

平成 25 年 7 月 5 日
総務省統計局統計調査部調査企画課
首席分類銘柄情報官室

「細分類 コールセンター業」の新設について（案）

「コールセンター業」は、電話等により顧客サポート、苦情対応などの顧客対応の窓口業務を専門的に行う事業所をいう。

従来は、大分類「R-サービス業（他に分類されないもの）」、中分類「92その他の事業サービス業」、小分類「929他に分類されない事業サービス業」の下の細分類「9299他に分類されないその他の事業サービス業」に分類されてきた（ただし、例示はされていない。）（図 1 参照）。

この活動を行う事業所については、一般に一事業所当たりの従業者数が多く、従業者数でみると、直近上位分類項目（「929他に分類されない事業サービス業」）における構成比が 10%を超えている（表 1 参照）。

政策面での必要性に着目すれば、地方における雇用対策の企業誘致の際に有望視されることも多く、政策の展開において一つの産業として把握する必要性が生じている。

国際標準産業分類においては、相当する産業は、独立した分類項目として立てられている（図 2 参照）。

また、この活動を行う事業所については、活動の特徴や他産業との関係についても一個のものとして把握できると考えられる。

さらに、統計調査において、調査実施者、報告者が主な事業の内容等により把握できるような明確に区分された産業形態であると考えられる。

以上から、小分類「929他に分類されない事業サービス業」の下の細分類「9299他に分類されないその他の事業サービス業」から分離した新細分類として、細分類「9294コールセンター業」を新設する。

○改定案

9294 コールセンター業

電話等により顧客サポート、苦情対応などの顧客対応の窓口業務を専門的に行う事業所をいう。

通信販売などの受注、消費者からの問い合わせ・苦情などを電話等で受け付ける事業所、電話をかけて購買を勧誘する事業所も含まれる。

○コールセンター業；テレマーケティング業

×電話事務代行業 [9299]；マーケティングリサーチ業 [3923]

図1 日本標準産業分類における「コールセンター業」の分類

R サービス業（他に分類されないもの）
92 その他の事業サービス業
929 他に分類されない事業サービス業
9299 他に分類されないその他の事業サービス業 （コールセンター業）

表1 日本標準産業分類における「コールセンター業」の
「929 他に分類されない事業サービス業」に占める構成比
(H21経済センサス-基礎調査の個別データを検索し、集計)

分類項目	事業所数	従業者数
他に分類されない事業サービス業	43,528	875,731
コールセンター業	693	114,042
構成比 (%)	1.6	13.0

図2 国際標準産業分類における「コールセンター業」の分類

N 管理・支援サービス業
82 事務管理、事務支援及びその他の事業支援サービス業
822 コールセンター
8220 コールセンター

「コールセンター業」とは

「コールセンター業」は、電話等により顧客サポート、苦情対応などの顧客対応の窓口業務を専門的に行う事業所をいう。

(活動内容)

大きく分けて、内向きの（inbound）活動と外向きの（outbound）活動があり、両方を扱うコールセンターもあれば、いずれかのみを扱うコールセンターもある。従来は、顧客からの電話等に答える内向きの活動が主であったが、近年は、（潜在的な）顧客に電話をかける外向きの活動も行われるようになった。

内向きの活動では、コールセンターは、顧客からの電話等を受けて、各種問い合わせ・支援要請・苦情への対応を行ったり、製品情報を提供したり、注文を受け付けたりする。

外向きの活動では、コールセンターは、（潜在的な）顧客に電話をかけて、商品又はサービスの購買を勧誘したり、宣伝を行ったり、情報を提供したりする。

(用いられる媒体)

従来は、電話により対応を行ってきたが、近年は、FAX、Eメール、チャットやウェブを利用した問い合わせに対応するなど、電話以外の媒体が用いられることもある。

(アウトソーシング化)

コールセンターには、他の事業者の委託を受け、当該他の事業者のために顧客対応の窓口業務を行うものと、自社のコールセンターがある。

近年では、オペレータの負担を軽くする機械化などシステム全体の構築に技術・経験が必要となり、オペレータの採用教育や受付時間の延長など運用面でも高度化したため、コールセンター業務を専門に受託する業者にアウトソーシングされることが増えてきた。

一方、大手通販会社などでは、現在でも、自社内に大規模なコールセンターを抱えていることが多い。

(立地条件)

コールセンターは、必ずしも委託元の企業と地理的に近接している必要はない。そこで、専用線・IP電話などを利用して通信コストを低く抑えられるという前提の下、比較的賃金コストが低く抑えられる地方都市において開設されることが増えてきた。

コールセンターは、多くの人員（オペレータ）を必要とすることから、産業の少ない地方に絶好の雇用の機会を創出する。そのため、地方における雇用対策の企業誘致の際に有望視されることも多く、積極的に誘致している地方自治体もある。