

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・アンケート結果第1次報告

2007年2月27日

文責： 仁田道夫（東京大学社会科学研究所教授）

- 集計結果引用にあたってのお願い -

この集計結果は2007年3月9日より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のホームページ（<http://web.iss.u-tokyo.ac.jp/jinzai/>）に掲載しているものです。引用の際は、必ず以下のように出所を明記してください。

出所：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ホームページに掲載の「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・アンケート結果第1次報告

はじめに

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。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。だが、コールセンターの雇用実態に関する社会科学的な研究は、一部地域についての散発的な研究を除いては、皆無といってよい状況にある。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言われている。コールセンターで実際に顧客対応をしている人の多くは、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一部いる。通常のパート・アルバイトよりは長時間働き、収入も多いが、離職率が比較的高く、人事管理のネックとなっている。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。各国のコールセンターで用いられている技術は、基本的には共通している。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ことが可能となる。

1. 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）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。

まず、わが国には専門事業者（アウトソーサーと称する）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の両方を一括して把握できるリストは存在しないので、リスト作りが問題となる。本調査においては、業界専門誌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、自らコールセンターのリストを作成することとした。第1次調査の対象としてリストアップした企業数は、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）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（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、回答者の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、各社の保有するセンター数に応じて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、ここでは、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集計結果を示す。

2. 第1次調査結果の概要

まず、第1次調査に回答した335社のうち、コールセンターを有する290社について調査結果の概要を示すと、次の通りである。

1) 一般企業のコールセンター部門、いわゆるインハウスのセンターを有する企業数263に対し、専門事業者(アウトソーサーとも呼ばれる。ここでは、ベンダーと称する)27と、企業数では、一般企業が多い。

2) しかし、センター数でみると、表1および2のようになる。一般企業のセンター数が606に対し、専門事業者(ベンダー)のセンター数は775に上る。ただし、ここでインソーシングと分類したセンターは、一般企業の用意するサイトをベンダーが運営受託で運営する事業形態であるため、ダブルカウントが生じうる。したがって、1次調査に回答した290社が全体としていくつのセンターを有しているのかは、わからない。ダブルカウントがあれば、その分、差し引く必要があり、表1と表2の総計1,381より少なくなる可能性がある。この様な事情を考慮し、インソーシングのセンターについては、運営委託している一般企業の側に回答を求めるように調査を設計した。しかし、結果的には、以下にみるように、一般企業はインソーシングのセンターについてほとんど回答していない。この結果、わが国のコールセンターにおいて重要な位置を占めるこれらインソーシングのセンターについては、本調査ではその実態が明らかにならなかった。

表1. 1次調査によるセンター数(一般企業)

自社施設自社運営	インソーシング	他社センター業務委託	その他	合計
360	109	116	7	606

表2. 1次調査によるセンター数(ベンダー)

自社施設で業務受託	インソーシング	その他	合計
243	532	0	775

3. 第2次調査回答センターの概要

第2次調査によって明らかになった回答センターの概要は、次の通り。

1) 154センターのうち、ベンダーのセンターが31、一般企業のセンターが123であった。ベンダーのセンターは調査設計通り、すべてベンダー自社施設であり、オンサイト委託を受けるインソーシングのセンターは含まれていない。一般企業のセンターのうち、インハウスが115を占め、インソーシングは7しかない。第1次調査結果から得られた表1と比較すると、インソーシングのセンターの割合が著しく低い。これは、インソーシングのセンターに調査票があまり配布されなかったか、または、回答率が低かったかのいずれかによる。インソーシングのセンターが他の運営形態のセンターと全く異なると

は言えないだろうが、本調査の欠落点として、留意が必要である。

2) 表3から、当該センター以外に社内に他のコールセンターがない単独センターが57センター(37.0%)を占めることがわかる。当該センター以外に9センター以上あると回答したセンターは、28(18.2%)である。一般企業は単独センターが多く、ベンダーでは、当然ながら多数センターを有するものが多い。

3) 表4によれば、主たるサービス対象分野は、多岐にわたるが、比較的多いのが、製造(31)、小売(28:通信販売を含む)、薬品(18)、保険(18)、銀行・金融(15)、通信(14)である。ベンダーの場合には、通信(10)が最も多く、三分之一を占めている。

4) 表5によれば、主たる業務は「インバウンドの顧客サービス専門」が圧倒的に多く、70.1%に達する。これに「インバウンドの顧客サービスおよびセールス」8.4%「ITヘルプデスク」2.6%、「その他のヘルプデスク」1.9%を加えると、なんらかの顧客問い合わせに対応するタイプのセンターが83%近くになる。「アウトバウンド・テレマーケティング」7.1%や、「集金」0.6%などのアウトバウンド型のセンターは1割に満たない。ただし、ベンダーのセンターだけを取り出してみると、アウトバウンドの業務を主として行っているセンターがやや増える(19.3%)。

5) 表10によれば、過去1年間で売上高が増えたとするものが21.4%、減ったとするものが13.6%、変わらないとするものが15.6%であり、やや増えたとするものが多い。企業の一部門であるなどの理由で該当しないとするもの31.8%、無回答17.5%であるが、コールセンターの事業が拡大していることをうかがわせる。ちなみにセンター設立年を見ると、2000年以後が61センター(39.6%)を占め、1990-1999年設立のものも48(31.2%)ある。1989年以前に設立されたものは、34(22.1%)に過ぎない(設立年不明は11)。この分野が近年急速に拡大してきたことがわかる。

母集団の状態を示す的確なデータがないので、第2次調査回答センターがどれほど特定分野や業務領域に偏っているかを推定することは困難であるが、上述した「インソーシング」センターの欠落を除けば、概ね、幅広いばらつきを示しており、わが国のコールセンターの状況を把握する上で有用なデータを提供していると言ってよいであろう。

4. 業務パフォーマンスの状況

コールセンターの業務は、多岐にわたるが、そのパフォーマンスを管理するためにさまざまな指標がデータとしてとられている。コンピュータと接合された通信システムを活用すれば、そのようなデータを容易に採集できる。その数字を見れば、当該センターがどのような水準のサービスを提供しているのか、ある程度見当がつくとされている。

通常、よく用いられるパフォーマンス指標として、ターゲットタイム内応答率がある。インバウンド業務を行っているセンターでは、顧客からの到着コールに可能なかぎり速

やかに応答することが求められる。最もまずいのは、顧客が長い待ち時間に耐え切れず、応答前にコールを放棄する（電話をきってしまう）ことである。放棄呼率は、逆の意味でコールセンターのパフォーマンスを示す指標である。この調査では、両者を調べている。

表6によれば、ターゲットタイムを目標として定めているのは70センターで、全体の45.5%である。規模が大きいセンターやベンダーのセンターでは、その割合が高くなる。表7によれば、設定されているターゲットタイムとして最も比率が高いのは、20秒から39秒の間で30.8%、ついで10秒～19秒の間に設定されているのが、21.8%となっている。そして、表8によれば、ターゲットタイム内応答率は、100%が23.1%、90%台が19.2%、80%台が34.6%である。比較すべき基礎データがないので、このパフォーマンスがどれほどの水準にあるのかは、必ずしも明らかでないが、結果を素直にみれば、かなり良好な成績を上げていると見ることができる。

表9は、コールの放棄率の状況を示したものであるが、10%未満が51.3%を占め、やはり良好な成績を示している。無回答が多い（30.5%）が、これらは放棄率の管理をしていないセンターも含んでいると考えられ、全体として良好な成績を上げていると言えよう。

ただし、このようなアンケート調査に回答するセンターは、どちらかと言えば、優良なものが多く、成績がよいセンターに偏った回答となっている可能性があることには留意しておく必要がある。

5. 従業者構成

表11は、回答した154のセンターにおいて何人の人が働いているかを、派遣受け入れ人数を含めて職務タイプ別に示したものである。全体として15,258人が働いていることになる。このうち、フルタイム正社員は13%にとどまり、フルタイム、パートタイムの有期契約社員が大多数を占める（合計で75%）。派遣は、フルタイム、パートタイム合計で12%を占める。コールセンターの従業者が非正規重点型の構成になっていることがわかる。その中でも特徴的なのは、フルタイムの有期契約社員が多いこと（43%）である。

この傾向は、コールセンターの主力をなす顧客接点スタッフ（オペレータ、CSRなどと呼ばれる）についてみると、より顕著で、正社員の割合は、6%にとどまる。また、現場の業務運営の中心となっているスーパーバイザーやチームリーダーについて見ても、正社員は三分の一にとどまっており、有期契約社員が62%を占める。とくに、フルタイム有期社員の割合が53%にのぼっており、この層は、コールセンター業務の中核を担っていることがうかがえる。

従業者構成は、センターのタイプ別に大きく異なっていることにも注意が必要である。表12からわかるように、規模の小さい一般企業のコールセンター（インハウス）は、正

社員の割合が高い。これに対して、50人以上の大規模な一般企業のコールセンターでは、正社員比率が8%と低く、ベンダーとほぼ同様の従業者構成となっている。大規模一般企業センターとベンダーの違いは、派遣の割合が前者で多い(32%)ことである。

6. 主要分野の顧客接点スタッフ

表13は、顧客接点スタッフが対応する顧客層のセグメント別構成(複数回答)を示したものである。一般マスマーケット顧客に対応しているセンターが87%と圧倒的に多い。ただし、ベンダー企業のセンターでは、この割合が67.7%にとどまり、大企業・中小企業のビジネス顧客対応を行っているものが40%を超える。ベンダー企業のセンターは、性質上、複数クライアントの業務を受託していることが多いから、半数以上のセンター(16/31)が複数種類の顧客セグメントに対応していると回答しているが、その中には、企業向けの専門的サービスを提供する業務が含まれていることがわかる(表14)。ただし、その場合も、量的に最も大きいのは、一般マスマーケット顧客対応業務である場合が多い(8センター)。

表15は、この設問で明らかにされた主要分野(量的にみて最も大きい顧客セグメント)で働く顧客接点スタッフの数と構成を示したものである。以下において、雇用と人材育成の詳細を述べるが、その場合の対象は、この主要分野の顧客接点スタッフに限定する。表15によれば、この調査で把握された主要分野の顧客接点スタッフは、11,301人であり、154センターの全従業者15,258人の74.1%、顧客接点スタッフ総数12,588人の89.8%となる。ただし、ここで把握された主要分野の顧客接点スタッフには、スーパーバイザーないしチームリーダーでありながら、同時に顧客対応を行うスタッフも含まれている可能性があるので、その数1,688人を加えた14,276人を分母とすると、79.2%となる。就業形態別の構成も、表12に示された顧客接点スタッフ一般と異なることはない。

7. 非正規採用の背景

表18, 19, 20は、それぞれフルタイム有期、パートタイム有期、派遣の顧客接点スタッフ採用の理由を示したものである。コスト圧縮という回答がどの就業形態をとってみても、50%を超え、高い。他の理由でやや目立っているのは、パートタイム有期(10.8%)と派遣社員(17.1%)における一時的ピーク業務対応である。有期契約社員を採用する場合に考慮されることの多い景気変動などへのバッファーという回答は、少ない。

また、有期契約の場合にも、それが反覆更新される場合には、判例法理上、期限の定めのない契約と同等にみなされることがありうるわけだが、表21によれば、ほぼ自動更新と回答したものが有期契約の顧客接点スタッフをもつ124センターの58.1%に上った。雇用が永続的にならないよう管理しているとするものは、8.1%にとどまった。無回答が28.2%に上っており、その解釈がむづかしいが、有期契約による雇用管理上の柔軟性追求という視点が強く貫かれているとは考えにくい。ここでも、柔軟性よりコストが重要ということになりそうである。

8. 一般的就業時間数

表 22, 23, 24, 25 によれば、一般的な週就業時間数は、パートタイム有期スタッフで 30 時間未満が 70.8% に上り、平均値でみても 23 時間程度と少ないが、フルタイム有期スタッフ、派遣スタッフとも 40 時間前後に分布しており、正社員と大きな違いはない。平均値で見ると、正社員がもっとも長く 38.1 時間、フルタイム有期 36.7 時間、派遣 35.6 時間となっている。

9. 欠勤率と離職率

表 26, 27, 28, 29 は、就業形態別に欠勤率（病欠を含む）を示したものである。平均値で見ると、パートタイム有期が最も高く（5.3%）ついで派遣（3.6%）、フルタイム有期（2.8%）、正社員（1.4%）の順である。とくに問題となりそうなのは、欠勤率が 10% を超える値を記録しているセンターがあることで、その割合は、正社員スタッフについては 2.8%、フルタイム有期スタッフでは 5.3% にとどまるが、派遣スタッフでは 8.6%、パートタイム有期スタッフでは 20% にも上る。このように欠勤が多い場合には、その穴埋め要員の確保など人事管理上の課題が生じる。雇用人事管理に問題がないか考える必要があろう。

人事管理上、重要なもう一つの指標は、離職率である。コールセンター従事者の高い離職率は、他の国々でも問題とされているが、表 30, 31, 32, 33 に示される顧客接点スタッフの過去 1 年間の離職率は、相当高い。無回答が相当の割合を占めるので、注意が必要だが、平均値で見ると、最も高いパートタイム有期スタッフで 21.3%、最も低い正社員スタッフでも 7.7% を記録している。離職率 15% 以上のセンターの割合を見ると、最も高い派遣スタッフについて 34.3%、それに次ぐパートタイム有期スタッフについて 29.2% に上る。それよりは低いが、フルタイム有期スタッフについて 21.3%、正社員スタッフについて 18.5% と、高い離職率に悩まされているセンターがかなりの割合に上っている。

もちろん、離職率の低いセンターもあり、一般に離職率が高いパートタイム有期スタッフについても 26.1% のセンターは過去 1 年の離職率が 5% 未満にとどまっている。センターによるばらつきが大きいわけだが、その背景にどのような事情があるのか、集計値を概観しただけでは十分明らかにならないので、さらに踏み込んだ分析が必要である。

10. スタッフの属性

表 34, 35, 36, 37 は、顧客接点スタッフの平均年齢を示したものである。平均値で見ると、最も高いパートタイム有期スタッフの 40.5 歳から、最も低い派遣スタッフの 33.3 歳までばらついているが、必ずしも若者中心の構成とは言えない。表 46, 47, 48, 49 からわかるように、正社員スタッフを除けば顧客接点スタッフの圧倒的多数は女性であるが、この平均年齢と照らしあわせてみると、いわゆる主婦層が多く働いていると考えられるが、他の分野における主婦パート層との違いもありそうである。とくに、フルタイム有期スタッ

フが多いことがコールセンターの特徴だが、通常、時間選好の強い主婦パート層がどのような形で、どれほどフルタイムとして働いているのかが重要である。しかし、この調査は、事業所調査であり、顧客接点スタッフの属性について、深く調べることはできていない。将来の課題とせざるをえない。

表 38, 39, 40, 41 は顧客接点スタッフの平均勤続年数を示したものである。離職率が高ければ、勤続年数が短いものとなることは当然だが、コールセンターという職場そのものが新しいために勤続年数が短くなっているという事情も考慮に入れる必要がある。平均勤続年数の平均値をみると、正社員スタッフでは、11.6 年と長い、フルタイム有期 4.7 年、パートタイム有期 3.8 年と半分以下である。派遣の場合は、1.7 年で最も短い。

次に、表 42, 43, 44, 45 は、顧客接点スタッフの一般的学歴を示したものである。就業形態別にみた学歴差が大きいことがわかる。大卒以上という回答の割合を見ると、正社員スタッフで 62.2% に上るが、フルタイム有期スタッフでは 26.7%、パートタイム有期スタッフでは 13.8%、派遣スタッフでは 14.3% にとどまる。逆に、高卒者が一般的と回答したものの割合は、正社員スタッフでは 13.9% にとどまるが、フルタイム有期では、32.0%、パートタイム有期では 43.1% に上る。派遣の場合は、28.6% となっているが、フルタイム有期と同等とみてよからう。

ただし、最も一般的学歴レベルが低く想定されているパートタイム有期の場合でも、短大・高専卒などと大卒を合計すると、高校卒という回答とほぼ同数になり、フルタイム有期では、それ以上であるから、顧客接点スタッフの一般的学歴レベルは、社会に一般的な学歴レベルとくらべるとかなり高いところに設定されていると言える。

表 46, 47, 48, 49 は、顧客接点スタッフの女性比率を示したものである。どの就業形態でも女性比率は極めて高い。その中では、正社員スタッフにおける女性比率はやや低いほうだが、それでも 60% 以上が女性と回答したセンターの割合が 50% に達する。顧客接点スタッフの主力を構成するフルタイム有期、パートタイム有期では、80% 以上が女性という回答がそれぞれ、66.7%、83.0% を占めている。

11. 一般的年収

表 50, 51, 52, 53 は、顧客接点スタッフの一般的年収を示したものである。無回答の割合が高い。これは年収というセンシティブな事項であるため、回答拒否が多くなったものと考えられ、特段、年収が高いセンターや低いセンターに回答が偏っているとは考えにくい。

これらの表からわかる第 1 の点は、就業形態別に一般的年収が大きく異なることである。平均値でみると、正社員スタッフの年収は約 500 万円、フルタイム有期が約 260 万円、パートタイム有期が 130 万円強である（1 件特別に高いサンプルがあるので、それを除くと 130 万円未満となる）。派遣スタッフは、ほぼフルタイム有期と同等の 260 万円強となっている。

パートタイム有期スタッフの年収を考える場合、他の分野のパートタイム労働者と同様、いわゆる 130 万円の壁（社会保険において、扶養家族として取り扱われる限界）が重要な境界となっていると考えられる。パートタイム有期スタッフの場合は、他の就業形態にくらべて就業時間が短い（フルタイム有期の三分の二弱）から、その分収入が少なくなることは当然だが、それを考慮にいれても、フルタイム有期より年収が少なくなっている。これは、学歴レベルの差などから推測される業務難易度の違いによって説明できる部分もあるだろうが、上記のような制度的要因によって、パートタイム有期スタッフの賃金水準が抑制されている可能性もある。いずれにせよ、この問題はコールセンターに限られないパートタイム労働一般に関わる政策問題である。

フルタイム有期スタッフと正社員スタッフの年収格差は、これとは質的に異なる問題である。ここでも、学歴レベルの差（それと対応する業務難易度の差）によって説明できる部分があることは確かである。平均年齢も正社員スタッフ（平均で 40.1 歳）のほうがフルタイム有期スタッフ（平均で 37.1 歳）より高いから、これが年収に跳ね返ってくることは考えられる。しかし、これらの要素を考慮したとしても、年収が 2 倍近い格差をもつことを合理的に説明することは容易でない。

第 2 に、センタータイプ別に見ると、派遣スタッフの場合を除き、ベンダー企業のセンターの年収が少なくなっている。パートタイム有期スタッフの場合も、差は小さいと思われる。差がはっきりしているのは、正社員スタッフ（一般企業では、平均値が 450 万円を超えているが、ベンダーでは、370 万円）とフルタイム有期スタッフ（一般企業では、どの規模でも 270 万円—290 万円であるが、ベンダーでは、223 万円）である。これについては、やはり、学歴レベルの差や平均年齢の差を考慮に入れる必要がある。しかし、それだけで差を説明できるのか、さらに分析を深める必要がある。

12. 教育訓練

表 54 . 55 . 56 . 57 は、顧客接点スタッフの初期訓練（業務オリエンテーションを含む）を示したものである。コールセンターの仕事は、未経験者の場合にはとくにそうであるが、コールセンター経験者であっても担当業務経験がない場合は、相当程度の初期訓練を必要とする場合が多い。このことが調査結果にもあらわれている。平均値を見ると、正社員スタッフで約 20 日、フルタイム有期スタッフで約 16 日、パートタイム有期スタッフで約 14 日、派遣スタッフで約 18 日が費やされている。これら初期訓練期間終了まで全く顧客対応しないわけではないかもしれないが、正社員以外のスタッフについても、相当の初期訓練が必要となっている。

同じ就業形態でも、ベンダーのセンターでは、初期訓練期間が一般企業よりやや短くなっている。平均値でみて、正社員スタッフで約 17 日、フルタイム有期スタッフで 10 日、パートタイム有期スタッフで 9 日、派遣スタッフで 9 日となっている。主力をなすフルタイム有期スタッフ、パートタイム有期スタッフについて、一般企業のセンターより 1 週間

短く初期訓練を切り上げている勘定になる。これは、専門事業者として、顧客対応訓練などを能率的に行うノウハウを持っているということもあるだろうが、一般には、業務知識面でより難易度の低い業務を担当していることによる面が大きいと考えられる。逆に言えば、多くの業務知識を要する業務は外注化しにくいという事情があると考えられる。

次に、表 58 . 59 . 60 . 61 は、顧客接点スタッフが一人前になるのにかかる期間を示したものである。初期訓練を終え、顧客対応業務についたとしても、ただちに一人前とは言えない。当初は、ベテランによるバックアップ（エスカレーション）が必要となる場合が多いだろう。平均値でみると、正社員スタッフで約 18 週間、フルタイム有期スタッフで約 15 週間、パートタイム有期スタッフで約 10 週間、派遣スタッフで約 14 週間となっている。最も短いパートタイム有期スタッフでも、2 ヶ月以上かかっている。

ベンダーのセンターでは、一般企業のセンターより、この期間がやや短くなっている。正社員スタッフで約 8 週間、フルタイム有期スタッフで約 11 週間、パートタイム有期スタッフで約 9 週間、派遣スタッフで約 8 週間である。しかし、それでも、一人前になるのに、平均で最低 2 ヶ月はかかっていることになる。ベンダーのほうがやや短い期間で一人前になっているのには、上に述べた初期訓練に関する事情と同様の事情があると推測される。

以上に見るように、顧客接点スタッフに対する初期教育訓練投資は、相当大きなものがある。このような教育訓練投資にもかかわらず、離職率が高いとすると、そのロスも相当大きなものになろう。効率的なコールセンター経営にとって、離職率低下が急務であることは間違いない。

13. 立地選択と政策支援

最後に、立地選択とそれに関わる政策支援の利用について、検討しておく。市場や産業集積へのアクセスなどの物理的制約が少なく、かつ雇用創出量の大きいコールセンターについては、各地の自治体などが積極的に誘致活動を行っており、さまざまな政策的支援を提供している。この調査では、調査地域の項目がなく、実際にどの地方に立地しているのかわからないという限界があるが、調査結果を見てみよう。

表 62 は、当該センターが現在の地域に立地している最も重要なメリットを示したものである。有能な労働力を得られるという回答が最も多く、27.3%、ついでその他が 26.0%、そしてインフラが良好が 21.4%である。これら 3 者で、四分之三に達する。その他という回答の中身であるが、インハウスのセンターの場合当然のことであるが、自社施設の中か、近辺に立地しているという理由が多い。このことは、一般企業センターのうちでも規模の小さいものにその他という回答が多いことから推測できる。

ベンダーの場合は、有能な労働力を得られるというメリットを挙げるものが 48.4%に上っており、労働力立地の傾向がとくに強い。

表 63 . 64 . 65 . 66 . 67 . 68 は、自治体・地域の支援策の利用状況を示したものである。そうした支援策の有無を聞いた上で利用状況を尋ねているわけではなく、絶対的な利用頻

度を示すにとどまる。最も利用頻度が高いのは、職業紹介サービスで 25.2%のセンターが利用していると回答している。ただしこれには、職安による通常の紹介が含まれている可能性が高く、立地促進とからめた支援策ではないものも含まれていると思われる。ついで多いのが訓練サービスの 14.1%、以下、立地援助サービスの 6.4%、立地促進助成金の 5.8%、税軽減措置の 5.1%、特別融資の 3.9%の順となっている。

ベンダーのセンターに限ってみると、利用頻度はより高い。職業紹介サービス 48.5%、訓練サービス 16.2%、立地援助サービス 16.2%、立地促進助成金 22.6%、税軽減措置 9.6%、特別融資 6.5%となっている。とくに注目されるのが、助成金を受けているセンターが四分の一近くあることである。首都圏や近畿圏など大都市圏以外に立地したベンダーのセンターの多くがこうした支援策を利用していると考えられる。

おわりに

以上、2006 年夏に実施したアンケート調査結果の概要を、顧客接点スタッフの就業形態による違い、および一般企業のセンターかベンダーのセンターかというセンタータイプによる違いに着目しつつ紹介してきた。ここで明らかになった調査結果の意味をより深く理解するためには、他の国の調査結果との比較分析や、変数間の関係の詳しい分析が必要であるが、それは次の課題として、取り急ぎ、結果報告を行う。

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。本報告は、人材ビジネス研究寄付研究部門 2005 年度、2006 年度プロジェクト「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(主査仁田道夫、メンバー前浦穂高、中道麻子)」の成果である。また、アンケート調査実施に当たっては、財団法人電気通信普及財団の研究助成を受けた。記して謝意を表したい。

表3 他のセンター数

センタータイプ	A 4 所属する組織（会社）には、現在の勤務先以外にいくつのコールセンターがあるか							総合計
	合計	0	1 ~ 2	3 ~ 8	9 以上	無回答	平均値	
合計	154 100.0	57 37.0	41 26.6	23 14.9	28 18.2	5 3.2	14.69	2,189
一般・規模 14人以下	55 100.0	29 52.7	15 27.3	7 12.7	2 3.6	2 3.6	1.40	74
一般・規模 15 ~ 49 人	42 100.0	16 38.1	13 31.0	9 21.4	1 2.4	3 7.1	1.85	72
一般・規模 50人以上	26 100.0	9 34.6	10 38.5	5 19.2	2 7.7	- -	2.62	68
ベンダー	31 100.0	3 9.7	3 9.7	2 6.5	23 74.2	- -	63.71	1,975

表4 最も主要なサービス対象分野

センタータイプ	A 8 最も主要な産業・分野										
	合計	保険	銀行・金融	NPO・ボラン ティア団体	製造業	電気・ガス・水 道	小売	通信	ホテル・旅 館	航空	マスコミ
合計	154 100.0	18 11.7	15 9.7	- -	31 20.1	3 1.9	28 18.2	14 9.1	2 1.3	3 1.9	1 0.6
一般・規模 14人以下	55 100.0	4 7.3	- -	- -	16 29.1	1 1.8	9 16.4	1 1.8	1 1.8	1 1.8	- -
一般・規模 15 ~ 49 人	42 100.0	6 14.3	8 19.0	- -	5 11.9	2 4.8	9 21.4	- -	1 2.4	2 4.8	- -
一般・規模 50人以上	26 100.0	7 26.9	4 15.4	- -	4 15.4	- -	6 23.1	3 11.5	- -	- -	- -
ベンダー	31 100.0	1 3.2	3 9.7	- -	6 19.4	- -	4 12.9	10 32.3	- -	- -	1 3.2

表4 つづき

国	地方自治体	公共サービス	医療	物流	薬品	建設	不動産・住宅	飲食店	レジャー	出版印刷
1	5	1	3	2	18	1	1	1	2	-
0.6	3.2	0.6	1.9	1.3	11.7	0.6	0.6	0.6	1.3	-
-	2	1	2	1	13	-	-	1	1	-
-	3.6	1.8	3.6	1.8	23.6	-	-	1.8	1.8	-
-	1	-	-	1	5	-	-	-	1	-
-	2.4	-	-	2.4	11.9	-	-	-	2.4	-
-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
-	3.8	-	3.8	-	-	-	-	-	-	-
1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-
3.2	3.2	-	-	-	-	3.2	3.2	-	-	-

表4 つづき

その他	無回答
4	-
2.6	-
1	-
1.8	-
1	-
2.4	-
-	-
-	-
2	-
6.5	-

表5 最も主要な業務

センタータイプ	A9センターが行っている最も主要な業務										
	合計	インバウンド顧客サービス専門	インバウンド・セールス専門	インバウンド顧客サービス	アウトバウンド	市場調査	集金	修理サービス	オペレータ・サービス	予約サービス	ITヘルプ・デスク
合計	154 100.0	108 70.1	6 3.9	13 8.4	11 7.1	- -	1 0.6	- -	1 0.6	6 3.9	4 2.6
一般・規模 14人以下	55 100.0	46 83.6	1 1.8	1 1.8	- -	- -	- -	- -	1 1.8	3 5.5	- -
一般・規模 15～49人	42 100.0	27 64.3	4 9.5	3 7.1	4 9.5	- -	- -	- -	- -	3 7.1	- -
一般・規模 50人以上	26 100.0	19 73.1	1 3.8	4 15.4	2 7.7	- -	- -	- -	- -	- -	- -
ベンダー	31 100.0	16 51.6	- -	5 16.1	5 16.1	- -	1 3.2	- -	- -	- -	4 12.9

表5 つづき

その他のヘルプ・デスク	その他	無回答
3 1.9	- -	1 0.6
3 5.5	- -	- -
- -	- -	1 2.4
- -	- -	- -
- -	- -	- -

表6 ターゲットタイムの有無

センタータイプ	D1.1 業務パフォーマンスa)到着コールに対するターゲット・タイム(比率)の有無			
	合計	ある	ない	無回答
合計	154 100.0	70 45.5	76 49.4	8 5.2
一般・規模 14人以下	55 100.0	18 32.7	34 61.8	3 5.5
一般・規模 15～49 人	42 100.0	19 45.2	21 50.0	2 4.8
一般・規模 50人以上	26 100.0	16 61.5	9 34.6	1 3.8
ベンダー	31 100.0	17 54.8	12 38.7	2 6.5

表7 ターゲット時間(秒)

センタータイプ	D1.1 業務パフォーマンスb)ターゲットの時間(秒)								
	合計	0秒～3秒	4秒～9秒	10秒～19秒	20秒～39秒	40秒以上	無回答	平均値	総合計
合計	78 100.0	2 2.6	9 11.5	17 21.8	24 30.8	4 5.1	22 28.2	34.48	1,931
一般・規模 14人以下	21 100.0	1 4.8	2 9.5	7 33.3	3 14.3	1 4.8	7 33.3	53.93	755
一般・規模 15～49 人	21 100.0	- -	4 19.0	4 19.0	7 33.3	- -	6 28.6	14.20	213
一般・規模 50人以上	17 100.0	- -	1 5.9	1 5.9	9 52.9	1 5.9	5 29.4	44.58	535
ベンダー	19 100.0	1 5.3	2 10.5	5 26.3	5 26.3	2 10.5	4 21.1	28.53	428

表8 ターゲット内応答率

センタータイプ	D1.1 業務パフォーマンスb)ターゲットの応答率								
	合計	69%以下	70%~79%	80%~89%	90%~99%	100%	無回答	平均値	総合計
合計	78 100.0	1 1.3	- -	27 34.6	15 19.2	18 23.1	17 21.8	88.77	5,415
一般・規模 14人以下	21 100.0	- -	- -	4 19.0	1 4.8	10 47.6	6 28.6	95.00	1,425
一般・規模 15~49人	21 100.0	- -	- -	9 42.9	5 23.8	2 9.5	5 23.8	86.56	1,385
一般・規模 50人以上	17 100.0	1 5.9	- -	6 35.3	6 35.3	1 5.9	3 17.6	85.00	1,190
ベンダー	19 100.0	- -	- -	8 42.1	3 15.8	5 26.3	3 15.8	88.44	1,415

表9 コール放棄率

センタータイプ	D1.1 業務パフォーマンスd)コールの放棄率								
	合計	0%~4%	5%~9%	10%~14%	15%~19%	20%以上	無回答	平均値	総合計
合計	154 100.0	55 35.7	24 15.6	11 7.1	3 1.9	14 9.1	47 30.5	7.21	771
一般・規模 14人以下	55 100.0	17 30.9	9 16.4	3 5.5	1 1.8	1 1.8	24 43.6	4.16	129
一般・規模 15~49人	42 100.0	19 45.2	5 11.9	3 7.1	2 4.8	1 2.4	12 28.6	4.87	146
一般・規模 50人以上	26 100.0	6 23.1	2 7.7	4 15.4	- -	9 34.6	5 19.2	16.10	338
ベンダー	31 100.0	13 41.9	8 25.8	1 3.2	- -	3 9.7	6 19.4	6.32	158

表 1 0 売上高の増減

センタータイプ	D 1 . 3 過去2年間のセンターの売り上げ高の増減					
	合計	増えた	減った	だいたい同じ	非該当	無回答
合計	154 100.0	33 21.4	21 13.6	24 15.6	49 31.8	27 17.5
一般・規模 1 4 人以下	55 100.0	6 10.9	6 10.9	5 9.1	23 41.8	15 27.3
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	42 100.0	6 14.3	3 7.1	8 19.0	18 42.9	7 16.7
一般・規模 5 0 人以上	26 100.0	6 23.1	5 19.2	6 23.1	7 26.9	2 7.7
ベンダー	31 100.0	15 48.4	7 22.6	5 16.1	1 3.2	3 9.7

表 1 1 就業形態別就業者総数

	合計	フルタイム	パートタイム	フルタイム	パートタイム	フルタイム	パートタイム
		正社員	正社員	有期社員	有期社員	派遣	派遣
合計	15,258 100.0	1,932 12.6	20 0.1	6,582 43.3	4,833 31.6	1,365 8.9	526 3.4
顧客接点スタッフ	12,588 100.0	774 6.1	10 0.1	5,421 43.1	4,652 37.0	1,241 9.9	490 3.9
スーパーバイザ・チームリーダ	1,688 100.0	537 31.8	10 0.6	894 53.0	153 9.1	84 5.0	10 0.6
マネジャー	421 100.0	368 87.4	- 0.0	41 9.7	2 0.5	10 2.4	- 0.0
その他	561 100.0	253 45.1	- 0.0	226 40.3	26 4.6	30 5.3	26 4.6

表 1 2 就業形態別顧客接点スタッフ数

センタータイプ	フルタイム		パートタイム		フルタイム		パートタイム	
	合計	正社員	正社員	有期社員	有期社員	派遣	派遣	
合計	12,588	774	10	5,421	4,652	1,241	490	
	100.0	6.1	0.1	43.1	37.0	9.9	3.9	
一般・規模 14人以下	289	180	2	43	37	26	1	
	100.0	62.3	0.7	14.9	12.8	9.0	0.3	
一般・規模 15～49人	783	304	-	104	154	178	43	
	100.0	38.8	0.0	13.3	19.7	22.7	5.5	
一般・規模 50人以上	3,189	250	8	742	1,182	755	252	
	100.0	7.8	0.3	23.3	37.1	23.7	7.9	
ベンダー	8,327	40	-	4,532	3,279	282	194	
	100.0	0.5	0.0	54.4	39.4	3.4	2.3	

表 1 3 顧客セグメントの分布

センタータイプ	B4センターの顧客接点スタッフが対応する顧客セグメント						
	合計	大企業ビジネス顧客	中小企業ビジネス顧客	高付加価値型マス・マーケット顧客	一般マス・マーケット顧客	その他	無回答
合計	154	28	33	25	134	23	-
	100.0	18.2	21.4	16.2	87.0	14.9	-
一般・規模 14人以下	55	9	9	9	49	7	-
	100.0	16.4	16.4	16.4	89.1	12.7	-
一般・規模 15～49人	42	5	8	6	38	8	-
	100.0	11.9	19.0	14.3	90.5	19.0	-
一般・規模 50人以上	26	1	3	4	26	4	-
	100.0	3.8	11.5	15.4	100.0	15.4	-
ベンダー	31	13	13	6	21	4	-
	100.0	41.9	41.9	19.4	67.7	12.9	-

表 1 4 複数の顧客セグメントに対応している場合の最も大きい対象

センタータイプ	B 4 - b 量的に最も大きい対応方法						
	合計	大企業ビジネス顧客	中小企業ビジネス顧客	高付加価値型マス・マーケット顧客	一般マス・マーケット顧客	その他	無回答
合計	58 100.0	6 10.3	5 8.6	6 10.3	33 56.9	7 12.1	1 1.7
一般・規模 1 4 人以下	18 100.0	1 5.6	2 11.1	2 11.1	13 72.2	- -	- -
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	13 100.0	2 15.4	- -	1 7.7	8 61.5	2 15.4	- -
一般・規模 5 0 人以上	11 100.0	- -	1 9.1	1 9.1	4 36.4	4 36.4	1 9.1
ベンダー	16 100.0	3 18.7	2 12.5	2 12.5	8 50.0	1 6.2	- -

表 1 5 主要分野の顧客接点スタッフ

センタータイプ	合計	フルタイム			
		正社員	有期契約社員	パートタイム 有期契約社員	派遣社員
合計	11,301 100.0	829 7.3	4,741 42.0	4,203 37.2	1,528 13.5
一般・規模 1 4 人以下	316 100.0	208 65.8	50 15.8	32 10.1	26 8.2
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	838 100.0	322 38.4	128 15.3	159 19.0	229 27.3
一般・規模 5 0 人以上	3,124 100.0	256 8.2	711 22.8	1,180 37.8	977 31.3
ベンダー	7,023 100.0	43 0.6	3,852 54.8	2,832 40.3	296 4.2

表 1 6 従業者に占める非正規の割合

センタータイプ	B 1、2 従業員の数総合計に占める割合 (1 C + 1 D + 2 A + 2 B)										
	合計	0%	1% ~ 19%	20% ~ 39%	40% ~ 59%	60% ~ 79%	80% ~ 99%	100%	無回答	平均値	総合計
合計	154 100.0	30 19.5	8 5.2	25 16.2	11 7.1	23 14.9	50 32.5	7 4.5	-	53.32	8,212
一般・規模 14人以下	55 100.0	24 43.6	4 7.3	12 21.8	6 10.9	5 9.1	3 5.5	1 1.8	-	24.73	1,360
一般・規模 15 ~ 49 人	42 100.0	6 14.3	4 9.5	6 14.3	3 7.1	11 26.2	11 26.2	1 2.4	-	52.64	2,211
一般・規模 50人以上	26 100.0	-	-	3 11.5	2 7.7	4 15.4	14 53.8	3 11.5	-	78.62	2,044
ベンダー	31 100.0	-	-	4 12.9	-	3 9.7	22 71.0	2 6.5	-	83.77	2,597

表 1 7 顧客接点スタッフに占める非正規の割合

センタータイプ	B 1、2 従業員の数顧客接点合計に占める割合 (1 C + 1 D + 2 A + 2 B)										
	合計	0%	1% ~ 19%	20% ~ 39%	40% ~ 59%	60% ~ 79%	80% ~ 99%	100%	無回答	平均値	総合計
合計	154 100.0	32 20.8	2 1.3	20 13.0	12 7.8	8 5.2	25 16.2	55 35.7	-	61.84	9,524
一般・規模 14人以下	55 100.0	24 43.6	1 1.8	11 20.0	6 10.9	2 3.6	3 5.5	8 14.5	-	33.18	1,825
一般・規模 15 ~ 49 人	42 100.0	8 19.0	1 2.4	6 14.3	4 9.5	3 7.1	8 19.0	12 28.6	-	59.62	2,504
一般・規模 50人以上	26 100.0	-	-	3 11.5	1 3.8	3 11.5	7 26.9	12 46.2	-	85.00	2,210
ベンダー	31 100.0	-	-	-	1 3.2	-	7 22.6	23 74.2	-	96.29	2,985

表 18 フルタイム有期社員採用理由

センタータイプ	B 6 - a これらの種類のスタッフを採用する最も重要な理由B フルタイム有期社員							
	合計	コスト圧縮	正社員登用のための試用期間	景気変動などへのバッファ	代替要員	欠勤穴埋め要員	一時的ピーク業務対応	無回答
合計	75 100.0	43 57.3	9 12.0	3 4.0	2 2.7	2 2.7	1 1.3	15 20.0
一般・規模 14人以下	16 100.0	9 56.2	- -	- -	- -	1 6.2	- -	6 37.5
一般・規模 15～49人	22 100.0	10 45.5	3 13.6	- -	2 9.1	1 4.5	1 4.5	5 22.7
一般・規模 50人以上	13 100.0	8 61.5	1 7.7	1 7.7	- -	- -	- -	3 23.1
ベンダー	24 100.0	16 66.7	5 20.8	2 8.3	- -	- -	- -	1 4.2

表 19 パートタイム有期社員採用理由

センタータイプ	B 6 - a これらの種類のスタッフを採用する最も重要な理由C パートタイム有期社員							
	合計	コスト圧縮	正社員登用のための試用期間	景気変動などへのバッファ	代替要員	欠勤穴埋め要員	一時的ピーク業務対応	無回答
合計	65 100.0	39 60.0	1 1.5	3 4.6	1 1.5	3 4.6	7 10.8	11 16.9
一般・規模 14人以下	13 100.0	8 61.5	1 7.7	- -	- -	- -	1 7.7	3 23.1
一般・規模 15～49人	17 100.0	12 70.6	- -	- -	1 5.9	- -	1 5.9	3 17.6
一般・規模 50人以上	15 100.0	7 46.7	- -	- -	- -	2 13.3	2 13.3	4 26.7
ベンダー	20 100.0	12 60.0	- -	3 15.0	- -	1 5.0	3 15.0	1 5.0

表 2 0 派遣社員採用理由

センタータイプ	B 6 - a これらの種類のスタッフを採用する最も重要な理由D 派遣社員							
	合計	コスト圧縮	正社員登用のための試用期間	景気変動などへのバッファー	代替要員	欠勤穴埋め要員	一時的ピーク業務対応	無回答
合計	70 100.0	36 51.4	3 4.3	4 5.7	4 5.7	3 4.3	12 17.1	8 11.4
一般・規模 1 4 人以下	12 100.0	6 50.0	1 8.3	1 8.3	- -	- -	1 8.3	3 25.0
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	25 100.0	14 56.0	- -	2 8.0	1 4.0	1 4.0	4 16.0	3 12.0
一般・規模 5 0 人以上	18 100.0	9 50.0	2 11.1	1 5.6	1 5.6	1 5.6	2 11.1	2 11.1
ベンダー	15 100.0	7 46.7	- -	- -	2 13.3	1 6.7	5 33.3	- -

表 2 1 有期契約の実情

センタータイプ	B 6 - d 有期契約社員の雇用の実情				
	合計	ほぼ自動更新されている	勤務状況等で更新しない場合がある	雇用の継続的にならないように管理	無回答
合計	124 100.0	72 58.1	7 5.6	10 8.1	35 28.2
一般・規模 1 4 人以下	31 100.0	19 61.3	1 3.2	1 3.2	10 32.3
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	36 100.0	22 61.1	1 2.8	5 13.9	8 22.2
一般・規模 5 0 人以上	26 100.0	17 65.4	3 11.5	- -	6 23.1
ベンダー	31 100.0	14 45.2	2 6.5	4 12.9	11 35.5

表 2 2 正社員顧客接点スタッフの一般的就業時間数

センタータイプ	B 8 「顧客接点スタッフ」の一般的な平均週就業時間A 正社員							
	合計	3 0 時間未満	3 0 時間以上 4 0 時間未満	4 0 時間	4 0 時間超	無回答	平均値	総合計
合計	108 100.0	8 7.4	25 23.1	51 47.2	23 21.3	1 0.9	38.14	4,081
一般・規模 1 4 人以下	49 100.0	5 10.2	13 26.5	23 46.9	7 14.3	1 2.0	36.56	1,755
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	33 100.0	1 3.0	10 30.3	13 39.4	9 27.3	- -	40.03	1,321
一般・規模 5 0 人以上	15 100.0	1 6.7	2 13.3	8 53.3	4 26.7	- -	38.93	584
ベンダー	11 100.0	1 9.1	- -	7 63.6	3 27.3	- -	38.27	421

表 2 3 フルタイム有期顧客接点スタッフの一般的就業時間数

センタータイプ	B 8 「顧客接点スタッフ」の一般的な平均週就業時間B フルタイム有期社員							
	合計	3 0 時間未満	3 0 時間以上 4 0 時間未満	4 0 時間	4 0 時間超	無回答	平均値	総合計
合計	75 100.0	5 6.7	31 41.3	33 44.0	4 5.3	2 2.7	36.73	2,681
一般・規模 1 4 人以下	16 100.0	4 25.0	6 37.5	5 31.2	- -	1 6.2	30.93	464
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	22 100.0	1 4.5	8 36.4	9 40.9	3 13.6	1 4.5	38.14	801
一般・規模 5 0 人以上	13 100.0	- -	7 53.8	6 46.2	- -	- -	37.77	491
ベンダー	24 100.0	- -	10 41.7	13 54.2	1 4.2	- -	38.54	925

表 2 4 パートタイム有期顧客接点スタッフの一般的就業時間数

センタータイプ	B 8 「顧客接点スタッフ」の一般的な平均週就業時間C パートタイム有期社員							
	合計	3 0 時間未満	3 0 時間以上 4 0 時間未満	4 0 時間	4 0 時間超	無回答	平均値	総合計
合計	65 100.0	46 70.8	8 12.3	6 9.2	- -	5 7.7	22.92	1,375
一般・規模 1 4 人以下	13 100.0	8 61.5	3 23.1	1 7.7	- -	1 7.7	25.25	303
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	17 100.0	11 64.7	5 29.4	- -	- -	1 5.9	22.13	354
一般・規模 5 0 人以上	15 100.0	10 66.7	- -	3 20.0	- -	2 13.3	21.23	276
ベンダー	20 100.0	17 85.0	- -	2 10.0	- -	1 5.0	23.26	442

表 2 5 派遣顧客接点スタッフの一般的就業時間数

センタータイプ	B 8 「顧客接点スタッフ」の一般的な平均週就業時間D 派遣社員							
	合計	3 0 時間未満	3 0 時間以上 4 0 時間未満	4 0 時間	4 0 時間超	無回答	平均値	総合計
合計	70 100.0	9 12.9	25 35.7	25 35.7	5 7.1	6 8.6	35.55	2,275
一般・規模 1 4 人以下	12 100.0	- -	5 41.7	5 41.7	1 8.3	1 8.3	38.91	428
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	25 100.0	3 12.0	10 40.0	7 28.0	1 4.0	4 16.0	34.86	732
一般・規模 5 0 人以上	18 100.0	5 27.8	5 27.8	6 33.3	1 5.6	1 5.6	32.59	554
ベンダー	15 100.0	1 6.7	5 33.3	7 46.7	2 13.3	- -	37.40	561

表 2 6 正社員顧客接点スタッフの欠勤率

センタータイプ	B 9 通常の勤務日における「顧客接点スタッフ」の欠勤率A 正社員									
	合計	0%	1% ~ 2%	3% ~ 4%	5% ~ 9%	10%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	108	56	27	7	11	3	4	1.41	147	
	100.0	51.9	25.0	6.5	10.2	2.8	3.7			
一般・規模 14人以下	49	33	7	4	3	-	2	0.83	39	
	100.0	67.3	14.3	8.2	6.1	-	4.1			
一般・規模 15 ~ 49人	33	14	9	2	4	2	2	1.87	58	
	100.0	42.4	27.3	6.1	12.1	6.1	6.1			
一般・規模 50人以上	15	5	6	1	3	-	-	1.80	27	
	100.0	33.3	40.0	6.7	20.0	-	-			
バンダー	11	4	5	-	1	1	-	2.09	23	
	100.0	36.4	45.5	-	9.1	9.1	-			

表 2 7 フルタイム有期顧客接点スタッフの欠勤率

センタータイプ	B 9 通常の勤務日における「顧客接点スタッフ」の欠勤率B フルタイム有期社員									
	合計	0%	1% ~ 2%	3% ~ 4%	5% ~ 9%	10%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	75	26	8	12	18	4	7	2.81	191	
	100.0	34.7	10.7	16.0	24.0	5.3	9.3			
一般・規模 14人以下	16	10	-	-	4	-	2	1.43	20	
	100.0	62.5	-	-	25.0	-	12.5			
一般・規模 15 ~ 49人	22	10	4	1	4	1	2	1.95	39	
	100.0	45.5	18.2	4.5	18.2	4.5	9.1			
一般・規模 50人以上	13	3	1	3	3	2	1	4.25	51	
	100.0	23.1	7.7	23.1	23.1	15.4	7.7			
バンダー	24	3	3	8	7	1	2	3.68	81	
	100.0	12.5	12.5	33.3	29.2	4.2	8.3			

表 2 8 パートタイム有期顧客接点スタッフの欠勤率

センタータイプ	B 9 通常の勤務日における「顧客接点スタッフ」の欠勤率C パートタイム有期社員								
	合計	0%	1%～2%	3%～4%	5%～9%	10%以上	無回答	平均値	総合計
合計	65 100.0	17 26.2	7 10.8	6 9.2	15 23.1	13 20.0	7 10.8	5.31	308
一般・規模 14人以下	13 100.0	9 69.2	- -	- -	2 15.4	1 7.7	1 7.7	1.67	20
一般・規模 15～49人	17 100.0	7 41.2	3 17.6	- -	2 11.8	4 23.5	1 5.9	5.94	95
一般・規模 50人以上	15 100.0	- -	2 13.3	3 20.0	3 20.0	4 26.7	3 20.0	6.17	74
バンダー	20 100.0	1 5.0	2 10.0	3 15.0	8 40.0	4 20.0	2 10.0	6.61	119

表 2 9 派遣顧客接点スタッフの欠勤率

センタータイプ	B 9 通常の勤務日における「顧客接点スタッフ」の欠勤率D 派遣社員								
	合計	0%	1%～2%	3%～4%	5%～9%	10%以上	無回答	平均値	総合計
合計	70 100.0	14 20.0	14 20.0	8 11.4	19 27.1	6 8.6	9 12.9	3.59	219
一般・規模 14人以下	12 100.0	5 41.7	2 16.7	2 16.7	2 16.7	- -	1 8.3	1.82	20
一般・規模 15～49人	25 100.0	5 20.0	7 28.0	1 4.0	5 20.0	2 8.0	5 20.0	3.30	66
一般・規模 50人以上	18 100.0	2 11.1	4 22.2	4 22.2	4 22.2	3 16.7	1 5.6	4.29	73
バンダー	15 100.0	2 13.3	1 6.7	1 6.7	8 53.3	1 6.7	2 13.3	4.62	60

表 3 0 正社員顧客接点スタッフの離職率

センタータイプ	B 1 1 過去 1 年間にa)自己都合で離職した人の割合A 正社員									
	合計	0%	1%~4%	5%~9%	10%~14%	15%~19%	20%以上	無回答	平均値	総合計
合計	108	55	7	4	4	3	17	18	7.69	692
	100.0	50.9	6.5	3.7	3.7	2.8	15.7	16.7		
一般・規模 14人以下	49	28	-	-	1	2	8	10	7.69	300
	100.0	57.1	-	-	2.0	4.1	16.3	20.4		
一般・規模 15~49人	33	16	2	4	3	1	3	4	4.93	143
	100.0	48.5	6.1	12.1	9.1	3.0	9.1	12.1		
一般・規模 50人以上	15	6	5	-	-	-	3	1	12.71	178
	100.0	40.0	33.3	-	-	-	20.0	6.7		
バンダー	11	5	-	-	-	-	3	3	8.88	71
	100.0	45.5	-	-	-	-	27.3	27.3		

表 3 1 フルタイム有期顧客接点スタッフの離職率

センタータイプ	B 1 1 過去 1 年間にa)自己都合で離職した人の割合B フルタイム有期社員									
	合計	0%	1%~4%	5%~9%	10%~14%	15%~19%	20%以上	無回答	平均値	総合計
合計	75	26	4	4	8	3	13	17	12.74	739
	100.0	34.7	5.3	5.3	10.7	4.0	17.3	22.7		
一般・規模 14人以下	16	5	-	-	2	-	5	4	20.42	245
	100.0	31.2	-	-	12.5	-	31.2	25.0		
一般・規模 15~49人	22	17	-	-	-	-	1	4	4.44	80
	100.0	77.3	-	-	-	-	4.5	18.2		
一般・規模 50人以上	13	3	1	1	4	1	1	2	8.18	90
	100.0	23.1	7.7	7.7	30.8	7.7	7.7	15.4		
バンダー	24	1	3	3	2	2	6	7	19.06	324
	100.0	4.2	12.5	12.5	8.3	8.3	25.0	29.2		

表 3 2 パートタイム有期顧客接点スタッフの離職率

センタータイプ	B 1 1 過去 1 年間にa)自己都合で離職した人の割合C パートタイム有期社員									
	合計	0%	1%~4%	5%~9%	10%~14%	15%~19%	20%以上	無回答	平均値	総合計
合計	65 100.0	14 21.5	3 4.6	7 10.8	4 6.2	3 4.6	16 24.6	18 27.7	21.28	1,000
一般・規模 14人以下	13 100.0	8 61.5	- -	- -	- -	- -	1 7.7	4 30.8	11.11	100
一般・規模 15~49人	17 100.0	5 29.4	- -	1 5.9	1 5.9	1 5.9	6 35.3	3 17.6	23.07	323
一般・規模 50人以上	15 100.0	- -	1 6.7	2 13.3	3 20.0	- -	4 26.7	5 33.3	23.30	233
ベンダー	20 100.0	1 5.0	2 10.0	4 20.0	- -	2 10.0	5 25.0	6 30.0	24.57	344

表 3 3 派遣顧客接点スタッフの離職率

センタータイプ	B 1 1 過去 1 年間にa)自己都合で離職した人の割合D 派遣社員									
	合計	0%	1%~4%	5%~9%	10%~14%	15%~19%	20%以上	無回答	平均値	総合計
合計	70 100.0	23 32.9	1 1.4	1 1.4	5 7.1	- -	24 34.3	16 22.9	18.15	980
一般・規模 14人以下	12 100.0	5 41.7	- -	- -	- -	- -	3 25.0	4 33.3	10.63	85
一般・規模 15~49人	25 100.0	8 32.0	- -	- -	- -	- -	12 48.0	5 20.0	26.30	526
一般・規模 50人以上	18 100.0	3 16.7	- -	1 5.6	3 16.7	- -	8 44.4	3 16.7	16.47	247
ベンダー	15 100.0	7 46.7	1 6.7	- -	2 13.3	- -	1 6.7	4 26.7	11.09	122

表 3 4 正社員顧客接点スタッフの平均年齢

センタータイプ	B 1 2 平均年齢と勤続年数a)平均年齢1正社員								
	合計	2 0 歳 ~ 2 4 歳	2 5 歳 ~ 2 9 歳	3 0 歳 ~ 3 9 歳	4 0 歳 ~ 4 9 歳	5 0 歳以上	無回答	平均値	総合計
合計	108 100.0	- -	5 4.6	42 38.9	41 38.0	12 11.1	8 7.4	40.13	4,013
一般・規模 1 4 人以下	49 100.0	- -	1 2.0	15 30.6	24 49.0	6 12.2	3 6.1	41.67	1,917
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	33 100.0	- -	2 6.1	15 45.5	10 30.3	4 12.1	2 6.1	39.13	1,213
一般・規模 5 0 人以上	15 100.0	- -	- -	6 40.0	5 33.3	2 13.3	2 13.3	41.31	537
ベンダー	11 100.0	- -	2 18.2	6 54.5	2 18.2	- -	1 9.1	34.60	346

表 3 5 フルタイム有期顧客接点スタッフの平均年齢

センタータイプ	B 1 2 平均年齢と勤続年数a)平均年齢2フルタイム有期社員								
	合計	2 0 歳 ~ 2 4 歳	2 5 歳 ~ 2 9 歳	3 0 歳 ~ 3 9 歳	4 0 歳 ~ 4 9 歳	5 0 歳以上	無回答	平均値	総合計
合計	75 100.0	- -	15 20.0	28 37.3	14 18.7	7 9.3	11 14.7	37.14	2,377
一般・規模 1 4 人以下	16 100.0	- -	3 18.7	5 31.2	2 12.5	4 25.0	2 12.5	41.21	577
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	22 100.0	- -	2 9.1	10 45.5	7 31.8	1 4.5	2 9.1	37.70	754
一般・規模 5 0 人以上	13 100.0	- -	1 7.7	5 38.5	1 7.7	2 15.4	4 30.8	39.22	353
ベンダー	24 100.0	- -	9 37.5	8 33.3	4 16.7	- -	3 12.5	33.00	693

表 3 6 パートタイム有期顧客接点スタッフの平均年齢

センタータイプ	B 1 2 平均年齢と勤続年数a)平均年齢 ³ パートタイム有期社員								
	合計	2 0 歳 ~ 2 4 歳	2 5 歳 ~ 2 9 歳	3 0 歳 ~ 3 9 歳	4 0 歳 ~ 4 9 歳	5 0 歳以上	無回答	平均値	総合計
合計	65 100.0	1 1.5	5 7.7	16 24.6	18 27.7	11 16.9	14 21.5	40.51	2,066
一般・規模 1 4 人以下	13 100.0	- -	- -	3 23.1	2 15.4	4 30.8	4 30.8	45.00	405
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	17 100.0	- -	- -	4 23.5	6 35.3	4 23.5	3 17.6	42.93	601
一般・規模 5 0 人以上	15 100.0	- -	1 6.7	3 20.0	4 26.7	1 6.7	6 40.0	39.56	356
ベンダー	20 100.0	1 5.0	4 20.0	6 30.0	6 30.0	2 10.0	1 5.0	37.05	704

表 3 7 派遣顧客接点スタッフの平均年齢

センタータイプ	B 1 2 平均年齢と勤続年数a)平均年齢 ⁴ 派遣社員								
	合計	2 0 歳 ~ 2 4 歳	2 5 歳 ~ 2 9 歳	3 0 歳 ~ 3 9 歳	4 0 歳 ~ 4 9 歳	5 0 歳以上	無回答	平均値	総合計
合計	70 100.0	2 2.9	10 14.3	31 44.3	8 11.4	2 2.9	17 24.3	33.30	1,765
一般・規模 1 4 人以下	12 100.0	- -	2 16.7	5 41.7	4 33.3	- -	1 8.3	33.55	369
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	25 100.0	- -	2 8.0	14 56.0	3 12.0	1 4.0	5 20.0	34.95	699
一般・規模 5 0 人以上	18 100.0	- -	5 27.8	5 27.8	1 5.6	1 5.6	6 33.3	33.58	403
ベンダー	15 100.0	2 13.3	1 6.7	7 46.7	- -	- -	5 33.3	29.40	294

表 3 8 正社員顧客接点スタッフの平均勤続年数

センタータイプ	B 1 2 平均年齢と勤続年数b)平均勤続年数1 正社員							
	合計	0年～1年	2年～4年	5年～9年	10年以上	無回答	平均値	総合計
合計	108 100.0	4 3.7	25 23.1	14 13.0	48 44.4	17 15.7	11.63	1,058
一般・規模 14人以下	49 100.0	2 4.1	7 14.3	8 16.3	24 49.0	8 16.3	13.02	534
一般・規模 15～49人	33 100.0	1 3.0	10 30.3	3 9.1	15 45.5	4 12.1	10.83	314
一般・規模 50人以上	15 100.0	- -	5 33.3	1 6.7	6 40.0	3 20.0	12.33	148
バンダー	11 100.0	1 9.1	3 27.3	2 18.2	3 27.3	2 18.2	6.89	62

表 3 9 フルタイム有期顧客接点スタッフの平均勤続年数

センタータイプ	B 1 2 平均年齢と勤続年数b)平均勤続年数2 フルタイム有期社員							
	合計	0年～1年	2年～4年	5年～9年	10年以上	無回答	平均値	総合計
合計	75 100.0	14 18.7	31 41.3	13 17.3	4 5.3	13 17.3	4.66	289
一般・規模 14人以下	16 100.0	3 18.7	6 37.5	1 6.2	3 18.7	3 18.7	7.15	93
一般・規模 15～49人	22 100.0	2 9.1	6 27.3	10 45.5	1 4.5	3 13.6	6.63	126
一般・規模 50人以上	13 100.0	2 15.4	6 46.2	1 7.7	- -	4 30.8	2.56	23
バンダー	24 100.0	7 29.2	13 54.2	1 4.2	- -	3 12.5	2.24	47

表 4 0 パートタイム有期顧客接点スタッフの平均勤続年数

センタータイプ	B 1 2 平均年齢と勤続年数b)平均勤続年数3 パートタイム有期社員							
	合計	0年～1年	2年～4年	5年～9年	10年以上	無回答	平均値	総合計
合計	65 100.0	9 13.8	27 41.5	9 13.8	5 7.7	15 23.1	3.82	191
一般・規模 14人以下	13 100.0	1 7.7	5 38.5	3 23.1	- -	4 30.8	3.67	33
一般・規模 15～49 人	17 100.0	1 5.9	7 41.2	1 5.9	4 23.5	4 23.5	6.23	81
一般・規模 50人以上	15 100.0	2 13.3	5 33.3	1 6.7	1 6.7	6 40.0	3.22	29
バンダー	20 100.0	5 25.0	10 50.0	4 20.0	- -	1 5.0	2.53	48

表 4 1 派遣顧客接点スタッフの平均勤続年数

センタータイプ	B 1 2 平均年齢と勤続年数b)平均勤続年数4派遣社員							
	合計	0年～1年	2年～4年	5年～9年	10年以上	無回答	平均値	総合計
合計	70 100.0	22 31.4	30 42.9	- -	- -	18 25.7	1.69	88
一般・規模 14人以下	12 100.0	6 50.0	3 25.0	- -	- -	3 25.0	1.33	12
一般・規模 15～49 人	25 100.0	3 12.0	15 60.0	- -	- -	7 28.0	1.94	35
一般・規模 50人以上	18 100.0	4 22.2	9 50.0	- -	- -	5 27.8	2.23	29
バンダー	15 100.0	9 60.0	3 20.0	- -	- -	3 20.0	1.00	12

表 4 2 正社員顧客接点スタッフの一般的学歴

センタータイプ	B 1 3 「顧客接点スタッフ」の一般的な学歴レベルA 正社員							
	合計	高校卒	大学・高専など 高等教育中退	専門学校卒	短大・高専卒	大学卒	大学院卒	無回答
合計	108 100.0	15 13.9	6 5.6	2 1.9	13 12.0	64 59.3	3 2.8	5 4.6
一般・規模 1 4 人以下	49 100.0	4 8.2	5 10.2	- -	7 14.3	30 61.2	2 4.1	1 2.0
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	33 100.0	7 21.2	- -	1 3.0	6 18.2	15 45.5	1 3.0	3 9.1
一般・規模 5 0 人以上	15 100.0	4 26.7	- -	1 6.7	- -	10 66.7	- -	- -
ベンダー	11 100.0	- -	1 9.1	- -	- -	9 81.8	- -	1 9.1

表 4 3 フルタイム有期顧客接点スタッフの一般的学歴

センタータイプ	B 1 3 「顧客接点スタッフ」の一般的な学歴レベルB フルタイム有期社員							
	合計	高校卒	大学・高専など 高等教育中退	専門学校卒	短大・高専卒	大学卒	大学院卒	無回答
合計	75 100.0	24 32.0	2 2.7	3 4.0	13 17.3	20 26.7	- -	13 17.3
一般・規模 1 4 人以下	16 100.0	4 25.0	- -	1 6.2	2 12.5	7 43.7	- -	2 12.5
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	22 100.0	9 40.9	- -	- -	4 18.2	5 22.7	- -	4 18.2
一般・規模 5 0 人以上	13 100.0	3 23.1	- -	1 7.7	2 15.4	5 38.5	- -	2 15.4
ベンダー	24 100.0	8 33.3	2 8.3	1 4.2	5 20.8	3 12.5	- -	5 20.8

表 4 4 パートタイム有期顧客接点スタッフの一般的学歴

センタータイプ	B 1 3 「顧客接点スタッフ」の一般的な学歴レベルC パートタイム有期社員							
	合計	高校卒	大学・高専など 高等教育中退	専門学校卒	短大・高専卒	大学卒	大学院卒	無回答
合計	65 100.0	28 43.1	1 1.5	1 1.5	17 26.2	9 13.8	-	9 13.8
一般・規模 1 4 人以下	13 100.0	4 30.8	1 7.7	-	4 30.8	2 15.4	-	2 15.4
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	17 100.0	8 47.1	-	-	3 17.6	4 23.5	-	2 11.8
一般・規模 5 0 人以上	15 100.0	5 33.3	-	1 6.7	5 33.3	2 13.3	-	2 13.3
ベンダー	20 100.0	11 55.0	-	-	5 25.0	1 5.0	-	3 15.0

表 4 5 派遣顧客接点スタッフの一般的学歴

センタータイプ	B 1 3 「顧客接点スタッフ」の一般的な学歴レベルD 派遣社員							
	合計	高校卒	大学・高専など 高等教育中退	専門学校卒	短大・高専卒	大学卒	大学院卒	無回答
合計	70 100.0	20 28.6	1 1.4	7 10.0	16 22.9	10 14.3	1 1.4	15 21.4
一般・規模 1 4 人以下	12 100.0	3 25.0	-	1 8.3	5 41.7	2 16.7	-	1 8.3
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	25 100.0	5 20.0	-	-	8 32.0	4 16.0	1 4.0	7 28.0
一般・規模 5 0 人以上	18 100.0	6 33.3	-	2 11.1	3 16.7	4 22.2	-	3 16.7
ベンダー	15 100.0	6 40.0	1 6.7	4 26.7	-	-	-	4 26.7

表 4 6 正社員顧客接点スタッフの女性比率

センタータイプ	B 1 4 「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合A 正社員										
	合計	0%	1%～19%	20%～39%	40%～59%	60%～79%	80%～99%	100%	無回答	平均値	総合計
合計	108	12	4	17	21	18	9	27	-	58.26	6,292
	100.0	11.1	3.7	15.7	19.4	16.7	8.3	25.0	-		
一般・規模 14人以下	49	7	3	5	11	7	4	12	-	56.57	2,772
	100.0	14.3	6.1	10.2	22.4	14.3	8.2	24.5	-		
一般・規模 15～49人	33	1	-	7	4	4	3	14	-	70.24	2,318
	100.0	3.0	-	21.2	12.1	12.1	9.1	42.4	-		
一般・規模 50人以上	15	2	1	5	3	2	1	1	-	41.47	622
	100.0	13.3	6.7	33.3	20.0	13.3	6.7	6.7	-		
バンダー	11	2	-	-	3	5	1	-	-	52.73	580
	100.0	18.2	-	-	27.3	45.5	9.1	-	-		

表 4 7 フルタイム有期顧客接点スタッフの女性比率

センタータイプ	B 1 4 「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合B フルタイム有期社員										
	合計	0%	1%～19%	20%～39%	40%～59%	60%～79%	80%～99%	100%	無回答	平均値	総合計
合計	75	4	-	2	4	10	11	39	5	82.66	5,786
	100.0	5.3	-	2.7	5.3	13.3	14.7	52.0	6.7		
一般・規模 14人以下	16	1	-	-	1	1	-	11	2	86.50	1,211
	100.0	6.2	-	-	6.2	6.2	-	68.7	12.5		
一般・規模 15～49人	22	1	-	-	1	-	-	19	1	92.86	1,950
	100.0	4.5	-	-	4.5	-	-	86.4	4.5		
一般・規模 50人以上	13	2	-	-	1	2	3	4	1	71.08	853
	100.0	15.4	-	-	7.7	15.4	23.1	30.8	7.7		
バンダー	24	-	-	2	1	7	8	5	1	77.04	1,772
	100.0	-	-	8.3	4.2	29.2	33.3	20.8	4.2		

表 4 8 パートタイム顧客接点スタッフの女性比率

センタータイプ	B 1 4 「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合C パートタイム有期社員										
	合計	0%	1%～19%	20%～39%	40%～59%	60%～79%	80%～99%	100%	無回答	平均値	総合計
合計	65 100.0	1 1.5	-	1 1.5	2 3.1	5 7.7	19 29.2	35 53.8	2 3.1	91.19	5,745
一般・規模 14人以下	13 100.0	1 7.7	-	-	1 7.7	-	-	10 76.9	1 7.7	87.08	1,045
一般・規模 15～49 人	17 100.0	-	-	-	1 5.9	-	1 5.9	14 82.4	1 5.9	96.25	1,540
一般・規模 50人以上	15 100.0	-	-	-	-	3 20.0	5 33.3	7 46.7	-	91.00	1,365
ベンダー	20 100.0	-	-	1 5.0	-	2 10.0	13 65.0	4 20.0	-	89.75	1,795

表 4 9 派遣顧客接点スタッフの女性比率

センタータイプ	B 1 4 「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合D 派遣社員										
	合計	0%	1%～19%	20%～39%	40%～59%	60%～79%	80%～99%	100%	無回答	平均値	総合計
合計	70 100.0	3 4.3	-	2 2.9	6 8.6	6 8.6	11 15.7	40 57.1	2 2.9	84.37	5,737
一般・規模 14人以下	12 100.0	-	-	-	-	1 8.3	-	10 83.3	1 8.3	97.00	1,067
一般・規模 15～49 人	25 100.0	-	-	-	-	-	5 20.0	19 76.0	1 4.0	97.17	2,332
一般・規模 50人以上	18 100.0	1 5.6	-	1 5.6	3 16.7	1 5.6	4 22.2	8 44.4	-	78.61	1,415
ベンダー	15 100.0	2 13.3	-	1 6.7	3 20.0	4 26.7	2 13.3	3 20.0	-	61.53	923

表50 正社員顧客接点スタッフの一般的年収

センタータイプ	C1.1「顧客接点スタッフ」の給与a)一般的年収A 正社員										
	合計	69万円以下	70万円～99万円	100万円～109万円	110万円～129万円	130万円～249万円	250万円～399万円	400万円～599万円	600万円～999万円	1000万以上	無回答
合計	108	-	-	-	-	1	12	30	16	2	47
	100.0	-	-	-	-	0.9	11.1	27.8	14.8	1.9	43.5
一般・規模14人以下	49	-	-	-	-	-	5	12	11	1	20
	100.0	-	-	-	-	-	10.2	24.5	22.4	2.0	40.8
一般・規模15～49人	33	-	-	-	-	1	3	10	3	1	15
	100.0	-	-	-	-	3.0	9.1	30.3	9.1	3.0	45.5
一般・規模50人以上	15	-	-	-	-	-	2	5	2	-	6
	100.0	-	-	-	-	-	13.3	33.3	13.3	-	40.0
ベンダー	11	-	-	-	-	-	2	3	-	-	6
	100.0	-	-	-	-	-	18.2	27.3	-	-	54.5

表50 つづき

平均値	総合計
496.84	30,307
540.00	15,660
478.17	8,607
465.56	4,190
370.00	1,850

表5 1 フルタイム有期顧客接点スタッフの一般的年収

センタータイプ	C 1 . 1 「顧客接点スタッフ」の給与a)一般的年収B フルタイム有期社員										
	合計	6 9万円以下	7 0万円～9 9万円	1 0 0万円～1 0 9万円	1 1 0万円～1 2 9万円	1 3 0万円～2 4 9万円	2 5 0万円～3 9 9万円	4 0 0万円～5 9 9万円	6 0 0万円～9 9 9万円	1 0 0 0万以上	無回答
合計	75 100.0	- -	- -	- -	1 1.3	22 29.3	20 26.7	4 5.3	- -	- -	28 37.3
一般・規模 1 4人以下	16 100.0	- -	- -	- -	- -	1 6.2	7 43.7	- -	- -	- -	8 50.0
一般・規模 1 5～4 9人	22 100.0	- -	- -	- -	1 4.5	4 18.2	3 13.6	2 9.1	- -	- -	12 54.5
一般・規模 5 0人以上	13 100.0	- -	- -	- -	- -	5 38.5	4 30.8	2 15.4	- -	- -	2 15.4
ベンダー	24 100.0	- -	- -	- -	- -	12 50.0	6 25.0	- -	- -	- -	6 25.0

表5 1 つづき

平均値	総合計
258.94	12,170
276.25	2,210
272.00	2,720
292.27	3,215
223.61	4,025

表5.2 パートタイム有期顧客接点スタッフの一般的年収

センタータイプ	C1.1「顧客接点スタッフ」の給与a)一般的年収C パートタイム有期社員										
	合計	69万円以下	70万円～99万円	100万円～109万円	110万円～129万円	130万円～249万円	250万円～399万円	400万円～599万円	600万円～999万円	1000万以上	無回答
合計	66 100.0	3 4.5	12 18.2	13 19.7	4 6.1	11 16.7	1 1.5	- -	1 1.5	- -	21 31.8
一般・規模 14人以下	13 100.0	1 7.7	1 7.7	4 30.8	1 7.7	3 23.1	- -	- -	- -	- -	3 23.1
一般・規模 15～49人	17 100.0	- -	3 17.6	3 17.6	- -	1 5.9	- -	- -	- -	- -	10 58.8
一般・規模 50人以上	16 100.0	2 12.5	1 6.2	2 12.5	1 6.2	4 25.0	- -	- -	1 6.2	- -	5 31.2
ベンダー	20 100.0	- -	7 35.0	4 20.0	2 10.0	3 15.0	1 5.0	- -	- -	- -	3 15.0

表5.2 つづき

平均値	総合計
134.33	6,045
125.80	1,258
116.71	817
177.64	1,954
118.59	2,016

表5.3 派遣顧客接点スタッフの一般的年収

センタータイプ	C1.1「顧客接点スタッフ」の給与a)一般的年収D 派遣社員										
	合計	69万円以下	70万円～99万円	100万円～109万円	110万円～129万円	130万円～249万円	250万円～399万円	400万円～599万円	600万円～999万円	1000万以上	無回答
合計	70 100.0	- -	- -	2 2.9	- -	15 21.4	17 24.3	5 7.1	- -	- -	31 44.3
一般・規模 14人以下	12 100.0	- -	- -	- -	- -	2 16.7	4 33.3	1 8.3	- -	- -	5 41.7
一般・規模 15～49人	25 100.0	- -	- -	- -	- -	4 16.0	7 28.0	1 4.0	- -	- -	13 52.0
一般・規模 50人以上	18 100.0	- -	- -	2 11.1	- -	6 33.3	4 22.2	1 5.6	- -	- -	5 27.8
ベンダー	15 100.0	- -	- -	- -	- -	3 20.0	2 13.3	2 13.3	- -	- -	8 53.3

表5.3 つづき

平均値	総合計
261.41	10,195
287.14	2,010
266.08	3,193
231.31	3,007
283.57	1,985

表 5 4 正社員顧客接点スタッフに対する初期訓練

センタータイプ	C 2 . 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練a)初期訓練A 正社員									
	合計	0日	1日～7日	8日～14日	15日～29日	30日～59日	60日以上	無回答	平均値	総合計
合計	108	7	33	14	15	17	8	14	19.74	1,856
	100.0	6.5	30.6	13.0	13.9	15.7	7.4	13.0		
一般・規模 14人以下	49	5	16	6	6	2	3	11	13.58	516
	100.0	10.2	32.7	12.2	12.2	4.1	6.1	22.4		
一般・規模 15～49 人	33	1	5	7	6	9	3	2	26.94	835
	100.0	3.0	15.2	21.2	18.2	27.3	9.1	6.1		
一般・規模 50人以上	15	1	6	1	1	4	1	1	22.57	316
	100.0	6.7	40.0	6.7	6.7	26.7	6.7	6.7		
バンダー	11	-	6	-	2	2	1	-	17.18	189
	100.0	-	54.5	-	18.2	18.2	9.1	-		

表 5 5 フルタイム有期顧客接点スタッフに対する初期訓練

センタータイプ	C 2 . 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練a)初期訓練B フルタイム有期社員									
	合計	0日	1日～7日	8日～14日	15日～29日	30日～59日	60日以上	無回答	平均値	総合計
合計	75	2	24	11	12	12	2	12	15.57	981
	100.0	2.7	32.0	14.7	16.0	16.0	2.7	16.0		
一般・規模 14人以下	16	1	2	2	3	2	-	6	14.60	146
	100.0	6.2	12.5	12.5	18.7	12.5	-	37.5		
一般・規模 15～49 人	22	1	4	3	3	7	1	3	21.53	409
	100.0	4.5	18.2	13.6	13.6	31.8	4.5	13.6		
一般・規模 50人以上	13	-	6	3	-	2	1	1	17.00	204
	100.0	-	46.2	23.1	-	15.4	7.7	7.7		
バンダー	24	-	12	3	6	1	-	2	10.09	222
	100.0	-	50.0	12.5	25.0	4.2	-	8.3		

表 5 6 パートタイム有期顧客接点スタッフに対する初期訓練

センタータイプ	C 2 . 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練a)初期訓練C パートタイム有期社員									
	合計	0日	1日～7日	8日～14日	15日～29日	30日～59日	60日以上	無回答	平均値	総合計
合計	65 100.0	1 1.5	26 40.0	10 15.4	9 13.8	5 7.7	3 4.6	11 16.9	13.70	740
一般・規模 14人以下	13 100.0	- -	6 46.2	1 7.7	- -	1 7.7	- -	5 38.5	7.25	58
一般・規模 15～49 人	17 100.0	- -	3 17.6	3 17.6	6 35.3	2 11.8	2 11.8	1 5.9	22.56	361
一般・規模 50人以上	15 100.0	- -	6 40.0	4 26.7	1 6.7	- -	1 6.7	3 20.0	13.00	156
ベンダー	20 100.0	1 5.0	11 55.0	2 10.0	2 10.0	2 10.0	- -	2 10.0	9.17	165

表 5 7 派遣顧客接点スタッフに対する初期訓練

センタータイプ	C 2 . 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練a)初期訓練D 派遣社員									
	合計	0日	1日～7日	8日～14日	15日～29日	30日～59日	60日以上	無回答	平均値	総合計
合計	70 100.0	2 2.9	20 28.6	11 15.7	14 20.0	10 14.3	5 7.1	8 11.4	18.39	1,140
一般・規模 14人以下	12 100.0	- -	2 16.7	2 16.7	4 33.3	2 16.7	- -	2 16.7	16.90	169
一般・規模 15～49 人	25 100.0	- -	5 20.0	5 20.0	7 28.0	1 4.0	3 12.0	4 16.0	21.24	446
一般・規模 50人以上	18 100.0	- -	6 33.3	3 16.7	- -	6 33.3	2 11.1	1 5.6	22.94	390
ベンダー	15 100.0	2 13.3	7 46.7	1 6.7	3 20.0	1 6.7	- -	1 6.7	9.64	135

表 5 8 正社員顧客接点スタッフが一人前になるのにかかる期間

センタータイプ	C 2 . 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間A 正社員										
	合計	0週～1週	2週～3週	4週～7週	8週～11週	12週～25週	26週～51週	52週以上	無回答	平均値	総合計
合計	108 100.0	4 3.7	5 4.6	25 23.1	7 6.5	29 26.9	8 7.4	7 6.5	23 21.3	17.93	1,524
一般・規模 14人以下	49 100.0	2 4.1	1 2.0	12 24.5	1 2.0	12 24.5	5 10.2	1 2.0	15 30.6	13.74	467
一般・規模 15～49人	33 100.0	- -	- -	8 24.2	3 9.1	11 33.3	2 6.1	4 12.1	5 15.2	23.50	658
一般・規模 50人以上	15 100.0	2 13.3	3 20.0	- -	2 13.3	3 20.0	1 6.7	2 13.3	2 13.3	24.31	316
バンダー	11 100.0	- -	1 9.1	5 45.5	1 9.1	3 27.3	- -	- -	1 9.1	8.30	83

表 5 9 フルタイム有期顧客接点スタッフが一人前になるのにかかる期間

センタータイプ	C 2 . 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間B フルタイム有期社員										
	合計	0週～1週	2週～3週	4週～7週	8週～11週	12週～25週	26週～51週	52週以上	無回答	平均値	総合計
合計	75 100.0	2 2.7	7 9.3	17 22.7	9 12.0	19 25.3	4 5.3	4 5.3	13 17.3	15.03	932
一般・規模 14人以下	16 100.0	1 6.2	1 6.2	1 6.2	- -	6 37.5	1 6.2	- -	6 37.5	13.10	131
一般・規模 15～49人	22 100.0	- -	2 9.1	4 18.2	6 27.3	2 9.1	2 9.1	3 13.6	3 13.6	22.79	433
一般・規模 50人以上	13 100.0	1 7.7	2 15.4	4 30.8	- -	4 30.8	1 7.7	- -	1 7.7	12.00	144
バンダー	24 100.0	- -	2 8.3	8 33.3	3 12.5	7 29.2	- -	1 4.2	3 12.5	10.67	224

表 6 0 パートタイム有期顧客接点スタッフが一人前になるのにかかる期間

センタータイプ	C 2 . 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間C パートタイム有期社員										
	合計	0週～1週	2週～3週	4週～7週	8週～11週	12週～25週	26週～51週	52週以上	無回答	平均値	総合計
合計	65 100.0	2 3.1	8 12.3	14 21.5	12 18.5	11 16.9	1 1.5	2 3.1	15 23.1	9.84	492
一般・規模 14人以下	13 100.0	1 7.7	1 7.7	1 7.7	3 23.1	1 7.7	- -	- -	6 46.2	7.57	53
一般・規模 15～49人	17 100.0	- -	1 5.9	5 29.4	6 35.3	1 5.9	1 5.9	1 5.9	2 11.8	11.80	177
一般・規模 50人以上	15 100.0	- -	3 20.0	3 20.0	- -	5 33.3	- -	- -	4 26.7	9.73	107
ベンダー	20 100.0	1 5.0	3 15.0	5 25.0	3 15.0	4 20.0	- -	1 5.0	3 15.0	9.12	155

表 6 1 派遣顧客接点スタッフが一人前になるのにかかる期間

センタータイプ	C 2 . 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間D 派遣社員										
	合計	0週～1週	2週～3週	4週～7週	8週～11週	12週～25週	26週～51週	52週以上	無回答	平均値	総合計
合計	70 100.0	2 2.9	8 11.4	13 18.6	8 11.4	22 31.4	4 5.7	2 2.9	11 15.7	14.31	844
一般・規模 14人以下	12 100.0	- -	- -	2 16.7	1 8.3	6 50.0	1 8.3	- -	2 16.7	13.60	136
一般・規模 15～49人	25 100.0	1 4.0	1 4.0	4 16.0	6 24.0	5 20.0	2 8.0	1 4.0	5 20.0	19.10	382
一般・規模 50人以上	18 100.0	1 5.6	4 22.2	1 5.6	1 5.6	7 38.9	1 5.6	1 5.6	2 11.1	13.56	217
ベンダー	15 100.0	- -	3 20.0	6 40.0	- -	4 26.7	- -	- -	2 13.3	8.38	109

表 6 2 立地のメリット

センタータイプ	H1 センターが現在の地域に立地している重要なメリット							
	合計	有能な労働力がえられる	事業にとって重要な他社の存在	賃金水準の低さ	不動産コストの低さ	インフラが良好	その他	無回答
合計	154 100.0	42 27.3	11 7.1	3 1.9	10 6.5	33 21.4	40 26.0	15 9.7
一般・規模 14人以下	55 100.0	13 23.6	4 7.3	- -	2 3.6	6 10.9	23 41.8	7 12.7
一般・規模 15～49人	42 100.0	7 16.7	4 9.5	- -	2 4.8	13 31.0	11 26.2	5 11.9
一般・規模 50人以上	26 100.0	7 26.9	2 7.7	1 3.8	5 19.2	5 19.2	3 11.5	3 11.5
ベンダー	31 100.0	15 48.4	1 3.2	2 6.5	1 3.2	9 29.0	3 9.7	- -

表 6 3 自治体・地域の職業紹介サービス利用

センタータイプ	H2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度a)職業紹介						
	合計	全く利用せず	少し利用	やや利用	かなり利用	大いに利用	無回答
合計	154 100.0	101 65.6	16 10.4	11 7.1	5 3.2	7 4.5	14 9.1
一般・規模 14人以下	55 100.0	41 74.5	2 3.6	7 12.7	- -	1 1.8	4 7.3
一般・規模 15～49人	42 100.0	30 71.4	4 9.5	- -	2 4.8	1 2.4	5 11.9
一般・規模 50人以上	26 100.0	15 57.7	4 15.4	- -	1 3.8	2 7.7	4 15.4
ベンダー	31 100.0	15 48.4	6 19.4	4 12.9	2 6.5	3 9.7	1 3.2

表 6 4 自治体・地域の訓練サービス利用

センタータイプ	H 2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度b)訓練サービス						
	合計	全く利用せず	少し利用	やや利用	かなり利用	大いに利用	無回答
合計	154 100.0	115 74.7	11 7.1	9 5.8	1 0.6	1 0.6	17 11.0
一般・規模 1 4 人以下	55 100.0	40 72.7	5 9.1	5 9.1	1 1.8	- -	4 7.3
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	42 100.0	34 81.0	2 4.8	- -	- -	- -	6 14.3
一般・規模 5 0 人以上	26 100.0	17 65.4	2 7.7	2 7.7	- -	- -	5 19.2
ベンダー	31 100.0	24 77.4	2 6.5	2 6.5	- -	1 3.2	2 6.5

表 6 5 自治体・地域の立地援助サービス利用

センタータイプ	H 2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度c)立地援助						
	合計	全く利用せず	少し利用	やや利用	かなり利用	大いに利用	無回答
合計	154 100.0	127 82.5	2 1.3	3 1.9	2 1.3	3 1.9	17 11.0
一般・規模 1 4 人以下	55 100.0	48 87.3	1 1.8	2 3.6	- -	- -	4 7.3
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	42 100.0	36 85.7	- -	- -	- -	- -	6 14.3
一般・規模 5 0 人以上	26 100.0	19 73.1	1 3.8	- -	- -	1 3.8	5 19.2
ベンダー	31 100.0	24 77.4	- -	1 3.2	2 6.5	2 6.5	2 6.5

表 6 6 自治体・地域の立地促進助成金利用

センタータイプ	H 2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度d)特定地域立地促進助成金						
	合計	全く利用せず	少し利用	やや利用	かなり利用	大いに利用	無回答
合計	154 100.0	126 81.8	- -	1 0.6	4 2.6	4 2.6	19 12.3
一般・規模 1 4 人以下	55 100.0	49 89.1	- -	1 1.8	- -	- -	5 9.1
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	42 100.0	36 85.7	- -	- -	- -	- -	6 14.3
一般・規模 5 0 人以上	26 100.0	20 76.9	- -	- -	- -	1 3.8	5 19.2
ペンダー	31 100.0	21 67.7	- -	- -	4 12.9	3 9.7	3 9.7

表 6 7 自治体・地域の税軽減利用

センタータイプ	H 2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度e)税の削減						
	合計	全く利用せず	少し利用	やや利用	かなり利用	大いに利用	無回答
合計	154 100.0	126 81.8	4 2.6	1 0.6	1 0.6	2 1.3	20 13.0
一般・規模 1 4 人以下	55 100.0	45 81.8	2 3.6	1 1.8	- -	1 1.8	6 10.9
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	42 100.0	35 83.3	1 2.4	- -	- -	- -	6 14.3
一般・規模 5 0 人以上	26 100.0	21 80.8	- -	- -	- -	- -	5 19.2
ペンダー	31 100.0	25 80.6	1 3.2	- -	1 3.2	1 3.2	3 9.7

表 6 8 自治体・地域の特別融資利用

センタータイプ	H 2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度の特別融資						
	合計	全く利用せず	少し利用	やや利用	かなり利用	大いに利用	無回答
合計	154 100.0	127 82.5	4 2.6	2 1.3	- -	- -	21 13.6
一般・規模 1 4 人以下	55 100.0	45 81.8	3 5.5	- -	- -	- -	7 12.7
一般・規模 1 5 ~ 4 9 人	42 100.0	35 83.3	1 2.4	- -	- -	- -	6 14.3
一般・規模 5 0 人以上	26 100.0	21 80.8	- -	- -	- -	- -	5 19.2
ペンダー	31 100.0	26 83.9	- -	2 6.5	- -	- -	3 9.7