

コンタクトセンター市場動向 2017

～ AI 活用への注目とクラウドサービス活用の進展 ～

株式会社日本・社会システムラボラトリー

はじめに

- ◆コンタクトセンターは企業と顧客をつなぐ接点として重要な役割を担っている。自社製品/サービスの販売からサポートまでをカバーする重要なチャネルであるコンタクトセンターは企業において無くてはならないものとなっている。
- ◆これまでは電話を用いたカスタマーサービスが中心であったが、メールやチャットなどのテキストを用いた対応、テレビ電話やWeb会議などの映像を利用した対応、Webサイト経由での対応などさまざまなチャネルが活用されるようになった。新たなコミュニケーションツールの登場によってチャネルが増える状況になっており、コンタクトセンターシステムもリプレイス時期を待ってから対応する形ではスピード感ある経営が難しくなっている。
- ◆そのような課題を解決するために、SaaS型プラットフォームサービスを採用するコンタクトセンターが増えている。コンタクトセンターのニーズを捉えて新たな機能を搭載していくSaaS型プラットフォームサービスを利用することで、機能が実装されると共に戦略を変えられる点をメリットと考えるコンタクトセンターが増えているためである。
- ◆依然として個別構築型を中心とするコンタクトセンターが市場全体では多いものの、SaaS型プラットフォームサービスが急速に市場を拡大させている。プラットフォーム領域だけではなく、CRMやマイニングツール、通話録音システムなどのアプリケーションでもクラウドサービスの利用へと切り替えるケースが増えているのが近年の特徴である。
- ◆AI活用も再び注目を集めている。コンタクトセンターには顧客からの問い合わせ内容など多くのデータが収集/蓄積されており、AI技術を活用することでそれらデータを用いて業務効率化や顧客満足度向上につなげていこうという動きが増えている。費用面の問題や収集/蓄積されたデータがAI活用に適していないケースがみられるなど、活用に向けての課題は多い。しかし、企業においてIT化が最も進んでいるコンタクトセンターはAI活用先として有望な場所であることは間違いない。今後さまざまな事例が登場し、企業におけるAI活用のけん引役となることが期待される。
- ◆当レポートはこれらコンタクトセンターで用いられているシステムの最新動向をまとめると共に、テレマーケティングなどのコンタクトセンター業務のアウトソーシング市場の動向、主要参入企業の動向についてまとめた。当レポートがコンタクトセンターをビジネスとする企業担当者様のマーケティング立案の基礎データとして活用されることを切に望むものである。

2017年11月

株式会社日本・社会システムラボラトリー

I. 調査テーマ

- ・コンタクトセンター市場動向 2017

II. 調査目的

- ・コンタクトセンターは企業と消費者/ユーザー企業をつなぐ主要チャネルの1つとして活用されてきた。業務効率化への投資が進み、入電を効率よく捌き、より最適な回答を行えるオペレーターに対して呼を振り分けるためのITシステムへの投資を中心に拡大してきた。
- ・その後メールやWebサイト、SNSなど電話以外のチャネルの拡大も進んできた。特にチャットを利用した消費者とのやりとりを行うコンタクトセンターが増えている。AI技術との連携を生かしたチャットボットによるオートセルフ化の実現や複数チャットの同時対応などは労働人口減少などに伴うオペレーター不足を解消する手段としても注目されている。LINE対応が2017年度はキーワードとなるなど、チャット対応はしばらく注目される動きとなるであろう。
- ・AI活用に向けた動きも活発になっている。AI活用への動きは以前より見られたが、AIを活用した事例が出てきたことで投資対象として具体的に動き始めるコンタクトセンターが増えているのである。
- ・以上のような市場環境の変化を含めて、コンタクトセンター市場の最新動向をまとめると共に、コンタクトセンターを取り巻く環境の変化と最新動向をまとめることにより、参入企業各社の事業戦略立案の役に立つための情報提供を行うことを目的とした。

III. 調査対象

■コンタクトセンター向けIT製品/サービス

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1. PBX/ビジネスホン | 6. IVR |
| 2. CTI | 7. 音声認識 |
| 3. SaaS型プラットフォームサービス | 8. FAQシステム |
| 4. CRM | 9. 通話録音システム |
| 5. マイニングツール | 10. アウトバウンドツール |

■調査対象企業

- | | |
|---------------|------------------------|
| ●プロダクトメーカー | ●SaaS型プラットフォームサービスベンダー |
| 1) 沖電気工業 | 4) NTTコミュニケーションズ |
| 2) ジェネシス・ジャパン | 5) SCSK |
| 3) 日本アバイア | 6) コラボス |
| ●ソリューションベンダー | |
| 7) 丸紅情報システムズ | |
| 8) 三井情報 | |

IV. 調査方法

- 1) 調査対象企業および関連企業などに対して、直接面接/電話取材を実施した。
- 2) 直接面接取材並びに電話取材にあたっては各調査項目の内容について適切な回答を有する調査対象先、部門の管理者または責任ある担当者に対して調査を実施した。

V. 調査期間

- ・2017年9月～2017年11月

< 目 次 >

A. 総括編	1
1. 調査総括	2
1) コンタクトセンターシステム市場	2
2) コンタクトセンター向けアウトソーシング市場	4
2. 市場規模推移と予測	5
1) コンタクトセンターシステム市場	5
(1) 全体市場	5
(2) 個別構築型市場	8
(3) SaaS 型市場	11
(4) 業種別市場	15
(5) 規模別市場	17
2) コンタクトセンター向けアウトソーシング市場	19
(1) 市場規模推移	19
(2) 提供形態別市場規模推移	20
(3) 業種別市場規模推移	21
(4) 主要アウトソーサー一覧	22
3. 業界構造	26
1) 業界マップ	26
2) 主要参入ベンダーのビジネス戦略	30
4. コンタクトセンター市場を取り巻く環境	33
1) Amazon Connect	33
2) コンタクトセンターにおける AI 活用	38
3) デジタルマーケティングとの連携	43
4) コンタクトセンターにおけるチャット対応の進展	45
5. 集計データ	47
1) 市場規模推移	47
2) メーカー別市場占有率	47
B. 市場編	49
1. PBX/ビジネスホン	50
<調査項目>	
1. 調査対象定義/範囲	5. 主要メーカーのマーケティング戦略
2. 市場概況	6. 製品/サービスの方向性
3. 市場規模推移と予測	7. 製品/サービス一覧
4. メーカー別市場占有率	
2. CTI	55
3. SaaS 型プラットフォームサービス	60
4. CRM	67
5. マイニングツール	73
6. IVR	78
7. 音声認識	82
8. FAQ システム	86
9. 通話録音システム	90
10. アウトバウンドツール	94

C. 企業事例編..... 98

■ プロダクトメーカー

1. 沖電気工業(株)..... 99

〈調査項目〉

1. 企業プロフィール	2) コンタクトセンター事業戦略
2. 取り扱い製品/サービス	※一部企業は「パートナー戦略」の項目を追加した。
3. 販売実績	5. 市場動向に関する見解
1) コンタクトセンタービジネス売上	6. 今後の方向性
2) 業種別/規模別	
4. マーケティング戦略	
1) ユーザーターゲット	

2. ジェネシス・ジャパン(株)..... 103

3. 日本アパイア(株)..... 108

■ SaaS 型プラットフォームサービスベンダー

4. エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ(株)..... 113

5. SCSK(株)..... 116

6. (株)コラボス..... 120

■ ソリューションベンダー

7. 丸紅情報システムズ(株)..... 124

8. 三井情報(株)..... 128

<当調査レポートについて>

■市場定義

1. コンタクトセンターシステム市場

カテゴリー	定義/対象
個別構築型	スクラッチ開発またはパッケージ製品を用いた開発によるコンタクトセンターシステムの提供を行うサービス
SaaS 型	汎用的な機能をネットワーク経由で提供するサービス マルチテナント型およびシングルテナント型（ホスティッド型）の両方を対象とした
システムアウトソーシング	コンタクトセンターシステムの構築から保守/運用までを一括で提供するサービス
保守/運用	個別構築型で構築を行ったコンタクトセンターシステムに対する保守/運用サービス

2. コンタクトセンター向けアウトソーシング市場

カテゴリー	定義/対象
インバウンド	インバウンドコールの処理に関するサービス
アウトバウンド	アウトバウンドコールの処理に関するサービス
その他	インバウンドおよびアウトバウンドに付随するサービス、並びにいずれにも分類されないサービス（コンサルティング、分析など）
インハウス	顧客企業が運営する自社コンタクトセンター業務の支援、オペレーターなどの要員派遣サービス
フルアウトソーシング	アウトソーサーが運営するコンタクトセンターを用いて、顧客企業のコンタクトセンター業務一式をすべて請け負うサービス

3. 業種

カテゴリー	定義/対象
製造	電機、自動車、化学、機械など
金融	都市銀行、地方銀行、信用金庫、証券、生保/損保など
流通/サービス	卸売、小売、通販事業者、外食、IT ベンダーなど
通信	通信キャリア、ISP など
社会インフラ	電力、ガス、交通など
官公庁/自治体	中央官庁、地方自治体、公益法人など
アウトソーサー	テレマーケティング事業者、データエントリ事業者など
その他	医療、教育など

4. 規模

- ・当レポート内における表記は以下の定義を用いた。ただし、企業事例編などでは対象企業の定義に合わせて表記を行ったケースもある。

カテゴリー	定義
大規模	席数 100 席以上のコンタクトセンター
中小規模	席数 100 席未満のコンタクトセンター

コンタクトセンター市場動向 2017

発行日：2017年11月24日

頒 価：データ版 180,000円+税

書籍版 250,000円+税（書籍+データ版）

発行企業：株式会社日本・社会システムラボラトリー

〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂 1-12-1 渋谷マークシティ W22F

調査担当：エンタープライズシステムプロジェクト

メールアドレス：espj@nslabo.jp

※内容に関する質問/問い合わせにつきましては上記エンタープライズシステムプロジェクトのメールアドレス宛にご連絡下さい。確認次第担当からご連絡させていただきます。

1. 日本語・外国語を問わず、いかなる形式でも当報告書の一部または全部の複製および無断転載を禁止致します。
 2. 当報告書の内容を複製、複写、転載、翻訳、改変、転用を行うこと、放送および通信ネットワーク上での送信、配布、社内ネットワーク上での利用を行う際には株式会社日本・社会システムラボラトリーへの申請および許諾が必要となります。
-

<提供価格/内容について>

■ 頒価

- | | |
|---------|--------------|
| 1. データ版 | : 180,000円+税 |
| 2. 書籍版 | : 250,000円+税 |

■ 提供内容

1. データ版は報告書のPDFデータおよび報告書内で利用した数値データをまとめたEXCELをCD-ROMまたはメールで納品致します。
2. 書籍版はデータ版（報告書PDFおよびEXCEL）と報告書のハードコピー（書籍形態）を納品致します。
3. 報告書のPDFデータは印刷不可の設定となります。社内利用用途の場合はPDFファイルのコピーは可能ですが、購入企業様内（グループ会社/関連会社は不可）での利用となります。
4. PDFデータはテキストコピーおよびスナップショット機能の利用は可能です。
5. 社内イントラネット上での掲載は基本不可とさせていただきます。社内イントラネット上での共有を御希望の際はデータ版2セット分（360,000円+税）をお支払頂くことで許可させていただきます。

好評販売中です。注文頂ける場合は次頁の「発注書」に必要事項をご記入の上担当者へPDFにてメールにてご連絡下さい。

担当：エンタープライズシステムプロジェクト

メールアドレス：espj@nslabo.jp

〈調査レポート発注書〉

年 月 日

株式会社 日本・社会システムラボラトリー

〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂 1-12-1 渋谷マークシティ W22F

直通TEL /FAX : 050-3485-8835 代表TEL : 03-4360-5673

下記の通り、予約注文致します。

会社名 :

所在地 :

担当部署名 :

担当者名 :

印

T E L :

()

1. 調査テーマ : 『コンタクトセンター市場動向2017』

2. 発刊日(予定) : 2017年11月24日(予定)

3. 費用 : データ版 : 180,000円+税
書籍版 : 250,000円+税

4. 費用支払 : 月 日締、 月 日払

5. 備考
