

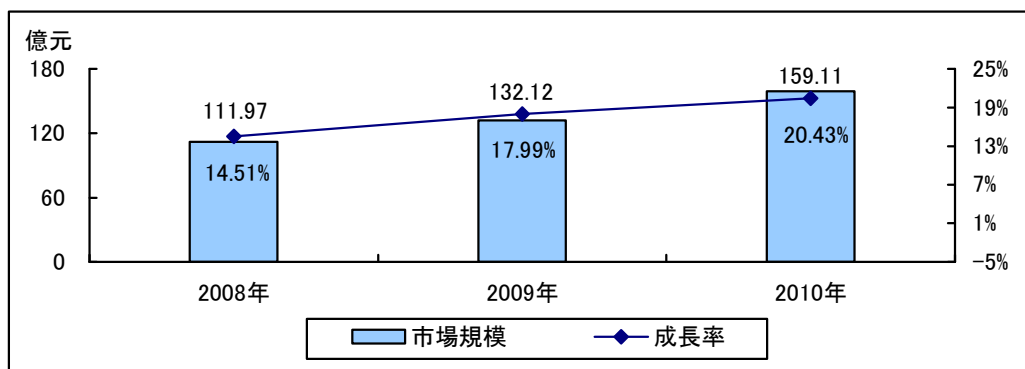
## 中国コールセンター市場における契機 ～第二次コールセンターブームが期待される理由とは～

CCID コンサルティング

2011 年 6 月 24 日

2011 年、中国コールセンター市場は内需拡大を受けて著しい成長を続けている。金融危機による打撃は比較的小さく、企業は却ってコスト削減のために非核心業務を外注するようになっている。海外からもコールセンターが次々と中国に移転されており、中国コールセンター市場は 2008 年以降、世界平均水準よりはるかに高い二桁の伸び率で成長を遂げている。

図1 2008－2010年中国コールセンター市場の規模及び成長率



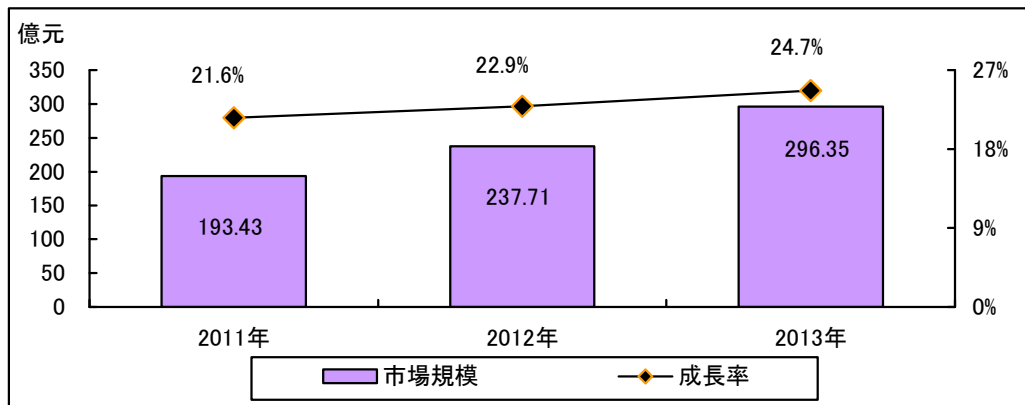
データ出典: CCID (賽迪顧問) 2011, 02

### 中国コールセンター市場における契機:

#### 1、内需拡大

中国コールセンター市場の歴史は 1990 年代に遡る。通信・金融業界の成長に伴い、消費者からの問合せに対応するインバウンド業務が急増し、1998 年に第一次コールセンターブームが訪れた。21 世紀に入りサービスの質が問われるようになるまでは、大規模なコールセンターが次々と開設され、巨額の資金が投じられた。しかし金融危機以降、企業はより一層コスト削減に努めるようになり、ホステッド・コールセンターやアウトソーシングなどソフト面への投資が拡大している。通信・金融業界の発展が加速している現在、3G サービスやクレジットカードなどが全国各地に普及し始めており、企業のコールセンター需要も再び大きな伸びをみせている。中国コールセンター市場は今後も成長を続け、20%以上の伸び率を維持していくと予想される。

図2 2011-2013 年中国コールセンター市場の規模及び成長率の予測



データ出典: CCID (賽迪顧問) 2011, 02

また、サービス業の発展に伴い、より多くの業界がコールセンターを活用し始めている。コールセンターは以前から利用が盛んであった金融・通信業界のみならず、郵政や観光、エネルギー、物流、製造、メディアなどへも浸透しつつある。中国企業も徐々にコールセンターに対する理解を深めており、テレセールスや電話調査などのアウトバウンド業務も増加している。現在 70%以上のコールセンターは華北、華東、華南地区といった三大経済圏に集中しているが、今後は人件費の比較的低い中西部へ移転されていくと予想される。

## 2、技術の進歩

需要の変化とインターネット技術の進歩による共同作用の下、コールセンターは従来の音声応答形式からマルチメディア化・ネットワーク化の方向へと発展を遂げている。現在急成長を遂げている IP コールセンターは音声対応のみならず、テレビ電話やチャットを通じてより便利かつ効果的に顧客に対応している。また、クラウド型コールセンターや SaaS 型コールセンター、さらには CRM システムを結合させて個別化サービスを提供するコールセンターも現れている。多様化する顧客のニーズに対応するために、コールセンターのインテリジェント化は今後もさらに進むと期待されている。

## 3、政策的支援

産業構造調整の一環として、中国政府はコールセンター・アウトソーシング事業に対して政策的支援を与えている。アウトソーシング産業は代表的な次世代サービス業で、環境に優しい、雇用を創出する、付加価値が高い、成長が著しいなどの特徴を兼ね備えている。政府は労働集約型製造業から第三次産業への産業構造の転換を進めており、第三次産業の中でも戦略的新興産業の非核心業務を受け持つことのできるコールセンターは特に重視されている。このような政府の積極的な姿勢は 2009 年 9 月に公布された「サービスアウトソーシング産業の発展に対する金融

支援に関する若干の意見」や「サービス業の迅速な発展に関する国务院の若干の意見」などに表れている。今年が初年度となる第 12 次五ヵ年計画期間において、次世代 IT や新エネルギー、バイオなどの戦略的新興産業が政府主導で成長を遂げることは間違いなく、コールセンター関連企業はこれら分野の潜在需要を発掘し、市場開拓を進めていく必要がある。

## 中国市場調査サービス



### 中国市場調査レポート

中国市場の今を知る  
最新マーケティングレポート

2010-2011 年版中国市場調査レポートを  
4 月 1 日より販売開始。詳細はこちら↓

[www.j-fep.co.jp/consul/top.html](http://www.j-fep.co.jp/consul/top.html)



### 中国市場データ配信

企業別・地域別最新データの  
定期配信サービス

ご希望分野のデータを定期的にお届けする  
サービスです。詳細はこちら↓

[www.j-fep.co.jp/consul/top.html](http://www.j-fep.co.jp/consul/top.html)



### 中国市場受託調査

政府系コンサル企業による  
ニーズ・目的に応じた調査

調査地域・分野を問わず、お客様固有の  
ニーズに合わせて実施するカスタムリサー  
チサービスです。詳細はこちら↓

[www.j-fep.co.jp/consul/top.html](http://www.j-fep.co.jp/consul/top.html)