

コールセンター(テレマーケティング)市場・ コンタクトセンター/CRMソリューション市場に関する調査を実施(2016年) －第3次AIブームを背景にAI活用への関心も－

【調査要綱】

矢野経済研究所では、次の調査要綱にて国内のコールセンター(テレマーケティング)市場、コンタクトセンター/CRMソリューション市場の調査を実施した。

1. 調査期間:2016年7月～11月
2. 調査対象:テレマーケティング・エージェンシー、コンタクトセンター/CRMソリューションベンダ等
3. 調査方法:当社専門研究員による直接面談、電話・電子メールによる取材、ならびに文献調査を併用

<コールセンター(テレマーケティング)市場>

本調査におけるコールセンター(テレマーケティング)市場規模は、インバウンド、アウトバウンドの電話対応やWEB・FAX等の顧客対応業務を請け負うアウトソーシング事業者(テレマーケティング・エージェンシー)の売上高ベースで算出した。

<コンタクトセンター/CRMソリューション市場>

本調査におけるコンタクトセンター/CRMソリューション市場規模は、コールセンター・コンタクトセンター向けに、コンタクトセンター/CRMソリューションを提供する事業者(ソリューションベンダ)の売上高ベースで算出した。なお、市場規模にはハードウェアやソフトウェア、システムインテグレーション、サービス・サポート、SaaS型サービス等を含む。

【調査結果サマリー】

◆ 電力自由化、通販などの需要が伸び微増、第3次AIブームを背景にAI活用への関心も

2013年度から2018年度のコールセンター(テレマーケティング)の市場規模は、年平均成長率(CAGR)1.9%で推移し、2018年度には8,831億円になると予測する。電力自由化、マイナンバー関連、通販業務全般における案件増加などが好影響を与え、市場は微増傾向にある。また、訪日外国人客増加を背景にした多言語化対応サービスの導入企業の増加や、第3次AI(Artificial Intelligence:人工知能)ブームを背景にしたAI活用に関心を持つ企業の増加は、今後の成長要因になると予測する。

◆ クラウド型サービスが市場の裾野を拡大、またノンボイス領域で新たなニーズが高まる

2013年度～2018年度のコンタクトセンター/CRMソリューションの市場規模は、年平均成長率(CAGR)2.7%で推移し、2018年度には4,945億円に達すると予測する。クラウド型のサービスが中小企業や自治体にまで普及が進み、またモバイル端末経由でのコンタクトセンターへのアクセスが増加することなどによって、これに適応したアプリケーションが拡大していくと見込む。またノンボイス(テキストベース)での問い合わせが一般的になることで、音声のテキスト化やデータ収集、またデータ分析ニーズが高まるものと考えられる。

◆ 資料体裁

資料名:「コールセンター市場総覧 2017 ～サービス&ソリューション～」
 発刊日:2016年11月30日
 体裁:A4判 929頁
 定価:180,000円(税別)

◆ 株式会社 矢野経済研究所

所在地:東京都中野区本町2-46-2 代表取締役社長:水越 孝

設立:1958年3月 年間レポート発刊:約250タイトル URL: <http://www.yano.co.jp/>

本件に関するお問合せ先(当社HPからも承っております <http://www.yano.co.jp/>)

(株)矢野経済研究所 マーケティング本部 広報チーム TEL:03-5371-6912 E-mail: press@yano.co.jp

本資料における著作権やその他本資料にかかる一切の権利は、株式会社矢野経済研究所に帰属します。
 本資料内容を転載引用等されるにあたっては、上記広報チーム迄お問合せ下さい。

【 調査結果の概要 】

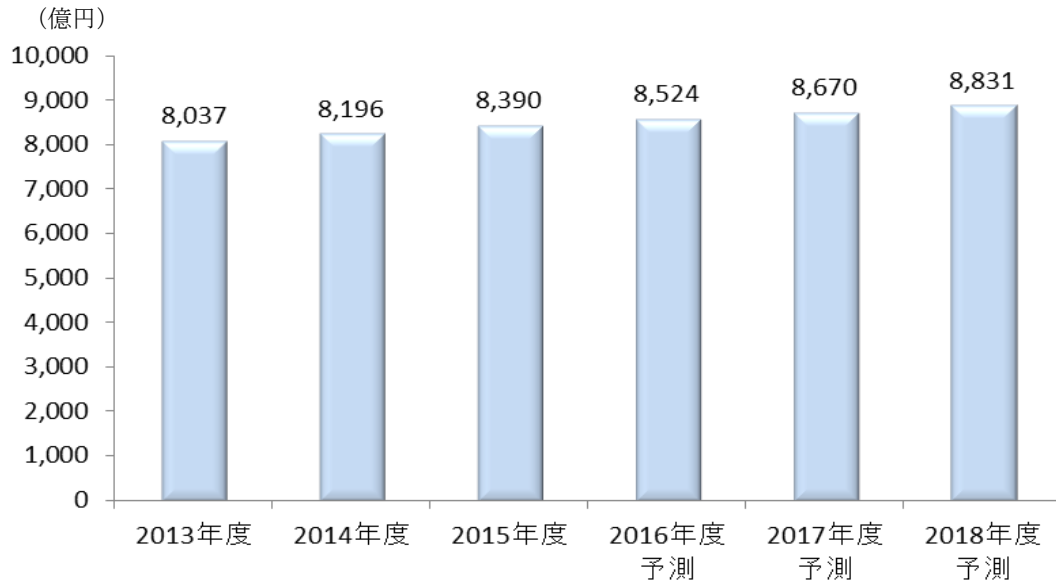
1. コールセンター(テレマーケティング)市場の概況と予測

- 2013年度から2018年度のコールセンター(テレマーケティング)の市場規模は、年平均成長率(CAGR)1.9%で推移し、2018年度には8,831億円になると予測する。
- 2014～2015年度のコールセンター(テレマーケティング)の市場規模は、国内の景気回復が後押しし、僅かながら改善の兆しが見られた。
- 2015年度は、2016年度に予定された電力自由化、マイナンバー関連案件の需要が発生した他、通販業務全般における案件増加などが好影響を与え、前年度比2.4%増となった。
- 2016年度は、2015年度に引き続き電力自由化、マイナンバー関連案件が拡大している。マイナンバー関連案件については2017年度以降の需要は縮小してゆくと予測するが、電力自由化については伸び率こそ鈍化するものの、今後も拡大を見込めるため、前年度比1.6%増を予測する。
- 2017年度以降は、近年の訪日外国人客増加と2020年東京オリンピック・パラリンピックを見据え、多言語化対応サービスを導入するユーザー企業が増加傾向にある。一方で国内景気の回復が落ち着きを見せているため、市場全体の成長率としては1%台の伸びに留まると予測する。
- 昨今では消費者からの電話での問合せが減少傾向にある一方で、Web経由でのノンボイス(テキストベース)の問合せが増加傾向にある。そのため、今後はWeb、ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)、チャットの活用といったノンボイスでの問合せ対応に積極的な姿勢を持つユーザー企業はさらに増加していくと見込む。
- また、第3次AI(Artificial Intelligence:人工知能)ブームを背景に、AI活用に関心を持つユーザー企業が増加している。そのため、今後はAIを活用しVOC(顧客の声)を中心としたビッグデータの収集・分析に取り組む企業が増加していくものと考える。

2. コンタクトセンター/CRMソリューション市場の概況と予測

- 2013年度～2018年度のコンタクトセンター/CRMソリューションの市場規模は、年平均成長率(CAGR)2.7%で推移し、2018年度には4,945億円に達すると予測する。
- 2014～2016年度のコンタクトセンター/CRMソリューション市場は、堅調に推移している。この背景にはクラウド型のサービスの普及が加速し、市場の裾野が拡大していることがある。クラウド型サービスは、従来はコンタクトセンターを持たなかった中小企業や自治体にまで普及してきている。
- 従来は専門ベンダーが比較的小規模なコンタクトセンター向けにクラウド型のサービスを提供していたが、近年は従来に比べセキュリティ面での懸念が払拭されてきており、大規模なコンタクトセンターでもクラウド型のサービスを利用する事例が出始めたことから、クラウド型のサービス導入に前向きな企業が増えている。
- 2017年度以降については、大規模コンタクトセンター事業者がインフラ重視からアプリケーション重視へ移行していくと予測する。スマートフォンなどのモバイル端末が急速に普及したことにより、コンタクトセンターへのアクセスも外出先からやWeb経由でのノンボイスの問合せが増加している。これに伴い、モバイル端末、音声認識、会話分析、FAQ検索ツール、などに関連したアプリケーションが拡大していくと見込む。またノンボイス領域の重要性が増していくため、音声のテキスト化やデータ収集、またデータ分析ニーズが高まるものと考える。

図表 1. コールセンター(テレマーケティング)市場規模推移と予測



(単位:億円)

	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度 予測	2017年度 予測	2018年度 予測
コールセンター (テレマーケティング)市場規模	8,037	8,196	8,390	8,524	8,670	8,831
前年度比	101.8%	102.0%	102.4%	101.6%	101.7%	101.9%

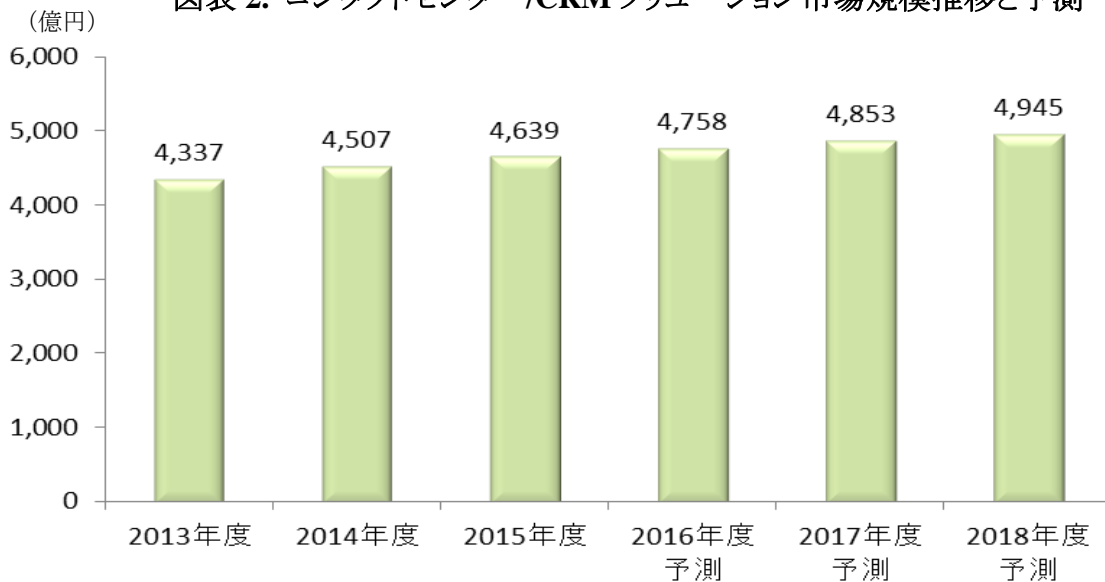
矢野経済研究所推計

注1. アウトソーシング事業者売上高ベース

注2. 市場規模は、インバウンド、アウトバウンドの電話対応やWEB・FAX等の顧客対応業務を請け負うアウトソーシング事業者(テレマーケティング・エージェンシー)の売上高ベースで算出。

注3. 予測は予測値

図表 2. コンタクトセンター/CRMソリューション市場規模推移と予測



(単位:億円)

	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度 予測	2017年度 予測	2018年度 予測
コンタクトセンター/CRMソリューション 市場規模	4,337	4,507	4,639	4,758	4,853	4,945
前年度比	107.8%	103.9%	102.9%	102.6%	102.0%	101.9%

矢野経済研究所推計

注4. ソリューションベンダ売上高ベース

注5. 市場規模は、コールセンター・コンタクトセンター向けに、コンタクトセンター/CRMソリューションを提供する事業者(ソリューションベンダ)の売上高ベースで算出。なお、市場規模にはハードウェアやソフトウェア、システムインテグレーション、サービス・サポート、SaaS型サービス等を含む。

注6. 予測は予測値