

Press Release

株式会社リックテレコム
〒113-0034 東京都文京区湯島 3-7-7
代表取締役社長 土岡正純

センター運営、最大の課題「採用難」が浮き彫りに！

「コールセンター白書 2016」 発刊

200 社以上の運営企業を対象とした「コールセンター実態調査」

消費者 1200 名に聞いた利用実態調査

現場のスーパーバイザー／リーダーの意識調査

地方自治体を対象とした誘致助成・進出企業一覧などを掲載

情報通信・企業 IT 専門誌、書籍を発行する株式会社リックテレコムは、このほど「コールセンター白書 2016」（編纂：コールセンタージャパン編集部）を発刊致しました。

同書は、2003 年から国内コールセンター運営企業の実態および展望を中心に刊行しているものです。2016 年版の主なコンテンツは以下の通りです。

- ・コールセンター運営企業 200 社以上に聞いた運営の実態
- ・過去1年以内にコールセンターに電話をしたことのある消費者を対象とした「利用者調査」を実施。消費者 1200 名に聞いたコールセンターの印象および利用実態
- ・全国求人誌・求人サイトの情報をベースにした採用時時給調査
- ・現場のスーパーバイザー／リーダーへの意識調査
- ・地方自治体のコールセンター誘致施策、進出概況をアップデート
- ・求人誌・求人サイトの情報をベースとした採用時の時給調査
- ・ミック経済研究所調べのコールセンター／CRM ソリューション市場概況を収録
- ・国内の主要アウトソーサーの拠点・オペレータ数・売り上げなどの一覧

同書は、コールセンター／CRM の専門誌である「月刊コールセンタージャパン（2016 年 6 月、「月刊コンピューターテレフォニー」から改称）」編集部が 2001 年度から実施しているコールセンター運営企業に対する実態調査の集計・分析をまとめています。今年も、6 月から 7 月にかけて調査を実施しました。今回調査からは、深刻化するオペレータやスーパーバイザー（以下 SV）の採用難が浮き彫りとなるとともに、離職率の悪化、時給高騰が明白となりました。

また、例年実施している一般消費者を対象とした「コールセンター利用者意識調査」は、通信販売／携帯電話事業者／生命保険・損害保険／証券／メーカー等のお客様相談室――

の6業種のコールセンターを利用したことのある消費者（計1200名）に、サービスやオペレータの対応に対する印象や満足度などについて、インターネット・リサーチを活用して聞いたものです。さらに、地方進出が相次ぐコールセンターのロケーション考察（進出概況含む）、コールセンター／CRM 関連市場検証（ミック経済研究所のデータおよび寄稿を収録）、国内主要アウトソーサーの一覧表、オペレータの採用時時給調査、センター運営のカナメといわれるSV／リーダーの意識調査などを一冊に収録しています。

<本書の概要>

- 書名：「コールセンター白書 2016」
- 発行：リックテレコム
- 本体価格：1万2600円（税込み・送料別）
- 判型：A4変型

※購入の申し込み

ホームページ（http://www.ric.co.jp/book/contents/book_1051.html）から可能です。

なお、全国有名書店、アマゾンなどのネット書店でもご購入・お申し込みいただけます。

※本書の内容に関するお問い合わせは
（株）リックテレコム
コールセンタージャパン編集部・矢島
TEL：03-3834-8104
FAX：03-3832-2977

※ 「月刊コールセンタージャパン」（毎月20日発刊）は、1998年に創刊した「月刊コンピューターテレフォニー」を2016年6月に誌名変更したものです。重要な戦略拠点となりつつあるコールセンター運営、カスタマーサービス実践・強化のための情報誌として発刊しています。