

「【生活者に聞く!】第30回 コールセンターの利用状況 サービスの評価は?」

約半数がPCメーカーのコールセンターの利用経験あり。

不満の筆頭は「電話がつながりにくい」。

詳細は月刊『アイ・エム・プレス』 Vol.208(2013年9月号)誌上で!

株式会社アイ・エム・プレス（東京都文京区）は、月刊『アイ・エム・プレス』掲載の連載「生活者に聞く!」シリーズ（調査主体：(株)アイ・エム・プレス／調査協力：(株)ドウ・ハウス）において、コールセンターの利用状況とサービスへの評価について、ネットリサーチを行いました。

<調査の概要>

調査主体：(株)アイ・エム・プレス

調査協力：(株)ドウ・ハウス

調査期間：2013年6月28日(金)～7月1日(月) 調査方法：(株)ドウ・ハウス myアンケート

調査対象：コールセンターを利用した経験を持つ一都三県、および、大阪府在住の20～50代の男女
サンプル数：1,033

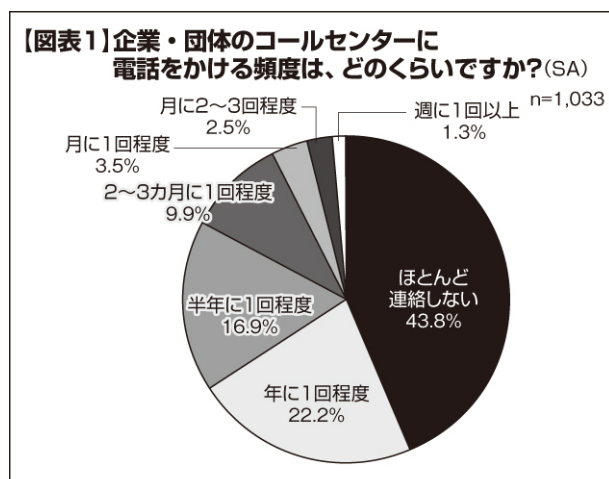
<調査結果紹介>

●コールセンターに「ほとんど電話しない」人が43.8%

コールセンターの利用状況を見ると、利用したことのある業種はトップが「PCメーカー」の47.8%で、以下、「その他メーカー」の26.2%、「通信販売」の23.9%、「ISP・通信関連」の22.0%、「サービス」の19.6%、「金融・生損保関連」の17.8%、「食品メーカー」の15.7%、「その他」の3.9%の順でした。

利用頻度を見ると、電話では「ほとんど連絡しない」が43.8%を占め、「年に1回程度」が22.2%、「半年に1回程度」が16.9%、「2～3カ月に1回程度」が9.9%と、頻度が高まるに従って比率が減少する傾向になっています（図表1）。

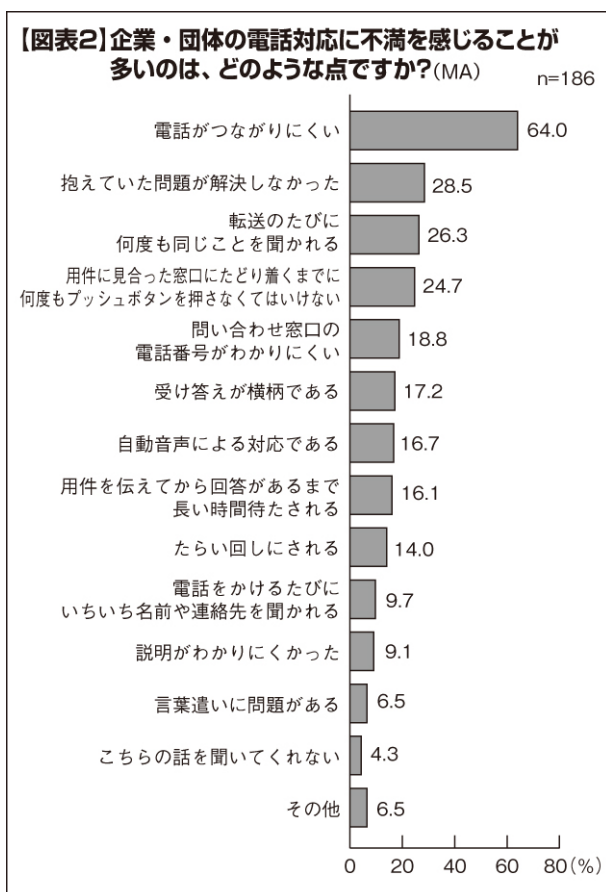
一方で、電話ではなく、Webサイトやeメール、チャットの場合は、「ほとんど連絡しない」が56.6%と過半数を超え、「年に1回程度」が14.1%、「半年に1回程度」が11.3%などとなっていました。



●コールセンターへの不満の筆頭は「電話がつながりにくい」

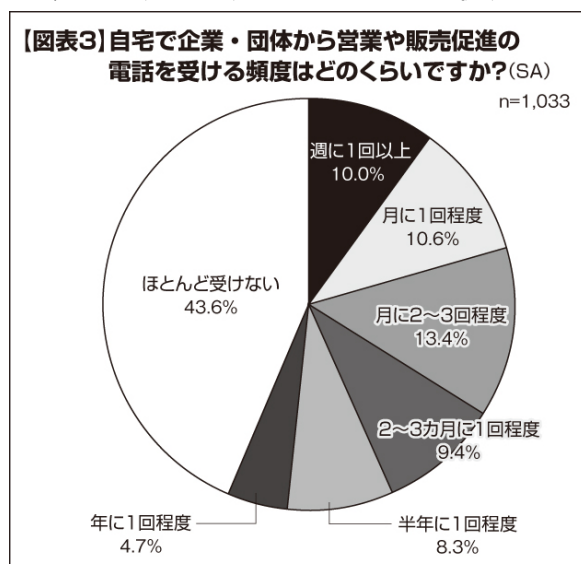
コールセンターの対応への満足度については、「普通」が49.0%とほぼ半数を占め、「大変満足」が7.0%、「やや満足」が26.0%、「やや不満」が12.1%、「大変不満」が5.9%。

「やや不満」「大変不満」と回答した人に、どのような点に不満を感じているかを聞いたところ、「電話がつながりにくい」が群を抜いて多く、64.0%（図表2）。次いで、「抱えていた問題が解決しなかった」が28.5%、「転送のたびに何度も同じことを聞かれる」が26.3%、「用件に見合った窓口にたどり着くまでに何度もブッシュボタンを押さなくてはならない」が24.7%と続き、短時間で手間をかけずに目的を達したいという生活者のニーズに対応することの難しさがうかがえる結果となりました。



●アウトバウンド・コールを月1回以上受けている人が全体の3割強

では、営業や販売促進を目的とするアウトバウンド・コールの状況はどうでしょうか。



企業や団体から電話を受ける頻度を見ると、「ほとんど受けない」層が43.6%と最も多い反面、“受ける層”ではその頻度に大きなばらつきがあり、特定の層にこうした電話が集中している傾向が見られました（図表3）。頻度が高い順に見ると、「週に1回以上」が10.0%、「月に2～3回程度」が13.4%、「月に1回程度」が10.6%となっており、こうした電話を“月に1回以上”受けている人が全体の3割強を占めています。

こうしたアウトバウンド・コールを、どのような場合であれば受け入れられるかを聞いたところ、「どのような場合でも受け入れられない」と強い拒絶感を示す人が45.9%と半数近くに上っており、企業・団体にとってのアウトバウンドによるリーチの難しさを物語っていました。

一方でアウトバウンドが受け入れられるケースでは、「過去に商品・サービスの購入経験がある企業からの電話」が25.5%、「過去に問い合わせをしたことがある企業からの電話」が17.4%で、以前から何らかの“関係性”が維持されていることが、アウトバウンド・コールが受容される重要な要素のひとつであることがわかります。

そのほか、コールセンターのコミュニケーターに求めたいことなどについても聞きました。

詳しい調査結果は、2013年8月25日発行の月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 208（2013年9月号）に掲載しています。月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 208の詳細は、<http://www.im-press.jp/magazine/> から。

また、7月末発行の『コールセンター年鑑2013』<http://www.im-press.jp/books/cc13.html>でも、同調査結果を紹介しています。

**「アイ・エム・プレス」Web サイトから
全設問の調査結果をダウンロードしていただけます（無料）。**
<http://www.im-press.jp/magazine/1000s.html>

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

<株式会社アイ・エム・プレス>

代表取締役社長： 西村道子

業務内容： 出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷 2-14-14 ユニテビル 6F

<本リリースに関する問い合わせ先>

（株）アイ・エム・プレス 編集部 / edit@im-press.jp までお気軽にお問い合わせください。

TEL : 03-3815-8991 / FAX : 03-3815-8957 / URL : <http://www.im-press.jp/>