

コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査

<一般企業・会社調査票>

1 貴社の主たる事業は、次のうち、どれですか。

- 1) 建設 2) 製造 3) 電気・ガス・水道 4) 情報通信 5) 運輸
 6) 卸売・小売 7) 金融・保険・不動産 8) 飲食店・ホテル・旅館
 9) サービス 10) その他

2 貴社の従業員規模は、次のうち、どれですか。

- 1) ~29人 2) 30~99人 3) 100~299人 4) 300~999人
 5) 1000~4999人 6) 5000~9999人 7) 10000人~

3 貴社の事業を扱うコールセンターの数は、いくつですか。ない場合はゼロとお答えください。ここでコールセンターとは、電話・電子メールなどを用いて、営業、問い合わせへの対応など顧客接点業務を専門的に行う組織または部署を指します。

()

4 設問3でコールセンターが一つ以上あると回答した企業にうかがいます。それらのコールセンターの運営形態は、次のどれでしょうか、それぞれの数をお答えください。

- 1) 自社施設自社運営 ()
 2) 自社施設だが運営を外部委託（いわゆるインソーシング） ()
 3) 他社センターに業務委託 ()
 4) その他（具体的に_____） ()

調査へのご協力、有り難うございました。心より感謝申し上げます。自社施設コールセンターをお持ちの企業には、のちほど、「各センターへの「センター調査票」配布につきご協力いただきたいと考えております。そのために、下記に担当者の連絡先をご記入いただければ、幸いです。

住所

会社名

部署名

担当者氏名

また、調査にご協力いただいた企業には、調査結果の概要速報をお送りしたいと存じます。ご希望の有無についてお答え下さい。

- 1 希望する 2 希望しない

コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査

<ベンダー（アウトソーサー）調査票>

- 1 貴社の売上高に占めるコールセンター事業の割合はどれほどですか。
1) ~24% 2) 25~49% 3) 50~74% 4) 75%~

- 2 貴社の従業員規模は、次のうち、どれですか。
1) ~29人 2) 30~99人 3) 100~299人 4) 300~999人
5) 1000~4999人 6) 5000~9999人 7) 10000人~

- 3 貴社が運営するコールセンターの数は、いくつですか。運営形態別にお答え下さい。
1) 自社施設で業務受託 _____
2) 他社施設で運営受託（いわゆるインソーシング） _____
3) その他（具体的に_____）

調査へのご協力、有り難うございました。心より感謝申し上げます。上記設問4で、1)に回答いただいた自社施設でのコールセンターをお持ちの企業には、のちほど、「コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査・センター調査票」をお送りし、各センターへの調査票配布につきご協力いただきたいと思いますと考えております。そのために、下記に連絡先をご記入いただければ、幸いです。

住所
会社名
部署名
担当者氏名

また、調査にご協力いただいた企業には、調査結果の概要速報をお送りしたいと存じます。ご希望がある場合は、下記に○をつけてください。

- ・ 調査結果速報の送付を希望する