

<2026 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

{ }

⑧ 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			
⑦食品（飲料含む）製造		⑯不動産・倉庫			
⑧その他製造		⑰通信・通信サービス			
⑨通信販売		⑱運輸			

⑨ 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	
② 50～100 人未満		⑥5000～10000 人未満	
③ 100～500 人未満		⑦10000 人以上	
④ 500～1000 人未満			

⑩ 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	
② 経営・営業企画		⑤ コールセンター運用管理	
③ マーケティング・広報関連		⑥その他（ ）	

※本アンケート結果のサマリーデータの送付をご希望されますか？必須

- ①希望する
- ②希望しない

上記、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でいただいたものと異なる場合は、以下にご記入ください。

()

●基礎データ

【1-1】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

回答：()

【1-2】上記の質問で④を選ばれた方はサイト数をご記入ください。

【1-3】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時間帯）

【1-4-a】席数【複数センターの合計（在宅オペレータも含む）】

- ①10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

回答：()

【1-4-b】席数【運営しているのが一拠点のみの場合、在宅オペレータも含む】

- ①10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

回答：()

【1-5】 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

回答：()

【1-6】 上記の設問で「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。

【1-7】 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全センターで顧客 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
- ②インフラや顧客 DB 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
- ③インフラや顧客 DB 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
- ④インフラ（DB 含む）・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
- ⑤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など、一部、連携できていないセンターが存在する
- ⑥その他

回答：()

【1-8】 上記の設問で「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。

【1-9】 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

回答：()

【1-10】 1-9 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
- 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

回答：()

【1-11】 1-10 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。

【1-12】 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

回答：()

【1-13】 1-12 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。

【1-14】 1-12 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。

回答：()

【1-15】 コールセンターの設立目的／ミッション（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

回答：（ ）

【1-16】 1-15 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。

【1-17】 1-15 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。

回答：（ ）

【1-18】 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

回答：（ ）

【1-18-1】 1-18 で「⑧その他の事業部門」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。

【1-19】 コールセンターの具体的なミッション／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
- ②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
- ③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
- ④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
- ⑤その他の経緯で決められたミッションがある

⑥とくに具体的なミッションらしきものは存在しない

回答：()

【1-20】 1-19 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。

【1-21】 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製品やサービスの受注件数
- 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

回答：()

【1-22】 1-21 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。

【1-23】 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、あるいは在宅比率の拡大を計画中
- ⑦その他

回答：()

【1-24】 1-23 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。

【1-25】 2026 年 8 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

回答：()

【1-26】 1-25 で「①運用している」と回答した方にお聞きます。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

回答：()

【1-27】 1-26 で⑱その他と回答した方にお聞きます。具体的にお答えください。

【1-28】 1-25 で「②運用していない」と回答した方にお聞きます。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

回答：()

【1-30】すべての回答者の方にお聞きます。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）。

- 回答：()

【1-32】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 などとは利用不可
- 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

回答：()

【1-33】 1-32 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。

【1-34】 業務委託（アウトソーシング）を利用している回答者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

回答：()

【1-35】 1-34 で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【1-36】 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。在宅制度は継続していますか。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している
- ②コロナ禍が落ち着いたので拠点運営に戻し、災害時やパンデミック時のみ運用している
- 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、あるいは整備している
- 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した
- 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

回答：()

【1-37】 1-36 で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【1-38】 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（委託の場合、委託先がどのように運用しているかを回答してください）。

- 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

回答：（ ）

【1-39】 1-38 で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【1-40】 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。委託の場合、委託先がどのように運用しているかを回答してください（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動画を利用してセンター、在宅どこでもトレーニングを受けることができる
- ⑤その他

回答：（ ）

【1-41】 1-40 で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【1-42】 在宅コールセンターを運用している企業の方にお聞きます。現段階において感じているメリットを挙げてください（複数回答可）。

- ①災害時にもつながりやすさを維持できる BCP の観点
- ②対象スタッフの従業員満足度向上
- ③欠勤率の低下
- ④人材採用（募集への反応がいいなど）
- ⑤交通費などの経費削減
- ⑥とくに何もメリットは感じない
- ⑦その他

回答：（ ）

【1-43】 1-42 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【1-44】 BCP 対策全般についてお聞きます。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

回答：（ ）

【1-45】 1-44 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。

マルチチャネル関連設問

【2-1】 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 などのメッセージャー（有人）
- ⑥LINE などのメッセージャー（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を利用したビジュアルコンタクトセンター
- ⑬その他

回答：（ ）

【2-2】 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 などのメッセージャー（有人）
- ⑥LINE などのメッセージャー（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を利用したビジュアルコンタクトセンター
- ⑬その他

回答：()

【2-3】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

回答：()

【2-4】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

回答：()

【2-5】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

回答：()

【2-6】2-5 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

- ③ 1 営業日以内の返答
- ④ 48 時間以内の返答
- ⑤ 48 時間以上に設定
- ⑥ コンタクトリーズンによって異なる

回答：()

【2-7】 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
- ③ 1 稼働日あたりの対応件数
- ④ 1 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

回答：()

【2-8】 2-7 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。

【2-9】 メール対応の回答について該当するものにチェックしてください（複数回答可）

- ① ほぼすべてオペレータの裁量に任せている
- ② オペレータが作成後、SV などの上級職がチェックしてから送信
- ③ 全員が共有できるテンプレートを、何らかのツールを利用して作成している
- ④ 生成 AI で作成したテンプレートを活用している
- ⑤ その他

※「承りました」などの自動返信は除く

回答：()

【2-10】 2-9 で「⑤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

【2-11】 メールを顧客に返信する前のチェック体制について該当するものをあげてください（複数回答可）

- ① SV が送信前に内容をチェックしている
- ② 経験値の高いベテラン、あるいは品質管理担当者が送信前にチェックしている
- ③ 生成 AI を活用して内容をチェックしている
- ④ テンプレートのコピー以外の送信を認めていないのでとくにチェックはしていない
- ⑤ とくに何もチェックせずオペレータにまかせている

- ⑥業務委託なので、問題が発生したとき以外はすべて任せている
- ⑦その他

【2-12】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

回答：()

【2-13】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

回答：()

【2-14】チャット、あるいは LINE などのメッセージング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チャットリクエストがあったにも関わらず待ち時間中に離脱された件数や比率、あるいはチャットリクエストに対して対応できた件数や比率（電話でいう放棄呼率／応答率）
- ⑨その他

回答：()

【2-15】2-14 で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【2-16】 有人チャットや 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の対策は（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

回答：（ ）

【2-17】 2-16 で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【2-18】

有人チャットや LINE 対応を実践しているセンターの方にお聞きします。リクエストがあったのに対応できなかったコンタクトの比率や件数をチェックして KPI（目標）を設定していますか。該当する、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目標を設定して未達だった件数や比率をチェック、改善に活かしている
- ②件数や比率はチェックしているが、目標管理までは実施していない
- ③件数や比率のチェックはとくにしていない
- ④委託先に一任しているので実態は不明
- ⑤その他

【2-19】 2-18 で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【2-20】

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

回答：（ ）

【2-21】 2-20 で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【2-22】 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。（回答必須でお願いします）

- 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

回答：（ ）

【2-23】 2-22 で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【2-24】 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。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

回答：（ ）

【2-25】 2-24 で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【2-26】 2-24 で選択した KPI のなかで、最も重視しているものを 1 つだけ選んでください。

- 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

回答：()

【2-27】 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とくに用件は設定せず、問い合わせ全般に対応
- ⑪その他

回答：()

【2-28】 2-27 で「⑪その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【2-29】 チャットボット（LINE ボット含む）の回答精度について教えてください。

- ①十分満足している
- ②満足しているが、改善の余地はある
- ③精度が低いので日々、メンテナンスやチューニングを重ねている
- ④精度は低いメンテナンスやチューニングに割く時間も人材もない
- ⑤その他

※最も現状に近いものをひとつだけ選択してください。

回答：()

【2-30】 2-29 で⑤と回答した方、具体的にお答えください。

【2-31】 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。導入しているボットは以下のどのタイプですか。該当、あるいは最も近いと思われるものを1つだけ選択してください。

- ①あらかじめ設定した選択肢と分岐に沿うシナリオ型（ルールベース型）
- ②自由に入力された自然文からキーワードを検出し、あらかじめ登録した FAQ にナビゲートする一問一答型
- ③過去の会話データや FAQ を AI に学習させ、表記の揺れなどにも対応した従来の機械学習型
- ④大規模言語モデル（LLM）を活用し、マニュアルなどの社内ナレッジをもとに AI が文章を組み立てて回答する生成 AI 対応型
- ⑤①～③のいずれか（複数含む）と④の併用
- ⑥どのタイプか認識していない

【2-32】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（有人対応）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
- ⑧より幅広い層からの VOC（顧客の声）収集
- ⑨その他

回答：（ ）

【2-33】2-32 で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【2-34】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

回答：（ ）

【2-35】 2-34 で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【2-36】 ボイスボットを運用しているセンターの方にお聞きます。期待している導入効果は（複数回答可）

- ①電話（有人対応）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
- ⑧より幅広い層からの VOC（顧客の声）収集
- ⑨その他

回答：（ ）

センター運営関連設問

【3-1】 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

回答：（ ）

【3-1-1】 3-1 で「⑤①～④のいずれかを併用」と回答した方、併用している形態の番号をお答えください。

回答：（ ）

【3-2】 3-1 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-3】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。

回答：（ ）

【3-4】3-3 で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-5】3-3 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

回答：（ ）

【3-6】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

回答：（ ）

【3-7】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

回答：（ ）

【3-8】 3-7 で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-9】 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。

- ① 1 社
- ② 2 社
- ③ 3 社
- ④ 4 社
- ⑤ 5 社以上

回答：（ ）

【3-10】 3-9 で「⑤ 5 社以上」と回答した方、具体的な社数をお答えください。

【3-11】 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

回答：（ ）

【3-12】 3-11 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-13】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

回答：()

【3-14】 3-13 で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-15】 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

回答：()

【3-16】 3-15 で「⑪その他」と回答した方、具体的にお答えください

【3-17】 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リコールや自然災害などの緊急時に必要な人員数を確保できること
- ⑪その他

回答：()

【3-18】 3-17 で「⑪その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-19】 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。支払い方を教えてください。

- 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（ベンダーや案件によって異なる）
- ⑤その他

※実態に最も近いものを選択ください

回答：()

【3-20】 3-19 で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-21】 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。今後の方向性について、最も近いものをひとつだけ選んでください。

- ①とくに大きな不満も問題もなくパフォーマンスに満足しているので委託を継続する
- ②委託モデルは継続するが、委託先の変更を検討中
- ③本当はインハウス運営（自社運営）したいが、コスト面で不可能なので委託を継続する
- ④本当はインハウス運営（自社運営）したいが、自社で人材を確保できないので（あるいは不安なので）委託を継続する
- ⑤数年以内にインハウス運営（自社運営）に切り替える方針
- ⑥その他

回答：()

【3-22】 3-21 で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-23】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アルティウスリンク（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

回答：（ ）

【3-24】 3-23 で「⑫その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-25】 <回答必須>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。最も状況に近いもので結構です。

- 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

回答：（ ）

【3-26】 3-25 で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-27】 3-25 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て求人広告などで訴求している
- 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
- ⑩SNS やオウンドメディアなどで積極的に採用向けの情報を発信している
- ⑪採用面接をリモートで実施できるようにした
- ⑫とくに何も行っていない
- ⑬その他

回答：()

【3-28】 3-27 で「⑬その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-29】 オペレータの生産性向上施策について、すべての回答者にお聞きします。具体的な施策を教えてください（複数回答可）。

- 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通話時間を KPI 化するなど、オペレータに時間短縮を意識させた
- ③迅速な通話完了を優先した教育を施している
- ④音声認識システムや生成 AI 導入など、IT ツールを活用して後処理時間短縮を図った
- ⑤IT ツールの支援ではなく、オペレータの入力や要約スキルの教育、ルールを変更強化して後処理時間を短縮させた
- ⑥その他

回答：()

【3-30】 3-29 で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-31】 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予定

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募集広告メディアの選択を変更する予定
- ⑫SNS やオウンドメディアなどで採用向けのコンテンツを強化する予定
- ⑬採用難は考えられないので、とくに何も予定していない
- ⑭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
- ⑮その他

回答：()

【3-32】 3-31 で「⑮その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-33】 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）。

- ① 5 %以下
- ② 6 ～10%以下
- ③ 11～20%以下
- ④ 21～30%以下
- ⑤ それ以上

回答：()

【3-34】 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）。

- ① 5 %以下
- ② 6 ～10%以下
- ③ 11～20%以下
- ④ 21～30%以下
- ⑤ それ以上

回答：()

【3-35】 直近年度の「正社員（職種限定、地域限定含む）」「無期契約社員」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）。

- ① 5 %以下
- ② 6 ～10%以下
- ③ 11～20%以下
- ④ 21～30%以下
- ⑤ それ以上

回答：()

【3-36】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。

- ① 5 %以下
- ② 6 ～10%以下
- ③ 11～20%以下
- ④ 21～30%以下
- ⑤ それ以上

回答：()

【3-37】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）

- ① 5 %以下
- ② 6 ～10%以下
- ③ 11～20%以下
- ④ 21～30%以下
- ⑤ それ以上

回答：()

【3-38】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）」「無期契約社員」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）

- ① 5 %以下
- ② 6 ～10%以下
- ③ 11～20%以下
- ④ 21～30%以下
- ⑤ それ以上

回答：()

【3-39】オペレータの採用時の時給について教えてください（首都圏のセンター）

※首都圏（東京・神奈川・千葉・埼玉）に拠点を持つ企業

回答：(円)

【3-40】オペレータの採用時の時給について教えてください（地方のセンター）。拠点が立地する都道府県の記載をお願いします

回答：(円、 県)

【3-41】月給制のオペレータが在籍されているセンターの方にお聞きします。採用時の月給について教えてください（首都圏のセンター）

※首都圏（東京、神奈川、千葉、埼玉）に拠点を設けている企業の方

回答：(円)

【3-42】月給制のオペレータが在籍されているセンターの方にお聞きします。採用時の月給について教えてください（地方のセンター）

回答：(円、 県)

【3-43】オペレータ全体の平均時給を教えてください（首都圏のセンター）

※首都圏（東京、神奈川、千葉、埼玉）に拠点を設けている企業の方

回答：(円)

【3-44】オペレータ全体の平均時給を教えてください（地方のセンター）

回答：(円、 県)

【3-45】月給制のオペレータが在籍されているセンターの方にお聞きします。全体平均額について教えてください（首都圏のセンター）

※首都圏（東京、神奈川、千葉、埼玉）に拠点を設けている企業の方

回答：(円)

【3-46】月給制のオペレータが在籍されているセンターの方にお聞きします。全体平均額について教えてください（地方のセンター）

※首都圏（東京、神奈川、千葉、埼玉）以外に拠点を設けている企業の方。〇〇円（〇〇県）ように記載をお願いします。

回答：(円、 県)

【3-47】オペレータの時給・月給を決める際、参考になっている要素を選択してください（複数回答可）。

- ①地域の最低賃金
- ②地域・周辺企業のオフィスワークの賃金相場
- ③地域・周辺企業の接客業（ファーストフードや小売店など）の賃金相場
- ④地域の同業他社・他のコールセンターの賃金相場
- ⑤自社内の他職種・他拠点との賃金バランス
- ⑥担当業務の難易度・専門性・責任範囲
- ⑦採用対象（オペレータ）本人のスキル・経験・保有資格
- ⑧前職の実績・勤続年数
- ⑨ここ数年はまったく変えていないのでとくに考える必要はない
- ⑩その他

【3-48】3-47 で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-49】実施している既存社員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／月給を上げた
- 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退職者インタビューやアンケートを実施して環境改善に活かしている
- ⑬在宅勤務制度を設けた
- ⑭生成 AI を活用した IT ツールを導入し、業務難易度を下げる工夫を施している
- ⑮その他

回答：（ ）

【3-50】3-49 で「⑮その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-51】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する
- ④表彰制度を設ける
- 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を充実させる
- ⑦研修など人材教育プログラムを充実させる
- ⑧業務に対する評価とフィードバックを強化する
- 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）を実施する
- ⑪ES（従業員満足度）調査を実施する
- ⑫退職者インタビューやアンケートなどを実施して改善活動に活かす
- ⑬在宅勤務制度を設ける
- ⑭生成 AI を活用した IT ツールを導入し、業務難易度を下げる工夫を施す予定
- ⑮その他

回答：()

【3-52】 3-51 で「⑮その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-53】 オペレータの離職原因について、多いもの（あるいは多いと推察されるもの）をあげてください（複数回答可）。

- ①家族・家庭の問題（家族の転勤など含む）
- ②入社前にイメージしていた仕事と実際のギャップ
- ③職場の人間関係
- ④クレームやカスハラ対応でのストレスや疲労
- ⑤燃え尽き症候群などのメンタル面での問題
- ⑥メンタル以外の健康不安
- ⑦キャリアアップのため
- ⑧その他

回答：()

【3-54】 3-53 で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-55】 すべての回答者の方にお聞きます。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
- ④11 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

※最も実態に近いものをひとつだけ選択してください

回答：()

【3-56】 3-55 で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-57】 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

※最も実態に近いものをひとつだけ選択してください。

回答：()

【3-58】 3-57 で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-59】 SV 1 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。

回答：(人)

【3-60】 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生成 AI 活用のためのリーダー役、あるいは推進役
- ⑫その他

回答：()

【3-61】 3-60 で「⑫その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-62】 3-60 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生成 AI 活用のためのリーダー役、あるいは推進役
- ⑫その他

回答：()

【3-63】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本人向けの研修やトレーニング、生成 AI の習得など、新しい仕事に割くための時間がない
- ⑧その他

回答：()

【3-64】3-63 で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-65】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生成 AI など、新しい取り組みに必要なスキルの習得
- ⑩その他

回答：()

【3-66】SV に対する期待を自由に記載してください。

【3-67】SV に対する不満、あるいは課題や問題点を自由に記載してください。

【3-68】 センター全体の品質／パフォーマンス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

回答：()

【3-69】 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

回答：()

【3-70】 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。

- ①している
- ②していない

※現段階の状況についてお答えください。「過去にしていた」でも現在はしていない場合は②にチェックしてください

回答：()

【3-71】 3-70 で「①している」と回答した方にお聞きします。以下のなかから、最も近い範囲の値を選択してください。

- ①10 秒以内に 90%以上
- ②10 秒以内に 80%～90%未満
- ③10 秒以内に 80%未満
- ④11～20 秒以内に 90%以上
- ⑤11～20 秒以内に 80%～90%未満
- ⑥11～20 秒以内に 80%未満
- ⑦20～59 秒以内に 90%以上
- ⑧20～59 秒以内に 80%～90%未満
- ⑨20～59 秒以内に 80%未満
- ⑩1 分以上の時間設定で 90%以上
- ⑪1 分以上の時間設定で 80%～90%未満
- ⑫1 分以上の時間設定で 80%未満

※例：「15 秒以内に 85%」の設定の場合、⑤を選択してください。

回答：()

【3-72】 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対応した顧客の顧客満足度
- ⑧対応した顧客の NPS（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稼働率
- ⑬平均対応時間（通話時間と後処理時間の合計の平均値）
- ⑭平均通話時間
- ⑮対応（処理）件数
- ⑯その他

回答：（ ）

【3-73】 3-72 で「⑯その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-74】 3-72 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対応した顧客の顧客満足度
- ⑧対応した顧客の NPS（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稼働率
- ⑬平均対応時間（通話時間と後処理時間の合計の平均値）

⑭平均通話時間

⑮対応（処理）件数

⑯その他

回答：（ ）

【3-75】 放棄呼率の年間平均（単位：％）（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）

【3-76】 平均応答時間（単位：秒）（着信後、電話に出るまでの所要時間）

【3-77】 平均通話時間（単位：分）

【3-78】 平均後処理時間（単位：分）

【3-79】 オペレータの稼働率（単位：％）（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）

【3-80】 一次対応完了率（単位：％）（1 回のアクセスで問題が解決した率）

【3-81】 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

② 1 日の平均値をチェックしている

③ 1 カ月の平均値をチェックしている

④その他

回答：（ ）

【3-82】 3-81 で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-83】 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

回答：()

【3-84】 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、あるいはほとんど実施していない

回答：()

【3-85】 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

回答：()

【3-86】 CPC（Cost Per Call：1 コールあ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

回答：()

【3-87】 3-86 で「①している」と回答した方、具体的に過去 1 年間の平均(円)をお答えください。

円

※3-88～3-92 はトータルで「100（％）」になるように数値をご記入ください

【3-88】 現在のセンター運営コストの内訳の概算：人件費(単位:％)

％

【3-89】 現在のセンター運営コストの内訳の概算：人材教育費(単位:％)

%

【3-90】現在のセンター運営コストの内訳の概算：通信費(単位:%)

%

【3-91】現在のセンター運営コストの内訳の概算：システムのメンテナンス・導入費(単位:%)

%

【3-92】現在のセンター運営コストの内訳の概算：その他(単位:%)

%

【3-93】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）

回答：（ ）

【3-94】3-93 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（生成 AI 関連以外）

④IT 投資（生成 AI 関連）

⑤OA 機器や消耗品

⑥通信費

⑦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

⑧スタッフの教育に伴うコスト

⑨在宅に移行するので、テナントの家賃など

⑩その他

回答：（ ）

【3-95】3-93 で③と回答した方にお聞きします。増加（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（生成 AI 関連以外）

④IT 投資（生成 AI 関連）

⑤OA 機器や消耗品

⑥通信費

⑦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

⑧スタッフの教育に伴うコスト

⑨在宅に移行するので、テナントの家賃など

⑩その他

回答：()

【3-96】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・システムを導入して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委託先に一任している
- 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

※最も現状に近いものをひとつだけ選択してください。

回答：()

【3-97】 3-96 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-98】呼量予測の精度を教えてください。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

回答：()

【3-99】呼量予測をはじめとしたリソースマネジメント（ワークフォース・マネジメント）について、現在の課題を以下のなかから選択してください（複数回答可）

- ①呼量予測の精度が低い
- ②ワークフォース・マネジメント実践のための IT ツールが、機能面の不足で導入できない
- ③ワークフォース・マネジメント実践のための IT ツールが予算面に問題があって導入できない
- ④ワークフォース・マネジメント実践のためのスキルを持つ人材が確保できない／育成できない
- ⑤呼量予測の精度はある程度高いが、必要な人数のオペレータを確保できないのでワークフォース・マネジメントが意味をなしていない
- ⑥業務委託なので課題を認識していない
- ⑦その他

【3-100】 3-99 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください

【3-101】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。

- ① 1 日～2 日間
- ② 3 日間～1 週間程度
- ③ 2 週間程度
- ④ 1 カ月程度
- ⑤ 2 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

回答：()

【3-102】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

回答：()

【3-103】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）。

- ① SV
- ② QA（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

回答：()

【3-104】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 AI で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

回答：()

【3-105】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

回答：()

【3-106】オペレータ向けの応対支援ツールについてお聞きします。導入・活用している仕組みを以下から選択してください（複数回答可）。

①オペレータ向けの FAQ 作成・管理システム

②トークスクリプト

③音声認識と AI を活用したナレッジ（スクリプトやマニュアル、Web サイトなど）を自動表示するツール

④生成 AI を活用したオペレータ向けチャットボット

⑤SV や上級オペレータが会話をリアルタイムで聞いたりアドバイスできるウィスパリング（ささやき）・システム

⑥顧客との応対を要約してくれる生成 AI ツール

⑦その他

回答：()

【3-107】3-106 で「⑦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。

【3-108】FAQ などのナレッジツール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を任命している

②SV が兼務している

③オペレータから選拔し、兼務させている

④他部門に担当者がいる

⑤とくにメンテナンスしていない、またはオペレータ向けのナレッジツールは存在しない

⑥その他

回答：()

【3-109】3-108 で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-110】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。ひとつだけ選択してください。

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

回答：()

【3-111】 3-110 で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-112】 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（複数回答可）。

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定期的にストレスチェックを実施している

④とくに何も行っていない

⑤その他

回答：()

【3-113】 3-112 で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-114】 現在、勤務しているセンター内（あるいは委託先のセンター内）でパワーハラスメントやセクシャルハラスメントなど、なんらかのハラスメント行為が問題化したことはありますか（カスタマーハラスメントは除く、複数回答あり）。

①パワハラが問題化した

②セクハラが問題化した

③パワハラ、セクハラ以外のハラスメントが問題化した

④問題化までは一度もないが相談を受けたことはある

⑤問題化も相談も一度もない

回答：()

【3-115】 3-114 で①～③と回答した方にお聞きします。どのように対応しましたか（複数回答あり）

①自分の責任において対象者にヒアリングした

②人事部などと連動して対象者にヒアリングした

③対象者に対して何らかのペナルティ（罰則）を与えた

④訴えた（相談してきた）人に対して、会社、あるいは組織のトップとして謝罪した

⑤経営陣に対して問題を報告、共有した

⑥その他

回答：()

【3-116】 3-115 で「⑥その他」と回答した方、具体的に教えて下さい。

【3-117】カスハラやクレーム／炎上対策についてお聞きます。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など、センター内での転送ルールを決めている
- 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関連部署へのエスカレーション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厚生労働省や管轄自治体のガイドライン、省令に沿ってカスハラ対応を明文化している
- ⑧経営陣の名前で（あるいは企業として）カスハラ対応方針を公開している
- ⑨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
- ⑩生成 AI を活用したロールプレイングなど、何らかの IT ツールを活用して研修を施している
- ⑪顧客対応の自動化を進めて、なるべく有人対応を減らす工夫をしている
- ⑫とくに何も意識していない
- ⑬その他

回答：（ ）

【3-118】 3-117 で「⑬その他」と回答した方にお聞きます。具体的にお答えください。

【3-119】 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

回答：（ ）

【3-120】 3-119 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-121】 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（複数回答可）。

- 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

回答：（ ）

【3-122】 3-121 で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-123】 2026 年 10 月から施行される改正労働施策総合推進法によるカスハラ対策の義務化についてお聞きます。義務化について内容を認知していますか。該当、あるいは最も近いものを 1 つだけ選択してください。

- ①義務化の内容はすでに認知しており、必要な対策はすでに実施している
- ②認知して対策を練っている段階
- ③認知しているがとくに対策は考えていない
- ④認知しているが義務化される内容までは知らない
- ⑤義務化を認知していない

【3-124】 【3-123】 で対策済み、あるいは対策検討中の方にお聞きます。その内容を以下からあげてください（複数回答可）。

- ① カスタマーハラスメントの定義・判断基準や、会社としての対応方針の明文化・周知
- ② オペレータ向けの対応マニュアルや、管理者へのエスカレーション、応対終了などの対応基準の整備
- ③ オペレータや SV・管理者を対象としたカスタマーハラスメント対応研修の実施
- ④ オペレータからの相談・報告窓口や、人事・法務など関係部署との連携体制の整備
- ⑤ 通話録音や対応履歴の記録など、事実確認や事案を把握・管理する仕組みの整備
- ⑥ 被害を受けたオペレータへのメンタルケアや勤務上の配慮、相談者のプライバシー保護などの体制整備
- ⑦ 悪質な顧客に対する警告、応対・サービスの拒否、警察・弁護士との連携などの対応体制の整備
- ⑧ 発生した事案の分析や情報共有、商品・サービス・業務運用の見直しなど再発防止策の実施

【3-125】 法令への対応に限らず、カスタマーハラスメントの防止やオペレータの負担軽減を目的として、実施している、あるいは実施を検討している対策を選択してください（複数回答可）。

- ① カスタマーハラスメントに該当する行為や、対応できない要求などを顧客に事前に周知する
- ② 悪質な顧客への警告、応対の打ち切り、利用・サービス提供の制限などを行う
- ③ カスタマーハラスメント発生時に、SV や専門部署などが応対を引き継ぐ体制を強化する
- ④ オペレータや管理者を対象とした、カスタマーハラスメントへの応対・判断に関する教育や研修を強

化する

- ⑤ 通話録音、応対履歴、発生事例などを蓄積・分析し、カスタマーハラスメントの傾向把握や対策に活用する
- ⑥ AI を活用し、暴言・威圧的な発言などの検知、管理者へのアラート、応対支援などを行う
- ⑦ オペレータのストレスや心理的負担を把握し、面談・ケア・配置変更などのフォローを行う
- ⑧ 商品・サービスや業務プロセス、顧客への案内方法などを見直し、苦情やトラブルそのものの発生を抑える

回答：()

【3-126】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（離職予防）
- 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チャットやメッセージなど、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生成 AI 活用による生産性向上
- ⑮生成 AI 活用によるカスタマーエクスペリエンス向上
- ⑯その他

回答：()

【3-127】3-126 で「⑯その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【3-128】3-126 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。

- 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（離職予防）
- 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チャットやメッセージなど、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生成 AI 活用による生産性向上
- ⑮生成 AI 活用によるカスタマーエクスペリエンス向上
- ⑯その他

回答：()

※VOC 活動や CX 向上に関する設問

【4-1】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

回答：()

【4-2】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

回答：()

【4-3】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 ツールを活用して要約するなど、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

回答：（ ）

【4-4】 4-3 で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【4-5】 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

回答：（ ）

【4-6】 コールセンターで収集・分析・共有された VOC データがきっかけとなって変化したことはありますか（複数回答可）。

- ①製品／サービス開発に活かされた
- ②製品／サービスの改良、リニューアル
- ③製品／サービスの不具合や不良が発覚・発見、改善された
- ④Web サイトの不具合や UI が改善された
- ⑤営業マンや店舗の店員など、他の直接対面接点に対する意見や苦情が入ったので、それがきっかけとなって改善活動が実践された
- ⑥とくに改善などの変化に結びついた事例はない、あるいはセンターには報告されていない
- ⑦その他

【4-7】 【4-6】 で「⑦その他」と回答された方、具体的にお答えください

【4-8】 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分析するためのツールが導入できていない
- ③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
- ④経営陣が必要性を認識してくれない
- ⑤関連部門が必要性を認識してくれず、非協力的
- ⑥最初は現場も関連部署も積極的だが、一定期間を経過すると形骸化してしまう
- ⑦その他

回答：()

【4-9】 4-8 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【4-10】 コールセンターの稼働実績や顧客とのやり取りの内容（VOC）等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不定期だが報告はしている
- ③問題が発生したときのみ報告している
- ④まったく報告していない

回答：()

【4-11】 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・分析している
- ②意識はしているが集計・分析まではしていない
- ③とくに意識したことはない

【4-12】 「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り興味はない
- ⑤まったく興味も関心もない

回答：()

【4-13】 CX 向上の目的をどう考えていますか（複数回答可）

- ①顧客満足の上昇

- 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

回答：（ ）

【4-14】 4-13 で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【4-15】 コールセンターにおける 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

回答：（ ）

【4-16】 4-15 で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【4-17】 4-15 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。

- 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

回答：（ ）

【4-18】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づくり

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顧客が困ったと感じたタイミングを把握、先回りしてコミュニケーションできる能動的なサポート

⑧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

⑨優秀なオペレータやSVの育成

⑩経営陣への啓蒙（理解を求める）

⑪その他

回答（3つ記入してください）：（ ）

【4-19】4-18で「⑪その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【4-20】4-18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。

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づくり

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顧客が困ったと感じたタイミングを把握、先回りしてコミュニケーションできる能動的なサポート

⑧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

⑨優秀なオペレータやSVの育成

⑩経営陣への啓蒙（理解を求める）

⑪その他

回答：（ ）

【4-21】「カスタマーサクセス」についてお聞きします。御社に該当部門はありますか。最も近いものを選択してください。

①カスタマーサクセス部門がコールセンター（カスタマーサポート部門）とは別にあって、常に連携し

ている

②カスタマーサクセス部門がコールセンター（カスタマーサポート部門）とは別にあるが、連携はとくに意識していない

③営業部門が該当業務を兼務している

④該当業務はコールセンター（カスタマーサポート）がすべて、あるいは一部を担っている

⑤とくに意識したことはないので不明

⑥その他

※カスタマーサクセスとは、契約、あるいは購入した顧客の初期における利活用支援と定着支援、そして追加機能の提案などを通じて、その顧客（企業・個人問わず）のビジネスの成功をもたらす、あるいは個人の満足度を高めてライフタイムバリューを高める活動を指し、それによって自社の収益に貢献することを期待されています。

回答：（ ）

【4-22】 4-21 で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

※導入 IT ソリューションに関する設問

【5-1】 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チャンネル（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有人チャット対応システム

⑪チャットボット（生成 AI 対応型）

⑫チャットボット（非生成 AI 型）

⑬ボイスボット（生成 AI 対応型）

⑭ボイスボット（非生成 AI 型）

⑮音声認識システム

⑯WFM(Workforce Management)システム

⑰ソーシャルメディア対応ソリューション

⑱アウトバウンドダイヤラー

⑲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）

- ②⑩生成 AI を活用した顧客対応ログの要約ツール
- ②⑪業務委託先に一任しているのでとくに意識していない
- ②⑫その他

回答：()

【5-2】 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チャンネル（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有人チャット対応システム
- ⑪チャットボット（生成 AI 対応型）
- ⑫チャットボット（非生成 AI 型）
- ⑬ボイスボット（生成 AI 対応型）
- ⑭ボイスボット（非生成 AI 型）
- ⑮音声認識システム
- ⑯WFM(Workforce Management)システム
- ⑰ソーシャルメディア対応ソリューション
- ⑱アウトバウンドダイヤラー
- ⑲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）
- ⑳生成 AI を活用した顧客対応ログの要約ツール
- ㉑その他
- ㉒業務委託先に一任しているので今後もとくに意識しない
- ㉓これ以上導入予定なし

回答：()

【5-3】 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委託先のシステムなので認知していない
- ④IT 部門に一任しているので認知していない
- ⑤その他

※異なるタイプを複数、利用している方は複数を選択してください

回答：()

【5-4】 5-3 で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-5】 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（複数導入している場合、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レブコム
- ⑦コラボス
- 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）
- ⑫ZVC（Zoom）
- 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

回答：()

【5-6】 5-5 で「⑰その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-7】 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次のリプレイ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委託先に一任しているので認識していない
- ⑤IT 部門に一任しているので認識していない
- ⑥その他

※現状に最も近い選択肢をひとつだけ選択してください

回答：()

【5-8】 5-7 で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-9】 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
- ②ASP や SaaS、クラウド（セールスフォース、テクマトリックスなど）を採用している
- ③カスタムメイドで構築している
- ④委託先のシステムなので認識していない
- ⑤IT 部門に一任しているので認識していない
- ⑥その他

※複数のシステムを利用している場合、最も中心的に活用しているシステムについて回答してください

回答：()

【5-10】 5-9 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。

【5-11】 5-9 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

回答：()

【5-12】 5-11 で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-13】 PBX などのコミュニケーション基盤以外のクラウド導入についてお聞きます。クラウド化しているツールを選択してください（複数回答可）。

- ①IVR や音声認識などの音声系システム
- 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有人チャットシステム
- ⑥チャットボット／ボイスボットなどのボット群
- ⑦FAQ などのナレッジ構築・管理システム
- ⑧オンライン接客ツール
- ⑨顧客対応内容を要約する生成 AI ツール
- ⑩その他

回答：（ ）

【5-14】 5-13 で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-15】 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定期的に最新機能が追加・アップデートされる
- ⑧在宅制度を運用できる
- ⑨その他

回答：（ ）

【5-16】 5-15 で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-17】 クラウドサービスを利用していない方にお聞きします。その理由は何ですか（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実現できる機能が自社センターが求めるものとマッチングしないし、カスタマイズも対応が難しい
- ⑤他の要素に不安を感じるので検討していない
- ⑥経営陣や情報システム部門の意向
- ⑦IT 選定に関して、現場はほとんど関与していないのでわからない
- ⑧その他

回答：（ ）

【5-18】 5-17 で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-19】 コールセンターのシステムについて、リプレイ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。

- ① 1年以内に大幅なリプレイスを予定している
- ② 2～3年以内に大幅なリプレイスを予定している
- ③ 1年以内に一部の機能拡張に伴うリプレイスを予定している
- ④ 当面、リプレイ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
- ⑥ 委託先に一任しているのでわからない

回答：()

【5-20】 5-19 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
- ⑦ SI 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 生成 AI を導入したいから、あるいは経営陣その他から生成 AI 活用の指示が出ているから
- ⑩ 運営課題を解消するため
- ⑪ その他

回答：()

【5-21】 5-20 で「⑪その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-22】 すべての回答者にお聞きします。現在、導入を検討している（あるいは優先度の高い）IT ソリューションについて、最も重視している期待効果をひとつだけ選択してください。

- ① 呼量削減
- ② センター全体の生産性向上
- ③ カスタマーエクスペリエンス向上／顧客満足度向上
- ④ オペレータの対応品質向上
- ⑤ 人材育成
- ⑥ 運営コスト削減（導入だけでないランニングコスト含む）
- ⑦ その他

回答：()

【5-23】 5-22 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-24】 <回答必須> 生成 AI 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会社から何らかのアカウントを与えられている、あるいは利用を推奨されている
- ②個人的に何らかのアカウントを取得して利用している
- ③会社から業務での利用を禁止されている
- ④とくに興味はないし、利用予定もない
- ⑤その他

回答：()

【5-25】 5-24 で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-26】 <回答必須> 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すでに本格運用している
- ②限定的な範囲で運用している
- ③実証実験（PoC）を実施中
- ④検討段階（具体的な計画あり）
- ⑤情報収集中（具体的な計画なし）
- ⑥活用の予定はない
- ⑦その他

回答：()

【5-27】 5-26 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-28】 5-26 で①、あるいは②と回答した方にお聞きします。その動機は（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要約機能などでオペレータ対応の生産性を上げたい
- ②顧客とのコミュニケーションの自動化によって利便性や満足度を上げたい
- ③顧客のニーズや行動、予測の精度など、分析能力を上げたい
- 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

回答：()

【5-29】 5-28 で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-30】 以下、【5-45】まで、すべての回答者にお聞きします。生成 AI 活用について、各要素の取り組み状況を 4 段階で回答してください。

顧客との対応内容の要約・記録作成（通話・チャット・メールなどの要約、対応履歴への記録など）

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-31】 顧客との対応データの分析（VOC 分析）（問い合わせ理由、トピック、感情、顧客ニーズ、傾向・変化など）

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-32】 メール・チャットなどの回答文の生成（回答文のたたき台、文章修正など）

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-33】 オペレータのリアルタイム対応支援（ナレッジ検索・表示、回答候補、次に行うべき対応の提示など）

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-34】 チャットボット／テキストによる AI エージェント

- ①利用中
- ②導入予定

- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-35】ボイスボット／音声による AI エージェント

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-36】FAQ・ナレッジの生成・更新

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-37】多言語対応の支援（翻訳、通訳、多言語での回答生成など）

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-38】オペレータのトレーニング・コーチング（ロールプレイ、フィードバック、個別指導など）

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-39】対応品質評価の自動化

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-40】コンプライアンス・リスクチェックの自動化（必須説明の漏れ、不適切表現、規定違反などの検知）

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：（ ）

【5-41】呼量予測・要員計画・シフト作成／最適化

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：（ ）

【5-42】顧客とオペレータのマッチング・ルーティングの最適化

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：（ ）

【5-43】応対後処理や定型業務の自動化（応対結果の分類、CRM 入力、後処理コード付与、タスク登録など）

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：（ ）

【5-44】センターの KPI 分析・レポート作成など管理者業務の支援

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：（ ）

【5-45】稟議書やプレゼンテーション資料など社内文書の生成

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-46】 企画・施策・アイデア検討などの壁打ち

- ①利用中
- ②導入予定
- ③検討中
- ④検討していない

回答：()

【5-47】 生成 AI をコールセンターで活用している、あるいは PoC 中の企業の方にお聞きします。活用しているソリューションの LLM を選択してください（複数回答可）

※⑧、⑨を選択した方は他の番号は選択しないでください。

- ①GPT の各バージョン（Azure OpenAI Service など含む）
- ②Gemini
- ③Claude
- ④Llama
- ⑤Elyza
- ⑥tsuzumi（NTT）
- ⑦その他国産の LLM
- ⑧用途に応じて自動選択するソリューションを導入している
- ⑨意識していないから不明
- ⑩その他

回答：()

【5-48】 すべての回答者の方にお聞きします。生成 AI の導入や活用にあたって課題となっている点は何ですか？（複数回答可）

- ①情報セキュリティ・個人情報保護の懸念
- ②回答精度や誤情報（ハルシネーション）のリスク
- ③システム連携の難しさ
- ④導入・運用コストの高さ
- ⑤社内全体の人材やスキル不足
- ⑥センター現場で扱える人材がいらない、不足している
- ⑦法的・契約上の不明確さ

- ⑧社内理解や合意形成の難しさ
- ⑨効果測定の難しさ
- ⑩これまで人がやっていた仕事が奪われる
- ⑪会社が契約している AI 以外を許諾なく利用するシャドーAI 対策
- ⑫その他

回答：()

【5-49】 5-48 で「⑫その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-50】5-48 で選択した項目のうち、最も深刻な課題と捉えている項目をひとつだけ選択してください。

- ①情報セキュリティ・個人情報保護の懸念
- ②回答精度や誤情報（ハルシネーション）のリスク
- ③システム連携の難しさ
- ④導入・運用コストの高さ
- ⑤社内全体の人材やスキル不足
- ⑥センター現場で扱える人材がいない、不足している
- ⑦法的・契約上の不明確さ
- ⑧社内理解や合意形成の難しさ
- ⑨効果測定 of 難しさ
- ⑩これまで人がやっていた仕事が奪われる
- ⑪会社が契約している AI 以外を許諾なく利用するシャドーAI 対策
- ⑫その他

回答：()

【5-51】すべての回答者にお聞きします。生成 AI を導入・活用している方は「実際に得られている効果」、導入していない方は「導入によって期待する効果」をお答えください。（複数回答可）

- ①平均対応時間（AHT：通話時間と後処理時間の合計）の短縮
- ②オペレータ 1 人あたりの処理件数・生産性の向上
- ③一次解決率（FCR）の向上
- ④応対品質の向上
- ⑤オペレータ間の応対品質のばらつき縮小・均質化
- ⑥顧客満足度（CS）の向上
- ⑦オペレータの教育・育成の効率化
- ⑧オペレータの業務負担の軽減
- ⑨SV／リーダーなど管理者の業務負担の軽減
- ⑩従業員満足度の向上・離職率の低下

- ⑪FAQ などナレッジの整備・更新・共有の効率化
- ⑫問い合わせの自己解決率向上
- ⑬有人対応件数の削減
- ⑭全体的なコスト削減
- ⑮新しいサービス／チャネルの創出
- ⑯期待している効果はとくにない
- ⑰その他

回答：()

【5-52】 5-51 で「⑰その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-53】 5-51 で選択した項目のなかで、最も効果が大きい、あるいは期待している項目をひとつだけ選択してください。

- ①平均対応時間（AHT：通話時間と後処理時間の合計）の短縮
- ②オペレータ 1 人あたりの処理件数・生産性の向上
- ③一次解決率（FCR）の向上
- ④対応品質の向上
- ⑤オペレータ間の対応品質のばらつき縮小・均質化
- ⑥顧客満足度（CS）の向上
- ⑦オペレータの教育・育成の効率化
- ⑧オペレータの業務負担の軽減
- ⑨SV／リーダーなど管理者の業務負担の軽減
- ⑩従業員満足度の向上・離職率の低下
- ⑪FAQ などナレッジの整備・更新・共有の効率化
- ⑫問い合わせの自己解決率向上
- ⑬有人対応件数の削減
- ⑭全体的なコスト削減
- ⑮新しいサービス／チャネルの創出
- ⑯その他

※5-51 で「⑯期待している効果はとくにない」を選択した方は回答しないで結構です。

回答：()

【5-54】 今後 1～2 年以内における生成 AI 活用の方針をお聞かせください。

- ①活用範囲を大幅に拡大する予定
- ②活用範囲を徐々に拡大する予定
- ③現状維持
- ④実証実験を開始／継続予定

⑤活用予定なし

⑥その他

※現状に最も近いものをひとつだけ選択してください。

回答：()

【5-55】 5-54 で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-56】 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 を活用したあらゆる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

回答：() ※ 3 つ、選択してください。

【5-57】 5-56 で「⑫その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-58】 5-56 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

- 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 を活用したあらゆる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

回答：()

【5-59】 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

※複数部門の合議制という方は、最も発言力が強いと捉えている部門を回答してください。

回答：()

【5-60】 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

回答：()

【5-61】 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
- ③生成 AI 関連ソリューションの導入費用
- 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

回答：()

【5-62】 5-61 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

【5-63】 コールセンターで導入している IT ソリューションについて、現在感じている課題をすべてお選びください（複数回答可）

- ①現場のオペレータにとってシステムの操作が複雑で使いにくい
- ②SV やリーダーにとってシステムの操作が複雑で使いにくい
- ③他システムとの連携不足（基幹系、SCM など）

- ④オペレータや SV の習熟に時間がかかる
- ⑤システムの動作が遅く、応答時間に影響する
- ⑥音声認識の精度が低い
- ⑦FAQ やナレッジの検索性が悪い
- ⑧顧客情報をはじめ、参照すべき情報の表示が分散しており、統合されていない
- ⑨チャットボットやボイスボットの回答精度が不十分
- ⑩電話とデジタルチャネル（チャット・メール等）のデータが統合できていない
- ⑪セキュリティや個人情報保護の対応が不十分
- ⑫システム導入・運用コストが高い
- ⑬障害やトラブル時のベンダーや SI のサポートが不十分
- ⑭障害やトラブル時に情報システム部門がうまく対応できない（連携できていない）
- ⑮データ分析機能（レポート・ダッシュボード）が使いづらい
- ⑯顧客体験（CX）の改善につながっていない
- ⑰システムの拡張性や将来性に不安がある
- ⑱音声品質（通話のクリアさ・遅延など）が不十分
- ⑲管理者向けのモニタリングなど諸機能が不足している
- ⑳在宅勤務時に同じ操作ができない機能がある
- ㉑生成 AI や AI エージェントを導入するためのデータ整備ができていないなど、「AI レディ」な状態になっていない
- ㉒その他
- ㉓とくに大きな課題は感じていない

回答：（ ）

【5-64】 5-63 で「㉒その他」と回答した方、具体的に記してください。

【5-65】 5-63 で選択した項目の中で、最も深刻かつ喫緊の課題をひとつだけ選択してください。

回答：（ ）

※その他

ご回答にご協力いただいた方に、500 円の Amazon ギフトカードをお送りします。不要の方のみ、「不要」と記入してください

（ ）

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

回答：()

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

回答：()

※アンケートは以上です。大変長時間、ありがとうございました。

●誠に勝手ながら、集計の都合上、9月11日（木）までをお願いいたします。

●本調査に関するお問い合わせは、次のメールアドレスまでお願い致します。

ryajima@ric.co.jp

●**主要集計データ(グラフ)**をご希望の方は、アンケート最終ページの項目にチェックのうえ、送信先が冒頭のページに記載いただいたものと異なる場合、ご明記ください。

●Amazon ギフトカードをご辞退される方は、アンケート最終ページに項目がありますので、チェックをお願いいたします。

<情報の管理・活用について>

- 皆様からご回答いただきました回答用紙・内容については、厳重な管理体制のもとに保管し、紛失、盗難、改ざん及び漏洩などの防止のためにセキュリティ体制を徹底します。
- 皆様からご回答いただきました内容については、集計のうえ、弊社媒体・セミナー資料として活用するほか、ご希望の回答者の方にのみ、主要な統計グラフを提供いたします。その際、個別の企業名・個人名を明かすことはありません。