産性を管理する指標等を決めていますか（複数回答可）。

①ひとつの案件についてやり取りした回数（メールの本数）　②回答文をモニタリングして品質を採点（スコアリング）している　③１稼働日あたりの対応件数　④１時間あたり対応件数　⑤メールでの解決率　⑥顧客満足度　⑦その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

９．８で「⑦その他」と回答した方にお聞きします。具体的に記してください。

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

10．有人チャット対応を実践しているコールセンターの方にお聞きします。対応するオペレータの業務モデルを教えてください。

①チャット対応専任のオペレータがいる　②電話対応をしているオペレータが、待ち時間などを利用して対応している　③メール対応しているオペレータがチャットにも対応している　④コールセンター以外のマーケティング部やWeb作成の担当部署が対応している　⑤その他

**11．チャット対応を実践しているコールセンターの方にお聞きします。1人のオペレータが最大で何人の顧客に同時に対応していますか。**

①１人　　②２人　　③３人　④４人以上

**12．チャット、あるいはLINEなどのメッセンジャー対応を実践しているコールセンターの方にお聞きします。サービス品質や生産性に関する数値目標を設定していますか（複数回答可）。**

①応答するまでの時間　②平均対応時間　③モニタリングで正確性を監視、測定している　④解決率　⑤やり取りの回数　⑥顧客満足度　⑦他のチャネル（電話やメールなど）へのエスカレーション（転送）率　⑧その他

**13．12で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

**14．チャットやLINE対応を実践しているセンターの方にお聞きします。顧客からのリクエストが急増し、応答が困難になった場合、どのような対策を取っていますか（複数回答可）。**

①チャットの窓口がWebサイトに表示されないようにする　②待ち時間を表示している　③「大変混み合っていますのでお待ちいただくか、再度ログインしてください」などのメッセージを表示する　④とくに何もせず、待っていただいている　⑤その他

**15．14で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

**16．チャット対応を実践しているセンターの方にお聞きします。対応途中（完了する前）に顧客からの反応がない場合、どの程度待って「セッション終了」と定義していますか。**

①５分以内　②６～10分以内　③11～20分以内　④21～30分以内　⑤31～１時間以内　⑥それ以上　⑦とくに決めていない、あるいは担当者の判断に任せている　⑧その他

**17．16で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**18．LINEなどのメッセンジャー対応を実践しているセンターの方にお聞きします。対応途中（完了する前）に顧客からの反応がない場合、どの程度待って「セッション終了」と定義していますか。**

①５分以内　②６～10分以内　③11～20分以内　④21～30分以内　⑤31～１時間以内　⑥それ以上　⑦とくに決めていない、あるいは担当者の判断に任せている　⑧その他

**19．すべての回答者の方にお聞きします。Webサイトに公開している「よくある質問」など、サポートに関するページにコールセンターはどの程度、関与していますか。**

①コールセンターがすべて作成、運用している　②Web担当部門など他部門が作成しているが、コールセンターの意見は反映されている　③関与していない　④その他

**20．19で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**21．チャットボット（LINEボット含む）を運用しているセンターの方にお聞きします。KPIは何を設定していますか（複数回答可）**

①正答率 ②アンケートによる解決率、解決数　③顧客満足度 ④ゼロ件ヒット率／数 ⑤有人対応へのエスカレーション率 ⑥利用率（ポップアップなどでチャットボットの案内を開始したのちの利用率） ⑦有人対応時間外の利用件数 ⑧有人対応の増減率 ⑨その他

**22．21で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**23．22で選択したKPIのなかで、最も重視しているものをひとつだけ選んでください。**

（　　　　　）

**24．チャットボット（LINEボット含む）を運用しているセンターの方にお聞きします。どんな用件（コンタクトリーズン）に対応していますか（複数回答可）。**

①FAQに記載されている問い合わせ　②購入相談（新規含む）　③既存顧客からの利用に関する相談　④住所変更や見積もり、請求書発行依頼（再発行依頼含む）　⑤配送先変更　⑥既存顧客からの注文受付　⑦新規顧客からの注文　⑧パスワードやIDの照会　⑨パスワードやIDの変更　⑩その他

**25．24で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**26．チャットボット（LINEボット含む）を運用しているセンターの方にお聞きします。期待している導入効果は（複数回答可）。**

①電話の呼量削減　②メールのボリューム削減　③顧客満足度、カスタマーエクスペリエンス向上　④サイレントカスタマーなど、これまでコンタクトできなかった顧客との接点作り　⑤顧客１人あたりの売り上げや利益向上　⑥継続利用（ロイヤルティ）への貢献　⑦問題解決までの時間短縮　⑧VOC（顧客の声）収集　⑨その他

**27．26で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**28．ボイスボットを運用しているセンターの方にお聞きします。どんな用件（コンタクトリーズン）に対応していますか（複数回答可）。**

①FAQに記載されている問い合わせ　②購入相談（新規含む）　③既存顧客からの利用に関する相談　④住所変更や見積もり、請求書発行依頼（再発行依頼含む）　⑤配送先変更　⑥既存顧客からの注文受付　⑦新規顧客からの注文　⑧パスワードやIDの照会　⑨パスワードやIDの変更　⑩その他

**29．28で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**●コールセンター運営について**

**１．コールセンターの運用はどのような形態をとられていますか。**

①完全なインハウス型（センターのインフラ設備、人材のすべてを自社で調達）　②完全アウトソース（センターのインフラ、マネジメント、対応要員など、すべてを業務委託している）　③オンサイト型アウトソーシング（センターの建物やシステムは自社設備、マネジメントや対応要員はアウトソーシングしているオンサイト業務委託）　④インフラやシステム、設備は自社で構築、マネジメント人材も自社が中心で、オペレータなどの対応要員のみをエージェンシー（人材派遣会社含む）から派遣してもらう人材派遣モデル　⑤①～④のいずれかを併用（　　　　　）　⑥①～④をすべて併用　⑦その他

**２．１で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**３.勤務しているオペレータ（スーパーバイザーなどの管理者をのぞく）の雇用体系をすべて選択してください（複数回答あり）。**

①自社正社員　②地域／職種限定正社員　③正社員以外の無期契約社員（労働条件は有期契約社員と同様で契約期間のみが無期の社員）　④有期契約社員　⑤短時間労働が可能なパートタイマー・アルバイト　⑥派遣社員　⑦業務委託先の社員か有期契約社員　⑧その他

（注）有期契約社員は原則として労働時間は正社員や無期契約社員と同様の社員のことで、労働時間を調整できる有期契約社員の場合は⑤を選択してください。

**４．３で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

５．３で選択した雇用体系のうち、最も人数の多い雇用モデルをひとつだけ選んでください。

①自社正社員　②地域／職種限定正社員　③正社員以外の無期契約社員（労働条件は有期契約社員と同様で契約期間のみが無期の社員）　④有期契約社員　⑤短時間労働が可能なパートタイマー・アルバイト　⑥派遣社員　⑦業務委託先の社員か有期契約社員　⑧その他

**６．派遣社員を活用しているセンターの方にお聞きします。派遣社員が占める比率は、直近１年で増えましたか、減りましたか。**

①増えた　②大きな変化はない　③減った

**７．人材派遣を活用している方にお聞きします。課題を選択してください（複数回答可）。**

①価格に見合った対応品質の維持　②事前面接ができないので求めるスキルを持つ人材が派遣されない　③優秀な人材がいても自社の直接契約にできない　④自社のポリシーや文化を浸透させることが困難　⑤短期間（１カ月未満）の派遣ができなくなったので融通がきかない　⑥ランニングコストが高い　⑦改正派遣法への対応がまだ不十分　⑧必要な人数が確保できない　⑨その他

**８．７で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**９.アウトソーサー（テレマーケティング会社など）や人材派遣会社を活用されているセンターの方にお聞きします。何社と契約していますか。**

①１社　②２社　③３社　④４社　⑤５社以上

**10．９で「⑤５社以上」と回答した方、具体的な社数をお答えください。**

（　　　　　　）

**11．アウトソーサーや人材派遣会社を活用されている理由を教えてください（複数回答可）。**

①人件費の削減　②業務量（受発信量）の変動に柔軟に対応するため　③対応品質の向上と平準化　④センター増設や移転に伴う補充　⑤自社採用だけでは必要な労働力が確保できないから　⑥業務に適合したプロフェッショナルな人材を確保するため　⑦その他

**12．11で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**13．アウトソーサーや人材派遣会社を活用されているセンターの方にお聞きします。現在、契約している事業者を選定する際、RFP(Request For Proposal＝提案依頼書：価格や品質、SLA等に関する詳細な要件に対する提案依頼)を提示しましたか。**

①文書で提示した　②口頭で伝えた　③とくに何も提示せず委託した　④その他（　　　　）

**14．アウトソーサーに業務委託されているセンターの方にお聞きします。課題になっているのはどのような点ですか（複数回答可）。**

①価格に見合った対応品質の維持　②情報漏洩など情報管理・セキュリティ面で不安がある　③自社に顧客の要望やニーズをフィードバックできていない　④自社に顧客対応のノウハウが蓄積できていない　⑤ランニングコストが高い　⑥人材の教育や異動など、直接関与できない範囲が大きいため、求める対応品質が実現できていない　⑦自社のポリシーや文化を浸透させることが困難　⑧必要な人数が確保できない　⑨業務がブラックボックス化して、実態がよくわからない　⑩不正対策が難しい　⑪その他

**15．14で「⑪その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**16．アウトソーサーを活用されているセンターの方にお聞きします。アウトソーサーの選定の際、求めた要件（ミッション）について、最も重視しているのはどのような点ですか。以下のなかからひとつだけ選択してください。**

①つながりやすさなどの接続品質の維持と向上　②成約率などの売り上げ寄与　③確保できるオペレータの人員数　④確保できるオペレータのスキル（丁寧さ、マナー、業務知識など）　⑤いかにローコストで運営できるか　⑥顧客の声などの分析能力　⑦コールセンター全体の業務設計能力　⑧カスタマーエクスペリエンス向上など、経営貢献やミッション達成に直結するような提案力　⑨専門性の高い業務に対応できるプロフェッショナル性　⑩その他

**17．16で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**18．アウトソーサーを活用、業務委託契約しているセンターの方にお聞きします。支払い方式を教えてください（複数回答可）。**

①月額固定　②契約期間固定　③従量課金　④固定と従量課金のミックス（案件によって異なる）　⑤その他

**19．18で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**20．アウトソーサーを活用、業務委託契約しているセンターの方にお聞きします。コール単価はどのくらいですか。**

①300円未満　②300円～500円未満　③500円～1000円未満　④1000円～2000円未満　⑤2000円以上　⑥不明

**21．アウトソーサーを活用、業務委託契約しているセンターの方にお聞きします。契約している事業者を選択してください（複数回答可）**

①トランスコスモス　②ベルシステム24　③アルティウスリン（旧KDDIエボルバ、旧りらいあコミュニケーションズ　④NTTマーケティングアクトProCX　⑤ウィルオブ・ワーク　⑥TMJ　⑦プレステージ・インターナショナル　⑧NTTネクシア　⑨SCSKサービスウェア　⑩日本コンセントリクス　⑪自社グループ内のコールセンター運営会社　⑫その他

**22．21で「⑫その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**23．すべての回答者の方にお聞きします。現在のオペレータの採用状況を教えてください。**

①全拠点で十分な応募数が確保できている　②拠点によってはかなり厳しい（応募数が確保できない）　③全拠点でかなり厳しい（応募数が確保できない）　④その他

**24．23で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**25．23で②、③と回答した方にお聞きします。実施した対策は？（複数回答可）**

①採用時の時給を上げた　②採用基準を下げた　③人材派遣、あるいは業務委託に切り替えた（あるいはその配分を上げた）　④異なる場所に新しい拠点を開設した　⑤シニア採用を推進した　⑥在宅オペレータ制度を採用、あるいは拡張強化した　⑦既存スタッフの生産性向上を図った　⑧既存スタッフが退職しないようにモチベーション管理に気を配っている　⑨Webサイトへナビゲーションする、チャットボットを導入するなど、顧客に自己解決を促して呼量削減を図っている　⑩とくに何も行っていない　⑪採用面接をリモートで実施できるようにした　⑫その他

**26．25で「⑫その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**27．25で「⑦既存スタッフの生産性向上を図った」と回答した方にお聞きします。具体的な施策を教えてください。**

①マニュアルやFAQ強化による通話時間短縮で対応件数を増加させた　②音声認識システムや生成AI導入で後処理時間を短縮させた　③ITツールの支援ではなく、オペレータの入力や要約スキル、ルールを変更強化して後処理時間を短縮させた　④その他

**28．27で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**29. すべての回答者にお聞きします。今後、実施予定の採用難対策は？（複数回答可）**

①採用時の時給を上げる予定　②採用基準を下げる予定　③人材派遣、あるいは業務委託に切り替える予定（あるいはその配分を上げる予定）　④異なる場所に新しい拠点を開設する予定　⑤シニア採用を推進する予定　⑥在宅オペレータ制度を採用、強化する予定　⑦既存スタッフの生産性向上を図る予定　⑧既存スタッフが退職しないようにモチベーション管理に気を配る方針　⑨Webサイトへナビゲーションする、チャットボットを導入するなど、顧客に自己解決を促して呼量削減を図る方針　⑩採用面接をリモートで実施できるようにする予定　⑪採用難は考えられないので、とくに何も予定していない　⑫採用難は確実だが、現段階ではとくに何も予定していない　⑬その他

**30．29で「⑬その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**31．直近年度のセンター全体の離職率（直近年度の離職者数÷年度はじめの在籍人数×100）を教えてください（年間平均）。**

①５％以下　②６～10％以下　③11～20％以下　④21～30％以下　⑤それ以上

**32．直近年度の「非正規社員（有期契約社員や派遣社員など）の離職率（直近年度の離職者数÷年度はじめの在籍人数×100）を教えてください（年間平均）。**

①５％以下　②６～10％以下　③11～20％以下　④21～30％以下　⑤それ以上

**33．直近年度の「正社員（職種限定、地域限定含む）」の離職率（直近年度の離職者数÷年度はじめの在籍人数×100）を教えてください（年間平均）。**

①５％以下　②６～10％以下　③11～20％以下　④21～30％以下　⑤それ以上

**34.直近年度の新人スタッフの離職率（直近年度に採用したオペレータのうち、退職したオペレータの比率）はどの程度ですか**

①５％以下　②６～10％以下　③11～20％以下　④21～30％以下　⑤それ以上

**35．直近年度の新人スタッフのうち、「非正規社員（有期契約社員や派遣社員など）の離職率（直近年度の離職者数÷年度はじめの在籍人数×100）を教えてください（年間平均）。**

①５％以下　②６～10％以下　③11～20％以下　④21～30％以下　⑤それ以上

**36．直近年度の新人スタッフのうち、「正社員（職種限定、地域限定含む）」の離職率（直近年度の離職者数÷年度はじめの在籍人数×100）を教えてください（年間平均）。**

①５％以下　②６～10％以下　③11～20％以下　④21～30％以下　⑤それ以上

**37．オペレータの時給（あるいは月給）について教えてください。**

**Ⅰ．採用時**

首都圏のセンター　　　　　　　　　円　　地方（　　　　県）のセンター　　　　　　　円

**Ⅱ．全体の平均**

首都圏のセンター　　　　　　　　　円　　地方（　　　　県）のセンター　　　　　　　円

**38.実施している既存スタッフの離職予防に関する施策を教えてください（複数回答可）**

①時給を上げた　②短時間勤務などシフトに柔軟性を持たせた　③インセンティブ制度を強化した　④表彰制度を設けている　⑤託児所を設けた（あるいは契約した）　⑥休憩室などのファシリティを充実させた　⑦研修など人材教育プログラムを充実させた　⑧業務に対する評価とフィードバックを強化した　⑨キャリア支援制度（キャリアパスなど）を設けた／強化した　⑩スタッフを労うイベント（カスタマーサービスウィークなど）を実施している。⑪ES（従業員満足度）調査を実施している　⑫在宅勤務制度を設けた／拡充した　⑬その他

**39．38で「⑬その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**40.既存スタッフの離職予防に関する施策で、実施予定のものを教えてください（複数回答可）**

①時給を上げる　②短時間勤務などシフトに柔軟性を持たせる　③インセンティブ制度を強化　④表彰制度を設ける、強化する　⑤託児所を設ける（あるいは契約する）　⑥休憩室などのファシリティの充実　⑦研修など人材教育プログラムの充実　⑧業務に対する評価とフィードバックの強化　⑨キャリア支援制度（キャリアパスなど）を設ける／強化する　⑩スタッフを労うイベント（カスタマーサービスウィークなど）の実施　⑪ES（従業員満足度）調査を実施する　⑫在宅勤務制度を設ける／拡充する　⑬その他

**41．40で「⑬その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

42．すべての回答者の方にお聞きします。オペレータのシフトの体制は？

1. 全員がフルタイム勤務　②３パターン以下のシフト　③４パターン以上10パターン以下
2. 11パターン以上 ⑤業務委託先に任せているので不明　⑥その他（　　　　　　　）

**43．スーパーバイザー（SV）の雇用形態はどのようになっていますか。**

①すべて自社正社員　②正社員も非正規社員も両方いる　③すべて非正規社員　④すべて業務委託なので100％委託先のスタッフ　⑤その他

**44．37で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

45. SV１人当たり平均何人のオペレータを管理・指導していますか。

①１～５人　②６～10人　③11～15人　④16～20人　⑤21人以上

**46．SVの業務内容を教えてください（複数回答可）。**

①オペレータの業務指導　②オペレータの業務モニタリング　③クレームなど難易度の高い問い合わせのエスカレーション対応　④オペレータの精神的なケア　⑤業務改善計画の立案　⑥採用時の面接　⑦採用時の初期研修のコーチ役　⑧定期的なフォローアップ研修やコーチング業務　⑨KPIの状況など、各種レポートの作成　⑩ITソリューションの運用や機能強化に対する提案　⑪その他

**47．46で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**48.40で挙げた業務のうち、最も重要な業務をひとつだけ挙げてください。**

①オペレータの業務指導　②オペレータの業務モニタリング　③クレームなど難易度の高い問い合わせのエスカレーション対応　④オペレータの精神的なケア　⑤業務改善計画の立案　⑥採用時の面接　⑦採用時の初期研修のコーチ役　⑧定期的なフォローアップ研修やコーチング業務　⑨KPIの状況など、各種レポートの作成　⑩ITソリューションの運用や機能強化に対する提案　⑪その他

**49．SVに関する悩みがあれば、以下から選択してください（複数回答可）。**

①なりたがるオペレータがいない、少ない　②業務負荷が高い　③オペレータとしては優秀だったが、リーダーとしての適性が低いSVがいる　④担当オペレータから不満が多いSVがいる　⑤SVとしての評価基準が曖昧　⑥報酬が高すぎる　⑦その他

**50．49で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**51．センター長のミッションは明確ですか。**

1. 明確になっている
2. あまり明確にはなっていない

**52．51で「①明確になっている」と回答した方、具体的なミッションをお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**53．51で「②あまり明確になっていない」と回答した方にお聞きします。その理由は。**

**54．センター全体の品質基準を決めていますか。**

1. 決めている　②あまり意識していない　③決めていない

**55．品質や生産性を示すKPI（重要管理指標）のトラッキング（チェック）をしていますか。該当するもの、あるいは最も近いものをひとつだけ選択してください。**

①日々トラッキングし、業務改善の素材として活用中　②トラッキングはしているが、確認しているだけで改善の素材とまではいえない　③まったく気にしたことがない

**56．電話対応の目標サービスレベル（着信後X秒以内に全体のY％のコールに対応するという基準値）を設定していますか。している場合、その目標値もご回答ください。**

①している ②していない

**57．50で「①している」と回答した方、具体的に秒数とパーセンテージをお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

58.センター運営において重要視している品質／パフォーマンス基準は何ですか（複数回答可）。

①放棄呼率（応答率）　②平均応答時間　③サービスレベル達成率　④一次対応完了率（解決率）　⑤ミス率　⑥オペレータのモニタリングに基づく対応品質（モニタリング・スコア）　⑦顧客満足度　⑧NPS（ネット・プロモーター・スコア）　⑨対応した顧客のサービス利用継続率 ⑩対応した顧客の利用金額　⑪ありがとう率　⑫その他

**59．58で「⑫その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**60.58で挙げた基準で、最も重視しているものをひとつだけ回答してください。**

①放棄呼率（応答率）　②平均応答時間　③サービスレベル達成率　④一次対応完了率（解決率）　⑤ミス率　⑥オペレータのモニタリングに基づく対応品質（モニタリング・スコア）　⑦顧客満足度　⑧NPS（ネット・プロモーター・スコア）　⑨対応した顧客のサービス利用継続率 ⑩対応した顧客の利用金額　⑪ありがとう率　⑫その他

**61.KPI（生産性・品質管理の数値）をご記入ください。**

①放棄呼率　　　　　％（取得しているデータが応答率の場合、「100－応答率」で記入してください）

②平均応答時間（着信後、電話に出るまでの所要時間）　　　　秒

③平均通話時間　　　分

④平均後処理時間　　分

1. 話中率　　　％

⑥オペレータの稼働率　　　　％　　稼働率＝（通話時間＋後処理時間）／総ログイン時間を目安にお願い致します

1. 一次対応完了率（１回のアクセスで問題が解決した率）　　％
2. 顧客満足度　　　％（トップ２ボックス　トップ１比率）

62．61で挙げたKPIのうち、放棄呼率や平均応答時間、稼働率などは、主にどのような時間軸でチェックしていますか（複数回答可）。

①30分ごとや1時間ごとなど、時間帯ごとにチェックしている　②１日の平均値をチェックしている　③１カ月の平均値をチェックしている　④その他

**63．62で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

64．KPIは、オペレータやグループごとにチェックしていますか（複数回答可）。

①オペレータごとにチェックしている　②グループごとにチェックしている　③センター全体でチェックしている

**65．対応した顧客に対し、顧客満足度の測定（調査）は行っていますか。**

①定期的に行っている　②不定期に行っている　③まったく実施していない

**66．コールセンターで対応した顧客に対し、ネット・プロモーター・スコア（NPS：顧客に対し、自社のサービスや製品を他者に推奨するかを11段階で聞く調査手法）を実施している、あるいはしたことがありますか。該当、あるいは最も近いものをひとつだけ選択してください。**

①定期的に実施している　②不定期で実施している　③コールセンターではないが、会社の他部門が実施している、あるいはしたことがある　④実施したことはない　⑤NPS調査の存在を知らない

**67．SV以外に、QAやトレーナーのような品質管理や教育担当者を専任化していますか。該当、あるいは最も近いものをひとつだけ選択してください。**

①QA、トレーナーいずれも自社で雇用した専任スタッフを置いている　②QAは自社で雇用した専任スタッフを置いているが、トレーナーはSVなどが兼任もしくは外部委託や外部からの派遣　③トレーナーは自社で雇用した専任スタッフを置いているがQAはSVなどが兼任、もしくは外部委託や外部からの派遣　④いずれもSVが兼務している　⑤いずれも外部委託や外部からの派遣

**68.CPC（Cost Per Call：１コール当たりに要したコスト）を算出、チェックしていますか。**

①している　②かつてはしていたが今はしていない　③まったくしていない

**69．68で「①している」と回答した方にお聞きします。具体的な金額は。**

**（　　　　　　円）**

**70．現在のセンター運営コストの内訳を概略でご記入ください。**

人件費　　　％　　人材教育費　　％　通信費　　　　％　　システムのメンテナンス・導入費　　　　％　その他　　　％

**71．オペレータの初期研修の期間はどの程度設定していますか。**

①１日～２日間　②３日間～１週間程度　③２週間程度　④１カ月程度　⑤２カ月程度　⑥それ以上　⑦とくに初期研修は実施していない

**72.オペレータに初期研修以外のコーチング（フォローアップ研修など）は実施していますか。**

①定期的に実施している　②不定期に実施　③ほとんど実施していない　④その他

**73．オペレータのコーチングや研修をメインで担当しているのはどなたですか（複数回答可）。**

①SV　②QA（品質管理の専任者）③専任のトレーナー　④外部委託　⑤その他

**74．オペレータの業務モニタリングはどのように行っていますか（複数回答可）。**

①マネージャー、SＶなどの管理者がリアルタイムで監視している　②音声録音装置を活用して、任意の件数を事後チェックして業務後に指導を行っている　③録音した音声をテキストデータ化して全件チェックしている　④その他　⑤とくになにも行っていない

**75．74で「④その他」と回答した方にお聞きします。具体的に教えてください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**76．業務モニタリングを行うに際し、評価者間でカリブレーション（評価基準の耳あわせ）は実施していますか。該当するもの、あるいは最も近いものをひとつだけ選択してください。**

①定期的に実施している　②評価者を変更するときのみ、実施している　③アウトソーサーに一任しているのであまり意識していない　④まったく実施していない

**77．オペレータのスケジューリングは、どのように決定していますか。**

①本人の希望を100％採用　②予測される呼量に応じてムダのないようにスケジュールを決定　③呼量以外の要素でスケジュールを決定

**78.すべての回答者にお聞きします。呼量予測はどのように行っていますか。**

①ワークフォース・マネジメント・システムやAIツールなどを導入しシステム化している ②過去の呼量データをもとに、現場のマネジメントがExcelなどを利用して行っている ③過去の呼量データとビジネス概況（会員数・売り上げなど）をもとに、現場のマネジメントがExcelなどを利用して行っている ④マーケティングなどの他部門が行っている ⑤委託先に一任 ⑥とくに何もやっていない、あるいはどのように予測しているか把握していない ⑦その他

**79．78で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**80．呼量予測の精度を教えてください。該当、最も近いものをひとつだけ選択してください。**

①平均すると予測値プラスマイナス５％以内で時間帯ごとのばらつきも小さい　②平均すると予測値プラスマイナス10％以内で時間帯ごとのばらつきも小さい　③平均すると予測値プラスマイナス10％以内におさまるが時間帯によっては大きく外れることもある　④全般的に精度は低いと認識している

**81．オペレータに求めているスキルで最もプライオリティの高い要素は何ですか。**

①対話マナー等のコミュニケーション能力（ホスピタリティ能力）　②専門知識　③問題解決能力　④多数のコールを処理する処理能力　⑤その他

**82．81で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**83．頻繁に質問される疑問に対する回答をまとめたFAQの整備をしていますか。**

①用意して、随時アップデートしている　②一応用意している　③用意していない　④その他

**84．トークスクリプト（対話集）の見直し・改訂を随時行っていますか。**

1. 定期的に実施　②必要に応じて実施　③あまり行っていない　④用意していない

**85.FAQの作成や更新などのメンテナンスは、主に誰が担当していますか。複数人で実施している場合、もっとも中心的な人物についてお答えください。**

①ナレッジマネージャーなど、専任者を任命している ②SVが兼務している　③オペレータから選抜し、兼務させている ④他部門に担当者がいる ⑤その他

**86．85で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**87．オペレータやSVのメンタルケアについて、何か施策を実践されていますか。**

①上長などが相談に乗っている　②産業医などの専門家と契約し窓口を設けている　③とくに何も行っていない　④その他

**88．87で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**89．SVなどマネジメントおよびリーダー層に対する教育・研修を実施していますか。最も近いものをひとつだけ選択してください。**

①実施している　②契約しているアウトソーサーに一任している　③とくに何も実施していない、意識していない

**90．SVおよびリーダー層のスキルや教育に関する主な課題は何ですか（複数回答可）。**

①業務知識　②クレーム対応力　③リーダーシップ　④時間管理や数値管理などマネジメント力　⑤一般的なビジネススキル　⑥業務報告を的確に行うこと　⑦KPIデータなどの分析力　⑧業務改善などの提案力　⑨その他

**91．90で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**92．直近、あるいは現年度のセンター運営コストについて、該当するものを選んでください。**

①運用経費は減少した（減少する予定）　②運用経費は横ばい（前年並みの予定）　③運用経費は増えた（増える予定）

**93．92で①と回答した方にお聞きします。減少（予定）項目を選んでください（複数回答可）。**

①正社員の人件費　②非正規社員の人件費（採用費含む）　③IT投資　④OA機器や消耗品　⑤通信費　⑥コンサルタントやトレーナーなど外部へ委託しているコスト　⑦スタッフの教育に伴うコスト　⑧在宅に移行するので、テナントの家賃など　⑨その他

**94．92で③と回答した方にお聞きします。増加（予定）の支出項目を選んでください（複数回答可）。**

①正社員の人件費　②非正規社員の人件費（採用費含む）　③IT投資　④OA機器や消耗品　⑤通信費　⑥コンサルタントやトレーナーなど外部へ委託しているコスト　⑦スタッフの教育に伴うコスト　⑧在宅に移行するので、そのための環境整備費 ⑨その他

**95. クレーム／炎上対策についてお聞きします。施策を教えてください（複数回答可）。**

①オペレータのクレーム対応スキルを向上するために研修を課している　②ベテランオペレータにエスカレーションすることにしている　③スクリプトやマニュアルを準備、強化している　④基本的にすべてSVが対応することになっている　⑤関連部署を含めた組織対応をルール化している　⑥関連部署や経営を含めて、緊急時の情報共有と対応体制について意思疎通を図っている　⑦外部のエージェンシー（アウトソーサー）に即座に委託できるような体制がある　⑧苦情対応マネジメント・システムの規格（ISO10002）について、自己適合宣言している　⑨とくに何も意識していない　⑩その他

**96．95で「⑩その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**97．カスタマーハラスメントについて、どんなコール（あるいはメールやチャット）がカスハラの対象となるかなどの定義を決めていますか。最も近いものをひとつだけ選んでください。**

①どんなコールが誹謗中傷にあたるのか具体的なケーススタディを示すなど、明確に定義している　②対応者（オペレータ）の判断　③SVの判断　④センター長などマネジメントが判断　⑤意識していない　⑥カスタマーハラスメントという定義はせず、いかなるコールでもすべての問い合わせを平等かつ真摯に対応するように現場に徹底している　⑦その他

**98．97で⑦と回答した方、具体的にお答えください。**

**（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）**

**99．カスタマーハラスメントと判断されたコールやメールなどについて、対応方法はルール化していますか。該当する対応方法を選択してください。**

①即座に上席に転送（エスカレーションする）　②法務部門などへの転送条件をルール化し明示している　③オペレータの判断で切電を許可している　④SVの判断で切電を許可している　⑤とくにルールは設けず、対応者の判断にすべて任せている　⑥その他

**100．99で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

**（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）**

**101．現在のセンター運営上の課題は何ですか（複数回答可）**

①オペレータ1人当たりの生産性の向上　②オペレータの定着率向上　③オペレータの採用・育成　④スーパーバイザーの採用・育成　⑤アウトソーサーとの良好な関係づくり　⑥メール処理対応の確立　⑦品質向上　⑧呼量に応じたオペレータの適正配置　⑨呼量の削減　⑩経営陣のコールセンターに対する理解がない　⑪チャットやメッセンジャーなど、テキストチャネルの対応体制の確立　⑫在宅制度の採用と強化　⑬カスタマーハラスメント対策　⑭その他

**102．101で「⑭その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**103．101で挙げた項目で、最も深刻な課題と感じているのは何ですか。**

（　　　　　　　　　）

**●VOC活動／カスタマーエクスペリエンスに関連する質問**

**１．コールセンターで蓄積した情報の管理／活用についてお聞きします。営業部やマーケティング部など、関連部署と定期的なミーティングによる情報交換を行っていますか。**

1. 定期的に行っている　②必要に応じて行っている　③まったく行っていない　④その他

２．センターで蓄積した顧客情報のフィードバックについてお聞きします。以下のどのセクションに情報を還流させていますか（複数回答可）

①営業部門　②製造・開発部門　③マーケティング部門　④経営企画部門　⑤経営者　⑥品質管理部門　⑦その他　⑧①〜⑦以外の部署含む全社

**３．コールセンターでVOCを収集する手法について教えてください（複数回答可）**

①オペレータが対応終了後に内容を要約、データベースに入力している　②音声認識システムを活用して全件テキスト化してデータベースに登録、あるいは別サーバーに蓄積してリンクを張るといった管理を実施している　③音声認識システムで全件テキスト化ののち、生成AIツールを活用してほぼ自動でデータベース登録している　④とくにデータ化はしていない（手書きのメモ程度）　⑤その他

**４．３で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**５．コールセンターで蓄積した顧客の声（VOC）についてお聞きします。収集・分析作業を行っていますか。該当するもの、あるいは最も近いものをひとつだけ選択してください。**

①テキストマイニングを活用した分析業務を実施し、関連部署にフィードバックしている　　②対応したやり取りを音声認識システムでテキスト化し、分析したうえで関連部署にフィードバックしている　③マイニングツールや音声認識システムは導入していないが、Excelなどを使って分析とフィードバックは行っている　④重篤なクレームなど、経営に関するものだけをピックアップしてフィードバックしている　⑤VOC活動を意識したことはない

**６．VOC活動における課題をどう捉えていますか。最も大きな課題と捉えていることをひとつだけ選択してください。**

①集める声が大量すぎて分析が追いつかない　②コールセンターに集まる声はVOCの一部にすぎないので、他のチャネルとの連携が必要　③経営陣が必要性を認識してくれない　④関連部門が必要性を認識してくれず、非協力的　⑤その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**７．コールセンターの稼働実績や顧客とのやり取りの内容等（VOC）を役員や社長に報告していますか。**

①定期的に報告している　②問題が発生したときのみ報告している　③まったく報告していない　④その他

**８．すべての回答者にお聞きします。コールセンター運営で「コールリーズン（顧客が電話をかけてくる理由や動機）」を意識したことがありますか。**

①集計している　②意識はしているが集計まではしていない　③特に意識したことはない

**９．「カスタマーエクスペリエンス（以下CX）」向上について最も近いものを選んでください。**

①経営からのミッション　②現場のスローガン　③興味はあるが、何をすればいいのかわからない　④耳にしたことがある程度であまり興味はない　⑤まったく興味も関心もない

**10．CX向上の目的をどう考えていますか（複数回答可）**

①顧客満足の向上　②自社や自社製品のファン作り　③リピーター獲得（継続利用者を増やす）④プロモーター獲得（オススメしてくれる人を増やす）　⑤ブランディング　⑥業務効率化、サービスコストの最適化　⑦商品＆サービスの付加価値向上　⑧その他

**11．10で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**12.CX向上を示すKPI（向上に必要な指標）について、重視しているものを以下から選択してください（複数回答可）。**

①応答率 ②サービスレベル（X秒以内にY％のコールに応答するという目標値）達成率　③対応した顧客の顧客満足度　④ありがとう率／数など、顧客からの感謝、称賛の言葉を数値化したもの　⑤オペレータのモニタリングスコア　⑥対応した顧客のリテンション（継続率）　⑦対応した顧客の利用金額や回数の推移　⑧NPS（ネット・プロモーター・スコア）　⑨離反率（チャーンレート）　⑩その他

**13．12で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**14. 12で選択したなかで、もっとも重要と考えるものをひとつだけ選んでください。**

**( )**

**15．CXの向上について、重要と考えている要素を、以下のなかから３つ選んでください。**

①ホスピタリティを重視した親身な対応　②「No」といわないコンシェルジュ対応 ③スマートフォンやPCを活用したセルフサポートの充実による、問い合わせしないで済む環境つくり　④つながりやすいコールセンター作り　⑤24時間365日対応するコールセンター　⑥顧客それぞれの属性やニーズに応じた的確な提案　⑦店舗や営業マンなど、直接的な顧客接点との有機的な連携 ⑧優秀なオペレータやSVの育成 ⑨経営陣への啓蒙（理解を求める）　⑩その他

**16．15で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**17.15で選択したなかで、もっとも重要と考えるものをひとつだけ選んでください。**

（　　　　　　　　　　　）

●**システム関連・運用について**

**１．現在、センターで導入しているITソリューションを選択してください（複数回答可）。**

①チャネル（電話・FAX・メール・Webなど）統合型コンタクトセンター・ソリューション　②CTIシステム　③IVR（音声応答）システム　④音声録音システム　⑤顧客管理システム（CRMシステム）　⑥メール対応専用システム　⑦データマイニング　⑧テキストマイニング　⑨FAQ構築・管理システム　⑩チャット対応システム　⑪チャットボット　⑫ボイスボット（音声ボット）　⑬音声認識システム　⑭WFM(Workforce Management)システム　⑮ソーシャルメディア対応ソリューション　⑯アウトバウンドダイヤラー　⑰オンライン接客ツール（ビジュアルコンタクトセンター向けシステム）　⑱その他

**２．コールセンターで今後導入予定のITソリューションを選択してください（複数回答可）。**

①チャネル（電話・FAX・メール・Webなど）統合型コンタクトセンター・ソリューション　②CTIシステム　③IVR（音声応答）システム　④音声録音システム　⑤顧客管理システム（CRMシステム）　⑥メール対応専用システム　⑦データマイニング　⑧テキストマイニング　⑨FAQ構築・管理システム　⑩チャット対応システム　⑪チャットボット　⑫ボイスボット（音声ボット）　⑬音声認識システム　⑭WFM(Workforce Management)システム　⑮ソーシャルメディア対応ソリューション　⑯アウトバウンドダイヤラー　⑰オンライン接客ツール（ビジュアルコンタクトセンター向けシステム）　⑱その他　⑲これ以上導入予定はない

**３．使用している電話交換機（コミュニケーション基盤）のタイプ**

①PBX／IP-PBX　②自社でPBXを持たないクラウドソリューション（サービス）　③その他

**４．３で「③その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**５．３で回答した製品、あるいはクラウドサービスを提供しているITベンダーはどこですか（複数回答可）。**

①アバイア／日本アバイア　②NEC（日本電気）　③富士通　④OKI（沖電気工業）　⑤ジェネシスクラウドサービス　⑥日立製作所　⑦パナソニック　⑧シスコシステムズ　⑨岩崎通信機　⑩NTTグループ ⑪リンク（BIZTEL）　⑫楽天コミュニケーションズ　⑬コムデザイン　⑭アマゾン ウェブ サービス（Amazon Connect）　⑮Zendesk　⑯不明、認識していない　⑰その他

**６．５で「⑰その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

７．PBXなどのコミュニケーション基盤のクラウド化について、改めてご回答ください。

①すでにクラウド化している　②次のリプレースではクラウド化する予定　③オンプレミスのまま変更の予定はない　④認識していない　⑤その他

**８．７で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

９．CRMシステムなど、フロントオフィス（オペレータが操作する）のアプリケーションについてお答えください。

1. パッケージ（例：SAP、オラクル、テクマトリックス製品など）を採用している
2. ASPやSaaS、クラウド（セールスフォース・ジャパンなど）を採用している
3. カスタムメイドで構築している
4. その他

**10．９で①、あるいは②と回答した方、具体的な製品名をお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

11．９で①、②と答えた方のみに質問します。パッケージ製品もしくはクラウド採用の決め手となった要因をお答えください（複数回答可）

①導入コスト抑制　②導入期間短縮　③望むシステム要件を満たしている　④既存システムとの連携性が保証された　⑤将来的な拡張性　⑥バージョンアップなどのサポートが受けられる　⑦米国などの本社が採用している（外資系企業）　⑧その他

**12．13で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**13．コミュニケーション基盤（PBXなど）以外のソリューションにおけるクラウドサービスの活用についてお聞きします。該当するもの、あるいは最も近いものをひとつだけ選択してください。**

①コロナ禍以前から活用している　②リプレースの際、積極的に活用を検討した（あるいはしたい）　③検討したが、採用は見送った　④検討したことがない　⑤情報システム部門や総務部門などに一任しているのでITシステムについては意識したことがない　⑥在宅制度採用など、コロナ対策のために伴い導入した　⑦その他

**14．13で①、②と回答した方にお聞きします。活用／検討した機能は以下のどの機能ですか（複数回答可）。**

①IVRや音声認識といった音声アプリケーション機能　②WFM(Workforce Management)などの人材マネジメント向けアプリケーション　③顧客管理システム（CRM）などのフロントオフィス・アプリケーション　④メール対応システム　⑤チャット／チャットボット／ボイスボットなどのシステム　⑥FAQなどのナレッジ構築・管理システム　⑦その他

**15．14で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**16．何かしらのクラウドサービスを活用している方にお聞きします。メリットをどのように考えていますか。最も魅力的に感じる（感じた）ことをひとつだけあげてください。**

①導入コストが安い　②導入期間が短い　③業務量に応じて契約席数を変更できる　④保守や更新に関するコストが安価、あるいは必要ない　⑤保守に伴う人員削減が可能　⑥将来的な拡張性に富んでいる　⑦在宅制度を運用するには導入するしか選択肢がない　⑧その他

**17．16で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**18．クラウドサービスを利用していない方にお聞きします。その理由は（複数回答可）。**

①情報セキュリティに不安を感じるので検討していない　②提供会社や提供サービスの事業継続性について不安を感じるので検討していない　③長期的に見れば導入型よりもコストが高くなる　④他の要素に不安を感じるので検討していない　⑤経営陣や情報システム部門の意向　⑥その他

**19．18で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**20．オペレータの人員配置（スタッフィング）について何らかのシステム化を図っていますか。該当するもの、あるいは最も近いものをひとつだけ選択してください。**

①ワークフォース・マネジメント・システム（WFM）を導入している　②Excelなどを用い手作業で実施している　③とくに意識したことはない

**21．すべての回答者の方にお聞きします。コールセンターのシステムについて、リプレースや機能強化の予定がありますか。該当するもの、あるいは最も近いものをひとつだけ選択してください。**

①１年以内に大幅なリプレースを予定している　②２～３年以内に大幅なリプレースを予定している　③１年以内に一部の機能拡張に伴うリプレースを予定している　④当面、リプレースも機能強化も予定はない　⑤情報システム部門や経営者の判断次第なので現場は把握していない

**22.21で①、②、③と選択された方にお聞きします。理由を教えてください（複数回答可）。**

①システムの老朽化　②導入している製品の保守契約期限切れ／サポート打ち切り　③維持コスト（ランニングコスト）の削減を図るため　④センター規模の変化（新設、拡張／縮小）に伴うもの　⑤センター移転に伴うもの　⑥新しいサービス開始に伴うもの　⑦SIやコンサルタントなどから魅力的な提案があったから　⑧在宅センター機能を導入、あるいは強化するため　⑨経営陣その他から生成AI活用の指示が出ているから　⑩その他

**23．22で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**24.AI（人工知能）関連のITソリューションについてどう思われますか。該当するもの、あるいは最も近いものをひとつだけ選択してください。**

①導入している　②導入を検討している　③関心があって情報を集めている　④関心はあるが、当社には関係がない　⑤関心はない

**25.26で①～③と回答した方にお聞きします。どのような分野で導入、導入検討、あるいは関心をお持ちですか（複数回答可）。**

①FAQなどのナレッジ検索の精度向上　②チャットボットやボイスボットなどコミュニケーションの自動化（完全自動対応）　③VOCの分析、活用　④音声認識機能を利用したモニタリング自動化など品質管理の仕組み　⑤呼量予測をはじめとした人材配置ソリューションへの応用　⑥採用などの人材管理ソリューション　⑦受付後の業務フローを自動化するRPAツール　⑧その他

**26.25で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**27.AIソリューションを導入、あるいは検討している方にお聞きします。その理由をお聞かせください（複数回答可）。**

①人手不足対策のため顧客対応を自動化あるいはオペレータ対応の生産性を上げたい　②Webやメッセンジャーを利用する顧客が多いので顧客の利便性や満足度を上げたい　③顧客のニーズや行動分析、予測の精度を上げたい　④経営陣などの上司に指示されたから　⑤競合他社が導入、あるいは導入を検討しているから　⑥その他

**28.27で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**29.生成AI（ChatGPTなど）について聞かせてください。活用・関心度合いは？**

①全社的、あるいはセンター全体で利用している　②個人的にアカウントを取得して利用している　③関心はあるが、会社から利用を禁止されている　④とくに関心はないし、利用予定もない　⑤その他

**30.29で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**31.生成AIのセンターでの活用について聞かせてください。**

①すでに活用している　②活用を検討中　③現段階では活用予定はない　④その他

**32.31で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**33.32で①、あるいは②と回答した方、用途を教えてください（複数回答可）。**

①VOC（オペレータと顧客の会話）の要約　②メール対応文章の生成（たたき台含む）　③チャットボット　④FAQの自動生成　⑤オペレータなど人材トレーニングへの活用　⑥稟議書など社内文書の生成　⑦企画やアイデアなどの創造的業務の壁打ち役　⑧その他

**34.33で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**35.すべての回答者にお聞きします。生成AIの活用について、不安に感じる点を選択してください（複数回答可）**

①事実とは異なる回答が混在する（ハルシネーション）　②情報セキュリティに対する懸念　③これまで人がやっていた仕事（業務）が奪われる　④回答の公平性の担保に対する不安　⑤よくわからない　⑥その他

**36.35で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**37.すべての回答者にお聞きします。生成AIの活用成果について、期待する点を選択してください（複数回答可）**

①顧客対応の自動化（チャットボットなど）　②オペレータの入力作業など、後処理業務の効率化　③対応後の処理（バックオフィス業務）の自動化や効率化　④ITソリューション導入期間や手間の短縮・省力化　⑤チャットボットなど自動化ソリューションの導入コスト圧縮　⑥SVやセンター長などマネジメント業務の自動化や省力化　⑦よくわからない　⑧その他

**38.37で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**39.今後、コールセンターのIT機能で強化の優先度の高いソリューションを次のなかから３つ、選択してください。**

①電話やメール、チャットなどのコミュニケーション基盤のクラウド化 ②FAQなどのナレッジ構築ソリューション ③テキストマイニングなどVOCを分析するソリューション ④WFMなど人材管理の最適化を図るソリューション ⑤音声認識システムなどの自然言語処理ソリューション ⑥チャットボットやボイスボットなどの応対自動化ソリューション ⑦生成AIを活用した自動化や効率化を目的としたソリューション　⑧在宅コールセンターを構築・運用するソリューション ⑨個人情報保護を強化するセキュリティ・ソリューション ⑩オペレータの教育に役立つラーニング・システム　⑪オペレータの業務をモニタリングするソリューション ⑫その他

**40.39で「⑫その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**41.42で選択した３つのなかで最も優先度の高いソリューションは何ですか。またその理由をお聞かせください。**

（　　　　　　理由：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**42.コールセンターでITシステムの導入を検討する際、最も重視する要素は何ですか。**

①現場業務の効率化や対応品質の向上　②投資対効果が具体的な金額で明示されていること　③現存する機能をそのまま実現できること　④その他

**43.42で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**44.コールセンターのITシステム選定および決定権を持っているのはどの部門ですか（経営者除く）。**

①コールセンターの現場管理部門　②コールセンターの管轄部門　③情報システム部門　④その他の部門

**45.IT投資の予算についてお聞きします。今年度は増やす予定ですか、減らす予定ですか。**

①増やす予定　②昨年と変わらない　③減らす予定

**46.増やす、あるいは減らす予定の項目についてお聞かせください（複数回答可）。**

①PBXやCTIなどインフラの導入・整備費　②FAQやWFMなど新しいアプリケーションの導入・運用費　③AI関連ソリューション（生成AI含む）の導入費用　④保守経費全般　⑤導入・運用に係るコンサルタント費　⑥在宅コールセンター向けシステム ⑦その他

**47.46で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**48.現在導入しているシステムの課題について、具体的にお答えください。**

**●その他**

**１．本アンケートのサマリーデータの送付をご希望されますか？**

①希望する　②希望しない

希望される方には、Eメールでご提供致します。希望アドレスがアンケートのトップページにいただいたものと異なる場合は、以下にご記入ください。

**２．弊誌「月刊コールセンタージャパン」について**

①毎号読んでいる　②ときどき読んでいる　③コンタクトセンター内で回覧している　④以前は読んでいたが最近は読んでいない　⑤その他（　　　　　　　　　　　）

**３．弊誌「月刊コールセンタージャパン」の取材について**

1. 取材を受けてもよい　②取材項目次第では受けてもよい　③不可

　※ご協力、ありがとうございました。