

コールセンター/コンタクトセンター市場に関する調査結果 2009

—顧客対応の戦略拠点としての飛躍を期待—

【調査要綱】

矢野経済研究所では、次の調査要綱にてコールセンター/コンタクトセンター市場の調査を実施した。

1. 調査期間：2009年7月～9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
3. 調査方法：当社専門研究員による直接面談、電話・Eメールによる取材、ならびに文献調査を併用

<テレマーケティング市場>

テレマーケティングサービスとは、電話・WEB・FAX等における顧客対応の代行業務を指す。
本調査では、インバウンド、アウトバウンドの電話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）の売上高ベースで市場規模を算出。

<コンタクトセンター/CRMソリューション市場>

コンタクトセンター/CRMソリューションとは、コンタクトセンターで使われるシステムのハード、ソフト、サービス等の提供を指す。
本調査では、コンタクトセンターソリューションを提供する事業者（コンタクトセンター/CRMソリューションベンダ）の売上高ベースで市場規模を算出。

【調査結果サマリー】

◆ テレマーケティング市場は、伸びが鈍化するも徐々に回復の見込み

金融危機の影響により業績が悪化した企業が、外部への資金流出を避けテレマーケティング事業者の利用を減少させたため、2008年度から市場の成長が鈍化した。但し、アウトソーシングの利用による経営効率化への需要は根強く、景気回復に伴い徐々に成長が回復する見込みである。

2006年度～2011年度は、年間平均成長率（CAGR）3.4%で推移し、2011年度には、5,072億円になると予測する。

◆ コンタクトセンター/CRMソリューション市場は、投資の延期や案件の小規模化が進む

2008年度は景気の悪化により企業の業績が悪化し、IT投資予算が縮小したことで、投資の延期や案件の小規模化が進んだ。2009年度上半期は2008年度に延期された投資が実行されたため市場に伸びが見られたが、2009年度下半期は、再び投資を控える企業が増加する見込みである。2006年度～2011年度の年間平均成長率（CAGR）は2.7%で推移し、2011年度には、4,570億円になると予測する。

◆ 資料体裁

資料名：「コールセンター/コンタクトセンター市場の実態と展望 2009」
 発刊日：2009年9月30日
 体裁：A4判 227頁
 定価：157,500円（本体価格150,000円 消費税等7,500円）

◆ 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/>）

㈱矢野経済研究所 営業本部 広報PRグループ 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PRグループ迄お問合せ下さい。

【 調査結果の概要 】

1. テレマーケティング市場の概況と予測

- 2006年度～2007年度のテレマーケティング市場規模は、金融・通信分野における規制緩和に伴って需要が拡大した他、年金記録問題などに伴って大口需要が見られたため、前年度比で2桁の成長を示していた。業種別に見ると、公共、金融、通信での需要が大きく、公共はサービスレベルの向上、金融と通信は競争力強化を目的とした利用が多かった。
- 2008年度に入ってから、金融危機の影響によって企業の業績が悪化、外部への資金流出を避けるためにテレマーケティングサービスの利用を減少させる企業が増加した。また値引き要請が強まり、販売単価が低下したことも市場の伸びを鈍化させた。
- 2009年度に入ってから企業業績は回復せず、同様な状況が続いている。但し、通信販売事業者や固定通信事業者など一部業界からの引き合いが増加した他、衆議院選挙などでの大口案件も見られたため、2009年度は前年度レベルは維持できる見込みである。
- 2011年度に掛けては景気の回復に伴い徐々に成長が回復し、2012年度以降は、以下の理由などから再び高い成長を示すと予測する。
- コンタクトセンターに集まる消費者の声を活用し、それをマーケティングに活かすことで売上高の増加につなげたいと考える企業が増加している。テレマーケティング事業者もそのような需要を取り込むためのサービスを強化しているため、それが市場を拡大させると推測する。
- また、競争力確保の観点から「持たざる経営」の実現を目指し、非コア業務を外部に委託することを検討している企業も多い。各企業のコスト削減への取り組みが一段落し、競争力の確保に向けて本格的に動き出すのに合わせて、再びテレマーケティングサービスの利用が増加すると推測する。

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

- 2006年度～2007年度は、国内景気が回復基調を保ち、企業の設備投資が堅調であったため、コンタクトセンター/CRMソリューションへの投資も増加基調にあった。さらに2000年問題に対応した企業の更改時期に重なっていたこともあり、高い伸びとなった。
- 2008年度は景気の悪化により企業の業績が悪化しIT投資予算が縮小したことから、投資に慎重な姿勢を示す企業が増加し、投資の延期や案件の小規模化が進んだ。顧客との接点となるコンタクトセンターへの関心は高いものの、IT投資予算の縮小から投資に踏み切れない企業が多かった。
- 2009年度の上半期は2008年度に延期された投資が実行され、受注が好調であった事業者が多かった。しかしながら、本格的な景気の回復はまだ見込めず、下半期は前年度と同様に投資が延期されるケースも多いと推測され、2009年度通期では、1.3%増に留まる見込みである。
- 2010年度以降も、コスト削減による収益構造の改革が一段落するまでは投資に慎重な姿勢を見せる企業が多いと推測され、高い伸びは期待できない。
- このようにコンタクトセンター/CRMソリューション市場は、総じて厳しい状況ではあるが、もう少し長い期間で捉えれば、以下のような要因からも一定以上の成長を期待できるだろう。
- まず、消費者との直接窓口となるコンタクトセンターを戦略拠点として重視する企業が増加している点が挙げられる。情報化社会を迎えたことで消費者へのパワーシフトが進んでおり、リコール問題などにおいて、消費者への対応一つが企業の命運を左右する時代になっている。またコンタクトセンターで集めた消費者の声を有効に活用し、販売増につなげたいと考える企業も増加している。これらのことから、システムの全体最適化をコンタクトセンター/CRMシステムを中心に進めるべきだと考える経営者が増加している。

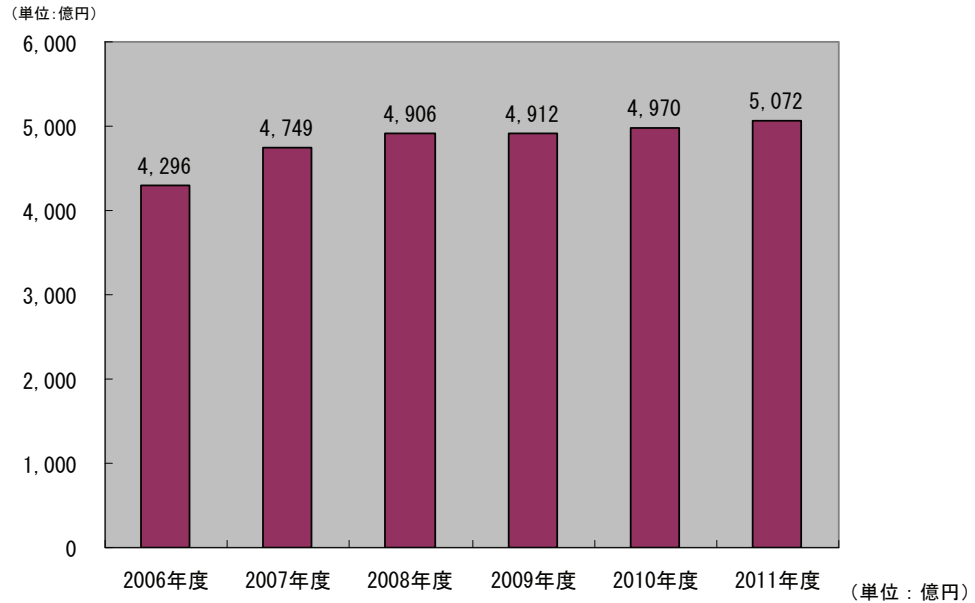
現在は、IT投資予算が縮小しているため、コンタクトセンター/CRMシステムまで予算が回らない企業が多いが、今後景気が回復し、顧客企業のIT投資予算が以前の水準に戻れば、コンタクトセンターシステムへの積極的な投資を見込むことができる。

- 次に、NGN (Next Generation Network) など通信網の発達による影響が考えられる。通信網の発達により、通話や Web に加えて映像での対応も必要になるなど、企業と消費者とのコミュニケーション方法が多様化すると想定される。そのような状況で顧客満足度の高い対応をするためには、全社がシームレスにつながっており、的確で効率的なコミュニケーションができる体制を整える必要がある。そのような体制を構築できている企業はまだ少なく、今後実際にそのような状況が進めば、加速度的に普及が進む可能性がある。
- また世界では、コンタクトセンター市場が活況を呈している国もあり、今後、日本でも同様な状況が起こる可能性がある。特に多言語対応が必要な国を中心に、IVR (Interactive Voice Response : 音声応答システム) の需要が拡大している。IVR は、顧客企業に人件費の削減というメリットを生み出すことができるためである。日本では、同システムの普及があまり進んでいないが、消費者が音声応答に抵抗感を持たない形でサービスを提供することができれば、同様な需要の拡大を期待できる。

また、ヨーロッパやオーストラリアでは、通信事業者や一般企業において、自社の保有するコンタクトセンターの空きリソースを活用してコンタクトセンター事業に新たに取り組む例が出てきている。将来的に日本でも同様な取り組みが拡大する可能性もあり、これも今後の市場の成長要因として期待できるだろう。

図 1. コールセンター/コンタクトセンター市場規模推移と予測

図 1-1. テレマーケティング市場規模推移と予測

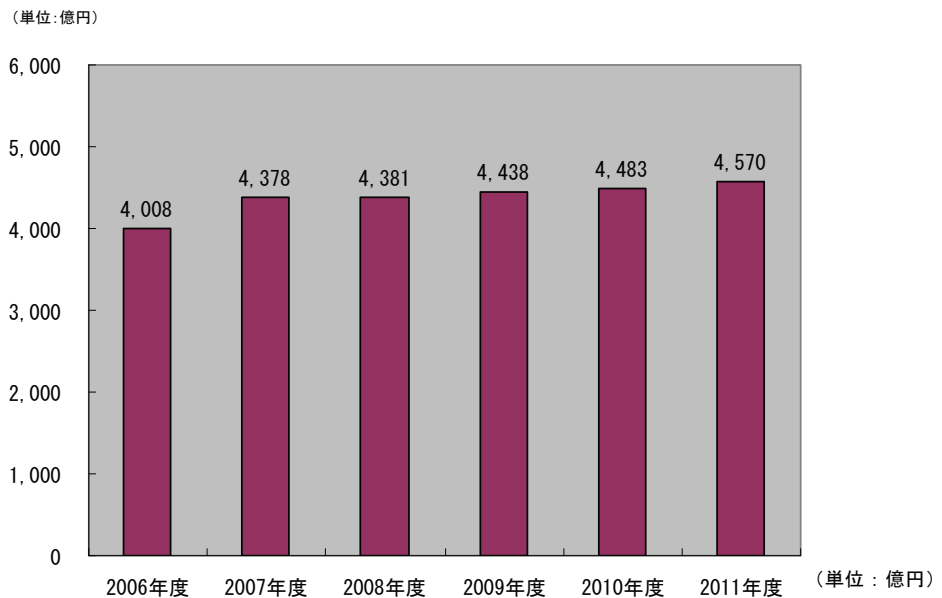


テレマーケティング	実績			予測		
	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
市場規模	4,296	4,749	4,906	4,912	4,970	5,072
(前年度比)	112.6%	110.5%	103.3%	100.1%	101.2%	102.1%

矢野経済研究所推計

注 1: 事業者売上高ベース

図 1-2. 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



コンタクトセンター /CRMソリューション	実績			予測		
	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
市場規模	4,008	4,378	4,381	4,438	4,483	4,570
(前年度比)	115.9%	109.2%	100.1%	101.3%	101.0%	101.9%

矢野経済研究所推計

注 2: 事業者売上高ベース