

## ・テレマーケティング業

- 就業者の8割が女性、パート・アルバイト比率も8割超 -

事業所数	402事業所	(対12年比	18.6%減)
就業者数	5万1967人	( "	9.5%増)
年間売上高	1934億円	( "	31.7%増)
1事業所当たり	4億8119万円	( "	61.9%増)
就業者1人当たり	372万円	( "	20.4%増)
インバウンド業務	1308億円	( "	37.6%増)
アウトバウンド業務	459億円	( "	29.5%増)
その他	167億円	( "	2.7%増)

### (1) 事業所数

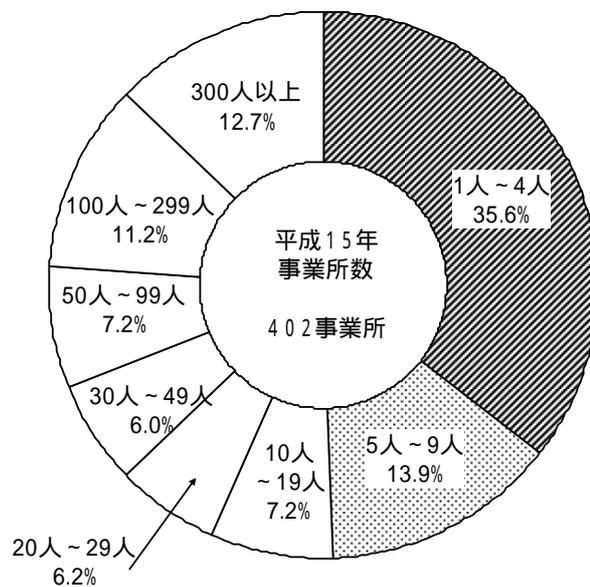
平成15年の事業所数は、402事業所で前回調査(平成12年)に比べ 18.6%の減少であった。これを本支社別にみると、「単独事業所」は227事業所(同 19.8%減)、「本社」は46事業所(同 9.5%増)、「支社」が129事業所(同 23.7%減)となっている。

本支社別事業所数

本支社別	平成12年	平成15年	平成15年	
			構成比 (%)	前回は (%)
計	494	402	100.0	▲18.6
単独事業所	283	227	56.5	▲19.8
本社	42	46	11.4	9.5
支社	169	129	32.1	▲23.7

就業者規模別の事業所数をみると、「1人～4人」規模が143事業所、構成比35.6%と最も多く、次いで、「5人～9人」規模に56事業所、同13.9%で、9人以下の小規模事業所が全体の5割弱を占めている。一方で、「300人以上」規模に51事業所、同12.7%、「100人～299人」規模に45事業所、同11.2%と100人以上の大規模事業所の割合も2割超となっている。

就業者規模別事業所数の構成比



(2) 就業者数

就業者数は、5万1967人、前回は9.5%の増加となっている。雇用形態別にみると、「パート・アルバイト等」が4万2982人(構成比82.7%)で、全体の8割以上を占めている。一方、「正社員、正職員」は5586人(同10.7%)で就業者全体の1割に留まり、「臨時雇用者」が2424人(同4.7%)、「出向・派遣者(受入)」が692人(同1.3%)などとなっている。

就業者数

男女別、雇用形態別、部門別		平成12年 (人)	平成15年 (人)	構成比	
				(%)	(%)
計		47,476	51,967	100.0	9.5
男女別	男	7,668	10,848	20.9	41.5
	うち、出向・派遣者(受入)	118	216	0.4	83.1
女	39,808	41,119	79.1	3.3	
	うち、出向・派遣者(受入)	155	476	0.9	207.1
雇用形態別	個人事業主、無給家族従業者又は有給役員	476	283	0.5	▲40.5
	常用雇用者	29,491	48,568	93.5	64.7
	正社員、正職員	4,889	5,586	10.7	14.3
	パート・アルバイト等	24,602	42,982	82.7	74.7
	臨時雇用者	17,236	2,424	4.7	▲85.9
	出向・派遣者(受入)	273	692	1.3	153.5
部門別	管理・営業部門	3,482	3,877	7.5	11.3
	テレコミュニケータ	42,240	46,223	88.9	9.4
	その他	1,481	1,175	2.3	▲20.7
	出向・派遣者(受入)	273	692	1.3	153.5

これを男女別にみると、「男」が1万848人(構成比20.9%)に対し、「女」が4万1119人(同79.1%)と圧倒的に女性の就業者数が多くなっている。

就業者数を雇用形態別にみると、「個人事業主、無給家族従業者又は有給役員」を除いて、すべての雇用形態で女性の就業者数が男性を上回っており、特に「パート・アルバイト等」の8割超が女性就業者となっている。

部門別にみると、電話による受発信業務に従事する「テレコミュニケータ」が4万6223人と就業者の9割弱がこの部門に従事し、前回調査に比べて、9.4%の増加となっている。

雇用形態別・男女別就業者数

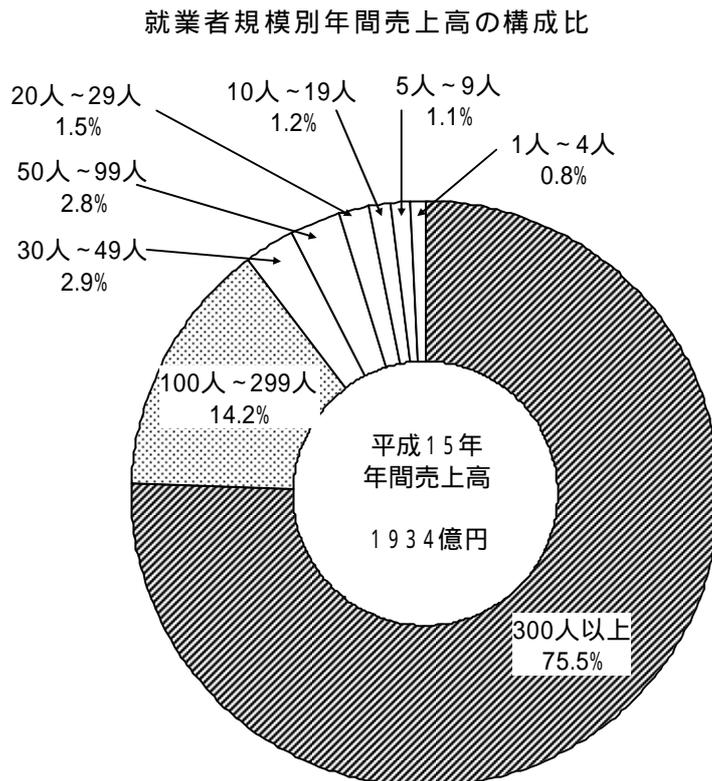
雇用形態別	就業者数 (人)	男女別				
		構成比 (%)	男		女	
			(人)	構成比 (%)	(人)	構成比 (%)
計	51,967	100.0	10,848	20.9	41,119	79.1
個人事業主、無給家族従業者又は有給役員	283	0.5	165	58.3	118	41.7
正社員、正職員	5,586	10.7	2,675	47.9	2,911	52.1
パート・アルバイト等	42,982	82.7	7,182	16.7	35,800	83.3
臨時雇用者	2,424	4.7	610	25.2	1,814	74.8
出向・派遣者(受入)	692	1.3	216	31.2	476	68.8

### (3) 年間売上高

テレマーケティング業の年間売上高は、1934 億円、前回比 31.7% 増と企業の業務アウトソーシング化の進展により大幅な増加となった。

#### 就業者規模別

年間売上高を就業者規模別にみると、「300 人以上」規模の事業所が 1459 億円で売上高全体の 75.4% を占め、次いで、「100 人～299 人」規模が 275 億円、構成比 14.2% と 100 人以上の大規模事業所で年間売上高の 9 割弱を占めている。



#### 業務種類別

年間売上高を業務種類別にみると、カタログショッピング、通信販売等の普及、消費者相談窓口の24時間体制の確立等を背景とした「インバウンド」業務が1308億円(構成比67.7%、前回比37.6%)と大幅な増加となった。内訳は「消費者相談窓口」が738億円(同38.2%、同54.6%増)、「注文・資料受付」が319億円(同16.5%、同倍増)などとなっている。

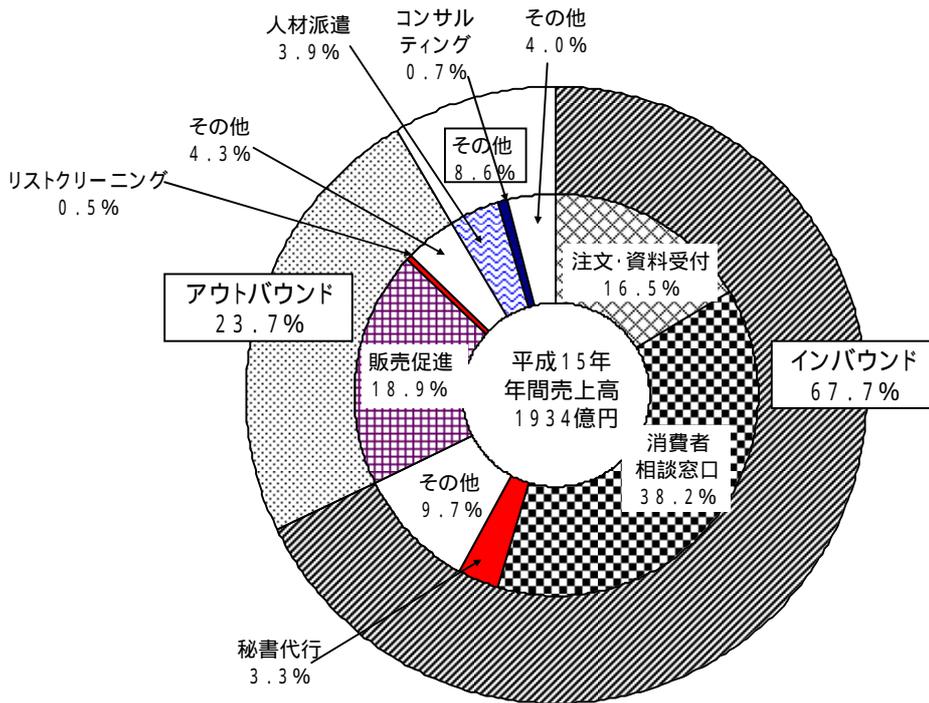
「アウトバウンド」業務は459億円で前回比29.5%の増加、内訳は各種キャンペーン、新商品等の案内などの「販売促進」が366億円、同82.4%と大幅な増加となったものの、名簿整備等の「リストクリーニング」、10億円(同5.9%減)、市場調査などの「その他」、83億円、(同42.0%減)は、それぞれ前回調査に比べ減少となった。

「その他」業務は、「人材派遣」、「コンサルティング」が好調であったことから、167億円、前回比2.7%の増加であった。

業務種別別年間売上高

業務種別	平成12年 (百万円)	平成15年 (百万円)	構成比	
			(%)	(%)
計	146,822	193,437	100.0	31.7
インバウンド	95,121	130,848	67.7	37.6
注文・資料受付	15,799	31,914	16.5	102.0
消費者相談窓口	47,751	73,830	38.2	54.6
秘書代行	7,000	6,406	3.3	8.5
その他	24,571	18,698	9.7	▲23.9
アウトバウンド	35,469	45,924	23.7	29.5
販売促進	20,060	36,582	18.9	82.4
リستクリーニング	1,103	1,038	0.5	5.9
その他	14,306	8,304	4.3	42.0
その他	16,232	16,665	8.6	2.7
人材派遣	7,043	7,624	3.9	8.2
コンサルティング	1,001	1,399	0.7	39.8
その他	8,188	7,642	4.0	6.7

業務種別別年間売上高の構成比



## 契約先産業別

年間売上高を契約先産業別にみると、インターネット関連業務を含む「情報通信業」が706億円、構成比 36.5%と最も高く、次いで、損害保険の事故窓口などの業務を含む「金融・保険業」が391億円、同 20.2%、「サービス業(同業者を除く)」が238億円、同 12.3%、「卸売・小売業」が231億円、同 11.9%などとなっている。

契約先産業別年間売上高

契約先産業別	平成15年 (百万円)	
		構成比 (%)
計	193,437	100.0
製 造 業	13,720	7.1
卸 売 ・ 小 売 業	23,050	11.9
建 設 ・ 不 動 産 業	3,815	2.0
金 融 ・ 保 険 業	39,083	20.2
情 報 通 信 業	70,589	36.5
電 気 ・ ガ ス ・ 熱 供 給 ・ 水 道 業	3,192	1.7
サ ー ビ ス 業 ( 同 業 者 を 除 く )	23,841	12.3
公 務	3,124	1.6
同 業 者	1,747	0.9
そ の 他	11,276	5.8

(注) 日本標準産業分類の改訂に伴い、平成15年調査より契約先産業の分類を変更している。

## (4)年間営業費用

テレマーケティング業務に係わる年間営業費用は、1663億円(テレマーケティング業務の年間売上高に占める割合は、86.0%)であった。このうち「給与支給総額」が1095億円(構成比65.9%)、「外注費」が116億円(同7.0%)、「賃借料」110億円(同6.6%)、広告宣伝費、荷造発送費、減価償却費などを含んだ「その他の営業費用」が342億円(同20.6%)であった。

テレマーケティング業務の年間営業費用

年 間 営 業 費 用	平成15年 (百万円)	
		構成比 (%)
計	166,286	100.0
給 与 支 給 総 額	109,512	65.9
外 注 費	11,575	7.0
賃 借 料	10,993	6.6
土 地 ・ 建 物	8,702	5.2
機 械 ・ 装 置	2,291	1.4
そ の 他 の 営 業 費 用	34,205	20.6

(5) 都道府県別の状況

年間売上高を都道府県別にみると、東京が1006億円(構成比52.0%)と最も大きく全国の5割超を占め、次いで、大阪190億円(同9.8%)、神奈川116億円(同6.0%)、福岡101億円(同5.2%)、北海道100億円(同5.2%)の順となっており、この上位5県で全国の78.2%を占めている。

年間売上高の上位10県について前回調査(平成12年)と比べると、千葉が前回比2.2倍と大幅増となったのを始め、東京(前回比71.8%増)、埼玉(同63.0%増)、北海道(同60.3%増)などが5割を超える増加となった。一方、兵庫(同34.3%減)、大阪(同1.1%減)は減少となった。

また、都道府県別の事業所数は、東京が137事業所と最も多く、次いで、大阪(49事業所)、愛知(24事業所)、福岡(20事業所)、神奈川(18事業所)などとなっている。

都道府県別の年間売上高(上位10県)

順位	都道府県	平成12年 (百万円)	平成15年 (百万円)	前回比	
				構成比 (%)	(%)
年間売上高	全国計	146,822	193,437	100.0	31.7
1位	東京	58,579	100,636	52.0	71.8
2位	大阪	19,222	19,008	9.8	1.1
3位	神奈川	8,332	11,601	6.0	39.2
4位	福岡	7,357	10,141	5.2	37.8
5位	北海道	6,252	10,024	5.2	60.3
6位	宮城	4,478	6,746	3.5	50.6
7位	愛知	6,445	6,684	3.5	3.7
8位	千葉	2,158	4,693	2.4	117.5
9位	埼玉	2,756	4,493	2.3	63.0
10位	兵庫	5,446	3,577	1.8	34.3

都道府県別事業所数

