

2020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
〔 〕
- ⑦ FAX 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）

① 50 人未満		⑤ 1000～5000 人未満	
② 50～100 人未満		⑥ 5000～10000 人未満	
③ 100～500 人未満		⑦ 10000 人以上	
④ 500～1000 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(業務委託先含む)。

- ① 1カ所 ② 2カ所 ③ 3カ所 ④ 4カ所以上 () カ所 ⑤ 在宅オペレータ

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 (在宅オペレータも含む)

- ① 10 席未満 ② 10～30 席未満 ③ 30～50 席未満 ④ 50～100 席未満 ⑤ 100～300 席未満
⑥ 300～500 席未満 ⑦ 500～1000 席未満 ⑧ 1000 席以上

b. 単一拠点のみ (地名:)

- ① 10 席未満 ② 10～30 席未満 ③ 30～50 席未満 ④ 50～100 席未満 ⑤ 100～300 席未満
⑥ 300～500 席未満 ⑦ 500～1000 席未満 ⑧ 1000 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 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
⑥ 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 ()

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売上げ・利益貢献 ④支社・支店の統廃合に伴うチャン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 VOC の収集と関連部署への共有 ⑧その他 ()

12. 11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。

()

13. 11で③売上げ・利益貢献と回答した方にお聞きします。貢献額をどのように示していますか。

- ①受注額 (イン／アウトバウンド問わず) ②アップセル／クロスセルの額や回数
- ③削減できたコストを推計している ④対応した顧客のサービスや契約の継続率 ⑤その他 ()

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

15. 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

16. 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 ()

17. BCP 対策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 ()

18. 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、退社的手段確保 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在宅センターの構築・運用が難しい ⑦その他 ()

19. 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なっている 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（ ）

●新型コロナウイルス感染症対策に関連する質問

1. 新型コロナウイルス感染症の影響で、コール量の増減は例年と比較してありましたか。

①入電量が 10%以上、増えた ②10%未満だが、入電量が増えた ③ほぼ前年並み ④10%未満だが、入電量は減った ⑤入電量が 10%以上減った ⑥増減はあったが、新型コロナウイルス感染症による影響ではないと考えている

2. センター内に感染者、あるいは濃厚接触者は発生しましたか。

①感染者が発生したので、センターを一時的に閉鎖した ②感染者は発生したが、センターは閉鎖しなかった ③濃厚接触者が発生したので、一時的に対象者を出勤停止にした（休業補償：あり なし） ④濃厚接触者が発生したが、経過観察のみで出勤停止などの措置は取らなかった ⑤感染者も濃厚接触者も出ていない

3. 新型コロナウイルス感染症対策として実施した施策をすべて挙げてください（複数回答可）

①手洗い、うがい、検温を徹底するように通達した ②隣席や正面の席を空けて、ソーシャルディスタンスを保った ③隣席や正面の席との間にアクリル板を設置するなど、飛沫の拡散防止を実施した ④応答率などの接続品質を下げ、センターの人口密度を下げている ⑤感染者や濃厚接触者の出勤を禁じ、休業補償を行った ⑥感染者や濃厚接触者の出勤は禁じているが、休業補償は実施していない ⑦業務委託先に 3 密を回避するように依頼した ⑧業務委託先を増やした（あるいは増席した） ⑨急遽、センターを増設した ⑩ヘッドセットなどの共有ツールを専有化した ⑪チャットやチャットボット、メール、FAQ などの Web サイトを利用したコンタクト手段を強化した ⑫SV やリーダー職に対し、オペレータのメンタルケアを強化するように指示した ⑬フリーシーティングを廃止し、席を固定制にした ⑭センター長や SV など、正社員のマネジメント職を在宅勤務に移行した ⑮一部のオペレータや一部の用件／チャンネル（メールのみなど）対応のみ、在宅勤務に移行した ⑯すべてのオペレータを在宅勤務に移行した ⑰地方や本社、あるいは他の設備（ホテルなど）を利用したサテライト拠点を急遽、設けた ⑱電話対応において、インバウンドを縮小した代わりにコールバック予約を実施した ⑲営業時間を短縮した ⑳特に何も行わなかった、従来通りの運営 ㉑その他（ ）

4. 7月上旬現在、3. のなかで継続実施している施策をご記入ください（複数回答可）。

[]

5. 在宅コールセンターに移行した企業にお聞きします。実施した業務を教えてください（複

数回答可)

- ①メール対応全般 ②個人情報の確認が不要なメール対応 ③チャット対応全般 ④個人情報の確認が不要なチャット対応 ⑤LINE などのメッセージ対応全般 ⑥個人情報の確認が不要なLINE などのメッセージ対応 ⑦①～⑥以外のテキストコミュニケーション対応 ⑧電話対応全般 ⑨個人情報の確認、記入が不要な電話対応 ⑩二次対応 (エスカレーション対応) ⑪その他 (具体的に:)

6. 在宅コールセンターに移行した企業にお聞きします。導入、あるいはリプレースした IT ソリューションはありますか (複数回答可)。

- ①電話対応の PBX などコミュニケーション基盤のクラウドシステム ②クラウド型顧客管理システム ③FAQ などのナレッジシステム (クラウド) ④労務管理用のソリューション (グループウェア、WFM システムなど) ⑤Slack などの情報共有用ソリューション ⑥Zoom などのオンライン会議向けソリューション ⑦エスカレーションやヘルプ対応用の社内チャット・システム ⑧オペレータの業務を監視する Web カメラや画面記録用のソリューション ⑨チャット管理システム ⑩メール対応に特化したソリューション ⑪仮想デスクトップ環境を構築する IT ソリューション ⑫IT 部門に一任したので把握していない ⑬その他 ()

7. 在宅コールセンターに移行した企業にお聞きします。移行したオペレータはどのように選抜しましたか (複数回答可)

- ①基本的に全員 ②希望者は全員 ③正社員のみ ④執務環境を確認 (個室の有無、家族構成、ネットワーク環境など) したうえで、条件に適合したスタッフのみ (有期契約社員含む) ⑤勤続年数やスキルを考慮して決定 ⑥個人情報の保護に関する誓約書などの覚書を交わしたスタッフのみ ⑦その他 ()

8. 在宅コールセンターに移行した企業にお聞きします。対応ルールについて、該当する、あるいは近いものを選択してください。

- ①個人情報の確認が必要な対応は、センターあるいは管理者などに転送している ②個人情報の確認が必要な対応は用件だけを聞きコールバック、あるいはメール等で折り返ししている ③エスカレーション対応はしないで、コールバックを徹底している ④AHT など、目標 KPI はセンターとまったく同じ ⑤KPI はセンターと変えている (具体的に:) ⑥その他 ()

9. 在宅コールセンターに移行しなかった企業にお聞きします。その理由は (複数回答可)。

- ①個人情報の保護ができない、難しいから ②労務管理ができない、難しいから ③オペレータのモニタリングができない、難しいから ④エスカレーション対応ができない、難しいから ⑤業務委託なので、指揮命令権がないから ⑥提案したが、経営陣が許可してくれなかった ⑦オペレータの多くが望まないから ⑧オペレータの精神的なケアができない、難しいから ⑨現場マネジメントとして、とくに必要ないと判断したから ⑩IT ソリューションの導入ができなかった ⑪その他 ()

10. 9. で「①個人情報の保護ができない、難しいから」と回答した方にお聞きします。その理由は（複数回答可）。

①オペレータの業務を監視できる体制やITソリューションが導入できないから ②仮想デスクトップやシンクライアント・システムなど、個人情報漏洩を防止できる IT システムが導入されていないから ③オペレータのすべて、あるいは多くが派遣社員などの有期契約社員なので ④個人情報を参照しないで対応できる顧客対応がほとんどないから ⑤その他（ ）

11. 新型コロナウイルス感染症の影響を受けて実施したオンラインチャネルの強化についてお聞きします。感染症対策として実施したデジタル施策をすべてあげてください（複数回答可）。

①電話対応を休止、あるいは縮小し、メールやチャット対応に移行、あるいは強化した ②ホームページ上の FAQ を強化した ③LINE などメッセージ対応を開始、あるいは強化した ④チャットボットやLINE ボットを開始、あるいは強化した ⑤顧客に対し、不要不急の電話を控えて、オンライン手続きを依頼する告知をホームページや SNS、広告などで展開した ⑥その他（ ）

12. 新型コロナウイルス感染症対策の結果、どのくらいサービスレベルや応答率（接続品質）が変化しましたか。

①通常と変わらない ②チャットボットや FAQ サイトなど他のチャネルでほぼ吸収できたものの多少、接続品質が下がった ③サービスレベルが著しく下がり、放棄呼や長時間、応答／返信を待たせたことが増えた ④その他（ ）

13. 新型コロナウイルス感染症対策として、これから強化すべきと考えている施策をあげてください（複数回答可）。

①在宅コールセンターへの移行、あるいは拡大 ②業務委託体制の強化 ③人材派遣会社との関係強化（人材調達的面において） ④業務委託や人材派遣への依存度を低下し、自社運営の比率を高める ⑤オペレータの離職予防（メンタルケアなど） ⑥ソーシャルメディアなど、社会的風評や評価への対策 ⑦ソーシャルディスタンスの維持など、クラスター対策の徹底 ⑧メールやチャットなどノンボイスコミュニケーションの強化、 ⑨ その他（ ）

14. 13 のなかで、もっとも注力すべきと考えている施策をひとつだけあげてください。

（ ）

●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 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（有人） ⑥LINE などのメッセンジ

ヤー（ボット） ⑦FAX ⑧Twitter や Facebook などのソーシャルメディア ⑨スマホアプリ経由の問い合わせ ⑩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ンネル（複数回答可）。

①電話 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） ⑦FAX ⑧Twitter や Facebook などのソーシャルメディア ⑨スマホアプリ経由の問い合わせ ⑩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ールセンター、⑪その他（ ）

3. 複数チャン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、チャンネル間の顧客データベース（応履歴など）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 ③一部チャンネル間のみリアルタイムに連携している（チャンネル名： ） ④一部チャンネル間のみバッチ処理で統合（チャンネル名： ） ⑤まったく連携していない

4. メール（Web フォーム）、有人チャット、チャットボット、メッセージャー（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メッセージャー： 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（ 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：受信後 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

7. 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（ ）

8. 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（　　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（　　）

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。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（　　人）

10. 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数値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（　　）

11. 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。チャットへ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。

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（　　）

12. 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。

（　　分）

13. LINE などのメッセージ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メッセージ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メール対応しているオペレータがメッセージにも対応している ④コールセンター以外のマーケティング部や Web 作成の担当部署など、他部署で対応している ⑤その他（　　）

14. LINE などのメッセージ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（　　人）

15. LINE などのメッセージ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その他 ()

16. LINE などのメッセージ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。

() 分)

17. 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 ()

18. 活用しているソーシャルメディアを教えてください(LINE などのメッセージ除く、公式アカウントや公式ページ。複数回答可)

①Twitter ②Facebook ③Instagram ④YouTube ⑤その他 () ⑥何も運用していない ⑦わからない、認識していない

19. 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 ()

20. すべて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。(複数回答可)

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炎上する可能性が高い書き込みへの対応をルール化している(具体的に:) ⑤とくに何も行っていない ⑥SNS の監視を外部に委託している ⑦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、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. 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）、もしくは無期契約社員 ②自社正社員および無期契約社員と派遣社員およびパートタイマー・アルバイト・自社契約社員などの有期契約社員が混在、③すべて派遣社員およびパートタイマー・アルバイト・自社契約社員などの有期契約社員 ④すべて業務委託先のスタッフ ⑤その他（ ）

3. 2で②、③と回答した方にお聞きします。有期契約の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（ ）

4. 2で②、③と回答した方にお聞きします。2018年4月から労働契約法の改正によって、5年以上勤務した有期契約社員は、希望があれば無期契約化することが義務化されました。どのように対応しましたか。

①希望者は全員、無期契約社員としている ②該当者との契約を打ち切っている ③評価基準を設け、希望者のなかで基準をクリアしたスタッフは無期契約化したが、下回ったスタッフは契約を解除している ④一時的に契約を打ち切ったが、半年以上経過して再契約している ⑤希望者がいない ⑥全員派遣社員なので派遣先に一任した ⑦とくに意識していないので変化はない ⑧その他（具体的に： ）

5. 有期契約社員を活用されている方にお聞きします。2020年4月から、「同一労働同一賃金」が大企業で開始されました。対策されていますか？

①何らかの対策を行った ②対策を検討したもののまだ行っていない ③現在、検討中 ④同一労働同一賃金を知らない ⑤その他（ ）

6. 5. で何らかの対策を行った、検討した、あるいは検討中の方にお聞きします。その内容を具体的に教えてください（複数回答可）。

①直接契約の非正規社員に対して手当を正社員と原則、揃えた ②直接契約の非正規社員に対して賞与を支給した ③派遣社員に対して交通費を負担した ④派遣社員に対して、交通費以外の諸手当分を費用負担した ⑤派遣社員に対して賞与を一部（あるいは全額）負担した ⑥オペレータやSV、正社員と非正規社員など、職務定義書を作って違いを明確にした ⑦職務定義に基づいた給与テーブルを作った（あるいは強化した） ⑧属性の有無を問わず、休憩室などの福

利厚生施設の利用を全面解禁した（あるいはしている） ⑨非正規社員にも正社員同様の教育機会を設けた（あるいは設けている） ⑩非正規社員から正社員へのキャリアパスを作り、明示した（あるいはしている） ⑪自社契約社員や派遣社員の活用から業務委託への移行、あるいはその比率を高めた（あるいは高めることを検討している） ⑫業務委託を取りやめて自社運営比率を高めた（あるいは高めることを検討している） ⑬人件費が上がりそうなので、チャットボットをはじめとした自動化ソリューションを導入し、呼量そのものを減らした（あるいは減らす方針） ⑭その他（具体的に： _____）

7. 派遣社員などの有期契約社員、あるいは業務委託を活用されているセンターにお聞きします。同一労働同一賃金に対応するために、人件費が上がることについてどうお考えですか。

①個々への報酬が上がり、人件費が高くなるのはやむを得ない ②個々の報酬が上がることに納得しているが、その費用負担は派遣会社や委託先が負うべきだ ③スキルやパフォーマンスが向上しない限り、個々への報酬が上がるのは納得できない ④人件費の高騰は何があっても納得も了承もできない ⑤その他（ _____）

8. 派遣社員をオペレータやSVとして活用しているセンターにお聞きします。今回の同一労働同一賃金の実施を受けて、派遣社員の報酬は「派遣先均等・均衡方式」と「労使協定方式」のいずれかに決めなくてはならないとされています。どのようにしましたか。

①派遣先均等・均衡方式 ②労使協定方式 ③まったく意識していない／知らない ④その他（ _____）

9. 派遣社員などの有期契約社員、あるいは業務委託を活用されているセンターにお聞きします。同一労働同一賃金の実施を機に、派遣会社や委託先会社から値上げ交渉はありましたか。

①派遣会社からあった（ %程度） ②業務委託先会社からあった（ %程度） ③まったくなかった ④人事部に対してあった ⑤その他（ _____）

10. 9. で「あった」と回答した方にお聞きします。値上げ交渉に対して、どう対応していますか。

①全面的に交渉に応じて了承した ②派遣会社からの交渉は、一部、応じた（ %程度） ③委託先会社からの交渉は一部、応じた（ %程度） ④全面的に拒否した ⑤その他（ _____）

11. 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社以上（ _____社）

12. 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（ _____）

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=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 ()

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その他 ()

15. 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 ()

16. 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。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した。どのような対策を取りましたか。

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)とした ②すべて派遣会社に無期雇用してもらった ③①と②が混在している ④該当するスタッフを入れ替えた ⑤あまり意識していないので変化はない ⑥派遣法についてよく知らない ⑦その他 ()

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その他 ()

18. 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)への追加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 ⑥その他 ()

19. 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 ()

20. 19で②、③と回答した方にお聞きします。その対策は？ 今後、実施予定のものもお答えください(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ている ⑥在宅オペレータ制度を採用 ⑦既存スタッフの生産性向上を図った(図っている) 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その他 ()

21. 直近年度のセンター全体の離職率を教えてください。

①5%以下 ②6~10%以下 ③11~20%以下 ④21~30%以下 ⑤それ以上
上記離職率の定義を教えてください ()

22. 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

23. 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

24. 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その他 ()

25. 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その他()

26. 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()

27. 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(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()

28. 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(複数回答可)

- 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()

29. 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()

30. 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)

31. 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()

32. 31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()

33. 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 ()

34. 33 で②と回答した方にお聞きします。その理由は。

[]

35. 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

36. 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 ()

37. 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 (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

38. 37 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。

() %

39. 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その他 ()

40. 39 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。

()

41. 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
- ⑦一次対応完了率 (1回のアクセスで問題が解決した率) %

42. 41 で挙げた KPI は、主にどのような時間軸でチェックしていますか。

- ①時間帯ごとにチェックしている (インターバルを教えてください: 15 分ごと / 30 分ごと / 1 時間ごと / その他)
- ②1 日の平均値をチェックしている
- ③その他 ()

43. 41 で挙げた 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

44. 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

45. 44 で①、②と回答した方にお聞きします。その調査手法はどのようなものですか。

- ①コールセンターで独自に実施している
- ②会社全体のサービスに対する満足度調査の一環として行っている
- ③その他 ()

46. 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。

- ①定期的実施している
- 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
- ⑥その他 ()

47. 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。

- 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 は自社で雇用したスタッフを置いているが、トレーナーは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スタッフを置いているが QA は兼任もしくは外部委託や外部からの派遣
- ④いずれもスーパーバイザーが兼務している
- ⑤いずれも外部委託や外部からの派遣
- ⑥その他 ()

48. ISO シリーズ、COPC-2000 等のセンター品質に関する認定取得を目指していますか。

- ①すでに取得済み (ISO シリーズ・COPC-2000・HDI)
- ②現在準備中
- ③将来取得をする方向で検討中
- ④未定
- ⑤いまのところ取得予定はない

49. CPG (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 (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

50. 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 %

51. 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 (カ月間) ⑦とくに初期研修は実施していない

52. 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 ()

53. 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 ()

54. 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録音した音声をテキストデータ化してチェックしている ⑤その他 ()

55. 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トラダムに選定 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 ()

56. 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定期的実施している 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 ()

57. オペレータのスケジュールリングは、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 ()

58. 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（ ）

59. 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（ ）

60. 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（ ）

61. 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

62. 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

63. 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

64. 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（ ）

65. 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（ ）

66. ストレスチェック義務化法を意識した対策を取っていますか。

①非正規社員を含めたストレスチェックを実施している ②正社員のみストレスチェックを実施している ③対象者が50人に満たないので、とくに意識していない ④業務委託先に一任している ⑤派遣会社に一任している ⑥ストレスチェック義務化法を知らない ⑦その他 ()

67. 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 ()

68. 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 ()

69. 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）

70. 69 で①と回答した方にお聞きします。減少（予定）の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、家賃など ⑨その他 ()

71. 69 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、各家庭における職務環境の整備費 ⑨その他 ()

72. 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チャットやメッセージなど、テキストチャネルの対応体制の確立 ⑫その他 ()

73. 72 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その他（)

4. 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公開FAQやオペレータ向けFAQなど、ナレッジベース構築のための素材として活用 ⑥その他（ ）

8. 「カスタマー・エクスペリエンス（以下CX）」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. CX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（ ）

10. 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環境の充実による、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（ ）

11. 10. 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やフォーラム構築ツールなど） ⑥チャット対応システム ⑦チャットボット ⑧音声認識システム ⑨WFM(Workforce Management)システム ⑩ソーシャルメディア対応ソリューション ⑪アウトバウンドダイヤラー ⑫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 やフォーラム構築ツールなど) ⑥チャット対応システム ⑦チャットボット ⑧音声認識システム ⑨WFM(Workforce Management)システム ⑩ソーシャルメディア対応ソリューション ⑪アウトバウンドダイヤラー ⑫その他 () ⑬これ以上導入予定はない

3. 使用している電話交換機のタイプ

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で回答した交換機の製品、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。

①アバシア/日本アバシア ②NEC ③富士通 ④沖電気工業 ⑤ジェネシス・ジャパン 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 ⑫楽天コミュニケーションズ ⑬不明、認識していない ⑭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. 音声応答対応システム (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

7. 6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 ()

8. 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 ()

9. 8で①、②と答えた方の方に質問します。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 ()

10. 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その他

11. 10 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 (CRM) などのフロントオフィス・アプリケーション ⑤その他 ()

12. 10 で①、②と回答した方にお聞きします。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 ()

13. 10 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 ()

14. 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

15. 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 ()

16. 15 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 ④その他

17. 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 ()

18. 17 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 ()

19. 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。

① 1年以内に大幅なリプレースを予定している ② 2～3年以内に大幅なリプレースを予定している 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（ ）

20. 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 その他（ ）

21. 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 ⑥ その他（ ）

22. 21 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）。

① FAQ などのナレッジ検索の精度向上 ② チャットボットなどコミュニケーションの自動化（完全自動対応） ③ VOC 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 採用・評価などの人材管理ソリューション ⑥ 受付後の業務フローを自動化する RPA ツール ⑦ その他（ ）

23. 21 で①～③と回答した方にお聞きします。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 ② Web やメッセー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（具体的に： ）

24. 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 ② FAQ 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 ④ WFM 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 チャットボットなどの対応自動化ソリューション ⑦ 在宅コールセンターを構築・運用するソリューション ⑧ 個人情報保護を強化するセキュリティ・ソリューション ⑨ オペレータの教育に役立つラーニング・システム ⑩ オペレータの業務をモニタリングするソリューション ⑪ その他（具体的に： ）

25. 24 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 :)

26. 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 ()

27. 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 ()

28. 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

29. 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 ()

30. 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。