

2011年3月28日

株式会社 富士キメラ総研

〒103-0001 東京都中央区日本橋小伝馬町

2-5 F・Kビル

TEL.03-3664-5839 FAX.03-3661-1414

URL : <http://www.group.fuji-keizai.co.jp/>URL : <http://www.fcr.co.jp/>

広報部 03-3664-5697

## コンタクトセンタ国内市場を調査

- 主流のS I型、15年度は10年度比30%増 / S a a S型、中小規模に需要同74%増 -

マーケティング&コンサルティングの株式会社富士キメラ総研(東京都中央区日本橋小伝馬町 社長 田中 一志 03-3664-5839)は、電話、Web、メールなどを通じて企業と顧客の接点となる“コンタクトセンタ”の国内市場を調査した。その結果を報告書「コンタクトセンタ市場徹底総調査 2011」にまとめた(本調査の市場見込・予測では、東北地方太平洋沖地震による影響は考慮していません)。

電話応対を中心とした従来型コールセンタの進化系が、コンタクトセンタである。電話に加えWeb、メール、チャットなど顧客対応ツールが多様化したほか、企業と顧客を繋ぐマーケティングツールとしても重要な役割を果たしていることから、顧客の声を商品開発や販売に繋げたい企業の需要が高まっている。

この調査では、コンタクトセンタシステム構築市場とコンタクトセンタアウトソーシング(テレマーケティング事業)市場の現状を分析し今後を予測したほか、システム構築関連製品(11品目)市場とS a a S型サービス(2品目)市場を詳述した。さらに、参入企業事例(26社)も盛り込み、コンタクトセンタ市場の全体像を捉えた。

### <調査結果の概要>

#### 1. コンタクトセンタシステム構築

##### 1) 市場概略

カテゴリの定義は3ページ目の表「市場定義」を参照

カテゴリ	2010年度見込	2011年度予測	2015年度予測	15年度/10年度比
S I型	3,690億円	3,910億円	4,800億円	130.1%
S a a S型(サービス提供)	35億円	42億円	61億円	174.3%
システムアウトソーシング	68億円	80億円	100億円	147.1%
保守・運用(S I型)	1,147億円	1,198億円	1,459億円	127.2%
システム構築市場 合計	4,940億円	5,230億円	6,420億円	130.0%

2010年度のコンタクトセンタシステム構築市場(以下、システム構築市場)は、前年度比6.9%増の4,940億円が見込まれる。リーマンショック後の2009年度は投資抑制の影響を受け縮小したものの、2010年度に入り投資を再開する企業が増えており、今後も年率5%前後で市場拡大が予測される。2015年度は2010年度比30.0%増の6,420億円が予測される。

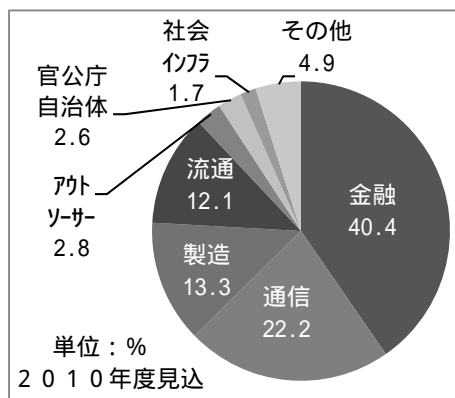
S I型は、システム構築市場において最も規模が大きい。100席以上の大規模コンタクトセンタを所有する金融業や通信業、大手のアウトソーサー(=コンタクトセンタアウトソーシング事業者) 新設・拡張を積極的に進めている通信販売事業者(流通業)など向けの市場が大きい。中でも大規模コンタクトセンタを有する企業は、事業に合わせたカスタマイズへの要望が強く需要が多い。

一方、S a a S型(サービス提供、保守・運用も含む)は、100席未満の中小規模コンタクトセンタを中心に導入が増加している。カスタマイズをそれほど要しない中小規模コンタクトセンタでは、低コストでシステムを構築出来ることが魅力となっている。また、100席以上の大規模コンタクトセンタでも導入され始めている。

システムアウトソーシング(保守・運用も含む)は案件数こそ少ないものの、1契約当たりの契約単価が高く、金額ベースでの市場規模が拡大している。金融業などでコンタクトセンタの統合に併せて利用する事例もあり、自社で資産の所有を望まないユーザーの需要が徐々に増えている。

保守・運用(S I型のみ)は、ハードウェアでは契約を継続するユーザーが多い一方で、ソフトウェアでは契約期間終了後も再締結せずに利用し続けるユーザーが多いことから、再締結をいかに増やすかが課題と言える。

## 2) クライアント業種別内訳



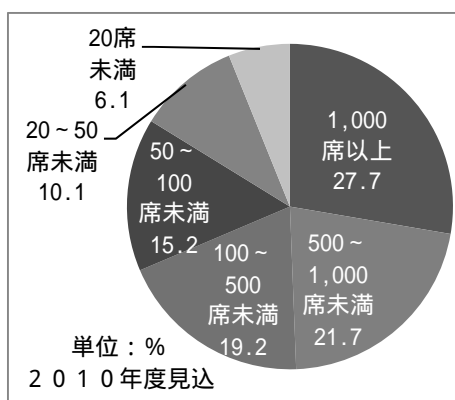
2010年度のシステム構築市場におけるクライアントの業種別の内訳は、左図が見込まれる（金額ベース）。

大規模コンタクトセンタを抱える金融業や通信業が、高いシェアを占めている。特に金融業は、リーマンショック後の再投資が早かったことや、顧客との接点として投資に注力していることから、2015年度には2010年度比34.1%増が予測される。通信業は、拡張案件が鈍化しているものの、リプレース案件に安定した需要がある。

また、流通業では、通信販売事業者の新設・拡張案件が目立っている。顧客対応が事業の核となる業態であることから、将来を見据え拡張スピードの速さや最新技術の導入など、積極的な投資が見られる。中でも、

健康食品や化粧品などに特化し急成長している通信販売事業者が顕著である。その他の流通業もEコマース事業へ注力しており、新設案件が見られる。

## 3) クライアント規模（席数）別内訳



2010年度のシステム構築市場におけるクライアントの規模（席数）別の内訳は、左図が見込まれる（金額ベース）。

金融業、通信業は1000席以上の大規模コンタクトセンタが多い。金融業と通信業合わせて、1,000席以上の90%以上、500~1,000席未満の80%弱、100~500席未満の70%弱のシェアを占めている。また、通信販売事業者（流通業）の20~500席未満の新設・拡張案件が増加している。

500席以上の規模では、IP（Internet Protocol）による拠点分散化（バーチャルコンタクトセンタ化）が見られ、1拠点当たりの席数は減少傾向にある。マネジメントツールを活用し複数拠点のデータを本

社で一括して管理出来ることや、IP電話の導入によって内線コストを抑えて電話会議が行えること、テレビ会議やWeb会議といったコラボレーションツールの発展によって、今後更に分散化が進むと考えられる。将来的には1,000席以上の市場は縮小していくと予測される。

1000席未満の中小規模コンタクトセンタでは、SI型やPBX・ビジネスホン利用から、コストパフォーマンスの良いSaaS型へのシフトが徐々に進むと考えられる。

## 2. コンタクトセンタアウトソーシング（テレマーケティング事業）

### 1) 市場概略

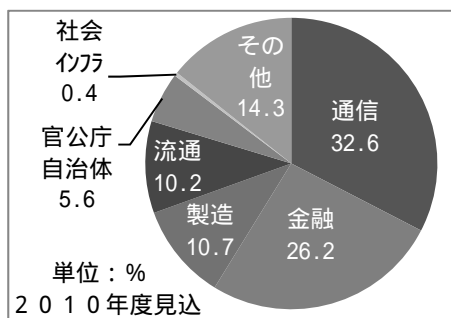
カテゴリ	2010年度見込	2011年度予測	2015年度予測	15年度/10年度比
インバウンド	3,306億円	3,397億円	3,580億円	108.3%
アウトバウンド	1,379億円	1,417億円	1,490億円	108.0%
関連サービス・その他	472億円	486億円	530億円	112.3%
アウトソーシング市場 合計	5,157億円	5,300億円	5,600億円	108.6%

アウトソーサーによるコンタクトセンタアウトソーシング市場（以下、アウトソーシング市場）は、コンタクトセンタへの需要増加に加え、外注化によるコスト削減への期待から、これまで高成長を遂げてきた。しかし、2009年度は成長に歯止めがかかった。2010年度も前年度比1.6%増の5,157億円に留まる見込みである。

外注化から自社やグループ内の従業員が業務を担う“内製化”へシフトする企業が出てきている。景気低迷で生じた余剰人員をコンタクトセンタへ配置転換して活用したい、という企業の思惑も背景にある。依然として景気の先行きに不透明感があり、今後もアウトソーシング市場は微増で推移していくと予測される。

インバウンドは、2011年度には地上アナログ放送の終了に伴う特需などが予測される一方、“内製化”による影響が見られる。アウトバウンドは、受注拡大に向けた顧客ニーズの抽出や効果測定が容易なことから、企業が外注化に積極的な面も見られる。

## 2) クライアント業種別内訳



2010年度のアウトソーシング市場におけるクライアントの業種別の内訳は、左図が見込まれる（金額ベース）。

通信業と金融業で過半数を占めているが、システム構築市場と比べてグループ内にアウトソーサーを持つ通信業のシェアが高い。また、流通業では急成長している通信販売事業者で新規案件がある。

コンタクトセンタを自社の競争優位と位置付ける企業は、インハウスの採用が多い。一方、“選択と集中”で本業回帰を目指す企業は、フルアウトソーシングの採用が多い。

以上

### <市場定義>

	カテゴリ	定義
システム構築 コンタクトセンタ	SI型	パッケージシステム開発またはスクラッチ開発（クライアントの要望に合わせた独自のシステム開発）によるシステム構築
	SaaS型	複数のクライアントへネットワークを通じて汎用的な機能を提供
	システムアウトソーシング	システム構築、保守・運用を一括で提供
	保守・運用	SI型システムに対する保守・運用
アウトソーシング コンタクトセンタ	インバウンド	インバウンドコール（最終消費者からコンタクトセンタへの連絡）の処理に関わるサービス
	アウトバウンド	アウトバウンドコール（コンタクトセンタから最終消費者への連絡）の処理に関わるサービス
	関連サービス・その他	上記2カテゴリに付随するサービス、ならびにいずれにも分類されないサービス。コンサルティング業務、最終消費者とのコンタクト情報に関する分析業務、など
	インハウス	クライアントが運営するコンタクトセンタの運営支援、及び、オペレータやSV（管理、運営者）など人材派遣
	フルアウトソーシング	クライアントが、アウトソーサー（＝コンタクトセンタアウトソーシング事業者）が運営するコンタクトセンタに全ての業務を委託
	BPO (Business Process Outsourcing)	クライアントの業務の一部または全部を代行するサービス。インバウンドまたはアウトバウンドのいずれかも含むサービス

### <調査対象>

コンタクトセンタシステム構築（4カテゴリ） / コンタクトセンタアウトソーシング（3カテゴリ）
【コンタクトセンタシステム構築】SI型、SaaS型、システムアウトソーシング、保守・運用
【コンタクトセンタアウトソーシング】インバウンド、アウトバウンド、関連サービス・その他
システム構築関連製品（11品目） / SaaS型サービス（2品目）
【システム構築関連製品】PBX / ビジネスホン、CTIミドルウェア、アウトバウンドツール、IVR、音声認識 / 音声合成、CRMパッケージ、マイニングツール、FAQシステム、通話録音システム、モニタリング評価ツール、WFMツール
【SaaS型サービス】SaaS型インフラ提供サービス、SaaS型CRMサービス
参入企業事例（26社）
プロダクトメーカー5社、SaaS事業者3社、SIベンダ10社、アウトソーサー8社

<調査方法> 富士キメラ総研専門調査員による調査対象企業へのヒアリング調査を中心に、社内データベースを活用

<調査期間> 2010年12月～2011年1月

資料タイトル	「コンタクトセンタ市場徹底総調査 2011」
体裁	A4判 213頁
価格	150,000円（税込み157,500円）
調査・編集	株式会社 富士キメラ総研 研究開発本部 第二研究開発部門 TEL:03-3664-5841 FAX:03-3661-7696
発行所	株式会社 富士キメラ総研 〒103-0001 東京都中央区日本橋小伝馬町2-5 F・Kビル TEL03-3664-5839(代) FAX 03-3661-1414 e-mail:info@fcr.co.jp この情報はホームページでもご覧いただけます。 URL : <a href="http://www.group.fuji-keizai.co.jp/">http://www.group.fuji-keizai.co.jp/</a> URL : <a href="http://www.fcr.co.jp/">http://www.fcr.co.jp/</a>