

## 2021 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		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			

⑨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			

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）		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（ )	



8. 7で「⑥その他」と回答した方にお聞きします。具体的にお答えください。

( )

**9. コールセンターの業務について**

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

10. 9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

11. 10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

12. 11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。

( )

**13. 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

14. 13で「⑫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。

( )

15. 13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。

( )

**16. コールセンターの設立目的（複数回答可）**

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

17. 16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。

( )

18. 16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。

( )

19. 16で③売上げ・利益貢献と回答した方にお聞きします。貢献額の示し方は。

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

20. 19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。

( )

21. 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（ )

22. 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

23. 22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。

( )

24. 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

25. 24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。

( )

**26. 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

**27. 26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。**

( )

**●新型コロナウイルス感染症対策／BCP 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（感染症拡大以前）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あまり変わらない
- 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
- 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た
- 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／チャネル（メールのみなど）対応のみ、在宅勤務に移行した
- ⑯原則として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. 3で「㉑その他」と回答した方、具体的に記してください。**

( )

**5. 2021年7月上旬現在、3.のなかで継続している施策を挙げてください（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た 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原則として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

**6. 在宅制度の採用についてお聞きします。以下のなかから該当する、あるいは近いものをひとつだけ選択してください。**

①コロナ禍を契機、あるいは以前から在宅制度を採用し、ほぼ常時実施している ②拠点が存在するエリアが緊急事態宣言、あるいはまん延防止措置命令期間中は在宅制度を運用している ③2020年春以降、現在までの間に一時的に採用したが、今は拠点のみで運営している ④基本的には拠点のみの運営だが、感染者、あるいは濃厚接触者が発生した場合のみ、該当するセンター、あるいはグループを在宅勤務に移行している（あるいはする予定） ⑤緊急事態宣言などは関係なく、経営、親会社等の指示があったときのみ、在宅制度を運用している ⑥在宅制度は検討したが、結局運用していない ⑦在宅制度は検討もしていない ⑧その他

**7. 6で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**8. 在宅制度を運用している、あるいはしたことがあるセンターの方にお聞きします。在宅勤務に移行したスタッフの属性を以下から選択してください（複数回答あり）。**

- 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

**9. 8で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

[ ]

**10. 在宅に移行した企業にお聞きします。在宅で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
- ⑤ LINE 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
- ⑦ ①～⑥以外のテキストコミュニケーション対応
- ⑧ 個人情報の確認、記入が不要な電話対応
- ⑨ 電話対応すべて
- ⑩ 二次対応（エスカレーション対応）
- ⑪ その他

**11. 10で「⑪その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

[ ]

**12. 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
- ③ FAQ などのナレッジシステム（クラウド/オンプレミス問わず）
- 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）
- ⑤ Slack など情報共有用ソリューション
- ⑥ Zoom 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 チャット対応/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
- ⑫ IT 部門に一任したので把握していない
- ⑬ その他

13. 12で「⑬その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

14. 在宅コールセンターに移行、運用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 ④勤続年数やスキルを考慮して決定 ⑤個人面談などで個々の希望や条件をヒアリングして決定 ⑥その他

15. 14で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

16. 在宅センターに移行、運用した企業にお聞きします。運用に際して、制度を変更しましたか。以下のなかから該当する、あるいは近いものを選択してください（複数回答可）

①就業規則を改定した ②有期契約社員との雇用契約書を改定した ③派遣会社との契約内容を改定した ④業務委託先との契約内容を改定、あるいは見直した ⑤とくに何も改定や変更はしていない ⑥その他

17. 16で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

18. 在宅センターに移行、運用した企業にお聞きします。情報セキュリティ対策として採用、強化、取り組んでいる要素を選択してください（複数回答可）

①仮想デスクトップ（VDI） ②顧客DBは在宅環境からアクセス不可 ③Webカメラによるモニタリング ④定期・不定期に在宅勤務者のスクリーンショットを撮影するツールを導入 ⑤PCは会社支給でUSBメモリやHDDなどは利用不可 ⑥情報管理に関する誓約書を取り交わしている ⑦音声モニタリングの機会を増やしている ⑧ショルダーハッキング（オペレータの背後から画面をのぞく行為）を防ぐツールの導入 ⑨SVやリーダー、マネジメントによるマメな声掛け ⑩在宅勤務者のステータスをリアルタイムで管理できるツールを導入 ⑪その他

19. 18で「⑪その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

**20. 在宅センターに移行、運用した企業にお聞きします。該当する課題をすべて選択してください（複数回答あり）**

- ①情報セキュリティ ②労務管理 ③就業環境が用意できない社員が多い ④機器の調達（PCやモバイルルーターなど） ⑤音声品質の低下 ⑥通信コストの増加 ⑦対応品質の低下（解決率など） ⑧顧客満足度の低下 ⑨モニタリングやコーチングが難しい ⑩エスカレーション対応 ⑪手上げ対応 ⑫SV やリーダーの負荷増大 ⑬オペレータなど社員のメンタルケア ⑭在宅できる社員とできない社員の差による不満の発生 ⑮派遣社員を在宅化することの検討 ⑯有期契約社員を在宅化することの検討 ⑰在宅したいというスタッフが少ない、いない ⑱就業規則の改定 ⑲業績・勤務評価や評定が困難（SV 含む） ⑳その他

**21. 20で「⑳その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**22. 20で選択した課題で、最も大きな問題と考えているものをひとつだけ選んでください。**

( )

**23. 在宅センターに移行、運用した企業にお聞きします。在宅制度は継続する予定ですか。該当する、あるいは最も近いものをひとつだけ選んでください。**

- ①恒常的に一定の比率で運用する予定 ②コロナ禍が落ち着いたら拠点運営に戻し、災害時やパンデミック時のみ運用する予定 ③すでに拠点運営に戻しているが、BCP の手段としていつでも在宅シフトできるように制度やシステムは維持、あるいは整備する方針 ④あくまでコロナ禍の緊急避難的な取り組みなので、拠点運営に完全に戻す方針 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

**24. 23で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**25. 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

26. 25で「⑩その他」と回答した方、具体的な理由をお答えください。

( )

27. 25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

28. 27で「⑤その他」と回答した方、具体的な理由をお答えください。

( )

29. 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

30. 29で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

31. 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／返信を待たせたることが増えた
- ④その他

32. 31で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

**33. 接続品質が下がったというセンターの方にお聞きします。放棄呼率（応答率）は、最も下がったときでどのくらい下がりましたか。**

①応答率は50%以上、低下した ②応答率は30～50%くらい低下した ③応答率は20～30%程度、低下した ④応答率の低下は20%以下

**34. 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（人材調達の面において） 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

**35. 34で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

[ ]

**36. 34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。**

( )

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

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

**38. 37で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

[ ]

**39. 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在宅センターの構築・運用が難しい ⑦その他

40. 39で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

## ●マルチチャネル対応に関連する質問

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

①電話 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手紙 ⑪その他

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

①電話 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ンタクトセンター、⑪その他

3. 複数チャネルに対応しているセンターの方にお聞きします。電話とメール（Webフォーム）、チャット、ソーシャルメディア、店舗、営業マンなど、チャネル間の顧客データベース（対応履歴など）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 ③一部チャネル間のみリアルタイムに連携している ④一部チャネル間のみバッチ処理で統合 ⑤まったく、あるいはほとんど連携していない

4. メール（Webフォーム）、有人チャット、チャットボット、メッセージャー（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 ②電話対応をしているオペレータが、待ち時間などを利用して対応している ③コールセンター以外のマーケティング部やWeb作成の担当部署が対応している ④その他

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

- ①決めている（※「承りました」などの自動返信ではなく、本回答の返信）
- ②とくに何も決めていない

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

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

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

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

9. 8で「⑦その他」と回答した方にお聞きします。具体的に記してください。

( )

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

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

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

- ①1 人 ②2 人 ③3 人 ④4 人以上

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

13. 12で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

[ ]

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

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

15. 14で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

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

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

17. 16で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

18. LINE などのメッセ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センターにいる
- 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メッセージにも対応している
- ④有人チャット対応しているオペレータが兼任
- ⑤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
- ⑥その他

19. 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

20. 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。

- 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

21. 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

22. 21で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

23. 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

24. 23で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

25. 23で選択したKPIのなかで、最も重視しているものをひとつだけ選んでください。

( )

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

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

27. 26で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

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

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

29. 28で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

30. 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. 1で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

（ ）

### 3. 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。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

### 4. 3で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

（ ）

### 5. 3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 ⑦  
知らない、認識していない

### 6. 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、2021年4月からは全企業で開始されました。対策されていますか？ 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。

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

**7. 6. 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

**8. 7で「⑭その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**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。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は納得しているが、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

**10. 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（人事部に一任含む）

**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 ⑤5社以上

**12. 11で「⑤5社以上」と回答した方、具体的な社数をお答えください。**

( )

13. 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

14. 13で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

15. 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 ( )

16. 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

17. 16で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

18. 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

19. 18で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

20. アウトソーサーを活用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 ( )

**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。支払い方を教えてください（複数回答可）。**

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

**22. 21で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**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。コール単価はどのくらいですか。**

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

**24. 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 ⑤KDDIエボルバ ⑥ウィルオブ・ワーク ⑦TMJ ⑧プレステージ・インターナショナル ⑨NTTネクシア ⑩SCSK サービスウェア ⑪日本コンセントリクス ⑫自社グループ内のコールセンター運営会社 ⑬その他

**25. 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

**26. 25で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**27. 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 ⑦既存スタッフの生産性向上を図った ⑧既存スタッフが退職しないようにモチベーション管理に気を配っている ⑨Webサイトへナビゲーションする、チャットボットを導入するなど、顧客に自己解決を促して呼量削減を図っている ⑩とくに何も行ってない ⑪その他

28. 27で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

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

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

30. 29で「⑫その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

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

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

32. 直近年度の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

33. 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

34. 既存スタッフの離職予防に関する施策を教えてください（複数回答可）

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

35. 34で「⑬その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

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

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

**37. 36で「⑬その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**38. 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( )

**39. 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

**40. 39で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**41. SVに選定、あるいは登用する際の選定基準はありますか。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

**42. SV1人当たり平均何人のオペレータを管理・指導していますか。**

- ①1~5人 ②6~10人 ③11~15人 ④16~20人 ⑤21人以上

**43. 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

**44. 43で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**45. 43 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

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

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

**47. 46 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**48. センター長のミッションは明確ですか。**

- ①明確になっている
- ②あまり明確にはなっていない

**49. 48 で「①明確になっている」と回答した方、具体的なミッションをお答えください。**

( )

**50. 48 で「②あまり明確にはなっていない」と回答した方にお聞きします。その理由は。**

[ ]

**51. 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

**52. 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 ④その他

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

- ①している
- ②していない ③かつて設定していたが今はしていない

54. 53で「①している」と回答した方、具体的に秒数とパーセンテージをお答えください。

( )

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

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

56. 55で「⑫その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

57. 55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。

( )

58. 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) %

⑧顧客満足度 %

59. 58で挙げたKPIのうち、放棄呼率や平均応答時間、稼働率などは、主にどのような時間軸でチェックしていますか(複数回答可)。

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

60. 59で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

61. 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

**62. 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

**63. 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定期的の実施している 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

**64. 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

**65. 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

**66. 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（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

**67. 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                %

**68. オペレータの初期研修の期間はどの程度設定していますか。**

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

**69. 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定期的の実施している ②不定期に実施 ③ほとんど実施していない ④その他

**70. 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

**71. 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

**72. 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

**73. 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

**74. 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

**75. 74で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**76. 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

**77. 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

**78. 77で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**79. 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

**80. 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

**81. 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

**82. 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 ( )

**83. 82で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**84. 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

**85. 84で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**86. 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

**87. 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

88. 87で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

89. 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）

90. 89で①と回答した方にお聞きします。減少（予定）項目を選んでください（複数回答可）。

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

91. 89で③と回答した方にお聞きします。増加（予定）の支出項目を選んでください（複数回答可）。

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

92. 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在宅制度の採用と強化 ⑬その他

93. 92で「⑬その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

94. 92で挙げた項目で、最も深刻な課題と感じているのは何ですか。

( )

## ●VOC活動／カスタマーエクスペリエンスに関連する質問

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

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

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

①営業部門 ②製造・開発部門 ③マーケティング部門 ④経営企画部門 ⑤経営者 ⑥品質管理部門 ⑦その他

3. 2で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

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

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

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

- ①集める声が大量すぎて分析が追いつかない
- ②コールセンターに集まる声はVOCの一部にすぎないので、他のチャン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( )

6. 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

7. 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

8. 7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

9. 8で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

10. 「カスタマーエクスペリエンス（以下CX）」という言葉の認識について、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

**11. 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

**12. 11で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**13. 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

**14. 13で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**15. 13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 ②CTIシステム ③IVR（音声応答）システム ④音声録音システム ⑤顧客管理システム（CRMシステム） ⑥メール対応専用システム ⑦データマイニング ⑧テキストマイニング ⑨FAQ構築・管理システム ⑩チャット対応システム ⑪チャットボット ⑫ボイスボット（音声ボット） ⑬音声認識システム ⑭WFM（Workforce Management）システム ⑮ソーシャルメディア対応ソリューション ⑯アウトバウンドダイヤラー ⑰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 ②CTIシステム ③IVR（音声応答）システム ④音声録音システム ⑤顧客管理システム（CRMシステム） ⑥メール対応専用システム ⑦データマイニング ⑧テキストマイニング ⑨FAQ構築・管理システム ⑩チャット対応システム ⑪チャットボット ⑫ボイスボット（音声ボット） ⑬音声認識システム ⑭WFM（Workforce Management）システム ⑮ソーシャルメディア対応ソリューション ⑯アウトバウンドダイヤラー ⑰その他 ⑱これ以上導入予定はない

**3. 使用している電話交換機（コミュニケーション基盤）のタイプ**

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

**4. 3で「③その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

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

①アバシア/日本アバシア ②NEC（日本電気） ③富士通 ④OKI（沖電気工業） ⑤ジェネシスクラウドサービス ⑥日立製作所 ⑦パナソニック ⑧シスコシステムズ ⑨岩崎通信機 ⑩NTTグループ ⑪リンク（BIZTEL） ⑫楽天コミュニケーションズ ⑬コムデザイン ⑭Twilio ⑮アマゾン ウェブ サービス（Amazon Connect） ⑯Zendesk ⑰不明、認識していない ⑱その他

**6. 5で「⑩その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

**7. 音声応答システムを導入しているセンターにお聞きします。その目的を教えてください（複数回答可）。**

①顧客の要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要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. 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・ドットコムなど）を採用している  
③カスタムメイドで構築している  
④その他

**9. 8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。**

( )

**10. 8で①、②と答えた方だけに質問します。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

11. 10で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

12. クラウドサービスの活用についてお聞きします。該当するもの、あるいは最も近いものをひとつだけ選択してください。

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

13. 12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メール対応システム ⑥チャット／チャットボットなど電話やメール以外の対応および管理システム ⑦FAQ などのナレッジ構築・管理システム ⑧その他

14. 13で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

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

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

16. 15で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

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. 17で「⑤その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

**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. 19 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

**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。該当するもの、あるいは最も近いものをひとつだけ選択してください。**

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

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

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

**23. 22 で①、②、③と選択された方にお聞きします。理由を教えてください（複数回答可）。**

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

**24. 23 で「⑨その他」と回答した方、具体的にお答えください。**

( )

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

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

**26. 25 で①～③と回答した方にお聞きします。どのような分野で導入、導入検討、あるいは関心をお持ちですか（複数回答可）。**

①FAQ などのナレッジ検索の精度向上 ②チャットボットやボイスボットなどコミュニケーションの自動化（完全自動対応） ③VOC の分析、活用 ④音声認識機能を利用したモニタリング自動化など品質管理の仕組み ⑤呼量予測をはじめとした人材配置ソリューションへの

応用 ⑥採用などの人材管理ソリューション ⑦受付後の業務フローを自動化する RPA ツール ⑧その他

27. 26で「⑧その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

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

①人手不足対策のため顧客対応を自動化あるいはオペレータ対応の生産性を上げたい ②Web やメッセ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

29. 28で「⑥その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

30. 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

31. 30で「⑪その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

32. 30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: )

33. 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

34. 33で「④その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

35. 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

36. 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

37. 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

38. 37 で「⑦その他」と回答した方、具体的にお答えください。

( )

39. 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。