

2016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 ⑦FAX番号
〔 〕
- ⑧ Eメールアドレス
〔 〕
- ⑨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		⑱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		⑲運輸			

⑩貴社の従業員数（空欄に○をお付けください）

①50人未満		⑤1000～5000人未満	
②50～100人未満		⑥5000～10000人未満	
③100～500人未満		⑦10000人以上	
④500～1000人未満			

⑪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）		④マーケティング・広報関連	
②システム運用・保守		⑤コールセンター運用管理	
③経営・営業企画		⑥その他（ ）	

●コールセンターの概要について

1. 貴社が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。

- ①1カ所 ②2カ所 ③3カ所 ④4カ所以上 () カ所)

2. 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）

()

3. 席数（複数センターの場合、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

- 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

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
⑥300～500席未満 ⑦500～1000席未満 ⑧1000席以上

**4. 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（ ）

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。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
②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
③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
④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
⑤その他（ ）

6. コールセンターの業務について

- 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

7. 6で③と答えた方に質問します。オペレータの業務分担はどのようにしていますか。

- ①インバウンド・アウトバウンドそれぞれ担当を分けている（専任形式）
②ひとりのオペレータが時間帯を分けてどちらの業務もこなしている
③ひとりのオペレータが同時にどちらの業務もこなしている

8. 6で②、③と答えた方にお聞きします。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その他 ()

9. 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その他()

10. 9で選択された業務のうち、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。

()

11. 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チャネル拡充による売上げ向上 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、⑦その他 ()

12. 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社長室直轄 ⑥役員(専務・常務・取締役)直轄 ⑦その他の事業部門 ()

13. 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。可能でしたら、その内容も記述してください。

- 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

14. 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

15. BCP 対策についてお聞きします。地震などの自然災害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 ⑦その他（ ）

16. 自然災害時の BCP 対策で、具体的に課題と考えていることを教えてください（複数回答可）

- ①オペレータなどスタッフの通勤、退社の手段確保 ②オペレータなどスタッフのメンタルケア ③オペレータなどスタッフへの連絡手段の確保 ④ビルなど設備の耐震構造強化 ⑤自家発電設備がない ⑥その他（ ）

17. クレーム／炎上対策についてお聞きします。どのような施策を取られていますか。

- 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なっている ③基本的にすべて SV が対応することになっている ④関連部署を含めた組織対応をルール化している ⑤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 ⑥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 ⑦その他（ ）

●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 ②メール（Web サイト経由の問い合わせ含む） ③チャット ④FAX ⑤twitter や Facebook、LINE などのソーシャルメディア ⑥その他（ ）

2. コールセンターで今後、対応予定のチャネルをお答えください。（複数回答可）

- ①電話 ②メール（Web サイト経由の問い合わせ含む） ③チャット ④FAX ⑤twitter や Facebook、LINE などのソーシャルメディア ⑥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 Eメール（Web フォーム）、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（対応履歴など）は連携していますか。

- ①リアルタイムで連携している ②定期的なバッチ処理でデータベース統合している ③一部チャネル間のみリアルタイムに連携している（チャネル名： ） ④一部チャネル間のみバッチ処理で統合（チャネル名： ） ⑤まったく連携し

ていない

4. メール、あるいはチャット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チャット 件（日／週／月）

5. メール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コールセンターにいる（ 人） 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

着信後 時間以内に %のメールに返信する（※「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

③それ以外の品質目標を設置している（ ）

7. 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コールセンターにいる（ 人） 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（ ）

8. 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人のオペレータが何人の顧客に同時に対応していますか。

①1人 ②2人 ③3人以上

9. 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。サービス品質や生産性に関する目標を設定していますか（複数回答可）。

①応答時間 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その他（ ）

10. 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（ ）

11. 貴社で活用しているソーシャルメディアがあれば教えてください(個人用ではなく、公式アカウントや公式ページなど。複数回答可)

①Twitter ②Facebook ③mixi ④Google+ ⑤LINE ⑥その他 () ⑦何も運用していない ⑧わからない、認識していない

12. 11 で①～⑥と回答した方にお聞きます。どのような運用をされていますか。以下の中から該当する、あるいはもっとも近いものを選んでください(複数回答あり)。

①公式アカウントや公式ページを利用した情報発信 (自社サイトへのナビゲーション含む) ②公式アカウントや公式ページに書き込まれた顧客 (消費者) のコメントへ対応している ③Twitter 等において、自社製品やサービスに関する書き込みを検索・抽出・選別して能動的に話しかけるアクティブサポート ④その他 ()

13. 11 で①～⑥と回答した方にお聞きます。社内でソーシャルメディアを中心となって担当している部門、あるいはアカウントを所持している部門はどこですか(複数回答可)。

①コールセンターなどのカスタマーサービス部門 ②マーケティング部門 ③広報・IR 部門 ④宣伝部門 ⑤営業部門 ⑥総務部門 ⑦情報システム部門 ⑧その他 ()

14. 13 で①と回答した方にお聞きます。担当スタッフはどのように選びましたか(複数回答可)。

①電話、あるいはメール対応しているスタッフのなかから希望者を募った ②電話、あるいはメール対応しているスタッフのなかから適任と思われるスタッフを選んで専任化した ③電話、あるいはメール対応しているスタッフのなかから適任と思われるスタッフを選んで兼任している ④他部署から異動 ⑤新規に採用した ⑥テレマーケティング会社など、外部に委託している ⑦その他 ()

15. コールセンターのマネジメントの立場からソーシャルメディアにおける顧客対応をどのように考えていますか。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顧客接点のひとつとして積極的に取り組むべきだ (取り組んでいる) ②顧客接点のひとつではあるが、センターとして取り組むべきチャンネルではない ③その他 ()

16. 15 で①と回答した方にお聞きます。取り組むに際して、課題と考えていることを教えてください(複数回答可)

①対応人材の育成 ②KPI (パフォーマンスやクオリティの指標) の設定 ③投資対効果 (取り組みによってもたらされる経営効果) の算出 ④部門間の情報連携 ⑤アウトソーサーの活用法 ⑥その他 ()

17. 15 で②、③と回答した方にお聞きます。その理由を教えてください(複数回答可)。

①単なる一過性の流行に過ぎないと感じるので ②自社の顧客がソーシャルメディアをあまり活用していないので ③人材育成や対応ルール、サービス品質や KPI などオペレーション手法が確立されていないので ④風評被害の拡大や炎上などリスクが大きいためと感じるので

⑤これ以上、対応チャネルを増やしたら現場が混乱する（負荷が大きすぎる）ので ⑥取り組んでも効果がない、あるいは見出せないと感じるので ⑦センター運用をアウトソーシングしているためソーシャルメディア対応は難しいと思うので ⑧その他（ ）

18. すべての回答者の方にお聞きします。「SNSでの炎上対策」について教えてください。

- ①コールセンターなどカスタマーサービス部門が自社に関する書き込みをチェックしている
- ②マーケティング部、Web担当部署などの他部署が自社に関する書き込みをチェックしている
- ③マーケティング部、Web担当部署などの他部署が自社に関する書き込みをチェックし、コールセンターとも即座に情報共有している
- ④炎上の可能性が高い書き込みへの対応は何らかの形でルール化できている（具体的に： ）
- ⑤とくに何もおこなっていない
- ⑥その他（ ）

●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、対応要員など人材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. 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
- ④それ以上（ ）社

3. 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その他（ ）

4. 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=要求仕様書：価格や品質、SLA等に関する詳細な要求)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（ ）

5. 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その他（ ）

6. 人材派遣を活用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派遣法改正への対応 ⑧その他（ ）

7. 人材派遣を活用されているセンターの方にお聞きします。昨年の派遣法改正で2018年秋に「3年以上勤務している派遣社員」への対応が求められます。どのような対策を取る予定ですか。

①希望するスタッフはすべて自社の直接契約（非正規、正規含む）とする予定 ②すべて派遣会社に無期雇用してもらう予定 ③該当するスタッフを入れ替える予定 ④まったく未定 ⑤派遣法改正についてよく知らない ⑥その他（ ）

8. 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その他（ ）

9. アウトソーサーと人材派遣を活用されているセンターの方にお聞きします。現在、業務委託先や派遣元の変更や追加、契約打ち切りを検討していますか。

①変更を検討している ②既存の委託先に加え、異なるアウトソーサー（人材派遣会社含む）への委託を検討している ③変更、追加の予定はない ④委託を取りやめ、派遣の採用、あるいは自社採用による内製化を検討中 ⑤派遣を取りやめ、自社採用による完全内製化を検討中

10. 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（ ）

11. 10で②、③と回答した方にお聞きします。その対策は？（複数回答可）

①採用時給を上げた 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既存スタッフの生産性向上を図った（図っている） ⑥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 ⑦その他（ ）

12. 直近年度の離職率について教えてください。全体の離職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

13. 直近年度の離職率について教えてください。新人スタッフの離職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

14. オペレータの時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（ ）のセンター 円

II. 全体の平均

首都圏のセンター 円 地方（ ）のセンター 円

15. 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。⑪その他（ ）

16. 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時給を上げた 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託児所を設けた（あるいは契約した） 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 ⑪その他（ ）

17. 15、あるいは16で⑨キャリア支援制度（キャリアパスなど）を設ける／強化すると回答した方にお聞きします。具体的にはどのようなものですか。

①派遣オペレータの自社契約（非正規社員） ②自社契約のオペレータの地域限定、あるいは職種限定社員化 ③自社契約の完全正社員化 ④派遣 SV／リーダーの自社契約（非正規社員） ⑤自社契約の派遣 SV／リーダーの地域限定、あるいは職種限定社員化 ⑥自社契約の派遣 SV／リーダーの完全正社員化 ⑦その他（ ）

18. すべての回答者の方にお聞きします。オペレータ（スーパーバイザーなどの管理者をのぞく）の勤務体系はどのようになっていますか。ひとつだけ選択してください。

- ①すべて自社正社員（地域限定を含む）、②一部は派遣社員およびパートタイマー・アルバイト・自社契約社員、③すべて派遣社員およびパートタイマー・アルバイト・自社契約社員 ④すべて業務委託先のスタッフ ⑤その他（ ）

19. 18 で②、③と回答した方にお聞きします。派遣やパートタイマー（新人研修期間除く）との契約更新はどのように行っていますか。

- ①3カ月以下の期間で見直し、再契約 ②半年以下の期間で見直し、再契約 ③1年未満の期間で見直し、再契約、④1年以上の期間で見直し、再契約 ⑤契約は自動更新 ⑥その他（ ）

20. 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 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（ ）

21. スーパーバイザー（SV）の勤務体系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（正社員： %、非正規社員： %） 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（ ）

22. 正社員のSVは主にどのような登用・起用をされていますか（複数回答あり）

- ①他の部署からの異動 ②正社員としてオペレータを経験してSVに昇格 ③派遣社員としてオペレータを経験してSVに昇格し正社員化 ④契約社員、アルバイト・パートタイマーなど直接契約の非正規スタッフとして勤務後、SVに昇格して正社員化 ⑤その他（ ）

23. SVに登用する際の選定基準はありますか。

- ①明確な選定基準および試験がある ②明確な選定基準があり、上位マネジメントがクリアしているかを判断する ③日々の勤務状況を見て上位マネジメントが判断 ④とくにないが、欠員が出たときなど、何となく打診している ⑤その他（ ）

24. SV1人当たり平均何名のオペレータを管理・指導していますか。

- ①1～5名 ②6～10名 ③11～15名 ④それ以上（ 名）

25. 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 ⑩その他（ ）

26. 25 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 ⑩その他()

27. 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 (具体的に:)
②あまり明確にはなっていない ③その他 ()

28. 27 で②と回答した方にお聞きします。その理由は。

{ }

29. 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

30. 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。

- ①日々トラッキングし、業務改善の素材として活用している 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 ④その他 ()

31. 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 (秒以内に % のコールに応答する)
②していない ③かつて設定していたが今はしていない

32. 31 で①と回答した方にお聞きします。目標達成率はどの程度ですか。

() %

33. 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
⑤話中率 %
⑥オペレータ稼働率 % (稼働率 = (通話時間 + 後処理時間) / 総ロギング時間——を目安にお願い致します)
⑦一次対応完了率 (1回のアクセスで問題が解決した率) %

方向で検討中 ④未定 ⑤いまのところ取得予定はない

42. コールセンターでは、CPC（Cost Per Call：1コールあたりに要したコスト）をトラッキングしていますか。

①している（過去1年間の平均 円） 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

43. 42で①と答えた方にお聞きします。コストの構成要素を選択してください（複数回答可）

①派遣社員、パートタイマーなど非正規雇用者の人件費 ②正社員スタッフの人件費 ③センター長など管理職社員の人件費 ④通信費 ⑤ITシステムの保守・更新費 ⑥オフィス賃料の負担分 ⑦コピー用紙や文房具などのOA関連の消耗品 ⑧その他（ ）

44. 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 %

45. 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（ 日間） ⑦とくに初期研修は実施していない

46. 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（ ）

47. 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（ ）

48. 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業務後に指導を行っている ③とくに何も行っていない ④その他（ ）

49. 業務モニタリングの対象となるコールはどのように選んでいますか（複数回答可）。

①該当期間中のコールからアランダムに選定 ②該当期間中のコールから種類別（クレーム／申込み／一般問い合わせなど）に1～数本ずつ選定 ③該当期間中のコールから平均対応時間に近いものを選定 ④該当期間中のコールからオペレータが自己推薦したコールを選定 ⑤その他（ ）

50. 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。

①定期的に行っている ②評価者が変更するときのみ、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 ⑤その他 ()

51. 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 ()

52. 51 で②と回答した方にお聞きします。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その他 ()

53. 51 で②と回答した方にお聞きします。呼量予測の精度を教えてください。

- 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
- ⑤その他 ()

54. 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 ()

55. 業務マニュアルは整備していますか。

- 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

56. 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

57. 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

58. オペレータ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／スーパーバイザー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 ()

59. 2015年12月から施行された「ストレスチェック義務化法」を意識していますか。

- ①すでに十分に対策できている ②施行を受けて、法律に沿ったストレスケアを強化する方針
③スタッフ数が50人以下で対象外なので意識していない ④施行されることを知らなかった
⑤その他 ()

60. 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。

- 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 ④その他 ()

61. 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 ⑦分析力 ⑧提案力 ⑨その他 ()

62. 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)

63. 62で①と回答した方にお聞きます。減少(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その他 ()

64. 62で③と回答した方にお聞きます。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その他 ()

65. 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その他 ()

66. 65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

※VOC 活動：「顧客の声」を業務改善、経営資源として活かす活動のこと

1. コールセンターで蓄積した情報管理／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（週／月 回程度） 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その他（ ） ⑦①～⑥を含む全社

3. 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。

- 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マイニングツールは導入していないが、分析とフィードバックは行っている
③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
④VOC 活動を意識したことはない
⑤その他（ ）

4. 3で①～③と回答した方にお聞きします。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コールセンターで集まる声は 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（ ）

5. 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（ ）

6. 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

7. 6で①と回答した方にお聞きします。どのように活用していますか（複数回答可）。

- ①オペレータの担当（スキル）グループの編成 ②オペレータの教育・研修 ③IVR（音声応答システム）のガイダンス構成 ④VOC の分析軸として活用 ⑤その他（ ）

8. 「カスタマー・エクスペリエンス」という言葉についての認識を教えてください

- ①よく知っていて実践したいと思っている（実践している） ②知ってはいるが実践しようと思ったことはない 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まったく知らない ⑥その他（ ）

9. カスタマー・エクスペリエンスの目的をどう考えていますか（複数回答可能）

- 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（ ）

10. コールセンターで何をすればカスタマー・エクスペリエンスの向上を実現できると思いますか。以下のなかから3つ選んでください。

- ①カスタマージャーニーマップ（ユーザーヒストリー）の作成と検証 ②顧客接点の洗い出し
&把握 ③顧客ニーズの的確な把握と分析 ④人材育成（対応スタッフの教育） ⑤AIの導入
⑥ホスピタリティを重視した親身な対応 ⑦スマートフォンやPCを活用したセルフサポート
環境の充実 ⑧つながりやすいコールセンター ⑨24時間365日対応するコールセンター
⑩顧客管理ツールの見直し、顧客DBの強化（リピーターフラグの作成など） ⑪定期的なサ
ーベイやアンケート、対応履歴から掘り起こしたVOCをもとにした業務改善活動 ⑫現場の従
業員満足度向上（人がやめないコールセンターの実現） ⑬チャンネルを増やす ⑭経営陣への
啓蒙（理解を求める） ⑮その他（ ）

●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 ②
メール対応専用システム ③データマイニング ④テキストマイニング ⑤eセルフサービ
ス・ソリューション（Web上でのFAQやフォーラムなど） ⑥チャット対応システム ⑦音
声認識システム ⑧WFM(Workforce Management)システム ⑨ソーシャルメディア対応ソリュ
ーション ⑩アウトバウンドダイヤラー ⑪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 ②
メール対応専用システム ③データマイニング ④テキストマイニング ⑤eセルフサービ
ス・ソリューション（Web上でのFAQやフォーラムなど） ⑥チャット対応システム ⑦音
声認識システム ⑧WFM(Workforce Management)システム ⑨ソーシャルメディア対応ソリュ
ーション ⑩アウトバウンドダイヤラー ⑪これ以上の導入予定はない ⑫その他（ ）

3. 使用している電話交換機のタイプ

- ①PBX ②IP-PBX ③クラウドソリューション（サービス） ④その他（ ）

4. 3で回答した交換機の製品を提供しているITベンダーはどこですか。

- ①アバイア／日本アバイア ②NEC ③富士通 ④沖電気工業 ⑤日本アスペクトソフトウェア 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 ⑪インタラクティブ・インテリジェンス ⑫不明、認識していない ⑬その他 ()

5. CTI化の有無

- ①CTI化している ②現在は対応していないが将来的な導入計画あり ③対応する予定なし

6. 5で①と回答した方のみ質問です。その導入効果について具体的にお答えください。

[]

7. 5. で③と回答された方に質問です。その理由を以下から選択してください(複数回答可)

- ①業務進行上、必要性を感じない ②費用対効果が見出せない ③その他 ()

8. 無人対応システム(双方向音声・FAX自動応答装置:IVR)は導入していますか。

- ①導入している ②導入していない

9. 8で①と回答した方にお聞きします。その目的を教えてください(複数回答可)。

- ①顧客の用件に応じたスキルを持つオペレータに接続するため ②オペレータが対応することなくセルフサービスで用件を完了させるため ③待ち時間のストレスを解消するため ④その他 ()

10. 8で①と回答した方にお聞きします。ガイダンスの内容は定期的に更新していますか。

- ①更新している ②更新していない

11. 8で②と答えた方のみ質問します。その理由についてお答えください。

- ①業務上、必要を感じていない ②無人対応では顧客満足度が得られない ③導入コストが高い ④コールフロー変更などのメンテナンスが煩雑 ⑤その他 ()

12. 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
(製品名・メーカー名:)
- ②ASPやSaaS、クラウド(セールスフォース・ドットコムなど)を採用している
(サービス名もしくは提供会社名:)
- ③カスタムメイドで構築している
- ④その他 ()

13. 12 で①、②と答えた方のみ質問します。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（ ）

14. ASP/SaaS（クラウド）サービスの活用についてお聞きします。

①すでに活用している 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その他

15. 14 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）。

①PBX や CTI など基盤システムの機能 ②IVR や音声認識といった音声アプリケーション機能 ③WFM(Workforce Management)などの人材マネジメント向けアプリケーション ④顧客管理システムなどのフロントオフィス・アプリケーション ⑤その他（ ）

16. 14 で①、②と回答した方にお聞きします。ASP/SaaS（クラウド）サービスの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その他（ ）

17. 14 で③、④と回答した方にお聞きします。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他の要素に不安を感じるので検討していない ⑤その他（ ）

18. 音声録音装置は導入していますか。

①している ②していない

19. 音声録音装置を活用しているセンターの方、利用目的をお聞かせください（複数回答可）。

①クレーム対策 ②コンプライアンス遵守 ③オペレータの教育や評価 ④その他（ ）

20. 18 で選択したなかで、現段階で最も活用頻度の高い目的をひとつ選択してください。

①クレーム対策 ②コンプライアンスの遵守 ③オペレータの教育や評価に活用 ④その他

21. 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。

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などで手作業で実施している ③とくに意識したことはない ④その他（ ）

22. 21 で①と回答した方にお聞きします。導入効果を具体的にどう捉えていますか。

()

23. 19 で②と回答した方にお聞きします。専用の WFM ツールを導入しない理由は？（複数回答可）

①手作業で事足りている ②投資対効果が期待できない ③WFM ツールの存在を知らない ④その他 ()

24. 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。

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（拡張予定の機能を具体的にご記入ください：)

④当面、リプレースも機能強化も予定はない ⑤その他 ()

25. 24 で①と選択された方にお聞きします。その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その他 ()

26. 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。

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

27. 26 で①、あるいは②と回答した方にお聞きします。どのような分野で導入検討、あるいは関心をお持ちですか。

①FAQ などのナレッジ検索の精度向上 ②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 ⑤その他 ()

28. 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

④⑤その他 ()

29. 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。

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 ()

30. 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

31. 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保守経費全般 ④導入・運用に係るコンサルタント費 ⑤その他（ ）

32. 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。

[]

33. 現在のコールセンター・システムへの満足度を5点満点で評価してください。

[]

34. 現在のシステム構築を担当したシステム・インテグレータへの満足度を5点満点で評価してください。

[]

●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. 弊社「コールセンタージャパン」について

①毎号読んでいます ②ときどき読んでいます 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読んでいない ⑤その他（ ）

3. 弊社「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。