

「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)

調査企画・実施
東京大学社会科学研究所

- この調査は電気通信普及財団の助成をえて、わが国におけるコールセンターの雇用と人材育成の実態を明らかにしようとする学術調査です。どうかご協力をお願い申し上げます。
- 世界20カ国の国際共同研究として実施しているため、正確な回答がむつかしいと感じる項目があるかもしれません。その場合は、最も近いと思われる回答を選んでいただくよう、お願い申し上げます。
- ご回答いただいた結果は、統計的処理を加えて利用し、個々の会社名等が出るようなことは、決してありません。
- この質問用紙は、貴コールセンターの業務について知識があり、運営に関して責任ある立場の方にお答えいただき、返信用封筒に入れて、ご返送ください。お手数ですが、なにとぞよろしくお願い申し上げます。

回答について

- ・ ご記入は、鉛筆または黒や青のボールペンなどをお願いします。
- ・ お答えは、回答番号に○印をつけてください。
- ・ _____ や には、具体的にご記入ください。

調査についての問い合わせ等は、下記をお願いいたします。

文京区本郷7-3-1 東京大学社会科学研究所
仁田道夫教授研究室
電話 03-5841-4983 (ダイヤルイン)
Email nitta@iss.u-tokyo.ac.jp

A センターと回答者の属性

あなたご自身と勤務先コールセンターについてうかがいます。

- 1 あなたのお主な仕事は、
- | | | | | |
|-----------|---------------------|----------|----------|--------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| コールセンターの長 | コールセンターの
人事管理責任者 | 一般管理職 | 人事管理担当者 | その他（具体的に
_____） |

- 2 あなたがコールセンター業務にたずさわってきた期間（現在勤務しているコールセンター、及びそれ以前に勤務していたコールセンターを含む。）
- 年 ヶ月

- 3 貴センターは、より大きな組織の一部ですか。
- | | |
|----------|----------|
| 1 | 2 |
| はい | いいえ |

- 4 あなたが所属する組織(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りますか。
-

以下の設問に関しては、すべてあなた自身が勤務するコールセンターについてお答えください。もし複数のコールセンターで勤務されている場合には、そのうち最も大きなセンターについてお答えください。

- 5 貴センターは、何年に設立されましたか。西暦でお答え下さい。
- 年

- 6 貴センターは、自社にサービスを提供するインハウスのセンター、他社のためにサービスを提供するベンダー（アウトソーサー）自社施設、または、特定企業のためにサービスをするが業務をベンダーが受託して運営するオンサイト委託（インソーシング）のいずれに分類するのが適当ですか。

- | | | | |
|----------|-----------------------|----------------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| インハウス | ベンダー（アウトソーサー）
自社施設 | オンサイト委託
（インソーシング） | その他 |

- 7 貴センターは、どの産業・分野の事業にサービスを提供していますか。下記のリストから選んでください。（該当するものすべてに○）

- | | | |
|----------------|--------------------|-------------------|
| 1 保険 | 8 ホテル・旅館 | 15 物流 |
| 2 銀行・金融 | 9 航空 | 16 薬品 |
| 3 NPO・ボランティア団体 | 10 マスコミ | 17 建設 |
| 4 製造業 | 11 国 | 18 不動産・住宅 |
| 5 電気・ガス・水道 | 12 地方自治体 | 19 飲食店 |
| 6 小売 | 13 公共サービス(国・自治体以外) | 20 レジャー |
| 7 通信 | 14 医療 | 21 出版印刷 |
| | | 22 その他(具体的に_____) |

- 8 上記問A-7で複数の産業・分野を選んだ場合、そのうち最も主要なものの番号を右に記入してください。
-

- 9 次の業務・活動のうち、貴センターが行っている最も主要なものはどれですか（ひとつに○）。量的にみて最も大きな業務になっているものを選んでください。

- | | |
|---|------------------------------|
| 1 インバウンド顧客サービス専門（顧客問い合わせ対応、既存顧客への請求書発行など） | 7 修理サービス |
| 2 インバウンド・セールス専門 | 8 オペレータ・サービス(電話番号案内など) |
| 3 インバウンド顧客サービス及びセールス | 9 予約サービス |
| 4 アウトバウンド・テレマーケティング | 10 ITヘルプ・デスク |
| 5 市場調査 | 11 その他のヘルプ・デスク(助言やカウンセリングなど) |
| 6 集金(既存勘定について) | 12 その他(具体的に_____) |

10 貴センターの事業戦略にとって最も主要な要素は次のうちどれですか。(一つに〇)

- 1 プライス・リーダーシップ(低コスト・プロバイダーであること)
- 2 サービスの差別化(ユニークなサービスを提供)
- 3 顧客ロイヤリティ
- 4 ワンストップ・ショッピング、総合サービス(多様なサービス提供)
- 5 ブランド確立
- 6 その他 (具体的に _____)

11 貴センターが担当する対象の広がり、次のうちどれですか。(一つに〇)

- 1 地方的 (市町村レベル)
- 2 地域的 (都道府県ないし、複数にまたがる)
- 3 全国的
- 4 国際的

12 貴センターには、全部でいくつの座席(ワーク・ステーション)がありますか。

--	--	--	--

席

B センターと回答者の属性

あなたの勤務するコールセンター従業員についてうかがいます。

1 下記の種類の従業員は、それぞれ何人ずついますか。派遣の方については、ここには含めないでください。なお、パートタイムは、週所定労働時間35時間未満の方、フルタイムは35時間以上の方を指します。

		A フルタイム 正社員	B パートタイム 正社員	C フルタイム 有期社員	D パートタイム 有期社員
a) 顧客接点スタッフ	→	人	人	人	人
b) スーパーバイザー・チームリーダー	→	人	人	人	人
c) マネジャー	→	人	人	人	人
d) その他	→	人	人	人	人
e) 合計	→	人	人	人	人

2 次に、派遣の方は何人ですか。

		A フルタイム 派遣	B パートタイム 派遣
a) 顧客接点スタッフ	→	人	人
b) スーパーバイザー・チームリーダー	→	人	人
c) マネジャー	→	人	人
d) その他	→	人	人
e) 合計	→	人	人

3 貴コールセンターにおける三年前(2002年の同時期)の従業員総数および、派遣受け入れ人数を、下に記入してください。いない場合はゼロを、わからない場合は、不明と記入してください。

A 正社員	B 有期契約社員	C 派遣									
<table border="1" style="width: 80px; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table> 人				<table border="1" style="width: 80px; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table> 人				<table border="1" style="width: 80px; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table> 人			

- 4 貴センターの顧客接点スタッフが対応するのは、どのような種類の顧客ですか。該当する顧客セグメントを下記から選んでください。(該当するものすべてに○)
- 1 大企業ビジネス顧客
 - 2 中小企業ビジネス顧客
 - 3 高付加価値型マス・マーケット顧客(高付加価値製品・サービス購入者)
 - 4 一般マス・マーケット顧客
 - 5 その他 (具体的に _____)

前の設問4で1つのみ○をした方は、設問B-5にお進みください。以後の設問では、上記設問B-4で選択した顧客セグメントに対応する顧客接点スタッフを「主要分野の顧客接点スタッフ」と呼びます。以下、「主要分野の顧客接点スタッフ」についての設問としてご回答ください。

次に、前の設問4で2つ以上に○をした方は、次の付問B-4a、4bにお進みください。

4-a すべての顧客接点スタッフがいろいろな顧客からの電話に対応するのか、それとも、顧客セグメントに応じて顧客接点スタッフが専門化して対応するのでしょうか。(専門化とは、あるグループの従業員が一つのセグメントの顧客に対応し、他のグループが別のセグメントの顧客に対応するという意味です)

- | | |
|-----------|----------|
| 1 | 2 |
| すべての顧客に対応 | 専門化して対応 |

4-b 上で選んだもののうち、どのセグメントが量的にみて最も大きいですか。

- 1 大企業ビジネス顧客
- 2 中小企業ビジネス顧客
- 3 高付加価値型マス・マーケット顧客(高付加価値製品・サービス購入者)
- 4 一般マス・マーケット顧客
- 5 その他 (具体的に _____)

以後の設問では、上記4-bで選んだセグメントに対応する顧客接点スタッフを「主要分野の顧客接点スタッフ」と呼びます。以下、「主要分野の顧客接点スタッフ」についての設問としてご回答ください。

5 貴コールセンターの「主要分野の顧客接点スタッフ」の職名は何と呼ばれていますか。(たとえば、オペレータなど)

6 「主要分野の顧客接点スタッフ」には、次のどの種類の人がそれぞれ何人いますか。

A フルタイム正社員	B フルタイムの有期契約社員	C パートタイムの有期契約社員	D 派遣社員
<input style="width: 60px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 25px; border: 1px solid black;" type="text"/>

上記設問B-6で B、C、D のいずれかに記入された方へうかがいます。↓

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を教えてください。該当する数字を□に記入して下さい。該当する種類の顧客接点スタッフがない項目については、×をつけてください。

- | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------|----------|----------|---------------|----------------|------|---|---|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 コスト圧縮 2 正社員登用のための試用期間 3 景気変動などへのバッファ 4 代替要員(育児休業者など) 5 欠勤穴埋め要員 6 一時的ピーク業務対応 | <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">フルタイム
有期社員</td> <td style="text-align: center;">パートタイム
有期社員</td> <td style="text-align: center;">派遣社員</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">□</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td style="text-align: center;">□</td> </tr> </table> | B | C | D | フルタイム
有期社員 | パートタイム
有期社員 | 派遣社員 | □ | □ | □ | |
| B | C | D | | | | | | | | | |
| フルタイム
有期社員 | パートタイム
有期社員 | 派遣社員 | | | | | | | | | |
| □ | □ | □ | | | | | | | | | |

6-b 正社員以外の顧客接点スタッフの正社員登用制度はありますか。ある場合には○をつけてください。該当する種類の顧客接点スタッフがない項目については、×をつけてください。

B フルタイム有期社員 C パートタイム有期社員 D 派遣社員

6-b-ア 設問B-6-bでいずれかに登用制度があると回答された方にかがいます。正社員登用制度に期待される役割は、どのようなものですか。下記から選んでください。(いくつでも○)

- 1 有期社員・派遣社員への動機付け
- 2 有期社員・派遣社員に意欲の高い人を採用する
- 3 正社員採用を効率的に行う
- 4 有期社員・派遣社員の業務経験が正社員の業務に役立つ
- 5 もともと正社員の試用期間として位置づけている
- 6 その他(具体的に _____)

6-b-イ 設問B-6-bで登用制度がないと回答された方にかがいます。登用制度を設けない理由は、何ですか。下記から選んでください。(いくつでも○)

- 1 有期社員・派遣社員から要望がない。
- 2 正社員は高い能力を必要とするので、独自の採用が必要。
- 3 中途採用を行わない方針だから。
- 4 登用制度がなくても優秀な有期社員・派遣社員を確保できている。
- 5 その他(具体的に _____)

6-c 正社員以外の顧客接点スタッフのうち、過去一年で正社員に登用された人は何人ありましたか。

B フルタイム有期社員 人 C パートタイム有期社員 人 D 派遣社員 人

6-d 有期契約社員の雇用についてうかがいます。下記のどれが実情に近いですか。

- 1 契約期限がきても、ほぼ自動更新されている
- 2 契約期限終了時に、勤務状況などによって更新しない場合が相当数ある
- 3 契約更新回数の制限・勤続年限制限など、雇用が永続的にならないように管理している

7 フルタイムの「主要分野の顧客接点スタッフ」の顧客対応時間は一日何時間ですか。曜日グループごとにお答えください。

A 平日 時間 B 土曜 時間 C 日曜 時間

8 「主要分野の顧客接点スタッフ」の一般的な平均週就業時間は、何時間くらいですか。該当する種類の顧客接点スタッフがない項目については、×をつけてください。

A 正社員 時間 B フルタイム有期社員 時間 C パートタイム有期社員 時間 D 派遣社員 時間

9 通常の勤務日において、「主要分野の顧客接点スタッフ」の欠勤率は何%くらいですか。この場合、欠勤には病欠を含みますが、休暇は含みません。該当する種類の顧客接点スタッフがない項目については、×をつけてください。

A 正社員 % B フルタイム有期社員 % C パートタイム有期社員 % D 派遣社員 %

10 「主要分野の顧客接点スタッフ」が取得する年間病欠日数は平均して何日くらいですか。該当する種類の顧客接点スタッフがいない項目については、×をつけてください。

A 正社員 **B** フルタイム有期社員 **C** パートタイム有期社員 **D** 派遣社員

<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;"> </div>	日	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;"> </div>	日	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;"> </div>	日	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;"> </div>	日
---	---	---	---	---	---	---	---

11 過去1年間における「主要分野の顧客接点スタッフ」の人事関係の動きについて、お答え下さい。該当する種類の顧客接点スタッフがいない項目については、×をつけてください。

		A 正社員	B フルタイム 有期社員	C パートタイム 有期社員	D 派遣社員
a) 自己都合で離職した人の割合	→	%	%	%	%
b) コールセンター内で昇進した人の割合	→	%	%	%	%
c) 貴コールセンター外に社内異動した人の割合	→	%	%	%	%
d) 解雇された人の割合	→	%	%	%	%
e) 定年退職した人の割合	→	%	%	%	%

12 「主要分野の顧客接点スタッフ」の平均年齢と勤続年数について教えてください。該当する種類の顧客接点スタッフがいない項目については、×をつけてください。

		1 正社員	2 フルタイム 有期社員	3 パートタイム 有期社員	4 派遣社員
a) 平均年齢	→	歳	歳	歳	歳
b) 平均勤続年数	→	年	年	年	年
c) 勤続1年未満の人の割合	→	%	%	%	%
d) 勤続5年超の人の割合	→	%	%	%	%

13 「主要分野の顧客接点スタッフ」の一般的な学歴レベルは、次のうちどれですか。該当する数字を□に記入して下さい。該当する種類の顧客接点スタッフがいない項目については、×をつけてください。

	A	B	C	D
1 高校卒				
2 大学・高専など高等教育中退	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
3 専門学校卒				
4 短大・高専卒	□	□	□	□
5 大学卒				
6 大学院卒				

14 「主要分野の顧客接点スタッフ」のうち女性の割合は、どれほどですか。該当する種類の顧客接点スタッフがいない項目については、×をつけてください。

A 正社員 **B** フルタイム有期社員 **C** パートタイム有期社員 **D** 派遣社員

<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;"> </div>	%	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;"> </div>	%	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;"> </div>	%	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;"> </div>	%
---	---	---	---	---	---	---	---

C 人事管理

貴コールセンターにおける雇用と人事管理(採用、教育、配置、給与など)についてうかがいます。ここでも、主としてB—4aまたは4bで選択した主要分野(セグメント)で働く顧客接点スタッフについて従業員種類別にお答えいただきます。

1 給与制度と人事考課

1.1 「主要分野の顧客接点スタッフ」の給与について、下記の表を適当な数字で埋めてください。数字はおよその見当で結構です。該当する種類の顧客接点スタッフがない項目には、×をつけてください。

	A 正社員	B フルタイム 有期社員	C パートタイム 有期社員	D 派遣社員
a) 一般的年収 [※] (円)	円	円	円	円
b) 個人歩合給割合 [※] (%)	%	%	%	%
c) 集団歩合給割合 [※] (%)	%	%	%	%
d) 残業手当割合 [※] (%)	%	%	%	%

※a) 一般的年収……………顧客接点スタッフの最も一般的な年収。最も一般的とは、約半数の従業員がそれ以上、約半数の従業員がそれ以下で支払われているような中位の年収を指します。

※b) 歩合給の割合……………年収に占める個人歩合給の割合。

※c) 集団歩合給の割合……………年収に占める集団歩合給(利潤分配制などを含む)の割合。

※d) 残業手当の割合……………年収に占める残業手当総額の割合。

1.2 「主要分野の顧客接点スタッフ」の最も一般的な時間当たり給与はどれほどですか。最も一般的とは、約半数の従業員がそれ以上、約半数の従業員がそれ以下で支払われているような中位の給与を指します。月給の場合には、所定内給与を所定月間労働時間で割って求めて下さい。該当する種類の顧客接点スタッフがない項目には、×をつけてください。

A 正社員	B フルタイム有期社員	C パートタイム有期社員	D 派遣社員
<input type="text"/> 円	<input type="text"/> 円	<input type="text"/> 円	<input type="text"/> 円

1.3 「主要分野の顧客接点スタッフ」に対する福利費(企業年金など)は、年間給与総額の何%くらいに上りますか。なお、所得税や公的年金・健康保険などにかかる福利費は除きます。該当する種類の顧客接点スタッフがない項目については、×をつけてください。

A 正社員	B フルタイム有期社員	C パートタイム有期社員	D 派遣社員
<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %

1.4 「主要分野の顧客接点スタッフ」のうち、何%くらいが定期的に人事考課を受けますか。該当する種類の顧客接点スタッフがない項目については、×をつけてください。

A 正社員	B フルタイム有期社員	C パートタイム有期社員	D 派遣社員
<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %

2 教育訓練

2.1 「主要分野の顧客接点スタッフ」に対する教育訓練についてうかがいます。ゼロのときは、0と記入してください。また、該当する種類の顧客接点スタッフがいない項目については、×をつけてください。

	A 正社員	B フルタイム 有期社員	C パートタイム 有期社員	D 派遣社員
a) 初期訓練※ (日) →	日	日	日	日
b) 一人前期間※ (週) →	週	週	週	週
c) OffJT※ (日) →	日	日	日	日

※a) 初期訓練……………1年目に受ける初期訓練(業務オリエンテーションを含む)。

※b) 一人前期間……………顧客接点スタッフが一人前になるのにかかる期間。

※c) OffJT……………2年目以後、顧客接点スタッフが受ける OffJT(オンライン訓練、外部訓練機関によるもの、講義形式のものなどフォーマルな教育訓練)。

2.2 「主要分野の顧客接点スタッフ」のうち最も数が多い種類(正社員、有期フルタイム、有期パートタイム、派遣のなかで)のものに対して、下記各分野の教育訓練をどれほど行いますか。

	なし	少し	ある程度	かなり多く	大変多く
a) 訓練分野 -----→	1	2	3	4	5
b) 顧客対応訓練(交渉、困難顧客対応など) -→	1	2	3	4	5
c) 対人関係・チーム訓練-----→	1	2	3	4	5
d) ストレスマネジメント-----→	1	2	3	4	5

3 雇用と労使関係

3.1 「主要分野の顧客接点スタッフ」について、新人を募集・選抜・訓練するのに一人当たりかかる費用は(最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい) 万円

3.2 採用、従業員コミュニケーション、労使関係などに関する下記質問にお答えください。

- a) 「主要分野の顧客接点スタッフ」のうち、採用時に適性検査などのテストを受けた人の割合は(最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい) %
- b) 「主要分野の顧客接点スタッフ」募集に応募した人のうち採用される人の割合は(最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい) %
- c) 「主要分野の顧客接点スタッフ」のうち、自律的作業チーム(仕事の割り当て、業務方法、ペースなどについて、作業者が自主管理で決める小集団)の一員として働く人の割合は(最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい) %
- d) 「主要分野の顧客接点スタッフ」のうち、QCサークルや改善活動に参加している人の割合は(最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい) %
- e) 「主要分野の顧客接点スタッフ」のうち、ジョブシェアリング、在宅勤務、フレックスタイムなど、フレキシブル勤務態勢を選ぶことができる人の割合は(最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい) %

3.3 「主要分野の顧客接点スタッフ」のうち、労働組合加入者の割合は(最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい) %

a) 貴社に労働組合はありますか。

1
ある

2
ない

3.4 「主要分野の顧客接点スタッフ」が加入する従業員団体（親睦会など）がありますか。（最も数が多い種類についてお答え下さい）

- | | |
|----------|----------|
| 1 | 2 |
| はい | いいえ |

3.5 就業規則改廃・労使協定締結の際の過半数代表は、どのような人ですか。

- | | | | | | |
|----------|---------------|----------------|----------|----------|---------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 一般正社員 | フルタイム
有期社員 | パートタイム
有期社員 | 現場監督職 | マネジャー | センターには
いない |

3.6 貴センターに「主要分野の顧客接点スタッフ」を対象として含む労使協議制がありますか。（種類によって違いがある場合は、最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい）

- | | |
|----------|----------|
| 1 | 2 |
| ある | ない |

3.7 一般的にいて、「主要分野の顧客接点スタッフ」と会社の関係は、次のうちどれが当てはまりますか。（最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい）

- | | | | | |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 大変悪い | かなり悪い | 良くも悪くもない | まあ良い | 大変良い |

3.8 一般的にいて、貴センターにおける労働組合と会社の関係は、次のうちどれが当てはまりますか。

- | | | | | | |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 大変悪い | かなり悪い | 良くも悪くもない | まあ良い | 大変良い | 組合無し |

3.9 労働組合がないが従業員との意思疎通を図るための従業員団体がある場合、当該団体と会社の関係は、次のうちどれが当てはまりますか。

- | | | | | | |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 大変悪い | かなり悪い | 良くも悪くもない | まあ良い | 大変良い | 団体無し |

4 パフォーマンス管理

4.1 「主要分野の顧客接点スタッフ」のうち、業務パフォーマンスの継続的モニタリングを実施している人の割合はどれくらいですか。（フルタイム有期社員、パートタイム有期社員、派遣社員のうち、最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい）

<div style="display: flex; justify-content: space-around; border-bottom: 1px dashed black;"> </div>	%
---	---

4.2 「主要分野の顧客接点スタッフ」は、どれほどの頻度で、自身のパフォーマンスについて統計的情報を受け取りますか。（最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい）

- | | | | | | | | |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 受けない | ときどき | 4半期毎以上 | 毎月 | 2, 3週毎 | 毎週 | 週数回 | 毎日 |

4.3 スーパーバイザー、あるいは他のスタッフが経験を積んだ（勤続1年以上）「主要分野の顧客接点スタッフ」の電話内容をチェックすることはどれほどの頻度で行っていますか。（最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい）

- | | | | | | |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| しない | 毎月 | 2, 3週毎 | 毎週 | 週数回 | 毎日 |

4.4 経験を積んだ「主要分野の顧客接点スタッフ」は、どれほどの頻度で、現場監督者や他のスタッフから、電話テクニックやサービス内容についてフィードバックや指導を受けますか。（最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい）

- | | | | | | |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| しない | 毎月 | 2, 3週毎 | 毎週 | 週数回 | 毎日 |

4.5 パフォーマンス・モニタリングで得られる情報は、どんな目的で、どの程度利用されていますか、下記の表についてお答えください。(最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい)

	全く使わない	ごく少し使う	ある程度使う	かなり使う	大いに使う
a) 規律維持 ----->	1	2	3	4	5
b) パフォーマンス向上 ----->	1	2	3	4	5
c) 訓練ニーズの発見 ----->	1	2	3	4	5

5 ジョブ・デザイン

5.1 貴センターには「主要分野の顧客接点スタッフ」のアイデアを吸い上げるための提案制度はありますか。

1	2
ある	ない

5.2 「主要分野の顧客接点スタッフ」がどの程度仕事上の裁量をもっているか、下記の表に従ってお答えください。(最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい)

	全くない	少しある	ある程度ある	かなりある	大いにある
a) 日常業務 ----->	1	2	3	4	5
b) 機器・作業手順 ----->	1	2	3	4	5
c) 仕事のペース ----->	1	2	3	4	5
d) 顧客に話す内容 ----->	1	2	3	4	5
e) 新技術のデザイン・使用方法 ----->	1	2	3	4	5
f) 日常の休憩時間取得 ----->	1	2	3	4	5
g) 作業方法の修正 ----->	1	2	3	4	5
h) 予期せぬ要望や問題への対処 ----->	1	2	3	4	5
i) 顧客の苦情を現場監督者や他のスタッフに相談せずに処理 ----->	1	2	3	4	5

5.3 「主要分野の顧客接点スタッフ」が顧客対応する際に、どの程度スクリプトを用いますか。(最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい)

1	2	3	4	5
全く用いない	少しだけ	ある程度	かなり用いる	よく用いる

D パフォーマンス・顧客満足・顧客接点

1 業務パフォーマンス

1. 1 貴センターの業務パフォーマンスについてうかがいます。「主要分野の顧客接点スタッフ」全体についてお答え下さい。

a) 貴センターは、到着コールに対してターゲット・タイム(比率)を設定していますか。
(たとえば、20秒以内に80%のコールに応答など)

1 2
ある ない

b) ターゲットがある場合、それは、 秒以内に %応答

c) ターゲット・タイム以内に応答できている実績は、 %

d) どれほどのコールが放棄されていますか。
(応答前に顧客があきらめる割合) %

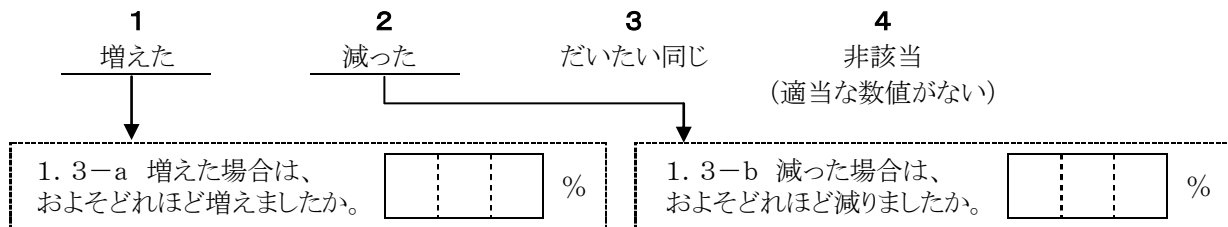
e) 平均的な1コール当たり時間は、 約 分 秒

f) フルタイムの顧客接点スタッフが扱う一日あたり平均コール数 件

g) 顧客接点スタッフが管理者から受け取る一日あたり平均
業務上電子メール数 件

1. 2 貴センターの総費用に占める人件費(法定・法定外福利費を含む)の割合は。 %

1. 3 過去2年間で、貴センターの売り上げ高(総収入、あるいは、それに該当する数値)は、増えましたか、減りましたか。



1. 4 これから1年間における貴センターの人員計画は、次のどれですか。(一つに○)

- 1 顧客接点スタッフを、採用増により増やす
- 2 顧客接点スタッフを減らす
- 3 他の事業所・部署からの配転
- 4 顧客接点スタッフ数を現在レベルで維持

2 顧客満足と顧客接点

貴センターが顧客満足度をどのようにモニターしているか、また、顧客の苦情にどのように対処しているかについてうかがいます。

2. 1 貴センターは、自センターのパフォーマンスに関する顧客のフィードバックを収集する仕組み(たとえば定期的顧客調査)を持っていますか。

1 2
はい いいえ

2.2 どれくらいの頻度で顧客満足度データを顧客接点スタッフにフィードバックしていますか。

1	2	3	4	5	6	7	8	9
年に1度	四半期毎	毎月	2, 3週間毎	毎週	週2, 3度	毎日	フィードバックはしていない	頻度は一定していない

2.3 あなたの判断では、このセンターについての顧客満足度は、次のどれにあたると思いますか。

1	2	3	4	5
大変不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	大変満足

2.4 貴センターにおける顧客苦情の取扱いは、どのようになされていると思いますか。次の各文について、賛否をお知らせ下さい。

			全く否定	やや否定	どちらともいえない	やや肯定	大いに肯定
a)	苦情は、やや場当たりに処理されている ----->		1	2	3	4	5
b)	顧客接点スタッフは、苦情処理完結まで処理する力を与えられている ---->		1	2	3	4	5
c)	苦情を扱う公式の仕組みがある----->		1	2	3	4	5
d)	公式の仕組みを用いて苦情の原因究明と問題解決が図られている ---->		1	2	3	4	5

2.5 貴センターにおける顧客苦情の取扱いは、どのようになされていると思いますか。次の各文について、賛否をお知らせ下さい。

			全くない	少しある	ある程度ある	多くある	それがすべて
a)	セールス----->		1	2	3	4	5
b)	顧客との安定的な関係の醸成 ---->		1	2	3	4	5
c)	問題解決 ----->		1	2	3	4	5
d)	顧客と会社の関係を強める----->		1	2	3	4	5

2.6 どれくらいの頻度で「主要分野の顧客接点スタッフ」は同一顧客と繰り返し対応しますか。

1	2	3	4	5
全くない	たまに	ときどき	しばしば	とても頻繁に

E テクノロジー

1 通常、顧客コールのうちどれほどが、音声認識装置 (VRU) または音声自動応答装置 (IVR) によって完了していますか。いいかえれば、どれほどが顧客接点スタッフの対応なしに処理されていますか。

		%
--	--	---

2 下記のうち、貴センターの「主要分野の顧客接点スタッフ」が使用しているのはどれですか。(当てはまるものすべてに○)

- | | |
|---|------------------------|
| 1 電子メール | 5 ワークフロー・マネジメント |
| 2 ファックス | 6 ECRM |
| 3 メディア・ブランディング
(電話、電子メール、web などの統合) | 7 IP電話 |
| 4 音声認識 | 8 ウェブ・エンナーブルメント |

F マネージャー

貴センターのマネージャー(管理職:スーパーバイザーは含めません)についてうかがいます。

1 貴センターのマネージャーの一般的な学歴レベルは、次のうちどれですか。

- | | | | | | |
|----------|-------------------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 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 |

2 貴センターのマネージャーの平均年齢と勤続年数について教えてください。

A 平均年齢	B 平均金属年数				
<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black; border-style: dashed;" type="text"/> 歳	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black; border-style: dashed;" type="text"/> 年	勤続1年未満 の人の割合	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black; border-style: dashed;" type="text"/> %	勤続5年超 の人の割合	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black; border-style: dashed;" type="text"/> %

3 貴センターのマネージャーの給与について、下記の表を適当な数字で埋めてください。数字はおよその見当で結構です。

a) 一般的年収 [※]	(円)	→	円	<p>※a) <u>一般的年収</u> …マネージャーの最も一般的な年収。最も一般的とは、約半数の従業員がそれ以上、約半数の従業員がそれ以下で支払われているような中位の年収を指します。</p> <p>※b) <u>歩合給の割合</u> …年収に占める個人歩合給の割合。</p> <p>※c) <u>集団歩合給の割合</u> …年収に占める集団歩合給(利潤分配制などを含む)の割合。</p> <p>※d) <u>残業手当の割合</u> …年収に占める残業手当総額の割合。</p>
b) 個人歩合給割合 [※]	(%)	→	%	
c) 集団歩合給割合 [※]	(%)	→	%	
d) 残業手当割合 [※]	(%)	→	%	

4 貴センターのマネージャーに対する福利費(企業年金など)は、年間給与総額の何%くらいに上りますか。なお、所得税や公的年金・健康保険などにかかる経費は除きます。

 %

G スーパーバイザー

貴センターの主要分野における顧客接点スタッフを直接現場で管理しているスーパーバイザーについてうかがいます。

1 貴センターのスーパーバイザーの一般的な学歴レベルは、次のうちどれですか。

- | | | | | | |
|----------|-------------------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 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 |

2 貴センターのスーパーバイザーの平均年齢と勤続年数について教えてください。

A 平均年齢	B 平均金属年数				
<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black; border-style: dashed;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black; border-style: dashed;" type="text"/>	勤続1年未満 の人の割合	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black; border-style: dashed;" type="text"/> %	勤続5年超 の人の割合	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black; border-style: dashed;" type="text"/> %

3 貴センターのスーパーバイザーの役割として主なものは、次のうちどれですか。(3つ以内○)

- | | |
|-----------|----------------------|
| 1 欠勤への対処 | 4 エスカレーションへの対応 |
| 2 シフト調整 | 5 顧客苦情への対応 |
| 3 新人のサポート | 6 スタッフがかかえる問題についての相談 |

H 地域・社会環境

貴センターと地域社会のかかわりについてうかがいます。現在の地域に立地するメリット、地域の労働市場環境の影響などを取り上げます。

1 貴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は何ですか。次のうちから一つ選んでください。

- 1 有能な労働力がえられる
- 2 貴センターの事業にとって重要な他社の存在
- 3 賃金水準の低さ
- 4 不動産コストの低さ
- 5 インフラが良好(店、学校、電力、通勤の便など)
- 6 その他(具体的に _____)

2 貴センターは、下記の自治体・地域公共部門のサービスをどの程度利用したことがありますか。

	全く 利用せず	少し利用	やや利用	かなり利用	大いに 利用
a) 職業紹介 ----->	1	2	3	4	5
b) 訓練サービス----->	1	2	3	4	5
c) 立地援助 ----->	1	2	3	4	5
d) 特定地域立地促進助成金 ---->	1	2	3	4	5
e) 税の削減 ----->	1	2	3	4	5
f) 特別融資 ----->	1	2	3	4	5

3 「主要分野の顧客接点スタッフ」のうち、採用時に適性検査などのテストを受けた人の割合は(最も数が多い種類のスタッフについてお答え下さい)

- a) 公的助成を受けた訓練プログラムを過去に受けた者、あるいは、現在受けているもの

--	--	--

 %
- b) 同じ地域の他のコールセンターで働いたことがある者

--	--	--

 %
- c) 学生アルバイトの者

--	--	--

 %

4 地域における他のコールセンターの存在は、貴センターの人材募集・確保にとって、どのような影響を与えていますか。(一つに○)

- 1 他のセンターは能力の高い顧客接点スタッフを募集するためのプールになっている
- 2 他のセンターは能力の高い顧客接点スタッフを募集・確保する上で阻害要因になっている
- 3 他のセンターは能力の高い顧客接点スタッフを募集・確保することに影響ない
- 4 地域には他のセンターはない。

5 貴センターは、下記の組織のメンバーになっていますか。(当てはまるもの全てに○)

- 1 地域のコールセンター協議会
- 2 全国的な同業者団体
- 3 他業種を含む団体(商工会議所など)
- 4 教育に関する諮問委員会

6 貴センターは、下記の活動のためにコンサルタントを雇っていますか。(当てはまるもの全てに○)

- 1 訓練プログラム
- 2 TQC
- 3 新技術の採用

■■■ ご協力ありがとうございました。これで終わりです。 ■■■

ご希望の回答者には、調査結果集計速報をお届けします。下記に、送付先をお書きください。

郵便番号	: : - : :
所在地	
事業所名	
部 署	
お 名 前	