
序章

課題と調査方法

仁田 道夫
(東京大学社会科学研究所教授)

I 問題の所在

サービス経済化・IT化が進行するなかで、電話（および一部電子メールを含むインターネット媒体）による顧客サービスを行うコールセンターの事業が拡大している。労働集約的な事業であるために、雇用に及ぼすインパクトも大きい。米国では、コールセンター就業者が全労働力の3%を占めるとの推計も行われている¹。日本でも就業者は急速に増加しており、とくに経済活動の中心から遠く離れた地域（北海道・沖縄など）において、雇用創出政策の重要な柱として、様々な助成策が取られ、一定の成果を見ている²。

だが、コールセンターの雇用実態に関する社会科学的研究は、一部地域についての散発的な研究を除いては、きわめて乏しい状況にある³。コールセンターにおける雇用・就業に関わる基礎的事実を明らかにすること、これがこの研究の第1の目的である。

第2に、コールセンターで働く人々の処遇をめぐっては、多くの課題があるとされている。コールセンターで実際に顧客対応をしているスタッフ（オペレーターなどと呼ばれる）の多くは、正社員ではなく、派遣、契約社員という雇用関係にあることが多い。パートタイムで働く人も多数いる⁴。これらの非正規オペレーターたちは、コールセンター業務の中核を担う人々といってよいが、雇用関係は必ずしも安定的でなく、離職率も比較的高いと言われている。このことは、コールセンター経営にとって人事管理面での重要課題になっている。その実態を明らかにし、問題解決の方策を探ることの社会的意義は大きい。

第3に、この研究は、米国、フランス、イギリスなど世界各国の研究者がネットワークを組み、共通の枠組みと質問紙を用いることにより、精度の高い国際比較を行う共同研究の一環として実施される⁵。各国のコールセンタ

一で用いられている技術（装置やシステム）は、基本的には共通している。この点では、技術要因をコントロールして社会的制度的要因が雇用システムに及ぼす影響を解明するのに適した研究分野といえる。

II 調査の概要

国際共同研究チーム（グローバル・コールセンター・プロジェクト、略称GCC）の呼びかけを受け、2005年に東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門に研究チーム（主査・仁田道夫、共同研究者・中村圭介、前浦穂高、中道麻子）を設置し、予備調査を行った上で、2006年夏に国際規格の事業所アンケート調査を実施した。参考までに、共通仕様の英文アンケート調査を資料として後掲しておく（資料4）。

日本でこの調査を実施するためには、そのまま直訳したのでは意味が通らない箇所もあり、調査票を作成するには一定の手直しが必要であった。大きな点は、対象として主として想定する顧客接点スタッフをcore permanent employeesに限定していたことである。日本のコールセンターでは期限の定めのない契約に従って働くいわゆる正社員のオペレーターは少ないことが予備調査で分かっていたので、われわれの調査では、調査票は複雑になるが、正社員、フルタイム有期社員、パートタイム有期社員、派遣社員を全て対象とし、それぞれについて回答を求める方式を採用した。国際比較上、core employeesを特定する必要がある場合は、当該センターで最も数の多い雇用形態の顧客接点スタッフをcore employeesとみなして、データを作成することとした。

この調査を実施する上で最大の課題は、対象リスト作りであった。わが国には専門事業者（アウトソーサーもしくはベンダー）が運営しているセンターと一般事業者の一部門として顧客サービスを行っているセンター（インハウス）の両方を一括して把握できるリストは存在しない。前者については、必ずしも包括的ではないが、日本テレマーケティング協会⁶の会員リストを利用することができる。後者については、本調査においては、業界専門誌、たとえば『コンピューター・テレフォニー』などの情報を参考にしながら、コールセンターを持っている可能性の高い業種に着目し、それに属する企業の顧客サービス部門などをリストアップし、それらにコールセンターの有無、数などを簡易な調査票で尋ねる第1次調査を実施して自らコールセンターの

リストを作成することとした（後者の第1次調査の調査票は後掲資料1の通り）。第1次調査の対象としてリストアップした企業数は、専門事業者（第1次調査の調査票は後掲資料2の通り）、一般企業の顧客サービス部門など、1,107社である。この第1次調査の結果に基づいて、コールセンターをもつ企業リストを作成し、それら企業を通じて各社のコールセンターに第2次調査（国際規格の本調査（調査票は資料3））を実施することとした。

第1次調査に回答した企業数は、335社（回答率30.3%）が回答を寄せてくれた。うち、コールセンターを持たないと回答した45社、および、コールセンターを持っていると回答したが、住所記載不備などにより第2次調査を実施できない38社を除外して、252社を調査対象に選定した。この252社に、各社の保有するセンター数（第1次調査で調べてあった）に応じて1～7票を送付し、各センターの責任者による記入を依頼した。調査票送付数は、次のルールで決定した。

センター数1の場合	1票
センター数2の場合	2票
センター数3の場合	2票
センター数4の場合	3票
センター数5の場合	3票
センター数6の場合	4票
センター数7の場合	4票
センター数8の場合	5票
センター数9の場合	5票
センター数10の場合	6票
センター数11の場合	6票
センター数12の場合	7票
それ以上の場合	7票

第2次調査の回収数は、159（33.5%）である。このうち、この研究報告では、従業員数を調べた設問B-1およびB-2に回答した154のセンターについてのデータを用いて分析する。

Ⅲ 報告書の構成

以下、本報告書では、まず、第1章「コールセンターの雇用と人材育成－事業所アンケート調査結果の概要－」において、調査の主要な結果を概観した上で、第2、3章において、主要な論点について、分析的に検討する。第2章「国際比較の視点からみたコールセンターの雇用と人材育成」では、国際共同調査結果(GCC Report)との比較により、日本のコールセンターの特質、とくに非正社員オペレーターの割合が高いことの背景を探る。第3章「類型別に見たコールセンターの離職率の分析」では、コールセンターの多様性を考慮に入れ、業態、正社員比率、規模の3点に着目してコールセンターを類型化して類型ごとの離職率の違いを分析する。

最後に、この場を借りて、面倒な調査に協力してくださったコールセンター担当者の皆さんに厚く御礼申し上げておきたい。また、財団法人電気通信普及財団の研究助成なしにはこの調査が実施できなかった。深謝の意を表したい。

【注】

- 1 米国のコールセンター調査報告 Batt, Rosemary, Virginia Doellgast & Hyunji Kwon, *The Call Center Industry 2004* (<http://www.ilr.cornell.edu/globalcallcenter/research/upload/US-CC-report.pdf>) による。
- 2 代表的な取り組みは沖縄県のコールセンター立地促進活動である。これについては、財団法人雇用開発推進機構が各種の調査を行い、報告書を刊行している。たとえば、『沖縄県のコールセンター企業と社員に聞く』2004年参照。
- 3 コールセンターにおける雇用の概況については、リックテレコム社が刊行している『コールセンター白書』を参照のこと。コールセンターに対する関心の高まりから、少しずつ調査研究があらわれてきている。たとえば、石川邦子(2009)『コールセンターの職場環境特性とストレスの関連性－コールセンターにおける感情労働的行動』、日本労務学会第39回全国大会研究報告論集、日本労務学会編。
- 4 仁田道夫「急拡大するコールセンター」『エコノミスト』2006年9月5日号参照。
- 5 17カ国の調査に基づくレポートは、Holman, David, Rosemary Batt & Ursula Holgrewe 2007, *The Global Call Center Report: International Perspectives on Management and Employment*, <http://www.ilr.cornell.edu/globalcallcenter/upload/GCC-Intl-Rept-US-Version.pdf> を参照のこと。
- 6 社団法人日本テレマーケティング協会。 <http://www.jtasite.or.jp/>。