

『コンピューターテレフォニー』 ユーザー・アンケート

ご協力をお願い

拝啓

貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

弊誌『コンピューターテレフォニー』は、コールセンター／CRM の専門誌です。弊誌では毎年、コールセンターの運営企業の方々を対象にアンケート調査を実施しております。本調査は、国内コールセンターの“実態”を把握し、ご協力いただいた読者やベンダーの方々にフィードバックすることで、皆様のセンター運営や機能拡張、コールセンター市場を取り巻く環境の向上に役立てていただくことを狙いとしております。

お寄せいただいた回答は、集計の上、統計データとレポート記事を一部誌面に公開（企業名は明かしません）、また「コールセンター白書」に掲載すると同時に、希望される回答者の皆様には主要データをファイルでご提供いたします。また、回答用紙は弊社で厳重に保管し、外部に漏れることは一切ありません。

今回のアンケートは、読者の方々のなかから、無作為に抽出後、コールセンター運営をされていると思われる企業様をピックアップしお願いしております。抽出には細心の注意を払っておりますが、コールセンター業務に携わっていない方にもお送りしているケースがあるかもしれません。その際は、破棄をお願い致します。

ご多忙のおり、勝手なお願いでまことに恐縮ですが、上記趣旨をご理解いただき、何とぞご協力賜りますよう、お願い申し上げます。

なお、失礼とは存じますが、ご協力いただきました皆様には全国共通図書カード（500円分）を送らせていただくとともに、ご希望の方には主要な統計データのグラフを Excel データにてご提供いたします。

末筆ながら、皆様の益々のご健勝をお祈り申し上げます。

敬具

2012年5月

〒113-0034 東京都文京区湯島 3-7-7

リックテレコム

コンピューターテレフォニー編集部

担当者：矢島竜児

Eメール：ryajima@ric.co.jp

TEL：03-3834-8104 FAX：03-3832-2977

●誠に勝手ながら、集計の都合上、6月8日（金）までに同封の封筒かEメール、またはFAX（03-3832-2977）にてご返送ください。

●回答に関して、Word ファイルに直接入力されたい方は、担当の編集部・矢島（ryajima@ric.co.jp）までご連絡ください。

●本調査に関するお問い合わせは、上記Eメールアドレスか03-3834-8104までお願い致します。

●**主要集計データ(グラフ)をご希望の方は、アンケート最終ページの項目にチェックのうえ、送付先をご明記ください。**

<情報の管理・活用について>

●皆様からご回答いただきました回答用紙・内容については、厳重な管理体制のもとに保管し、紛失、盗難、改ざん及び漏洩などの防止のためにセキュリティ体制を徹底します。

●皆様からご回答いただきました内容については、集計のうえ、弊社媒体・セミナー資料として活用するほか、ご希望の回答者の方にのみ、主要な統計グラフを提供いたします。その際、個別の企業名・個人名を明かすことはありません。

2012 年度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（ ）	

8. 6で②、③と答えた方だけに質問します。アウトバウンドの主な業務内容はどのようなものですか（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その他（ ）

10. 9で選択された業務内容のうち、最も中心的な業務は何ですか。

- 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その他（ ）

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 ⑤顧客対応業務全般におけるコスト削減 ⑥その他（ ）

12. 11で①と回答した方にお聞きします。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

13. 12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（実施チャネル：郵送・Eメール・電話・その他）
- 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（実施チャネル：郵送・Eメール・電話・その他）
- ③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（ ）

15. 御社のコールセンターのタイプや最も重要な役割をどのように捉えていますか。

- ①利益を生み出すセールス型 ②顧客対応品質を追求するクオリティ型 ③業務処理能力を追求し効率化を優先するパフォーマンス型 ④その他（ ）

16. 15で①と回答された方にお聞きします。具体的な施策を行っていますか（複数回答可）。

- ①アウトバウンドによるセールス電話 ②インバウンド対応におけるアップセル・クロスセル
③顧客データベースの分析によるセールス・マーケティング素材などの抽出
④その他（ ）

17. 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とくにミッションらしきものは存在しない

18. 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

19. 18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： ）

●CRM(Customer Relationship Management)実践との関連性について

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チャネル（電話・FAX・E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） ③E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マルチチャネル(電話・FAX・Eメール・Web など)統合型コンタクトセンター ②SFA ③E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モバイル対応カスタマー・サービス・ソリューション ⑨音声認識システム ⑩WFM(Workforce Management)システム ⑪チャット対応システム ⑫ソーシャルメディア対応ソリューション ⑬これ以上の導入予定はない ⑭その他 ()

3. 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 ()

4. コールセンターで IT システムを導入する際、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 ()

5. 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

6. 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 ②E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 ()

7. 6で②、③、⑤にチェックした方にお聞きします。各平均処理件数はどの位ですか。

- ①Eメール： 件 (日/週/月) ②アウトバウンドの E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)

8. E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は、どのように業務を行っていますか。

- ①E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 ()

9. CRM 実践で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（ ）

●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・インフラ、人材すべてを自社で調達） ②完全アウトソース（センター・インフラ、マネジメント、対応要員など人材すべてアウトソーシングした業務委託タイプ） ③オンサイト型アウトソース（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型） 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、人材派遣会社）を活用されているセンターの方にお聞きます。何社と契約していますか。

- ①1社 ②2社 ③3社 ④それ以上（ ）社

3. アウトソーサー活用センターの方にお聞きます。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対応品質の向上と平準化 ④センター増設や移転に伴う補充 ⑤その他（ ）

4. アウトソーサーを活用されているセンターの方にお聞きます。現在、契約しているアウトソーサーを選定する際、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ます。業務委託の際、課題（ポイント）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その他（ ）

6. 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 ()

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。現在、業務委託先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

8. 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その他 ()

9. 正社員以外のオペレータを採用している企業にお聞きします。派遣やパートタイマーの（新人除く）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 ()

10. 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パターンの体制は？

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
⑤11パターン以上

11. スーパーバイザー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 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 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

12. 正社員のスーパーバイザー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 ()

13. 非正規社員のスーパーバイザー起用で、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 ()

14. スーパーバイザー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。

①1～5名 ②6～10名 ③11～15名 ④それ以上 (名)

15. スーパーバイザー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（ ）

16. 15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（ ）

17. 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（ ）

18. 17で②と回答した方にお聞きします。その理由は。

[]

19. 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

20. 目標サービスレベル（着信後 X 秒以内に 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

21. 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、電話にでるまでの所要時間） 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目標サービスレベル達成率 %
⑧一次対応完了率（1回のアクセスで問題が解決した率） %

22. センター運営において、最も重要視している品質／パフォーマンス基準はどのようなものですか。ひとつだけ選択してください。

- 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・チェックスコア） ⑦その他（ ）

23. 21 で挙げたような KPI のモニタリングやチェックをされていますか。

- ①日々モニタリングし、業務改善の素材として活用している ②モニタリングはしているが、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しチェックしたこともない ④その他（ ）

24. E メール対応（Web 上のフォームからの問い合わせを含む）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（ ）

25. 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（ ）

26. 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

27. 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

28. 27 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（ ）

29. コールセンターでは、GPC (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

30. 29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

31. 29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()

32. 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アウトソーサーに一任 ⑥その他()

33. 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

34. 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

35. 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 ④CS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

36. オペレータに対して初期研修以外のコーチング(フォローアップ研修など)は定期的を実施していますか。

①1カ月に1回程度定期的実施 ②2週間に1回程度定期的実施 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()

37. 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()

38. 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()

39. 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完全にアトランダムに選定 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（ ）

40. オペレータに対する教育（初期研修／フォローアップ含む）に割いている時間について教えてください。

- ①昨年は増えた ②昨年は減った ③大きな変化はない ④その他（ ）

41. 40で②と回答した方にお聞きします。その理由は？

- ①コスト削減により ②離職者が減少したなどの理由で必要性を感じなかった ③センターの業務内容やミッションの変化によって ④運営モデルが変わった（業務委託にしたなど）ため ⑤その他（ ）

42. 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（ ）

43. 42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平均すると目標値（及第点）以内に収まる ②平均すると目標値（及第点）以内に収まるが、時間帯によっては大きく外れる ③精度は低いと認識している ④その他（ ）

44. 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（ ）

45. 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

46. 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

47. 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

48. 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（ ）

49. 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（ ）

50. 49 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（ ）

51. 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

52. 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

53. 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（ ）

54. 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（ ）

55. 54 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（ ）

56. 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

57. 56の離職率（退職率）の定義を教えてください。

①総スタッフ数に対する退職者が占めるウエイト ②新規雇用者に対する退職者の占めるウエイト ③その他（ ）

58. 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 %

59. 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

60. 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（ ）

61. 2012年度のコールセンターに投じる経費（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）

62. 61で①と回答した方にお聞きします。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（ ）

63. 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アバイア/日本アバイア（ノーテル含む） 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その他（ ）

3. 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

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（ ）

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 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. 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。

[]

22. 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。

[]

23. 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。

[]

●特別設問：ソーシャルメディアを利用した顧客対応について

1. 御社で活用しているソーシャルメディアを教えてください（複数回答可）

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

※いずれも個人利用ではなく、公式アカウントや公式ページに限定。社内 SNS は除く

※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。

2. 1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 ()

3. 1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 ()

4. 3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 ()

5. 3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くて言い出したから
- ⑤その他 ()

6. 3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担当部門や担当者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 ()

7. 全員の方にお聞きます。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 ()

8. 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（ ）

9. 8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（ ）

10. 8で①と回答した方にお聞きします。9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。

[]

11. 8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（ ）

●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「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。