

## 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結果 2015 ー利用の裾野が広がり成長する CRM ソリューション市場ー

### 【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: 2015 年 10 月～2016 年 1 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応対や 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】

#### ◆ マイナンバー、電力小売全面自由化などによる需要は期待できるが、全体では微増

2012 年度から 2017 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）1.8%で推移し、2017 年度には 8,637 億円になると予測する。2014 年度は、2014 年から開始された NISA（少額投資非課税制度）への問い合わせ需要が発生し金融業での引き合いが増加したほか、EC（電子商取引）全般での引き合いも増加した。2015 年度は、社会保障・税番号（マイナンバー）制度への対応による需要が発生し、2016 年度～2017 年度は、2016 年 1 月施行のマイナンバー、2016 年 4 月の電力の小売全面自由化などを背景にした需要の拡大が期待できるものと考えているが、全体としては微増を予測する。

#### ◆ コンタクトセンター/CRM ソリューションは利用の裾野が広がり、一定以上の成長を予測

2012 年度～2017 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）3.9%で推移し、2017 年度には 4,860 億円に達すると予測する。

2014 年度～2015 年度のコンタクトセンターソリューション市場は堅調に推移し、2016 年度以降は、安価なクラウドサービスをこれまで利用の少なかった中小企業が導入していくほか、大手企業も Web 経由の顧客からのコンタクト（問合せ、苦情等）と電話対応を融合させた新たな顧客サポート体制の強化を図るためにシステムを拡充していくと想定できることから、一定以上の成長を示すものと考えている。

#### ◆ 資料体裁

資料名: 「コールセンター市場総覧 2016 ～サービス&ソリューション～」  
 発刊日: 2016 年 1 月 22 日  
 体 裁: A4 判 756 頁  
 定 価: 150,000 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](mailto: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 】

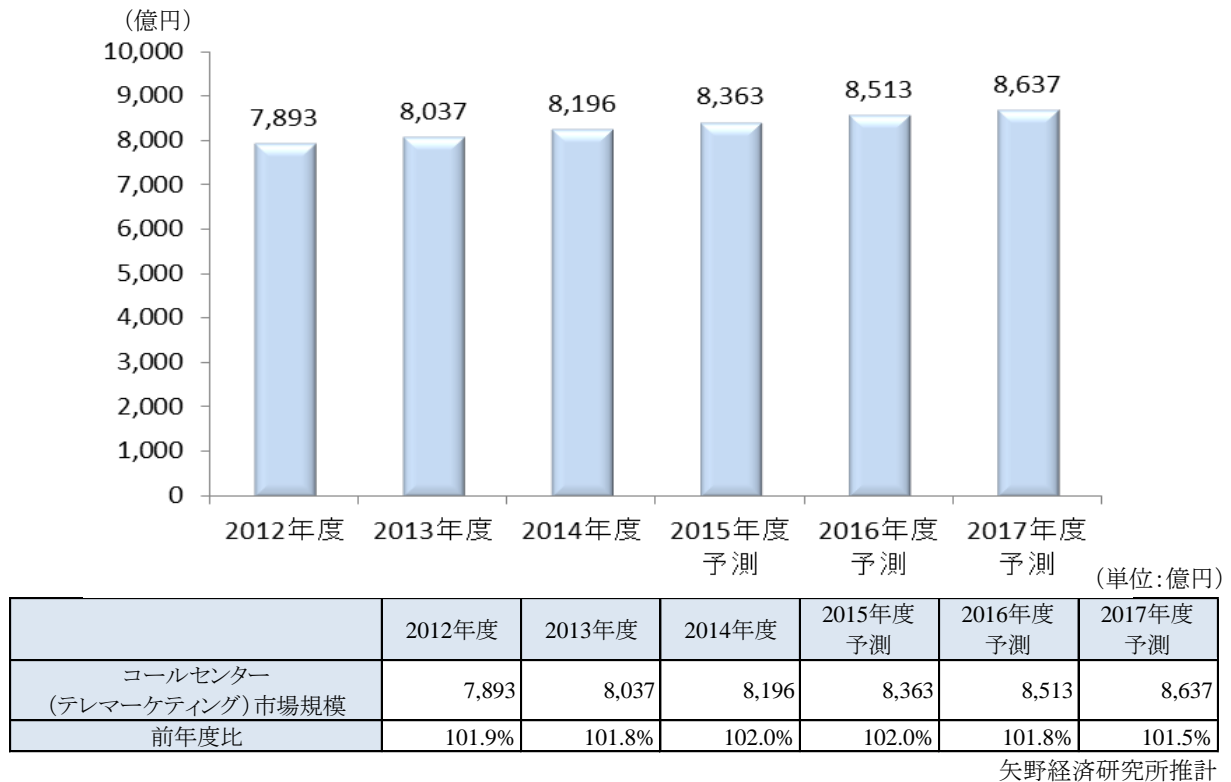
### 1. コールセンター(テレマーケティング)市場の概況と予測

- 2012 年度から 2017 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）1.8%で推移し、2017 年度には 8,637 億円になると予測する。
- 2012 年度～2013 年度のコールセンター（テレマーケティング）市場は、大きな成長要因がなかったことから 2011 年度までと比較すると伸び率は鈍化した。
- 2014 年度は 2014 年から開始された NISA（少額投資非課税制度）への問い合わせ需要が発生し金融業での引き合いが増加したほか、EC（電子商取引）全般での引き合いも増加し、前年度比 2.0%増となった。
- 2015 年度は大きな需要こそ発生していないが、社会保障・税番号（マイナンバー）制度への対応などによる需要が発生したことなどにより、前年度比 2.0%増を予測する。
- 2016 年度～2017 年度の成長率は 1%台の伸びに留まると予測するが、2016 年 1 月施行のマイナンバー、2016 年 4 月の電力の小売全面自由化などを背景にした需要の拡大が期待される。

### 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～2017 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）3.9%で推移し、2017 年度には 4,860 億円に達すると予測する。
- 2014 年度～2015 年度のコンタクトセンター／CRM ソリューション市場は、前年度よりは伸び率は鈍化した但、比較的堅調に推移している。これは、アウトソーシング事業者による大口の新規導入案件こそ少なかったものの、一般企業の自社内におけるコンタクトセンターでの導入が増加しているためである。またこれ以外にも一般企業のオフィスでの導入も進んでいる。このほか、通話録音などの周辺機器を拡充する企業が増加していることも成長要因になっている。
- コンタクトセンターのリプレイスを契機に、従来の、要件の異なる複数の顧客応対窓口や複数拠点に分散している窓口を集約化する動きも出てきている。さらには、BCP（事業継続計画）対応の点から、コンタクトセンターの分散配置や拠点間連携などの動きも見られる。こうした中で、他のシステムやバックオフィスと連携し、システムを一元管理する事例が増加している。
- しかしながら、2016 年度以降は競合企業間でのソリューションの機能面の差異がなくなってきたことを背景に、価格競争が激しくなっていることやクラウド型の安価なサービスがサービス単価自体の低下を招くため、成長率は鈍化していくと予測する。
- 但し、安価なクラウドサービスをこれまで利用の少なかった中小企業が導入していくほか、大手企業も Web 経由の顧客からのコンタクト（問合せ、苦情等）と電話対応を融合させた新たな顧客サポート体制の強化を図るためにシステムを拡充していくと想定できることから、一定以上の成長を示すものと考ええる。

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

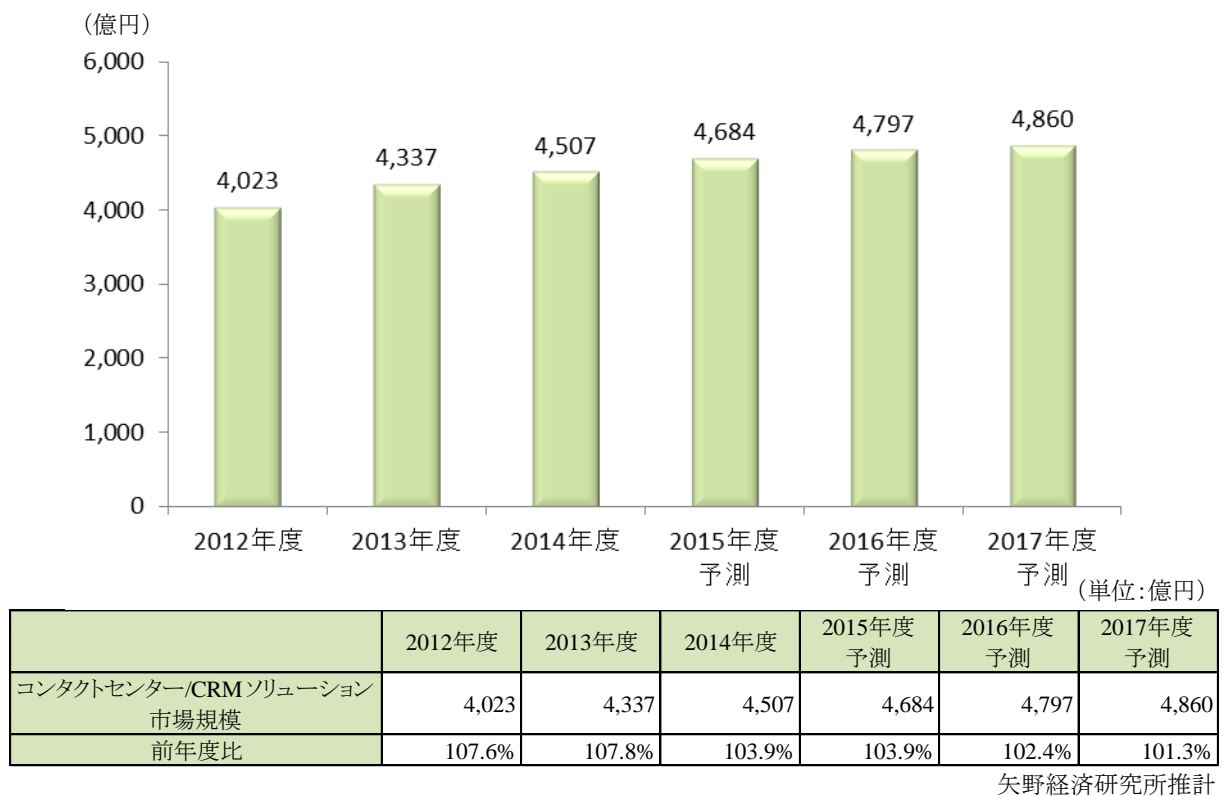


注1. アウトソーシング事業者売上高ベース

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



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