

## 2013 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 放送・新聞・出版・印刷	
② 建設・土木・鉱業		⑪ 銀行		⑳ サービス	
③ 化学・薬品（製薬）		⑫ 証券			
④ 石油・石炭・ゴム		⑬ 保険		その他	
⑤ 繊維関連・紙・木材		⑭ 信販・その他金融			
⑥ 鉄・非鉄金属		⑮ 不動産・倉庫		( )	
⑦ 電気機械製造		⑯ 通信・通信サービス			
⑧ その他製造		⑰ 運輸			
⑨ 通信販売		⑲ 電気・ガス・水道			

### 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（ ）	





- 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

**17. 16で②～⑤と回答された方のみにお聞きします。その理由および予定されている時期を具体的にお答えください。**

（ 理由：  
時期： ）

**18. 顧客との関係をより強化する CRM の実践において、課題と捉えている要素を以下から選択してください（複数選択可）**

- ①部門間での情報共有 ②顧客 DB のマーケティング活用 ③情報分析 ④ソリューション導入への予算確保 ⑤CRM に対する経営層の認識が足りない ⑥CRM に対する認識が全社的に不足している ⑦その他 ( )

**●マルチチャネル対応に関連する質問**

**1. CRM 分野に対する IT 化の推進についてお聞きします。現在、コールセンター部門で導入している IT ソリューションを次から選択してください（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営業支援システム（SFA） ③メール・マーケティング ④Web パーソナライゼーション（Web 上でのワン・トゥ・ワン・マーケティング） ⑤データマイニング ⑥テキストマイニング ⑦e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） ⑧チャット対応システム ⑨音声認識システム ⑩WFM(Workforce Management)システム ⑪ソーシャルメディア対応ソリューション 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 ②SFA ③メール・マーケティング ④Web パーソナライゼーション（Web 上でのワン・トゥ・ワンマーケティング） ⑤データマイニング ⑥テキストマイニング ⑦eセルフサービス・ソリューション

ョン（Web 上での FAQ やフォーラムなど） ⑧チャット対応システム ⑨音声認識システム  
⑩WFM(Workforce Management)システム ⑪ソーシャルメディア対応ソリューション ⑫これ  
以上の導入予定はない ⑬その他（ ）

**3. コールセンターの顧客データベースと他のチャネル（Eメール、Web サイト、店舗、営業マンなど）の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（Web・店舗・営業マン・支店／支社・FAX）とだけリアルタイムに連携している ④一部チャネル（Web・店舗・営業マン・支店／支社・FAX）とだけバッチ処理で統合
- ⑤まったく連携していない

**4. コールセンターで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 などのソーシャルメディア ⑥その他（ ）

**5. 4で②、③、⑤にチェックした方にお聞きします。各平均対応件数はどの位ですか。**

- ①メール： 件（日／週／月） ②アウトバウンドのメール 件（日／週／月）
- ③チャット 件（日／週／月） ④ソーシャルメディア 件（日／週／月）

**6. 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 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（ ）

**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。サービスレベル（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（ ）

※以下ではソーシャルメディア対応についてお聞きします。

**8. 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+ 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

※以下の設問は、次の定義を念頭に入れてご回答ください。

アクティブサポート：主に Twitter 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、企業側から能動的に話しかける取り組み。

パッシブサポート：ソーシャルメディア全般の公式アカウントや公式ページにおいて、顧客（消費者）からの問い合わせに対応する取り組み。

**9. 8で①～⑤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）のコメントへ対応するパッシブサポート
- ③Twitter 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（ ）

**10. 8で①～⑤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（ ）

**11. 10で①と回答した方にお聞きます。以下のうち、コールセンター(コンタクトセンター)が中心となって運用しているソーシャルメディアはどれですか(複数回答可)。**

- ①Twitter
- ②Facebook
- ③mixi
- ④Google+
- ⑤その他（ ）

**12. 10で①と回答した方にお聞きます。どのような経緯で運用するようになったのですか。該当する、あるいは最も近いものを選んでください。**

- ①社長、あるいは経営陣からのミッション
- ②「お客様の声委員会」などの部門横断型の組織における取り組みの一環
- ③マーケティング部など、他部門との連携や話し合いによる結果
- ④現場マネジメントやスタッフがやってみたいと言い出したから
- ⑤その他（ ）

**13. 10で①と回答した方にお聞きます。担当している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その他（ ）

**14. 10で①以外と回答された方にお聞きます。コールセンターはソーシャルメディア運用に関係していますか(複数回答可)。**

- ①顧客（消費者）とのコミュニケーションが発生したときは、担当部門からアドバイスを求められたら助言している
- ②担当部門と顧客（消費者）のやり取りをモニタリング（チェック）している
- ③担当部門や担当が発信している情報は概ね把握している（情報共有できてい

る) ④何の情報を発信しているのか、どのような対応をしているのかまったく把握していない ⑤その他 ( )

**15. 全員にお聞きします。ソーシャルメディアを活用した顧客対応(カスタマーサービス)について、御社の方針として以下のなかから該当する、あるいは最も近いものひとつだけを選んでください。**

①コンタクトセンターを中心に、アクティブサポートまで含めて積極的に取り組んでいきたい(あるいはすでに取り組んでいる)、②コンタクトセンターを中心に公式アカウントや公式ページへの書き込みや問い合わせ対応は実施する(予定含む) ③部門を問わず、公式アカウントや公式ページへの書き込みや問い合わせ対応は実施する(予定含む) ④ソーシャルメディアは積極的に活用するが、あくまでマーケティング部による情報発信や広報活動など、他部門がメインなので顧客対応やカスタマーサービスへの利用までは考えていない ⑤ソーシャルメディア全般を活用する予定はない ⑥その他 ( )

**16. 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(あるいは取り組んでいる) ②顧客接点のひとつであることは間違いないが、センターとして取り組むべきか現段階では判断できない ③コールセンターが取り組む必要はない ④その他 ( )

**17. 16 で①と回答した方にお聞きします。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 ( )

**18. 16 で①と回答した方にお聞きします。17 の選択肢のうち、最も大きな課題と思うのはどれですか。ひとつだけ番号をお答えください。**

[ ]

**19. 16 で②、③と回答し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 ( )

## ●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センターの方にお聞きします。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対応品質の向上と標準化 ④センター増設や移転に伴う補充 ⑤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. アウトソーサーを活用されているセンターの方にお聞きします。業務委託の際、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が維持できていない 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が維持できていない 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することができない 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その他（ ）



**7. 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（ ）

**8. 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）にも委託することを検討している ③変更、追加の予定はない

**9. 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 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（ ）

**10. 9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なっていますか。**

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

**11. 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（ ）

**12. 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すべて自社の正社員 ②正社員も非正規社員も両方いるが、正社員の方が多い（正社員比率 %） ③正社員も非正規社員も両方いるが、非正規社員の方が多い（非正規社員比率 %） ④正社員・非正規社員がほぼ同じくらい ⑤すべて非正規社員 ⑥すべて業務委託なので100%委託先のスタッフ ⑦その他（ ）

**13. 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（ ）

**14. 非正規社員の SV 起用で、最も多いのは以下のどのようなパターンですか**

- ①オペレータを経験してから SV に昇格 ②最初から SV として採用 ③その他 ( )

**15. SV 1 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。**

- ① 1～5 名 ② 6～10 名 ③ 11～15 名 ④ それ以上 ( 名)

**16. 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 ⑨その他 ( )

**17. 16 で挙げた業務のうち、最も重要視している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 ⑨その他 ( )

**18. 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 ( )

**19. 18 で②と回答した方にお聞きします。その理由は。**

( )

**20. 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

**21. 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 ( )

**22. 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



**30. SV やマネージャー以外に、クオリティ・アシュランス (QA) 担当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 ( )

**31. 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

**32. 自社センターの品質をチェックするために、ミステリーコール (自社を含む複数の同業種・異業種のセンターに電話をして品質を測定する取り組み) を行ったことがありますか。**

①定期的 (年 回程度) に実施している ②不定期に実施している ③かつて行ったことがあるが、現在はほとんど行っていないし予定もない ④まったく実施したことがない

**33. 32 で③、④と回答した方にお聞きします。その理由は？**

①実施するためのコストが高い ②実施しても、業務改善に活用できなかった (あるいはできそうにない) ③実施しようと考えたこともない ④その他 ( )

**34. 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 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

**35. 34 で①と答えた方にお聞きします。過去 1 年間の平均はおおよそいくらくらいですか。**

( ) 円

**36. 34 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 ( )

**37. オペレータの採用試験 (面接) は主に誰が行っていますか。**

①センター長 ②管理職社員 ③スーパーバイザー ④会社の人事部スタッフ ⑤アウトソーサー／派遣会社に一任 ⑥その他 ( )

**38. オペレータの初期研修は主に誰が担当していますか。**

①センター長 ②管理職社員 ③スーパーバイザー ④研修専任者 ⑤外部委託 ⑥その他

**39. 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

**40. オペレータのモチベーションの維持・向上策として何か実施していますか。(複数回答可)**

- ① インセンティブ (現金) ② インセンティブ (商品) ③ 表彰 ④ CS ウィークのようなイベント開催 ⑤ その他 ( ) ⑥ 特に実施していない

**41. 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 1カ月に1回程度定期的に実施 ② 2週間に1回程度定期的に実施 ③ 不定期に実施 ④ いまのところ実施していない ⑤ その他 ( )

**42. 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 ( )

**43. 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 稼働状況をリアルタイムで監視するシステムを導入している ④ とくに何も行っていない ⑤ その他 ( )

**44. 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 ( )

**45. 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 ( )

**46. 45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 ( )

**47. 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 ( )

**48. 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

**49. 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

**50. 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

**51. 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（ ）

**52. SVをはじめとした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（ ）

**53. 52で①と回答された方にお聞きします。以下のなかから実施している施策を選択してください（複数回答可）。**

①外部の講師を招聘、もしくは業務委託契約に基づいて定期的な業務／リーダーシップ研修を実施している ②関連部署（人事部など）と連携して、内部にて定期的な業務／リーダーシップ研修を実施している ③外部機関によるオープン講座に不定期に出席させている ④その他（ ）

**54. すべての方に、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

**55. 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

**56. コールセンターで蓄積した顧客の声（VOC活動）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 ( )

**57. 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 ( )

**58. 57で①、②と回答した方にお聞きします。レポートの内容を教えてください(複数回答可)。**

①放棄呼やサービスレベル等の KPI 数値 ②売り上げや利益寄与率 ③クレーム等の顧客の意見や要望 ④運営コスト ⑤その他 ( )

**59. 直近年度のオペレータの離職率(退職率)はどの程度ですか。**

①10%以下 ②30%以下 ③50%以下 ④70%以下 ⑤それ以上

**60. 直近年度の新規採用オペレータの離職率を教えてください。**

①10%以下 ②30%以下 ③50%以下 ④70%以下 ⑤それ以上

**61. 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 %

**62. 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 ( 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

**63. オペレータのキャリアパスについてお聞きします。**

①本人の希望やスキル習得度に応じてSVやQAまでは昇格できる ②本人の希望やスキル習得度に応じて雇用モデルが変化することもある(1. 派遣社員が直接契約 2. 直接契約が正社員 3. 派遣社員が正社員 4. その他) ③キャリアパスは今のところ存在しない ④その他 ( )

**64. 2013年度のコールセンター運営に投じる経費(コスト)の変化について、以下のなかから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)

**65. 64 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 ( )

**66. 64 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 ( )

**67. 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そ  
の他 ( )

## ●システム関連・運用について

**1. 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 ( )

**2. 1 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アバシア/日本アバシア ②NEC ③富士通 ④沖電気工業 ⑤日本アспект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 ( )

**3. CTI 化の有無**

- ①CTI 化している ②現在是对应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

**4. 3 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。**

{ }

**5. 3. 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 ( )

**6. 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



7. 6で①と回答した方にお聞きします。ガイド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

8. 6で①と回答した方のみにご質問します。その導入効果について具体的にお答えください。

[ ]

9. 6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 ( )

10. 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 ( )

11. 10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 ( )

12. 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

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顧客管理システムなどのフロントオフィス・アプリケーション ⑤その他 ( )

14. 12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 ( )

15. 12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活用は検討していない 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活用を検討していない 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活用は検討していない ⑤その他（ ）

16. 回答いただける範囲内で、システム概要をご記入ください（導入しているシステムにチェックをつけてください）

システム	チェック	機種名
①CTIサーバー(ミドルウェア:例、ジェネシス「T-Server」など)		
②IVR		
③アウトバウンド・ダイヤラー		
④音声録音装置		
⑤人員管理用システム(ワークフォース・マネジメントなど)		
⑥Eメール自動処理システム		
⑦データ/テキストマイニング・ツール		
⑧音声認識システム		

17. 音声録音装置を活用しているセンターの方にお聞きします。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コンプライアンスの遵守 ③オペレータの教育や評価に活用 ④その他（ ）

18. 17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

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。

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（ ）

20. 19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（ ）

21. 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その他 ( )

22. 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 ( )

23. 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

24. 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 ( )

25. 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。

[ ]

26. 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。

[ ]

27. 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「コンピューターテレフォニー」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。