

## 国内コンタクトセンター向け IT 製品/サービス、テレマーケティング市場動向まとまる

2017 年 11 月 24 日

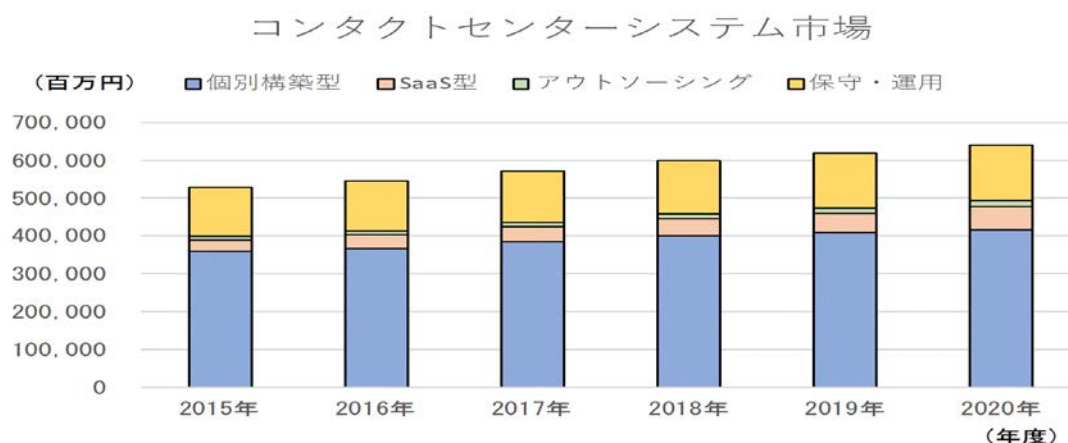
### 「コンタクトセンター市場動向 2018」まとまる

市場調査/マーケティング事業を行う株式会社日本・社会システムラボラトリー（本社：東京都渋谷区道玄坂 1-12-1 電話番号：03-4360-5673 社長：足立 吉弘）は、企業や団体の問合せ窓口、営業チャネルとしての活用や市場調査などを行うチャネルとして活用されているコンタクトセンターで活用されている IT 関連製品およびサービスの市場動向およびテレマーケティング会社が提供するアウトソーシングサービス市場動向を調査し、「コンタクトセンター市場動向 2017」としてまとめた。

当調査においては、コンタクトセンターを支える IT インフラ/アプリケーションとして活用されている 10 種類の製品/サービス、アウトソーシングサービスとして提供されているテレマーケティングサービス 2 種類（インバウンド、アウトバウンド）と提供形態 2 種類（インハウス、フルアウトソーシング）の最新市場動向と将来予測についてまとめた。また、コンタクトセンター向け IT 製品/サービスおよびソリューションを提供している参入企業 10 社（プロダクトメーカー 3 社、SaaS 型プラットフォームベンダー 3 社、ソリューションベンダー 2 社）の最新の取り組みについてもまとめた。

### ■調査結果の概要

#### ◆コンタクトセンターシステム市場



コンタクトセンターは顧客との接点として重要な役割を果たしてきた。顧客からの問合せ対応は顧客満足度に直結することもあり、効率的かつ細やかな対応が必要である。そのため、

効率的に問合せを処理することや適切な情報提供を行うことに IT が用いられてきた領域である。

コンタクトセンターで用いられている IT インフラ（PBX や CTI など）および CRM などの顧客管理システムについては多くのコンタクトセンターが既に導入を行っていること、コンタクトセンターを必要とする企業においては既にコンタクトセンターが設置されており新規にコンタクトセンターを立ち上げる企業が少ないことなどから基本的な IT 製品/サービスについては飽和状態にあった点が市場の特徴である。

そのため、長い期間リプレースを中心とした市場として推移しており、採用されている製品/サービスも大きな変化がなく進んできたのが実情である。しかし、ここ数年でコンタクトセンター市場においてもクラウドサービスの活用が進んできたことで、個別構築型が採用されてきた領域においても SaaS 活用が進んできている。PBX や CTI を個別構築型で提供し、高いシェアを獲得しているジェネシス・ジャパンや日本アバイアなどもその流れを踏まえてクラウドサービスへの注力度を高めており、両社のパートナー企業も SaaS 型プラットフォームの展開を進めている。

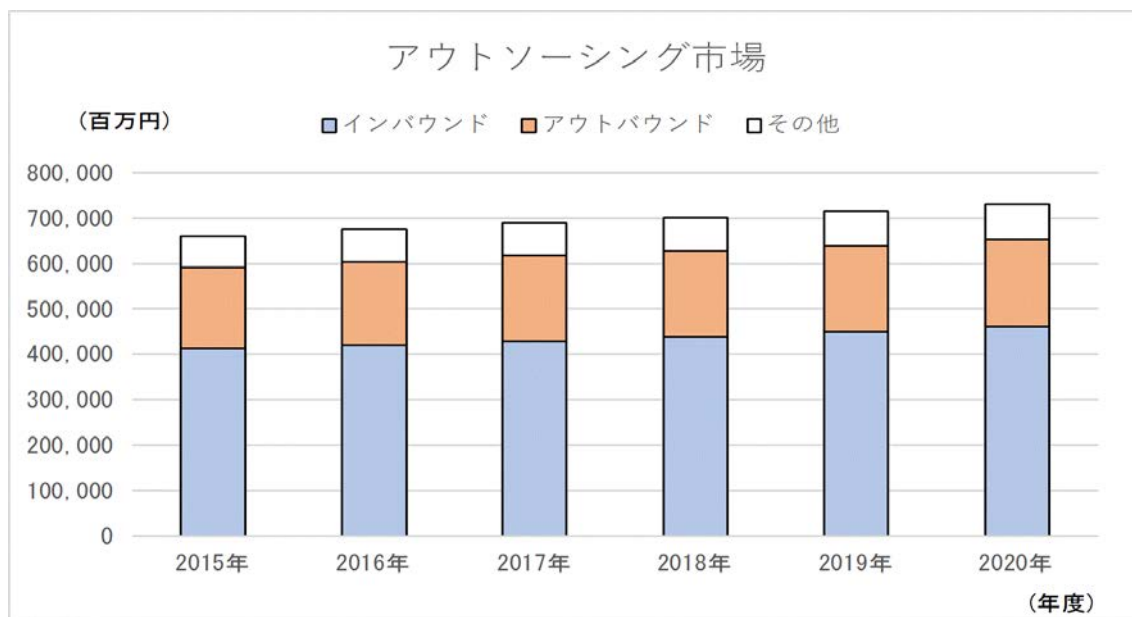
これまでは大規模コンタクトセンターにおいては個別構築型を主流としてきたが、クラウドサービス活用の動きが進んできたことにより徐々に個別構築型と SaaS 型プラットフォームの両方を検討するコンタクトセンターが増えている。中小規模コンタクトセンターにおいては既に SaaS 型プラットフォームの導入を前提とした RFP をソリューションベンダーに提示するケースも多い。この流れは今後更に強まると見られ、コンタクトセンターにおける IT インフラはクラウドサービスの比率が高まっていくことが予想される。

また、IT インフラのクラウドサービス化に合わせて CRM を始めとするコンタクトセンターで活用されているアプリケーションも SaaS 型での採用が増えている。IT インフラでクラウドサービスを活用することにより、複数拠点で同一の IT インフラを活用することが可能となり、アプリケーションについても統一する動きが出てきている点はその要因の 1 つとなっている。

更に、コンタクトセンターには顧客情報や顧客から寄せられた多くの声（VOC：Voice Of Customer）が蓄積されていることから、ビッグデータ分析や AI 活用などを実現することが検討されてきている。現状、これらの活用に向けたデータの整理や蓄積が先行している状況にあるものの、IaaS/PaaS として提供されている AI プラットフォームを用いた音声認識ソリューションや、音声認識システムとテキストマイニングツールを用いた AI ソリューションが既に導入されている事例も出てきている。プロダクトメーカー、SaaS 型プラットフォ

ームベンダー、ソリューションベンダー各社においてもビッグデータ分析や AI 活用に対応するための製品/サービス/ソリューションを打ち出しており、今後 AI 活用が進んでいくものとみられる。当レポートにおいても現状活用が進む AI を用いたソリューションの動向および現在発生している課題などについてまとめた。

#### ◆コンタクトセンター向けアウトソーシング市場



テレマーケティング事業として企業/団体のコンタクトセンター運営やコンタクトセンター業務を実施しているアウトソーシング市場は経済環境の好転に伴い市場を拡大させている。特に、顧客企業/団体のデジタルマーケティングへの取り組みの強化を支援するためのサービスにおいて売上が堅調に推移している。

当該市場は顧客企業/団体の問合せ業務を支援するインバウンド業務の比率が高い点が特徴である。コンシューマ製品/サービスを提供する企業/団体の問い合わせ窓口となるコンタクトセンターのインバウンド業務を支援する案件が中心であるが、通販事業者向けに受注から発送までを一貫して提供する BPO 案件の増加も顕著である。

また、労働人口の減少に伴いオペレーター確保に苦戦するコンタクトセンターが増えてきたことにより、オペレーターを多く抱えて効率化も進んでいるアウトソーサーに業務を委託する企業が増えている。顧客企業/団体のコンタクトセンター運営をオペレーター派遣により支えるインハウスへのニーズはもちろんのこと、運営すべてを委託するフルアウトソーシングの売上が増えるなど、当該市場におけるアウトソーサーの存在感が増している。

■調査概要

発行日：2017年11月

判型：PDF ファイル（A4 版 131 頁）

発行・販売：発行会社：株式会社日本・社会システムラボラトリー

販売代理：株式会社 MCA

頒価：180,000円（消費税抜き）

販売方法:PDFデータのDL

■株式会社 MCA（MCA Inc.）の会社概要

設立時期：1993年12月1日

代表者：代表取締役 天野浩徳

資本金：1,000万円

所在地：〒102-0072 東京都千代田区飯田橋 1-8-8 ASK ビル 5F

事業内容：通信分野に関するコンサルティングやマーケティング事業

・カスタムプロジェクト（委託調査）業務

・IT Forecast Report（モバイル/IT 調査レポート）の企画/制作/販売業務