プレスリリース

2017 年 4 月 26 日

株式会社ミック経済研究所

2015 年度、コンタクトセンターサービスの市場であるCRMアウトソーシング市場規模は、前年度比 102.5%の 7100 億円に留まる。2016 年度は前年比 106.1%の 7535 億円となる見込み

2016 年度以降、年平均成長率 8.3%で推移し、2020 年度の市場規模は 1 兆 560 億円にまで拡大すると予測

情報・通信分野およびデジタルマーケティング分野、アウトソーシング分野の市場調査機関である株式会社ミック経済研究所（本社：東京港区、社長：有賀　章）は、コンタクトセンター市場およびフルフィルメント市場を調査分析した「CRM/フルフィル　アウトソーシング市場の現状と展望 2017 年版」を 2017 年 3 月 31 日に発刊した、と発表しました。

＜CRM アウトソーシング（コンタクトセンターサービス）市場推移＞

2015 年度のコンタクトセンターサービスの市場であるCRM アウトソーシングの市場規模は、前年比 102.5%の 7,100 億円にとどまった。マイナンバー需要が一部のベンダーに偏り、大きな広がりとならなかったことに加え、ベンダーによっては継続案件の剥落や価格の見直しなどが発生したことなどもあって、ベンダーによって好不調がはっきりした 1 年となった。

2016 年度も、引き続き苦戦を強いられたベンダーもあったが、MVNO 関連案件の拡大、前年からの光コラボ案件の継続需要、更には電力自由化絡みの案件などが出始めたことで、市場規模は前年比 106.1%の 7,535 億円となる見込みである。

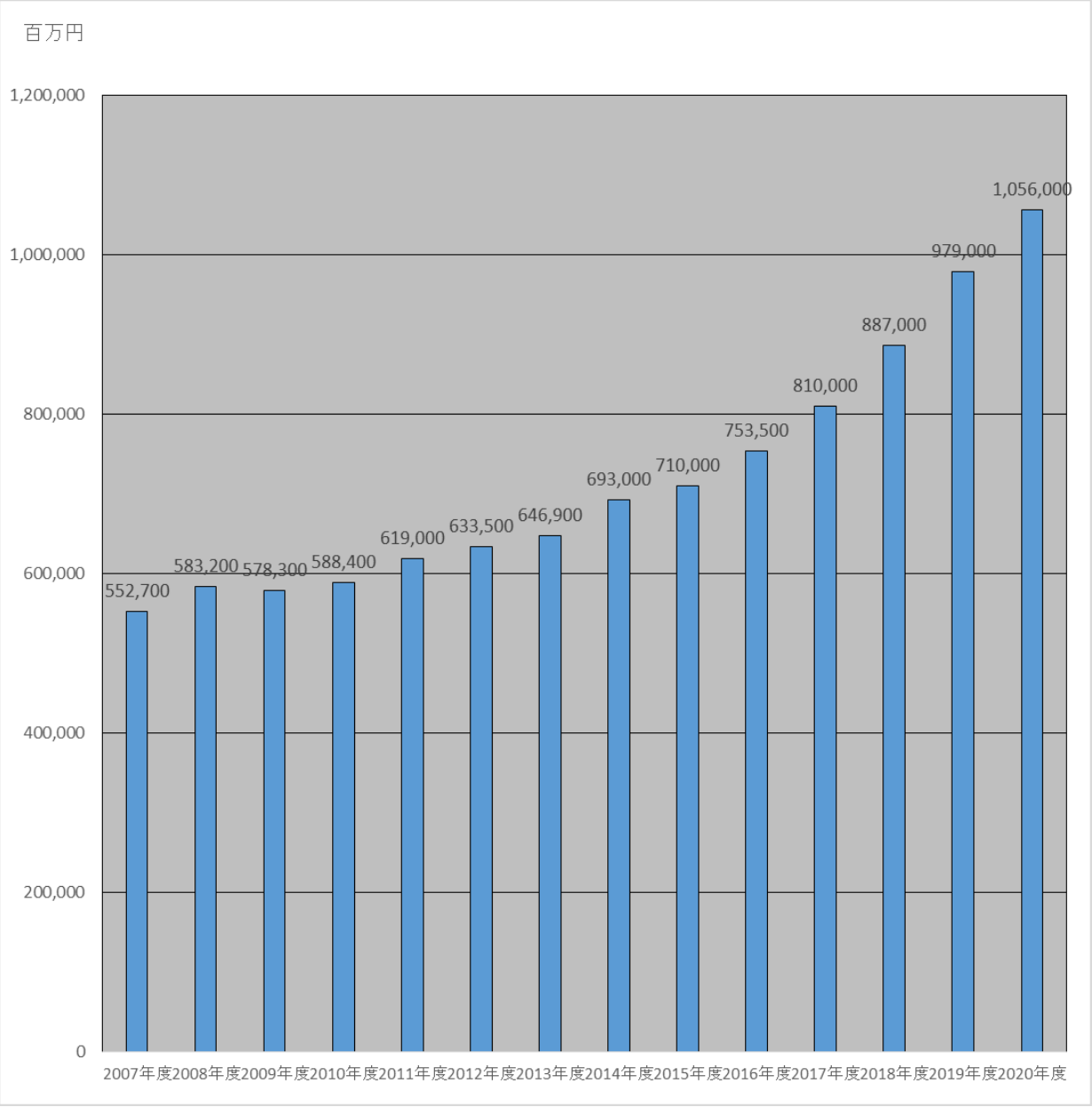
2016 年以降、東京オリンピックが開催される 2020 年度までの 4 ヵ年については、オリンピックを除いて、大きなイベントは見当たらない。また、オリンピックに関連する需要も海外からのインバウンドに対応した外国語対応の需要ぐらいしかなく、それすらあまり大きな市場にはなりそうにない。

ただ、これからも好調が期待される EC や通販市場に関連したコンタクトセンター需要に加えて、電力自由化やMVNO など引き続き需要が見込める分野、また電力自由化の次に来るガスの自由化などがしばらくの間市場を牽引するのではないかと考えられる。また、一部の大手ベンダーが積極的に展開し始めている海外市場の開拓による新市場の喚起にも期待できること。以上から、2016 年度以降、年率 8.3%と堅調に推移し、2020 年度には 1 兆 560 億円の市場に拡大すると予測される。

一方で、多くのベンダーがクライアントからの値下げ圧力と人材の確保に苦戦しているのも事実である。今までの労働集約型的な人工（にんく）ビジネスからセンター運営の自動化に舵を切らなければならなくなる時が早晩訪れることは間違いない。

既に 2018 年 3 月には改正労働契約法の施行、2018 年暮れには改正派遣法の施行など待ったなしであり、ベンダーの運用体制やビジネスモデルの見直しは喫緊の課題といっても過言ではない。このようなビジネス環境の変化に適切に対応するため、各社は知恵を出しながら事業の拡大を図らなければならないのではなかろうか。

■CRM アウトソーシング（コンタクトセンター・サービス）市場推移



当該資料の詳細は以下の URL からご覧下さい。

https://www.mic-r.co.jp/mr/01090/

株式会社ミック経済研究所

担当：竹田　啓一

東京都港区芝 4-7-8 芝サンエスワカマツビル 10F

℡：03-5443-2991

E-mail：ktakeda@mic-r.co.jp

URL：www.mic-r.co.jp