

**コールセンターの課題改善  
アンケート調査 報告書**

# 目次

<b>1. 調査概要</b> .....	<b>2</b>
1) 調査の目的.....	2
2) 調査の方法.....	2
3) 調査項目 .....	2
4) 回収結果 .....	2
5) 集計について .....	2
<b>2. 調査結果の分析</b> .....	<b>3</b>
1) 回答者の基本属性.....	3
2) コールセンター従業員の意識調査 .....	6
3) 管理者の意識調査.....	10
4) コールセンターへのイメージ調査 .....	12
5) 今後コールセンターで働くことについて .....	13
6) アンケート結果を踏まえてのコールセンターの意見.....	14
7) まとめ .....	14
<b>付録 調査票</b> .....	<b>17</b>

# 1. 調査概要

## 1) 調査の目的

現在コールセンターで働く従業員と一般の方に対してアンケートをとり、コールセンターで働く意識や実態、イメージを把握し、コールセンターが抱える就業課題を解決する為の基礎資料とすることを目的とする。

## 2) 調査の方法

- (1) 調査対象 : コールセンター従業員、一般求職者
- (2) 調査期間 : 平成 24 年 12 月～平成 25 年 2 月

## 3) 調査項目

項目	内容
基本属性	性別、年齢、コールセンター勤務の経験有無
コールセンターでの勤務状況	雇用形態、給与体系、労働時間、立場
会社の方針について	会社が目指す方向の理解、自分自身の役割の理解
労働環境について	休憩時間、休憩設備、業務の設備、勤務スケジュール 仕事と家庭の両立
職場の雰囲気について	職場の風土について
自分の評価について	評価の仕組みへの理解、評価への満足度、評価と報酬の整合性
仕事のやりがいについて	仕事への考え方
人材(SV・オペレーター)の採用について	人材採用の計画、求める人物像、担当者、採用の判定方法 面接での確認事項、人材採用の目的
人材(SV・オペレーター)の評価について	人材評価の実施、人材評価への理解、フィードバック 契約・雇用の見直し、
モチベーション管理について	勤怠状況、雰囲気の把握、人間関係の把握、コミュニケーション ミーティング、離職者の管理
教育プログラムについて	改善すべき知識・技術、教育プログラムの有無 プログラムの内容
コールセンターへのイメージについて	コールセンターへのイメージ、最も良い点、最も悪い点 コールセンター勤務への意識

## 4) 回収結果

- (1) アンケート票送付・配布数 1,200 人
- (2) 回収数 1,000 人 (コールセンター600人、一般400人)

## 5) 集計について

- (1) 集計は少数第1位を四捨五入して行った。
- (2) 回答の比率(%)は、その設問の回答者数を基数nとして算出した。
- (3) 集計は①単純集計、②回答者の属性とのクロス集計、③設問間のクロス集計の3種類を行った。

## 2. 調査結果の分析

### 1) 回答者の基本属性

【アンケート対象】 (n=1,000)

コールセンター従業員が6割、一般が4割となっている。

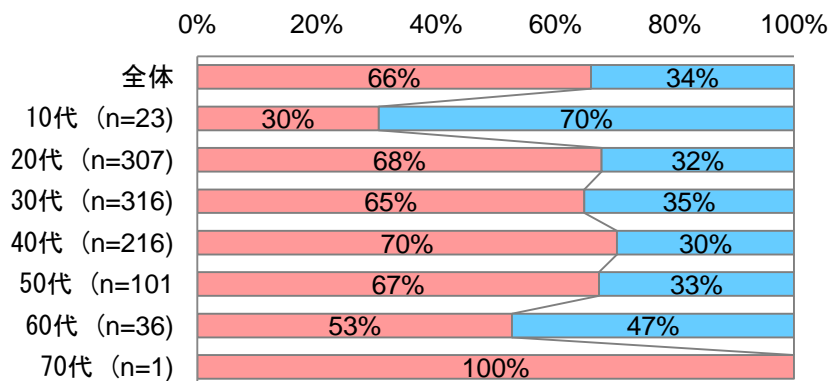
■コールセンター従業員 ■一般



【男女構成比】 (n=1,000)

10代のみ男性の割合が70%となっているものの、他の年代はすべて女性の割合が約7割を占めている。

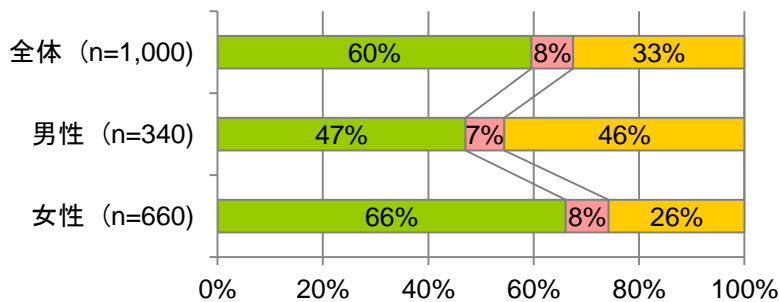
■女性 ■男性



【コールセンター勤務経験の有無】 (n=1,000)

男性は経験の有無がどちらも約5割と偏りは見られないが、女性は以前働いていた方も含めると7割以上がコールセンターでの勤務経験があるという結果となった。

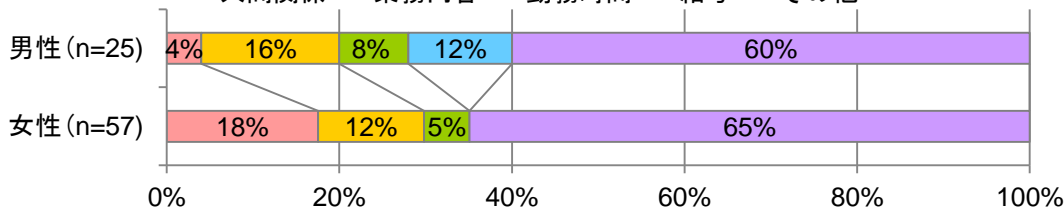
■現在働いている ■以前働いていた ■働いたことがない



【勤務していたコールセンターを退職した理由】 (n=82)

男性も女性もその他が6割~7割を占めているが、その他以外の項目を見ると男性では業務内容や給与への不満が退職理由だったのに対し、女性は人間関係への不満が18%を占め給与への不満はない。

■人間関係 ■業務内容 ■勤務時間 ■給与 ■その他

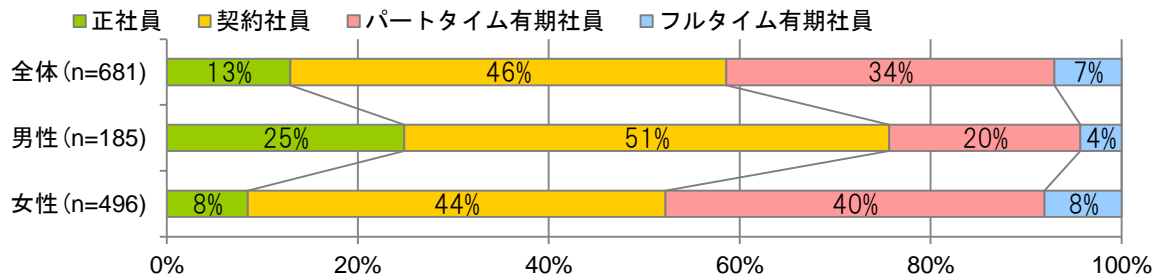


※【その他の理由】

契約満了という意見がほとんどを占めた。短期間の仕事が多いコールセンターならではの回答と言える。

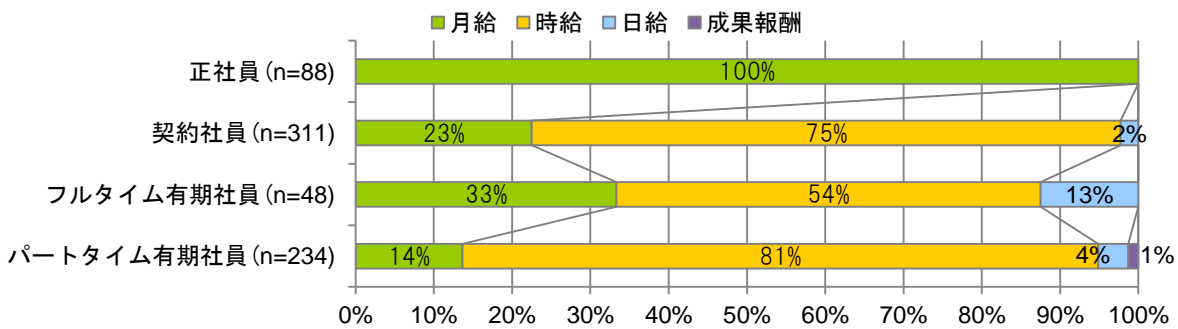
**【雇用形態】** (n=681)

男性の正社員の比率は25%にとどまり、7割以上を非正規社員が占めている。女性の正社員の比率は1割未満であり9割以上を非正規社員が占めている。



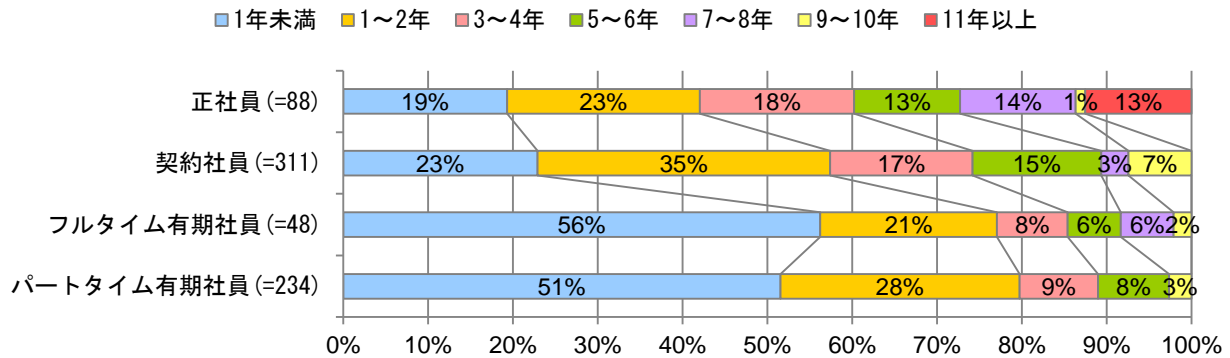
**【給与体系】** (n=681)

正社員は全員月給だが、非正規社員の多くが時給となっている。フルタイム有期社員に関しては他の非正規社員に比べ月給と日給の割合が高くなっている。



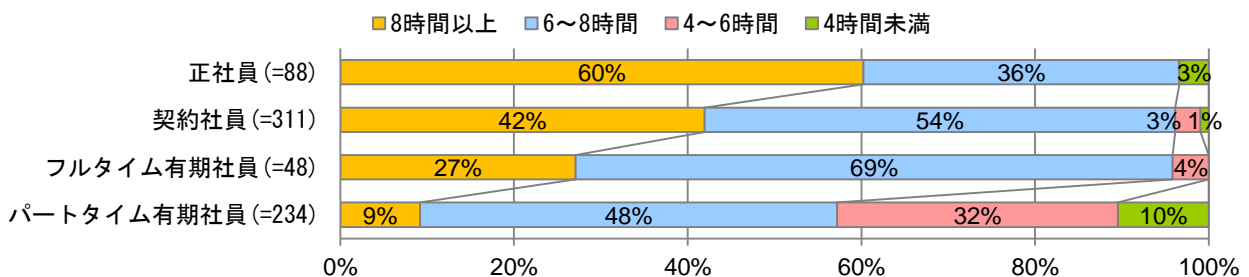
**【勤続年数】** (n=681)

正社員をみると、9~10年が占める割合が極端に低くなっているが、その他の勤続年数に大きな偏りはみられない。契約社員に関しては1~2年が最も多く7年以降が占める割合は極端に低くなる。フルタイム有期社員及びパートタイム有期社員は1年未満~2年が7割以上を占め、3年以降の割合が極端に低くなる。



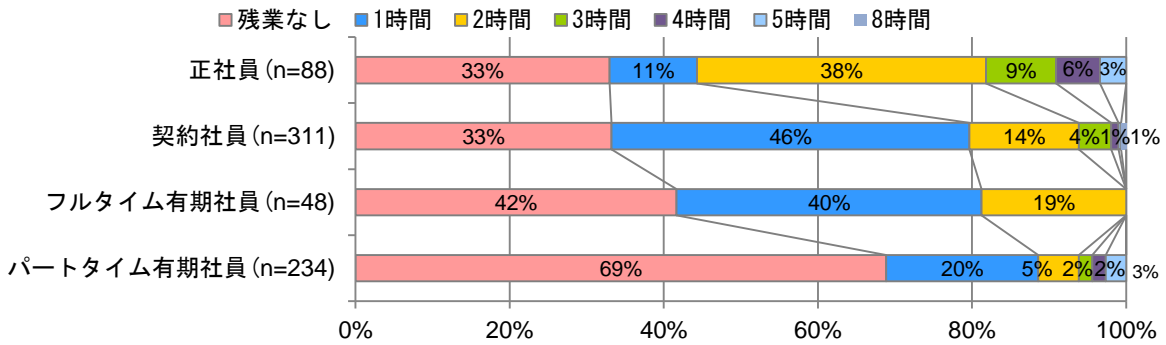
**【1日あたりの規定勤務時間】** (n=681)

正社員の6割が8時間以上働いており、非正規社員に比べ労働時間が長い。非正規社員は6~8時間勤務が占める割合が高くなっている。



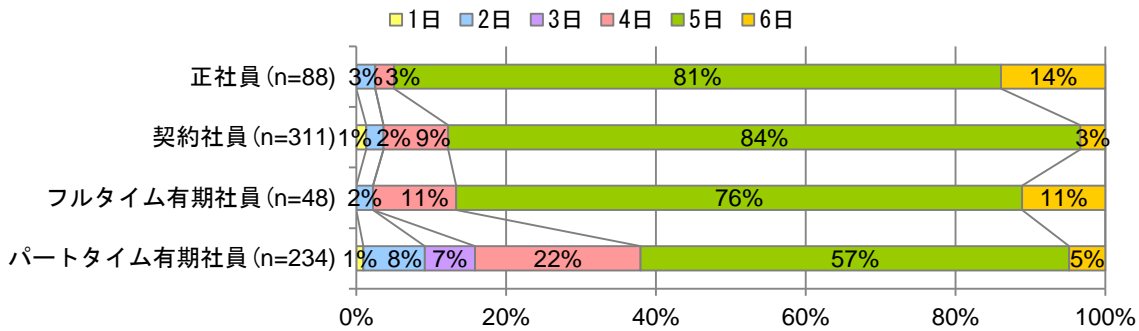
**【1回あたりの残業時間】** (n=681)

パートタイム有期社員の約7割は残業なしで勤務している。正社員、非正規社員ともに約5割が1日に残業を1~2時間行っている。



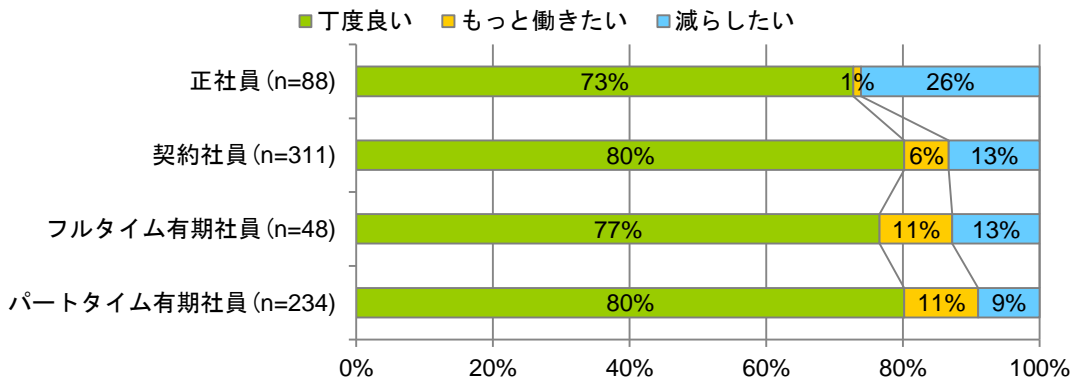
**【1週間の平均労働日数】** (n=681)

パートタイム有期社員は週5日勤務が約6割を占め、続いて週4日が22%となっている。その他の非正規社員と正社員はともに週5日勤務が約8割を占めている。



**【労働時間への希望】** (n=681)

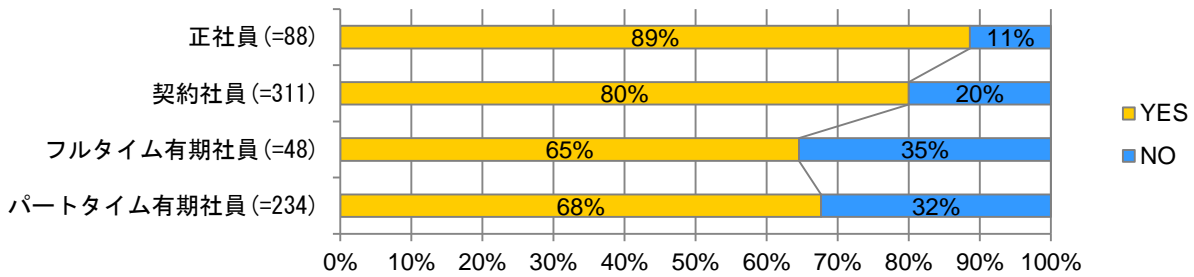
雇用形態に関わらず丁度良いと考えている割合が7割以上を占めている。正社員に関しては、減らしたいと考えている割合が非正規社員に比べ高く、もっと働きたいと感じている割合が少なくなっている。非正規社員は正社員に比べもっと働きたいと考えている割合が高い。



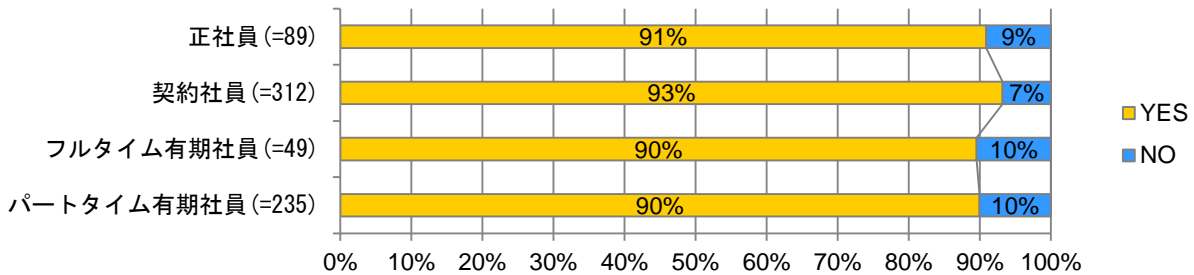
## 2) コールセンター従業員の意識調査

### ▼ 会社の方針について (n=681)

会社が目指している方向（事業戦略や組織の展開、会社の方針など）について把握している

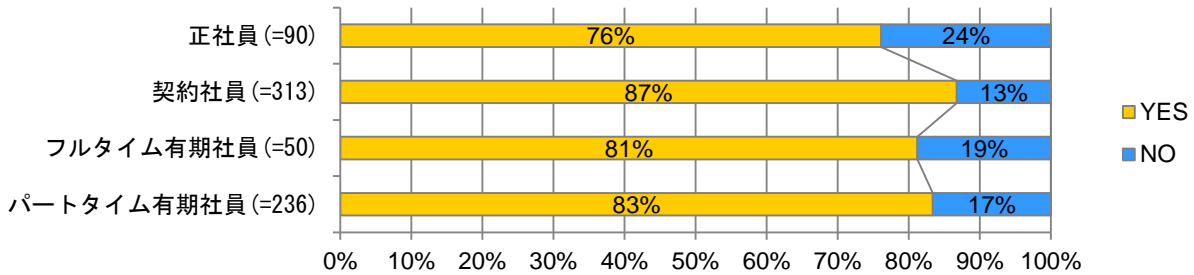


会社のなかで自分の仕事がどのような役割を担っているのか把握している

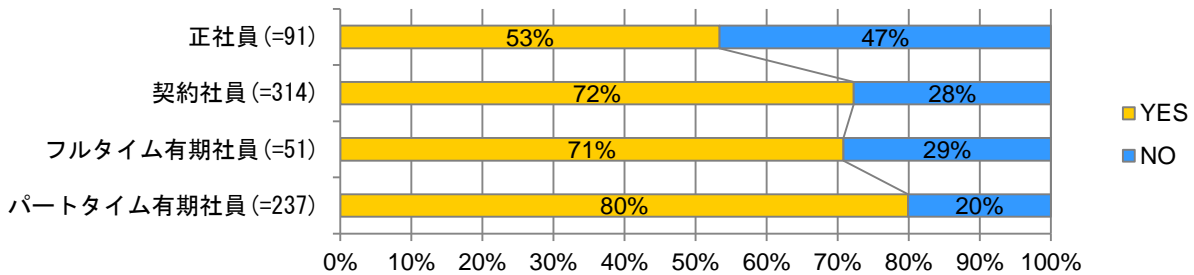


### ▼ 労働環境について (n=681)

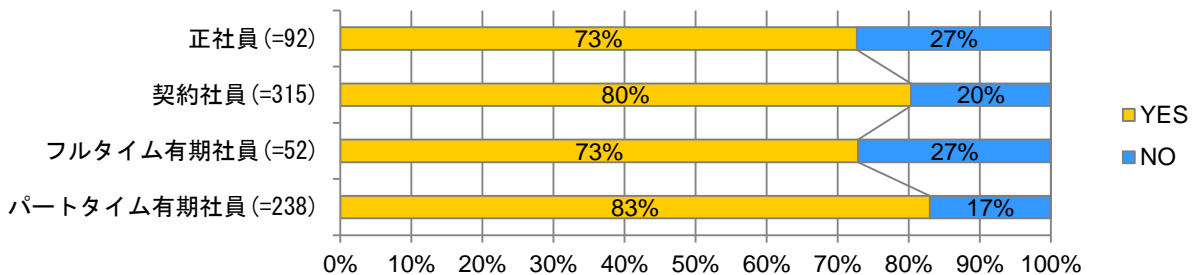
休憩時間が十分に確保されている



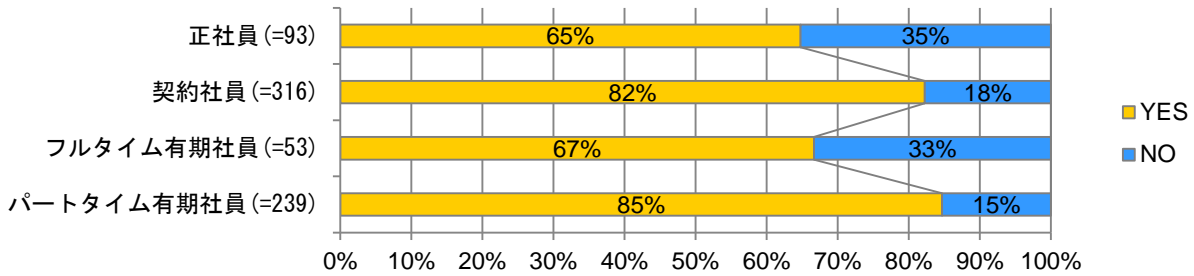
休憩設備が充実している



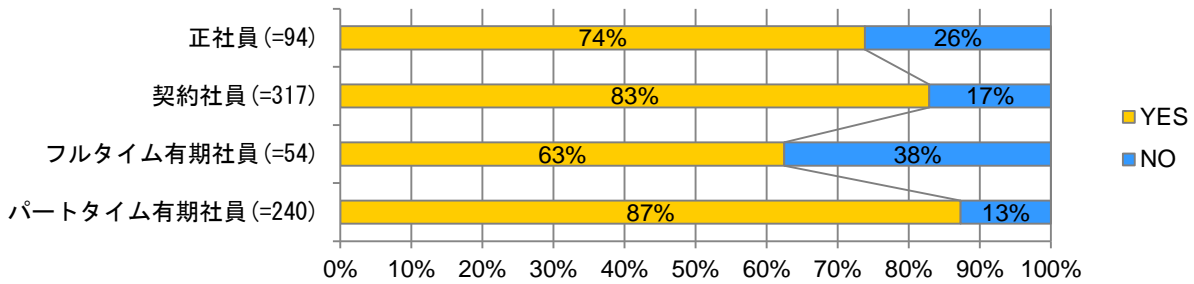
日頃使用している椅子や画面などの設備が使いやすく整備されている



**希望する勤務スケジュールを取得することができる**

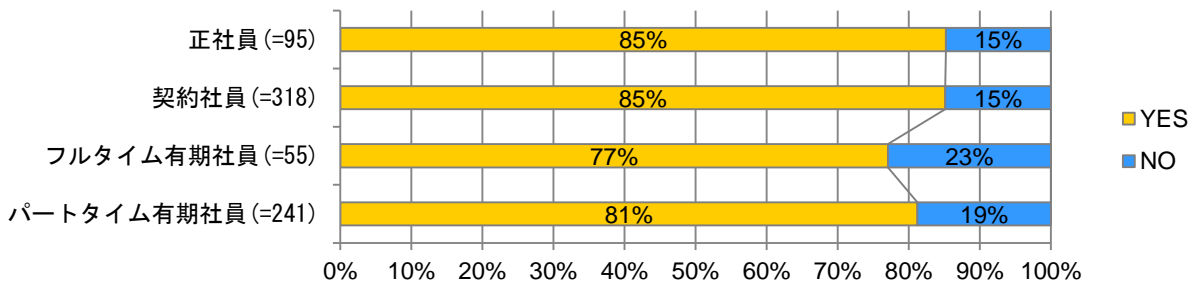


**仕事と家庭を両立することができる**

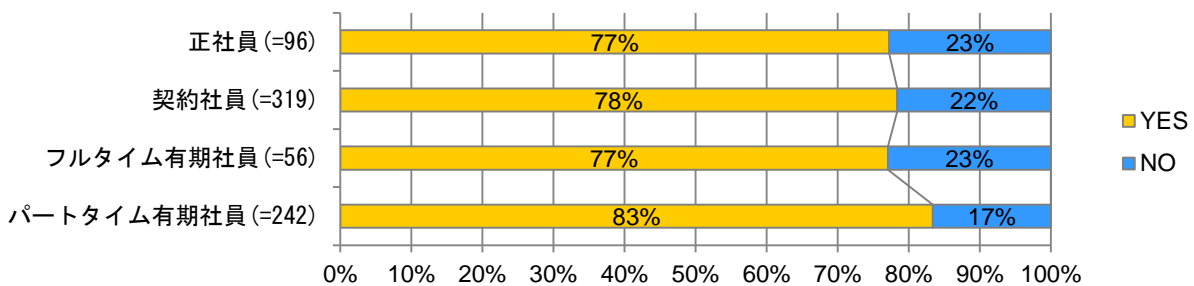


**▼ 職場の雰囲気について (n=681)**

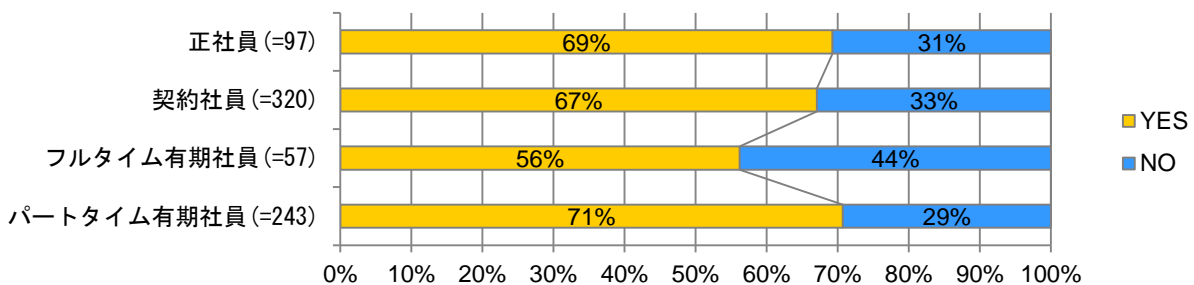
**互いに気配りを欠かさず、相手を尊重し合う雰囲気がある**



**互いが切磋琢磨し、レベル向上に励んでいる**

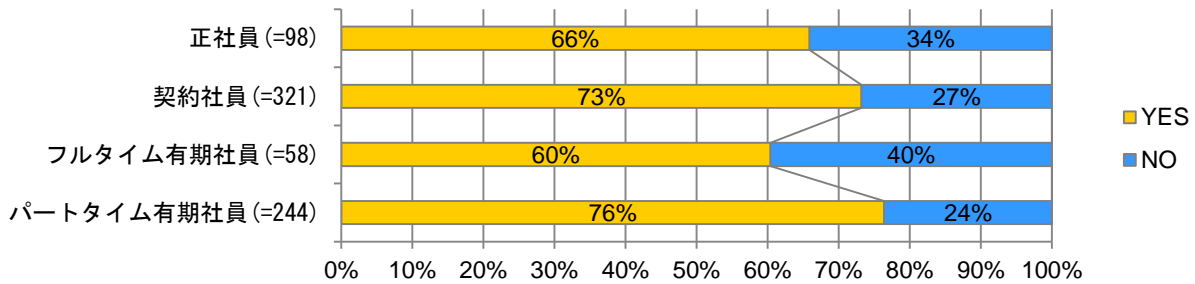


**本音を語り合えたり悩みを相談できる雰囲気がある**

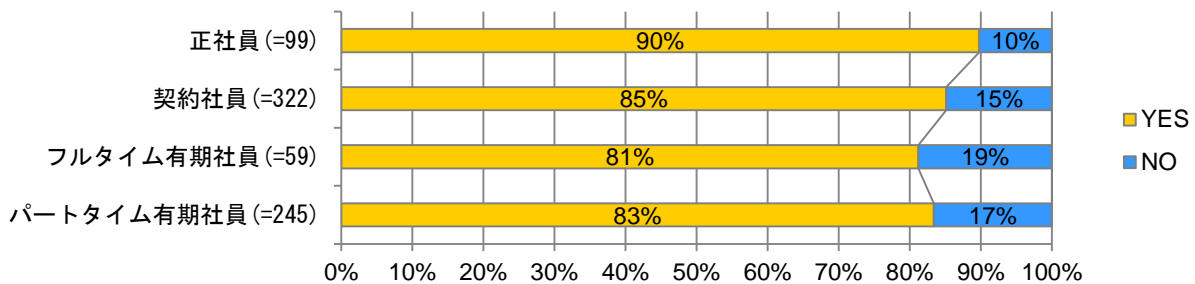




いつでも自由に意見やアドバイスを言い合える雰囲気がある

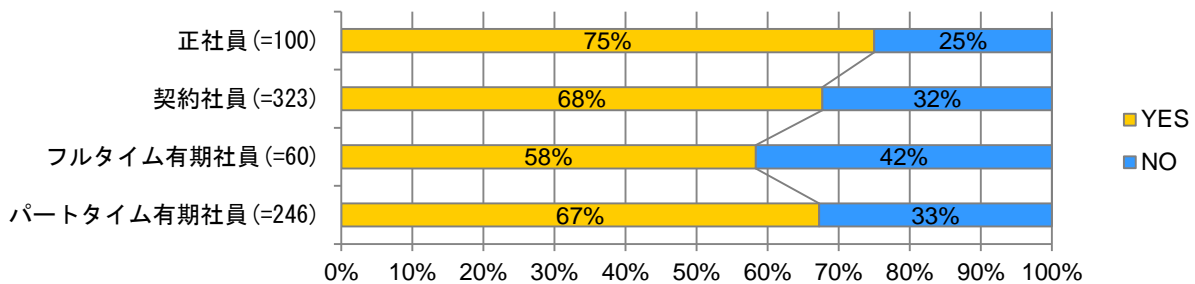


困っている同僚がいる場合はお互いに協力し合い、助け合う職場である

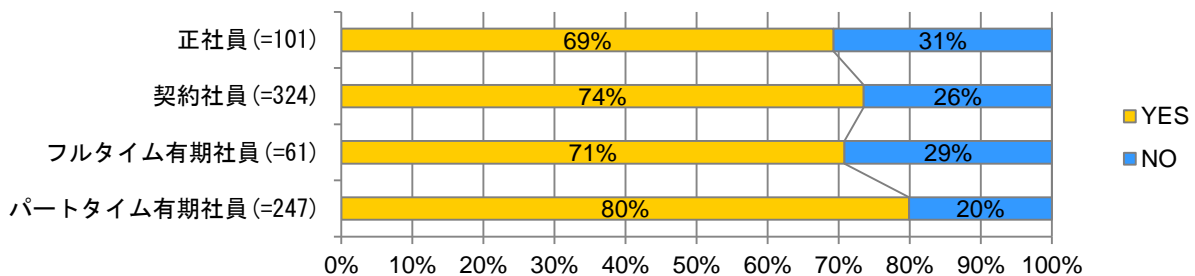


▼ 自分の評価について (n=681)

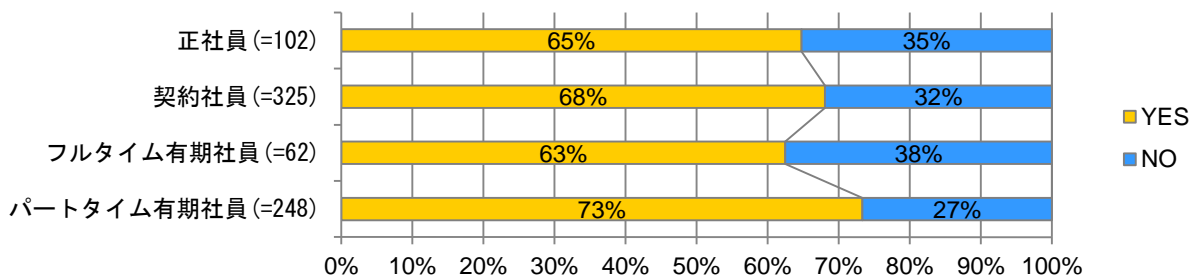
あなたがどのような仕組で評価されているのか理解している



あなたに対する評価は納得のいく評価である

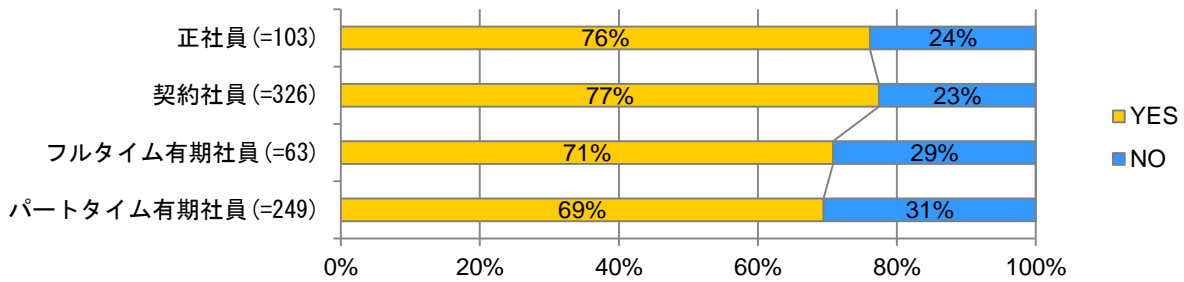


評価結果が報酬に反映されている

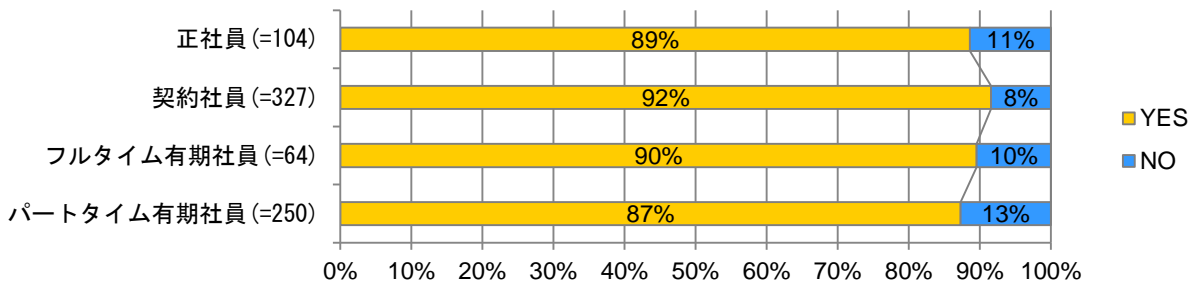


▼ 仕事のやりがいについて (n=681)

あなたの知識や技術を十分に発揮できる仕事である



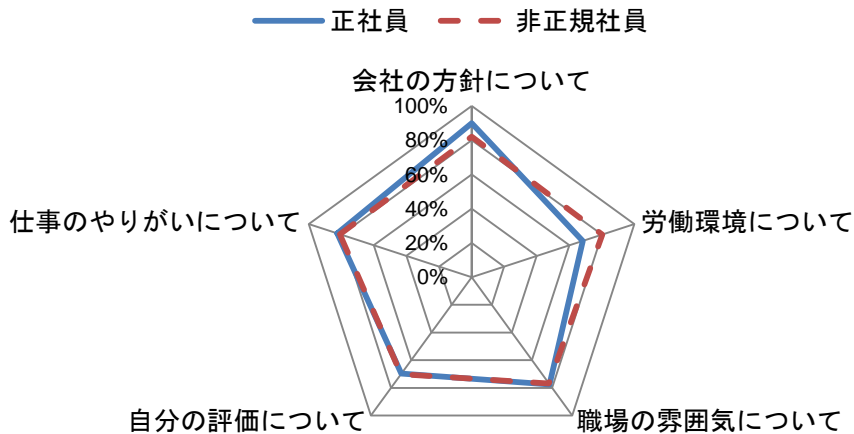
あなたの仕事はお客様の役に立つ仕事である



▼ 意識調査のギャップ

①会社の方針について、②労働環境について、③職場の雰囲気について、④自分の評価について⑤仕事のやりがいについての5つの視点から正社員と非正規社員の意識を調査し、現在コールセンターがどのような状況か、どのような点が課題かを把握する。

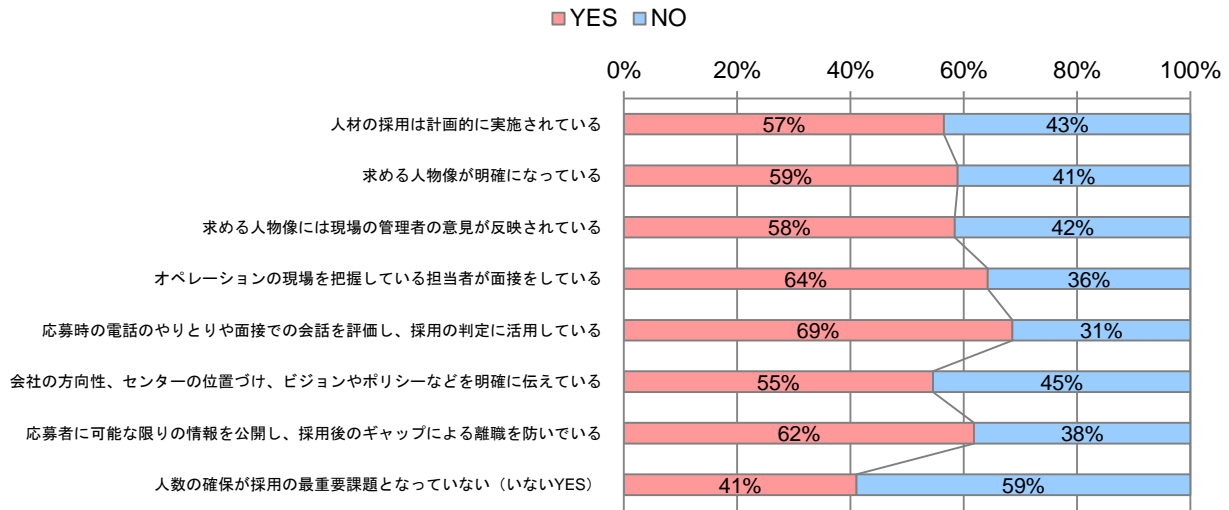
会社の方針については、非正規社員のポイントが正社員よりも低く、会社の方針の浸透が若干足りていない。労働環境については正社員のポイントが非正規社員よりも低くなっており、労働時間の長さをはじめとする労働環境への不満は正社員の方が多く感じている。その他の項目に関しては正社員と非正規社員の間に大きな差は見られなかった。



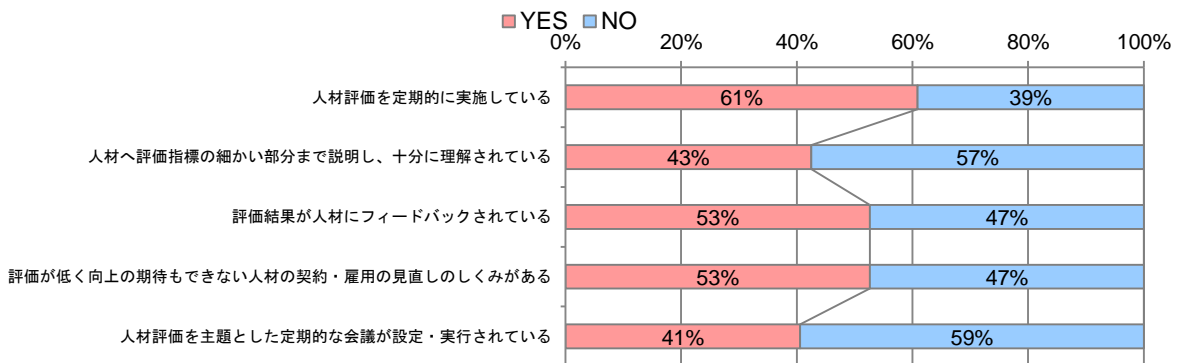
項目	正社員(n=88)	非正規社員(n=593)
会社の方針について	90%	82%
労働環境について	68%	80%
職場の雰囲気について	78%	77%
自分の評価について	70%	70%
仕事のやりがいについて	82%	81%

### 3) 管理者の意識調査

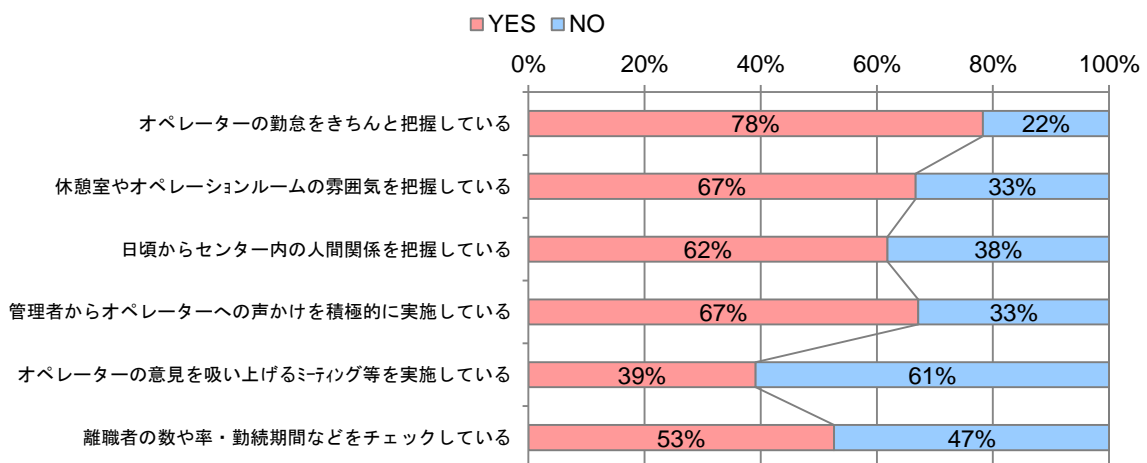
#### ▼ 人材 (SV・オペレーター) の採用について



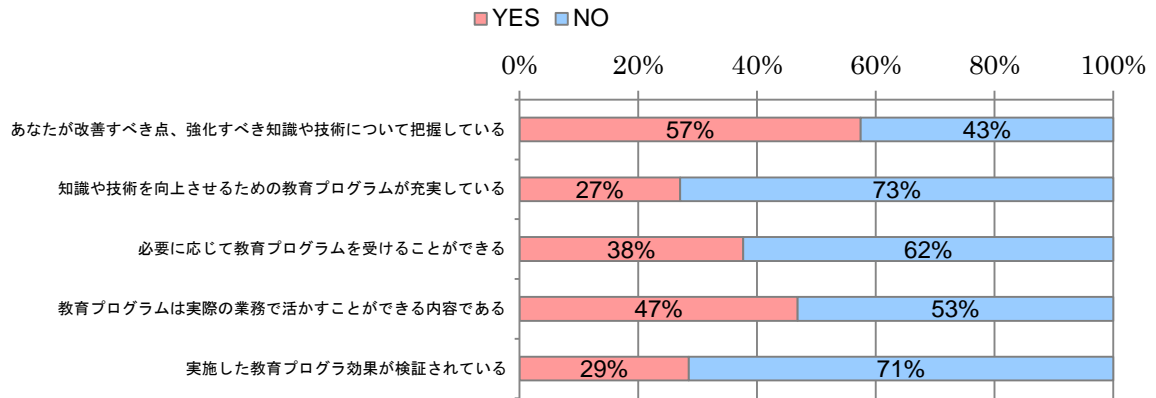
#### ▼ 人材 (SV・オペレーター) の評価について



#### ▼ モチベーション管理について



## ▼ 教育プログラムについて

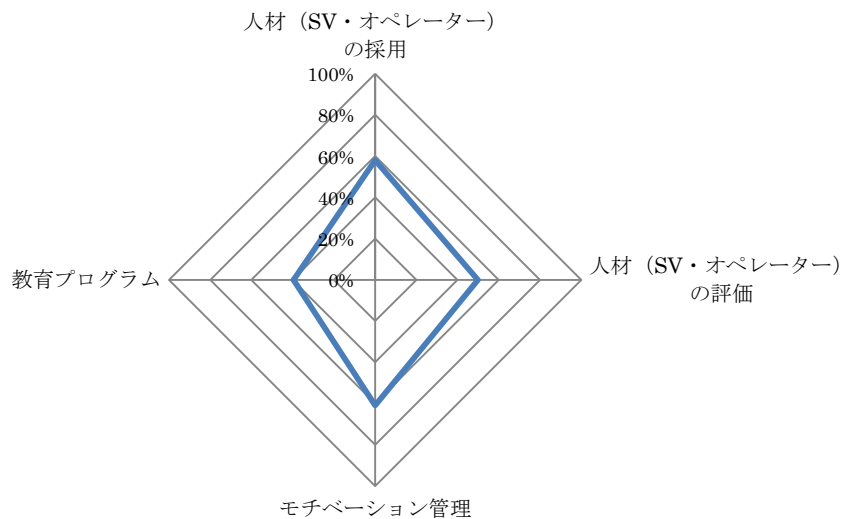


## ▼ 管理者の意識調査

①人材（SV・オペレーター）の採用、②人材（SV・オペレーター）の評価、③モチベーション管理、④モチベーション管理の4つの視点からコールセンターのマネジメント側の課題を把握する。

4つの項目全てが60%以下と低い値となっている。教育プログラムは4割となり、他の項目と比較してできていない傾向がみられる。

— YES

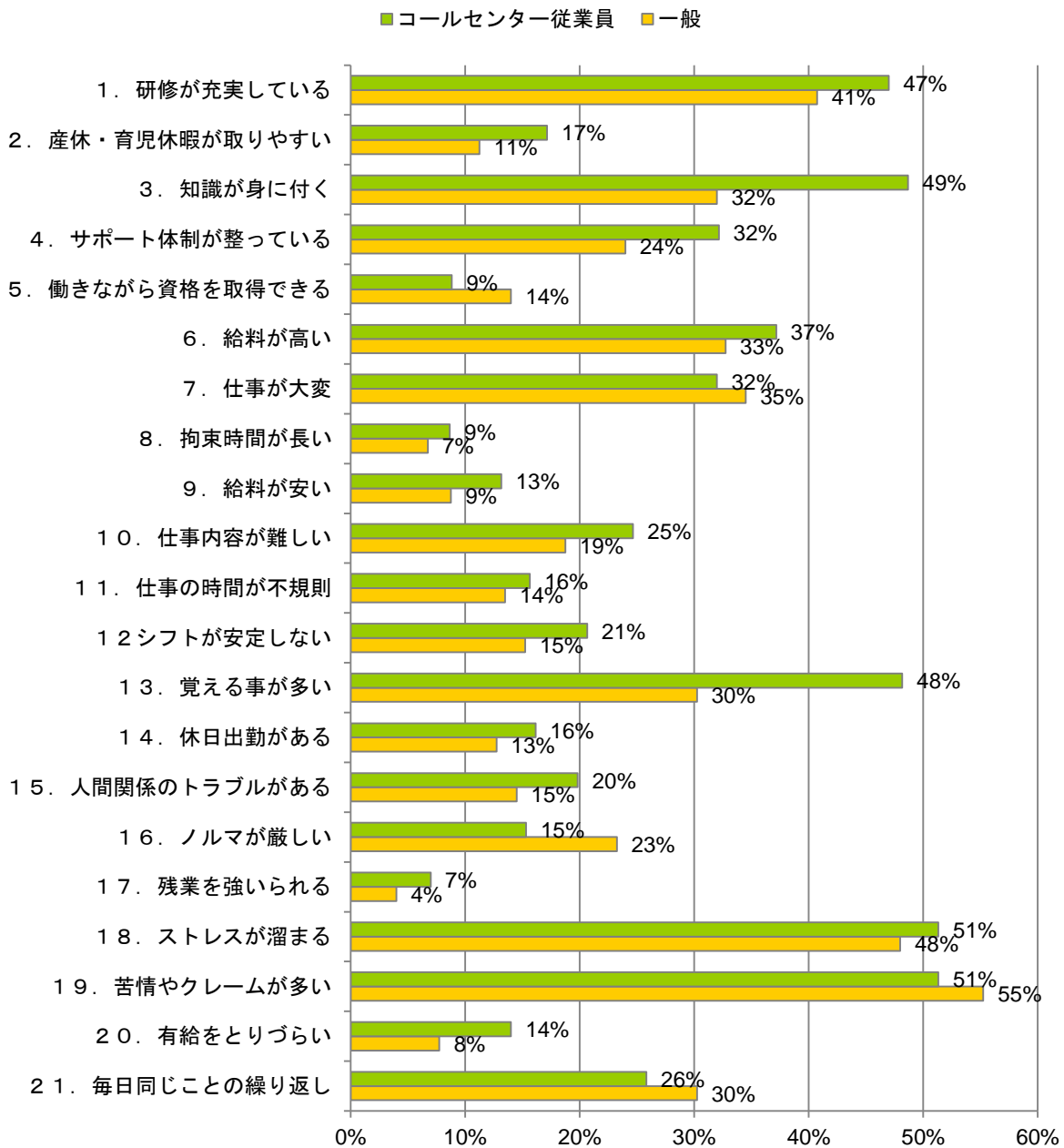


項目	YES(n=207)
人材(SV・オペレーター)の採用	58%
人材(SV・オペレーター)の評価	50%
モチベーション管理	61%
教育プログラム	40%

#### 4) コールセンターへのイメージ調査

##### ▼ コールセンターに対してもつイメージ

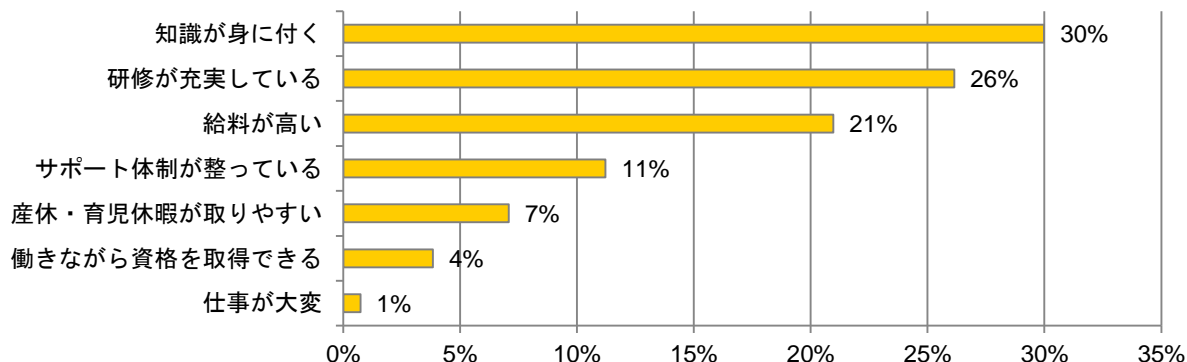
ほとんどの項目でコールセンター従業員と一般の間に差はみられないが、一般的に思われているよりもコールセンター勤務では知識が身につく、覚えることが多いという傾向がみられる。また、ストレスが溜まる、苦情やクレームが多いという認識はコールセンター従業員が持つイメージと一般的なイメージともに約5割と高くなっている。



### ▼ コールセンターへのイメージで最も素晴らしい点と、最も改善してほしい点

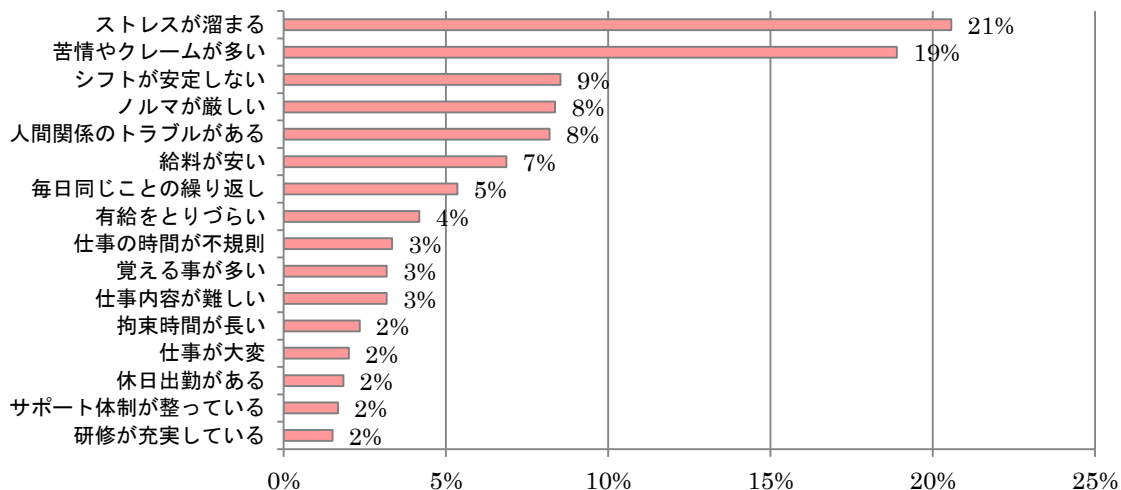
【もっとも素晴らしい点】(n=677)

コールセンターの良いイメージとして、知識が身に付く点が3割と最も高く、続いて研修が充実している、給料が高い、の順となっている。



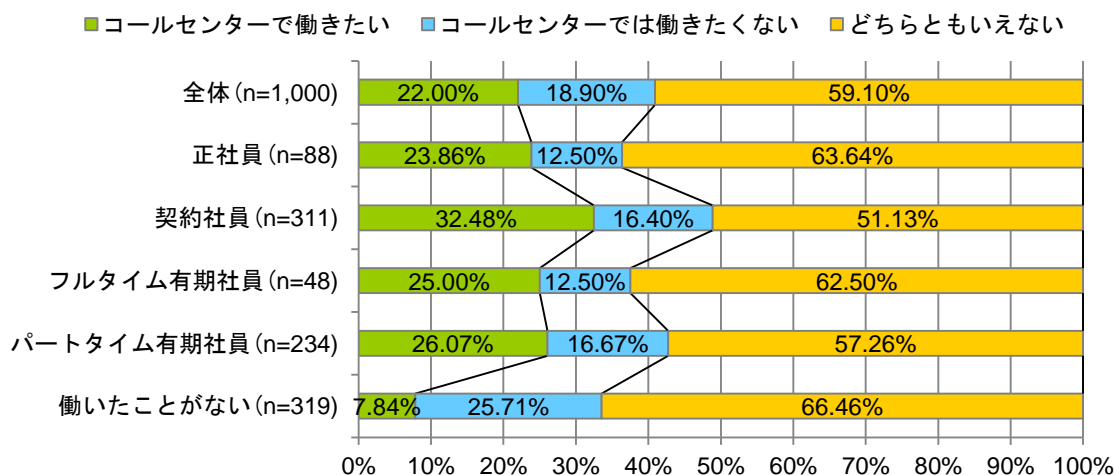
【もっとも改善してほしい点】(n=598)

コールセンターの悪いイメージとして、ストレスが溜まる、苦情やクレームが多い、の順に割合が高くなっている。



### 5) 今後コールセンターで働くことについて

全体的に「どちらともいえない」という回答が約6割を占めている。契約社員の方は他に比べ「コールセンターで働きたい」と考えている割合が高く、働いたことがない方は「コールセンターでは働きたくない」と考えている割合が他よりも高い。



## 6) アンケート結果を踏まえてのコールセンターの意見

- ① 他の職と比較するとコールセンターの待遇は良い方だが、本土に比べると給与は低い。それでも内容(質)は本土と同じものを要求され、雇用される側もその事実を知っている。沖縄でのコールセンターの転用の利点を「人件費を抑えられる」としている限り質の向上や離職の増加は防げないと思う。
- ② 単発の受発信の業務や不十分な研修後の現場経験、管理側の対応により、経験が浅い方のコールセンター業務のイメージの悪さを感じる。
- ③ オペレーターの精神面、メンタルケアが必要と感じる。最近ではコールセンターも季節労働者的な働き方が目につく。
- ④ 離職率が高く、人材育成に十分な時間をかけずに現場に入れてしまうコールセンターが多いように思う。そのため、分からないことを答えられないといけないというストレス、不十分なサポート体制がないため退職してしまう人が多いように思う。十分なトレーニング時間を設ける、その後のケアが重要だと思う。
- ⑤ 不況の中、経営資源にも限界がある、県のコールセンター人材育成をさらに充実させ、即戦力的な人材を増やしていただきたい。
- ⑥ 入社する前にコールセンターの仕事がどのような内容であるかを細かく知ることが出来れば、働きたいと思う人が増えるかもしれない。
- ⑦ コールセンターが安定した雇用につながるかに関して疑問があり、正社員登録があるとはいえ非正規社員が多いので、企業の都合による雇用の調整が行われやすく大量の失業者を生みやすいと思う。
- ⑧ 沖縄での他業種と比較して給与は高いほうだと思います。また、勤務形態がシフト制のため働きやすいと思っています。
- ⑨ 言葉遣いや声のみで相手の反応がわかるようになり、コミュニケーション能力が向上します。人と話をするのが苦手の方にやっていただきたい。
- ⑩ これからもどんどん沖縄へコールセンターが増える、観光産業の次の産業になると聞いています。自分自身も含めてどんどん向上して、世界に誇れる産業になればと思っています。

## まとめ

沖縄県は、情報通信産業を重点産業と位置づけて、積極的に企業誘致を行い、雇用の拡大を図っている。その中心となっているのが、コールセンター企業であるが、近年、沖縄県内に立地するコールセンター企業において、求人に対する求職者の応募の少なさや、従業員の定着が悪いことが、顕著になってきている。

本事業では、コールセンター従業員と、それ以外の求職者を中心とする一般の方にアンケートを実施することにより原因を把握することとした。

以下、アンケート結果の特徴的なものをあげる。

・【勤務していたコールセンターを退職した理由】では、男女間で違いが見られた。「人間関係」を理由としてあげたのが男性4%に対して、女性は18%であった。また、「給与」を理由としてあげたのは男性12%に対して、女性はゼロであった。

・【労働時間への希望】では、正社員の26%が「減らしたい」と回答している。

・【休憩設備が充実している】かどうかに対して、正社員の47%がNOと回答している。また、【日頃使用している椅子や画面などの設備が使いやすく整備されている】かどうかに対して、正社員の27%がNOと回答している。

一般に、コールセンター企業は、設備が綺麗で充実しており、ハード面の環境が整備されている、と思われているが、実際に働く者にとっては、不満を感じており、改善が必要である。

・仕事のやりがいについて尋ねた【あなたの仕事はお客様の役に仕事である】かどうかに対して、どの勤務形態でも9割前後で、YESと回答している。

・管理者の意識調査では、全体的に各項目で低い結果となっているが、特に、【ホーダーの意見を吸い上げるミーティング等を実施している】や【知識や技術を向上させるための教育プログラムが充実している】、【実施した教育プログラム効果が検証されている】は、3割程度しかYES(できている)と回答していない。

・コールセンターへのイメージ調査で、コールセンター従業員と一般の人との間で、乖離があったのは、【覚える事が多い】【知識が身につく】【サポート体制が整っている】が一般の人の回答をコールセンター従業員が大きく上回った。このことから、覚えるべき事が多くて大変ではあるが、サポート体制が整っており、知識が身につくということができる。

・【コールセンター業界に持つイメージで最も改善してほしい点】については、「ストレスが溜まる」「苦情やクレームが多い」との回答が多かった。

以上のアンケート結果をふまえ、改善すべき点をあげる

・ハード面の職場環境の整備（机、椅子、PCなど業務に使用する備品、休憩設備など）について、従業員の使いやすさの意見を踏まえた改善が必要である。

・正社員では、労働時間を減らしたいと考えている者が約4人に1人おり、適正な人員配置を行い、ワークライフバランスに配慮し、自己啓発をする時間を与えることが、定着と個人の能力向上に必要なものである。

・管理者の意識調査でみられた全体的に低い結果の原因としては、管理者自身が多忙で、日頃の業務への対応で精一杯であり、部下とのコミュニケーションをとる機会の不足が原因となっているものが多いと思われる。また、教育プログラムについても、一応の教育プログラムは実施しているものの、更なる高いレベルの研修プログラムを充実させることや、実施後の検証を行う場を設けることが必要である。

・コールセンター業界への新規就業者を増やすためには、「働きやすく」かつ「働きがい」のある職場作りを行い、それをアピールすることが必要である。コールセンター産業は、成長産業であり、多くの企業で事業規模の拡大が続いている。企業である以上、売上げや利益を求めることは当然であるが、そればかりを追求するのではなく、従業員の不満を聞き取り、可能な限りの職場環境を整え「働きやすさ」を提供し、スキル獲得とキャリア形成を行い自己成長を実感できる「働きがい」があることが重要である。今後、その環境が整っている企業のみが、顧客が求めるより高いレベルのサービスを提供し、発展していくことができると思われる。

<最後に>

本アンケートは、結果を沖縄県内のコールセンター企業にフィードバックし、各企業ですぐに取り組みを検討し実施することができるように、より具体的な内容とした。

本報告書を社内の勉強会などで取り上げて活用していただきたい。また、「この報告書ではこうなっているけれど、実際にどう感じている？」とコミュニケーションのツールとしての活用も想定される。



個別企業で取り組みを行うのに加えて、各社が連携し、課題や取り組み事例を共有し、情報交換を行い、各社が高め合うことが必要である。

特に、沖縄県のような、なかば閉じられた地域では、家族・親戚・友人からの情報などで、業界に対してのイメージが強く印象づけられ、求職活動に大きく影響することが想定される。

「コールセンター企業に就職をすると、働きやすく、自己成長もすることができる」という環境を、各社が連携し整えることにより、今後もコールセンター産業の長期的な発展が見込まれるであろう。

## 付録 調査票

下記アンケートにご協力をお願い致します。

あなたご自身の事についてお教え下さい。

Q1 性別と年齢をお教え下さい。	性別	男	女	年齢	代
------------------	----	---	---	----	---

Q2 あなたはコールセンターで働いたことがありますか？あてはまる項目に ○ をつけて下さい。
①現在働いている→Q4へ ・ ②以前働いていた→Q3へ ・ ③働いたことがない→Q18へ

▼Q2で②を選んだ方にお伺いします。

Q3 勤めていたコールセンターを退職した理由についてお教えてください(複数回答可)
①給与が不満 ・ ②業務内容が不満 ・ ③人間関係が不満 ・ ④勤務時間が不満
⑤その他

勤務中又は以前働いていたコールセンターについてお教え下さい。

Q4 あなたの雇用形態について、あてはまる項目に ○ をつけて下さい。
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(アルバイト含む) ・ ④契約社員

Q5 給与体系をお教えてください	Q6 勤続年数をお教え下さい。
①月給 ・ ②日給 ・ ③時給 ・ ④成果報酬	年            ヶ月

Q7 コールセンターでの労働時間について、当てはまる項目に○をつけて下さい。	
1日あたりの規定勤務時間	4時間未満 ・ 4～6時間 ・ 6～8時間 ・ 8時間以上
1回当たりの残業時間	1回当たり(            )時間 ・ 残業はなかった
1週間の平均労働日数	1週当たり(            )日出勤
労働時間への希望	もっと働きたい ・ 丁度良い ・ 減らしたい

Q8 あなたのコールセンターでの立場について、あてはまるものに ○ をつけて下さい。
①管理者 ・ ②オペレーター ・ ③両方経験あり

※管理者＝マネージャー、スーパーバイザー、リーダーなど、「指示・指導・教育」を行う立場を指します

Q9 「会社の方針」について	YES	NO
会社が目指している方向(事業戦略や組織の展開、会社の方針など)について把握している	YES	NO
会社のなかで自分の仕事がどのような役割を担っているのか把握している	YES	NO

Q10 「労働環境」について	YES	NO
休憩時間が十分に確保されている	YES	NO
休憩設備が充実している	YES	NO
日頃使用している椅子や画面などの設備が使いやすく整備されている	YES	NO
希望する勤務スケジュールを取得することができる	YES	NO
仕事と家庭を両立することができる	YES	NO

Q11 「職場の雰囲気」について	YES	NO
互いに気配りを欠かさず、相手を尊重し合う雰囲気がある	YES	NO
互いが切磋琢磨し、レベル向上に励んでいる	YES	NO
本音を語り合えたり悩みを相談できる雰囲気がある	YES	NO
いつでも自由に意見やアドバイスを言い合える雰囲気がある	YES	NO
困っている同僚がいる場合はお互いに協力し合い、助け合う職場である	YES	NO

Q12 「自分の評価」について	YES	NO
あなたがどのような仕組みで評価されているのか理解している	YES	NO
あなたに対する評価は納得のいく評価である	YES	NO
評価結果が報酬に反映されている	YES	NO

Q13 「仕事のやりがい」について	YES	NO
あなたの知識や技術を十分に発揮できる仕事である	YES	NO
あなたの仕事はお客様の役に立つ仕事である	YES	NO

▼管理者(マネージャー、スーパーバイザー、リーダー)の方(経験者)へお伺いします。

Q14 「人材(SV・オペレーター)の採用」について、	YES	NO
人材の採用は計画的に実施されている	YES	NO
求める人物像が明確になっている	YES	NO
求める人物像には現場の管理者の意見が反映されている	YES	NO
オペレーションの現場を把握している担当者が面接をしている	YES	NO
応募時の電話のやりとりや面接での会話を評価し、採用の判定に活用している	YES	NO
会社の方向性、センターの位置づけ、ビジョンやポリシーなどを明確に伝えている	YES	NO
応募者に可能な限りの情報を公開し、採用後のギャップによる離職を防いでいる	YES	NO
人数の確保が採用の最重要課題となっていない (いない: YES、いる: NO)	YES	NO

Q15 「人材(SV・オペレーター)の評価」について	YES	NO
人材評価を定期的実施している	YES	NO
人材へ評価指標の細かい部分まで説明し、十分に理解されている	YES	NO
評価結果が人材にフィードバックされている	YES	NO
評価が低く向上の期待もできない人材の契約・雇用の見直しのしきみがある	YES	NO
人材評価を主題とした定期的な会議が設定・実行されてる	YES	NO

Q16 「モチベーション管理」について	YES	NO
オペレーターの勤怠をきちんと把握している	YES	NO
休憩室やオペレーションルームの雰囲気把握している	YES	NO
日ごろからセンター内の人間関係を把握している	YES	NO
管理者からオペレーターへの声かけを積極的に実施している	YES	NO
オペレーターの意見を吸い上げるミーティングなどを実施している	YES	NO
離職者の数や率・勤続期間などをチェックしている	YES	NO

Q17 「教育プログラム」について	YES	NO
あなたが改善すべき点、強化すべき知識や技術について把握している	YES	NO
知識や技術を向上させるための教育プログラムが充実している	YES	NO
必要に応じて教育プログラムを受けることができる	YES	NO
教育プログラムは実際の業務で活かすことができる内容である	YES	NO
実施した教育プログラムの効果が検証されている	YES	NO

▼全員にお伺いします。

Q18 あなたが持つコールセンターのイメージについて当てはまる項目全てに○をつけて下さい。		
研修が充実している	産休・育児休暇が取りやすい	知識が身につく
サポート体制が整っている	働きながら資格を取得できる	給料が高い
仕事が大変	拘束時間が長い	給料が安い
仕事内容が難しい	仕事の時間が不規則	シフトが安定しない
覚える事が多い	休日出勤がある	人間関係のトラブルがある
ノルマが厳しい	残業を強いられる	ストレスが溜まる
苦情やクレームが多い	有給をとりづらい	毎日同じことの繰り返し

Q19 今後コールセンターで働くことについて、あてはまる項目に○をつけて下さい。
①コールセンターで働きたい ・ ②コールセンターでは働きたくない ・ ③どちらともいえない

Q20 コールセンターに関してのご意見を自由にご記入下さい。

アンケートにご協力頂きありがとうございました。