

1

	A 1 主なお仕事						
	合計	コールセンターの長	コールセンターの人事管理責任者	一般管理職	人事管理担当者	その他	無回答
合計	154 100.0	82 53.2	15 9.7	32 20.8	6 3.9	15 9.7	4 2.6

2

	A 2 コールセンター業務にたずさわってきた期間							
	合計	1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 10年未満	10年以上	無回答	平均値	総合計
合計	154 100.0	12 7.8	42 27.3	72 46.8	17 11.0	11 7.1	59.48	8,505

3

	A 3 センターは、より大きな組織の一部か			
	合計	はい	いいえ	無回答
合計	154 100.0	122 79.2	30 19.5	2 1.3

4

	A 4 所属する組織（会社）には、現在の勤務先以外にいくつのコールセンターがあるか							
	合計	0	1～2	3～8	9以上	無回答	平均値	総合計
合計	154 100.0	57 37.0	41 26.6	23 14.9	28 18.2	5 3.2	14.69	2,189

5

	A 5 センター設立年				
	合計	1989年まで	1990年～ 1999年	2000年以後	無回答
合計	154 100.0	34 22.1	48 31.2	61 39.6	11 7.1

6

	A 6 インハウス、ベンダー（アウトソーサー）自社施設、オンサイト委託（インソーシング）の分類					
	合計	インハウス	ベンダー 自社施設	オンサイト 委託	その他	無回答
合計	154 100.0	115 74.7	31 20.1	7 4.5	1 0.6	- -

A 7 サービスを提供している産業・分野の事業										
合計	保険	銀行・金融	NPO・ボランティア団体	製造業	電気・ガス・水道	小売	通信	ホテル・旅館	航空	
合計	154 100.0	26 16.9	23 14.9	- -	38 24.7	5 3.2	43 27.9	22 14.3	7 4.5	5 3.2

A 7 サービスを提供している産業・分野の事業										
マスコミ	国	地方自治体	公共サービス	医療	物流	薬品	建設	不動産・住宅	飲食店	
合計	3 1.9	1 0.6	10 6.5	3 1.9	10 6.5	8 5.2	25 16.2	3 1.9	3 1.9	4 2.6

A 7 サービスを提供している産業・分野の事業				
レジャー	出版印刷	その他	無回答	
合計	4 2.6	4 2.6	12 7.8	- -

A 8 最も主要な産業・分野										
合計	保険	銀行・金融	NPO・ボランティア団体	製造業	電気・ガス・水道	小売	通信	ホテル・旅館	航空	
合計	154 100.0	18 11.7	15 9.7	- -	31 20.1	3 1.9	28 18.2	14 9.1	2 1.3	3 1.9

A 8 最も主要な産業・分野										
マスコミ	国	地方自治体	公共サービス	医療	物流	薬品	建設	不動産・住宅	飲食店	
合計	1 0.6	1 0.6	5 3.2	1 0.6	3 1.9	2 1.3	18 11.7	1 0.6	1 0.6	1 0.6

A 8 最も主要な産業・分野				
レジャー	出版印刷	その他	無回答	
合計	2 1.3	- -	4 2.6	- -

A 9 センターが行っている最も主要な業務										
合計	インバウンド顧客サービス専門	インバウンド・セールス専門	インバウンド顧客サービス	アウトバウンド	市場調査	集金	修理サービス	オペレータ・サービス	予約サービス	
合計	154 100.0	108 70.1	6 3.9	13 8.4	11 7.1	- -	1 0.6	- -	1 0.6	6 3.9

A 9 センターが行っている最も主要な業務				
ITヘルプ・デスク	その他のヘルプ・デスク	その他	無回答	
合計	4 2.6	3 1.9	- -	1 0.6

10

A10センターの事業戦略にとって最も主要な要素								
合計	プライ ス・リー ダーシ ップ	サー ビス の差 別化	顧 客ロ イヤ リテ ィ	ワ ンス トッ プ・ ショ ッピ ング	ブ ラン ド 確 立	そ の 他	無回答	
合計	154 100.0	7 4.5	11 7.1	79 51.3	21 13.6	8 5.2	19 12.3	9 5.8

11

A11センターが担当する対象の広がり						
合計	地方的	地域的	全国的	国際的	無回答	
合計	154 100.0	6 3.9	25 16.2	114 74.0	8 5.2	1 0.6

12

A12センターの座席（ワーク・ステーション）数										
合計	9以下	10～2 9	30～4 9	50～9 9	100以 上	無回答	平均値	総合計		
合計	154 100.0	51 33.1	44 28.6	13 8.4	13 8.4	30 19.5	3 1.9	73.48	11,096	

13

B1従業員の数a)顧客接点スタッフA フルタイム正社員										
合計	0人	1人～4 人	5人～9 人	10人～ 19人	20人～ 29人	30人～ 49人	50人～ 99人	100人 以上	無回答	
合計	154 100.0	57 37.0	47 30.5	24 15.6	17 11.0	4 2.6	5 3.2	-	-	-

B1従業員の数a)顧客接点スタッフA フルタイム正社員		
平均値	総合計	
合計	5.03	774

14

B1従業員の数a)顧客接点スタッフB パートタイム正社員										
合計	0人	1人～4 人	5人～9 人	10人～ 19人	20人～ 29人	30人～ 49人	50人～ 99人	100人 以上	無回答	
合計	154 100.0	151 98.1	2 1.3	1 0.6	-	-	-	-	-	-

B1従業員の数a)顧客接点スタッフB パートタイム正社員		
平均値	総合計	
合計	0.06	10

B 1 従業員の数a) 顧客接点スタッフC フルタイム有期社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154	88	24	10	5	4	5	4	14	-
	100.0	57.1	15.6	6.5	3.2	2.6	3.2	2.6	9.1	-

B 1 従業員の数a) 顧客接点スタッフC フルタイム有期社員		
平均値	総合計	
合計	35.20	5,421

16

B 1 従業員の数a) 顧客接点スタッフD パートタイム有期社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154	93	15	7	7	5	7	6	14	-
	100.0	60.4	9.7	4.5	4.5	3.2	4.5	3.9	9.1	-

B 1 従業員の数a) 顧客接点スタッフD パートタイム有期社員		
平均値	総合計	
合計	30.21	4,652

17

B 1 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーA フルタイム正社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154	58	70	16	7	-	1	1	1	-
	100.0	37.7	45.5	10.4	4.5	-	0.6	0.6	0.6	-

B 1 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーA フルタイム正社員		
平均値	総合計	
合計	3.49	537

B 1 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーB パートタイム正社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	151 98.1	2 1.3	1 0.6	-	-	-	-	-	-

B 1 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーB パートタイム正社員		
	平均値	総合計
合計	0.06	10

19

B 1 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーC フルタイム有期社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	108 70.1	15 9.7	8 5.2	9 5.8	2 1.3	5 3.2	7 4.5	-	-

B 1 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーC フルタイム有期社員		
	平均値	総合計
合計	5.81	894

20

B 1 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーD パートタイム有期社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	140 90.9	5 3.2	7 4.5	-	1 0.6	-	1 0.6	-	-

B 1 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーD パートタイム有期社員		
	平均値	総合計
合計	0.99	153

21

B 1 従業員の数c) マネジャーA フルタイム正社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	24 15.6	110 71.4	14 9.1	5 3.2	-	-	1 0.6	-	-

B 1 従業員の数c) マネジャーA フルタイム正社員		
	平均値	総合計
合計	2.39	368

B 1 従業員の数c) マネジャーB パートタイム正社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	154 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-

B 1 従業員の数c) マネジャーB パートタイム正社員		
平均値	総合計	
合計	-	-

23

B 1 従業員の数c) マネジャーC フルタイム有期社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	143 92.9	8 5.2	2 1.3	1 0.6	-	-	-	-	-

B 1 従業員の数c) マネジャーC フルタイム有期社員		
平均値	総合計	
合計	0.27	41

24

B 1 従業員の数c) マネジャーD パートタイム有期社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	152 98.7	2 1.3	-	-	-	-	-	-	-

B 1 従業員の数c) マネジャーD パートタイム有期社員		
平均値	総合計	
合計	0.01	2

25

B 1 従業員の数d) その他A フルタイム正社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	108 70.1	35 22.7	5 3.2	4 2.6	1 0.6	-	1 0.6	-	-

B 1 従業員の数d) その他A フルタイム正社員		
平均値	総合計	
合計	1.64	253

	B 1 従業員の数d) その他B パートタイム正社員									
	合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答
合計	154 100.0	154 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-

B 1 従業員の数d) その他B パートタイム正社員	
平均値	総合計
合計	-

27

	B 1 従業員の数d) その他C フルタイム有期社員									
	合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答
合計	154 100.0	134 87.0	7 4.5	4 2.6	6 3.9	2 1.3	-	1 0.6	-	-

B 1 従業員の数d) その他C フルタイム有期社員	
平均値	総合計
合計	1.47

28

	B 1 従業員の数d) その他D パートタイム有期社員									
	合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答
合計	154 100.0	143 92.9	9 5.8	2 1.3	-	-	-	-	-	-

B 1 従業員の数d) その他D パートタイム有期社員	
平均値	総合計
合計	0.17

		B 1 従業員の数e) 合計A フルタイム正社員								
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	7 4.5	54 35.1	38 24.7	31 20.1	9 5.8	10 6.5	3 1.9	2 1.3	- -

		B 1 従業員の数e) 合計A フルタイム正社員	
	平均値	総合計	
合計	12.55	1,932	

30

		B 1 従業員の数e) 合計B パートタイム正社員								
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	149 96.8	3 1.9	2 1.3	- -	- -	- -	- -	- -	

		B 1 従業員の数e) 合計B パートタイム正社員	
	平均値	総合計	
合計	0.13	20	

31

		B 1 従業員の数e) 合計C フルタイム有期社員								
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	77 50.0	28 18.2	13 8.4	6 3.9	2 1.3	7 4.5	5 3.2	16 10.4	- -

		B 1 従業員の数e) 合計C フルタイム有期社員	
	平均値	総合計	
合計	42.74	6,582	

32

		B 1 従業員の数e) 合計D パートタイム有期社員								
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	90 58.4	17 11.0	8 5.2	6 3.9	6 3.9	7 4.5	6 3.9	14 9.1	- -

		B 1 従業員の数e) 合計D パートタイム有期社員	
	平均値	総合計	
合計	31.38	4,833	

		B 2 従業員の数a) 顧客接点スタッフA フルタイム派遣									
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答		
合計	154 100.0	96 62.3	24 15.6	13 8.4	10 6.5	3 1.9	1 0.6	5 3.2	2 1.3	- -	

		B 2 従業員の数a) 顧客接点スタッフA フルタイム派遣	
合計	平均値	総合計	
合計	8.06	1,241	

34

		B 2 従業員の数a) 顧客接点スタッフB パートタイム派遣									
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答		
合計	154 100.0	135 87.7	6 3.9	4 2.6	3 1.9	2 1.3	- -	3 1.9	1 0.6	- -	

		B 2 従業員の数a) 顧客接点スタッフB パートタイム派遣	
合計	平均値	総合計	
合計	3.18	490	

35

		B 2 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーA フルタイム派遣									
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答		
合計	154 100.0	137 89.0	11 7.1	3 1.9	2 1.3	1 0.6	- -	- -	- -	- -	

		B 2 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーA フルタイム派遣	
合計	平均値	総合計	
合計	0.55	84	

36

		B 2 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーB パートタイム派遣									
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答		
合計	154 100.0	150 97.4	3 1.9	1 0.6	- -	- -	- -	- -	- -	- -	

		B 2 従業員の数b) スーパーバイザー・チームリーダーB パートタイム派遣	
合計	平均値	総合計	
合計	0.06	10	

		B 2 従業員の数c) マネジャーA フルタイム派遣								
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	150 97.4	4 2.6	-	-	-	-	-	-	

		B 2 従業員の数c) マネジャーA フルタイム派遣	
合計	平均値	総合計	
合計	0.06	10	

38

		B 2 従業員の数c) マネジャーB パートタイム派遣								
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	154 100.0	-	-	-	-	-	-	-	

		B 2 従業員の数c) マネジャーB パートタイム派遣	
合計	平均値	総合計	
合計	-	-	

39

		B 2 従業員の数d) その他A フルタイム派遣								
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	142 92.2	11 7.1	1 0.6	-	-	-	-	-	

		B 2 従業員の数d) その他A フルタイム派遣	
合計	平均値	総合計	
合計	0.19	30	

40

		B 2 従業員の数d) その他B パートタイム派遣								
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	151 98.1	1 0.6	-	2 1.3	-	-	-	-	

		B 2 従業員の数d) その他B パートタイム派遣	
合計	平均値	総合計	
合計	0.17	26	

B 2 従業員の数e) 合計A フルタイム派遣										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	90 58.4	24 15.6	14 9.1	13 8.4	5 3.2	1 0.6	5 3.2	2 1.3	- -

B 2 従業員の数e) 合計A フルタイム派遣	
平均値	総合計
合計	8.86 1,365

42

B 2 従業員の数e) 合計B パートタイム派遣										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	133 86.4	6 3.9	4 2.6	5 3.2	2 1.3	- -	3 1.9	1 0.6	- -

B 2 従業員の数e) 合計B パートタイム派遣	
平均値	総合計
合計	3.42 526

43

B 3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数A 正社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	122 100.0	3 2.5	39 32.0	31 25.4	13 10.7	5 4.1	6 4.9	3 2.5	2 1.6	20 16.4

B 3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数A 正社員	
平均値	総合計
合計	15.14 1,544

44

B 3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数B 有期契約社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	122 100.0	55 45.1	17 13.9	4 3.3	7 5.7	- -	2 1.6	6 4.9	6 4.9	25 20.5

B 3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数B 有期契約社員	
平均値	総合計
合計	23.54 2,283

B3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数C 派遣										
合計	0人	1人～4人	5人～9人	10人～19人	20人～29人	30人～49人	50人～99人	100人以上	無回答	
合計	122	63	12	3	8	2	3	3	4	24
	100.0	51.6	9.8	2.5	6.6	1.6	2.5	2.5	3.3	19.7

B3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数C 派遣		
平均値	総合計	
合計	11.60	1,137

B4 センターの顧客接点スタッフが対応する顧客セグメント							
合計	大企業ビジネス顧客	中小企業ビジネス顧客	高付加価値型マス・マーケット顧客	一般マス・マーケット顧客	その他	無回答	
合計	154	28	33	25	134	23	-
	100.0	18.2	21.4	16.2	87.0	14.9	-

B4-a 顧客接点スタッフの対応方法				
合計	すべての顧客に対応	専門化して対応	無回答	
合計	58	34	23	1
	100.0	58.6	39.7	1.7

B4-b 量的に最も大きい対応方法							
合計	大企業ビジネス顧客	中小企業ビジネス顧客	高付加価値型マス・マーケット顧客	一般マス・マーケット顧客	その他	無回答	
合計	58	6	5	6	33	7	1
	100.0	10.3	8.6	10.3	56.9	12.1	1.7

B6 「顧客接点スタッフ」の人数A フルタイム正社員										
合計	0人	1人～4人	5人～9人	10人～19人	20人～29人	30人～49人	50人～99人	100人以上	無回答	
合計	154	46	52	28	20	3	5	-	-	-
	100.0	29.9	33.8	18.2	13.0	1.9	3.2	-	-	-

B6 「顧客接点スタッフ」の人数A フルタイム正社員		
平均値	総合計	
合計	5.38	829

B 6 「顧客接点スタッフ」の人数B フルタイムの有期契約社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	79 51.3	28 18.2	13 8.4	6 3.9	2 1.3	6 3.9	5 3.2	13 8.4	2 1.3

B 6 「顧客接点スタッフ」の人数B フルタイムの有期契約社員		
平均値	総合計	
合計	31.19	4,741

51

B 6 「顧客接点スタッフ」の人数C パートタイムの有期契約社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	89 57.8	19 12.3	5 3.2	6 3.9	6 3.9	7 4.5	7 4.5	13 8.4	2 1.3

B 6 「顧客接点スタッフ」の人数C パートタイムの有期契約社員		
平均値	総合計	
合計	27.65	4,203

52

B 6 「顧客接点スタッフ」の人数D 派遣社員										
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154 100.0	84 54.5	25 16.2	15 9.7	13 8.4	3 1.9	3 1.9	6 3.9	3 1.9	2 1.3

B 6 「顧客接点スタッフ」の人数D 派遣社員		
平均値	総合計	
合計	10.05	1,528

53

B 6-a これらの種類のスタッフを採用する最も重要な理由B フルタイム有期社員							
合計	コスト圧縮	正社員登用のための試用期間	景気変動などへのバッファ	代替要員	欠勤穴埋め要員	一時的ピーク業務対応	無回答
合計	75 100.0	43 57.3	9 12.0	3 4.0	2 2.7	2 2.7	15 20.0

54

		B 6-a これらの種類のスタッフを採用する最も重要な理由C パートタイム有期社員						
合計	コスト圧縮	正社員登用のための試用期間	景気変動などへのバッファー	代替要員	欠勤穴埋め要員	一時的ピーク業務対応	無回答	
合計	65 100.0	39 60.0	1 1.5	3 4.6	1 1.5	3 4.6	7 10.8	11 16.9

55

		B 6-a これらの種類のスタッフを採用する最も重要な理由D 派遣社員						
合計	コスト圧縮	正社員登用のための試用期間	景気変動などへのバッファー	代替要員	欠勤穴埋め要員	一時的ピーク業務対応	無回答	
合計	70 100.0	36 51.4	3 4.3	4 5.7	4 5.7	3 4.3	12 17.1	8 11.4

56

		B 6-b 正社員以外の顧客接点スタッフの正社員登用制度の有無B フルタイム有期社員		
合計	ある	ない	無回答	
合計	75 100.0	42 56.0	29 38.7	4 5.3

57

		B 6-b 正社員以外の顧客接点スタッフの正社員登用制度の有無C パートタイム有期社員		
合計	ある	ない	無回答	
合計	65 100.0	23 35.4	40 61.5	2 3.1

58

		B 6-b 正社員以外の顧客接点スタッフの正社員登用制度の有無D 派遣社員		
合計	ある	ない	無回答	
合計	70 100.0	18 25.7	49 70.0	3 4.3

59

		B 6-b-ア 正社員登用制度に期待される役割						
合計	有期社員・派遣社員への動機付け	意欲の高い人を採用する	正社員採用を効率的に行う	業務経験が正社員の業務に役立つ	もともと正社員試用期間と位置付け	その他	無回答	
合計	58 100.0	27 46.6	30 51.7	21 36.2	26 44.8	3 5.2	1 1.7	2 3.4

60

		B 6-b-イ 登用制度を設けない理由					
合計	有期社員・派遣社員から要望がない	正社員は独自の採用が必要	中途採用を行わない方針だから	登用制度がなくても確保できている	その他	無回答	
合計	80 100.0	4 5.0	14 17.5	9 11.3	16 20.0	21 26.2	29 36.3

61

B 6-c 顧客接点スタッフのうち、過去一年で正社員に登用された人数B フルタイム有期社員						
合計	0人	1人以上	無回答	平均値	総合計	
合計	42 100.0	24 57.1	17 40.5	1 2.4	1.22	50

62

B 6-c 顧客接点スタッフのうち、過去一年で正社員に登用された人数C パートタイム有期社員						
合計	0人	1人以上	無回答	平均値	総合計	
合計	23 100.0	18 78.3	3 13.0	2 8.7	1.24	26

63

B 6-c 顧客接点スタッフのうち、過去一年で正社員に登用された人数D 派遣社員						
合計	0人	1人以上	無回答	平均値	総合計	
合計	18 100.0	12 66.7	5 27.8	1 5.6	0.76	13

64

B 6-d 有期契約社員の雇用の実情					
合計	ほぼ自動 更新され ている	勤務状況 等で更新 しない場 合がある	雇用が永 続的にな らないよ うに管理	無回答	
合計	124 100.0	72 58.1	7 5.6	10 8.1	35 28.2

65

B 7フルタイムの「顧客接点スタッフ」の一日あたりの顧客対応時間A 平日							
合計	6時間未 満	6時間～ 8時間未 満	8時間	8時間超	無回答	平均値	総合計
合計	154 100.0	13 8.4	58 37.7	57 37.0	20 13.0	6 3.9	7.68 1,137

66

B 7フルタイムの「顧客接点スタッフ」の一日あたりの顧客対応時間B 土曜							
合計	6時間未 満	6時間～ 8時間未 満	8時間	8時間超	無回答	平均値	総合計
合計	154 100.0	76 49.4	34 22.1	25 16.2	12 7.8	7 4.5	4.17 613

67

B 7フルタイムの「顧客接点スタッフ」の一日あたりの顧客対応時間C 日曜							
合計	6時間未 満	6時間～ 8時間未 満	8時間	8時間超	無回答	平均値	総合計
合計	154 100.0	94 61.0	25 16.2	18 11.7	10 6.5	7 4.5	3.20 470

B8「顧客接点スタッフ」の一般的な平均週就業時間A 正社員								
合計	30時間未満	30時間以上40時間未満	40時間	40時間超	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	8 7.4	25 23.1	51 47.2	23 21.3	1 0.9	38.14	4,081

69

B8「顧客接点スタッフ」の一般的な平均週就業時間B フルタイム有期社員								
合計	30時間未満	30時間以上40時間未満	40時間	40時間超	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	5 6.7	31 41.3	33 44.0	4 5.3	2 2.7	36.73	2,681

70

B8「顧客接点スタッフ」の一般的な平均週就業時間C パートタイム有期社員								
合計	30時間未満	30時間以上40時間未満	40時間	40時間超	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	46 70.8	8 12.3	6 9.2	- -	5 7.7	22.92	1,375

71

B8「顧客接点スタッフ」の一般的な平均週就業時間D 派遣社員								
合計	30時間未満	30時間以上40時間未満	40時間	40時間超	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	9 12.9	25 35.7	25 35.7	5 7.1	6 8.6	35.55	2,275

72

B9通常の勤務日における「顧客接点スタッフ」の欠勤率A 正社員									
合計	0%	1%~2%	3%~4%	5%~9%	10%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	56 51.9	27 25.0	7 6.5	11 10.2	3 2.8	4 3.7	1.41	147

73

B9通常の勤務日における「顧客接点スタッフ」の欠勤率B フルタイム有期社員									
合計	0%	1%~2%	3%~4%	5%~9%	10%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	26 34.7	8 10.7	12 16.0	18 24.0	4 5.3	7 9.3	2.81	191

74

B9通常の勤務日における「顧客接点スタッフ」の欠勤率C パートタイム有期社員									
合計	0%	1%~2%	3%~4%	5%~9%	10%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	17 26.2	7 10.8	6 9.2	15 23.1	13 20.0	7 10.8	5.31	308

75

B 9 通常の勤務日における「顧客接点スタッフ」の欠勤率D 派遣社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	14 20.0	14 20.0	8 11.4	19 27.1	6 8.6	9 12.9	3.59	219

76

B 1 0 「顧客接点スタッフ」が取得する平均年間病欠日数A 正社員									
合計	0日	1日~2 日	3日~4 日	5日~9 日	10日以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	24 22.2	32 29.6	15 13.9	17 15.7	8 7.4	12 11.1	3.28	315

77

B 1 0 「顧客接点スタッフ」が取得する平均年間病欠日数B フルタイム有期社員									
合計	0日	1日~2 日	3日~4 日	5日~9 日	10日以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	15 20.0	12 16.0	21 28.0	8 10.7	9 12.0	10 13.3	4.26	277

78

B 1 0 「顧客接点スタッフ」が取得する平均年間病欠日数C パートタイム有期社員									
合計	0日	1日~2 日	3日~4 日	5日~9 日	10日以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	11 16.9	14 21.5	7 10.8	7 10.8	14 21.5	12 18.5	7.51	398

79

B 1 0 「顧客接点スタッフ」が取得する平均年間病欠日数D 派遣社員									
合計	0日	1日~2 日	3日~4 日	5日~9 日	10日以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	10 14.3	13 18.6	14 20.0	9 12.9	12 17.1	12 17.1	4.48	260

80

B 1 1 過去1年間においてa)自己都合で離職した人の割合A 正社員										
合計	0%	1%~ 4%	5%~ 9%	10%~ 14%	15%~ 19%	20%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	55 50.9	7 6.5	4 3.7	4 3.7	3 2.8	17 15.7	18 16.7	7.69	692

81

B 1 1 過去1年間においてa)自己都合で離職した人の割合B フルタイム有期社員										
合計	0%	1%~ 4%	5%~ 9%	10%~ 14%	15%~ 19%	20%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	26 34.7	4 5.3	4 5.3	8 10.7	3 4.0	13 17.3	17 22.7	12.74	739

B 1 1 過去 1 年間にa) 自己都合で離職した人の割合C パートタイム有期社員										
合計	0%	1%~ 4%	5%~ 9%	10%~ 14%	15%~ 19%	20%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	14 21.5	3 4.6	7 10.8	4 6.2	3 4.6	16 24.6	18 27.7	21.28	1,000

83

B 1 1 過去 1 年間にa) 自己都合で離職した人の割合D 派遣社員										
合計	0%	1%~ 4%	5%~ 9%	10%~ 14%	15%~ 19%	20%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	23 32.9	1 1.4	1 1.4	5 7.1	- -	24 34.3	16 22.9	18.15	980

84

B 1 1 過去 1 年間にb) コールセンター内で昇進した人の割合A 正社員										
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計		
合計	108 100.0	49 45.4	3 2.8	1 0.9	6 5.6	29 26.9	20 18.5	8.69	765	

85

B 1 1 過去 1 年間にb) コールセンター内で昇進した人の割合B フルタイム有期社員										
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計		
合計	75 100.0	33 44.0	6 8.0	2 2.7	7 9.3	12 16.0	15 20.0	5.55	333	

86

B 1 1 過去 1 年間にb) コールセンター内で昇進した人の割合C パートタイム有期社員										
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計		
合計	65 100.0	41 63.1	3 4.6	1 1.5	1 1.5	2 3.1	17 26.2	1.10	53	

87

B 1 1 過去 1 年間にb) コールセンター内で昇進した人の割合D 派遣社員										
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計		
合計	70 100.0	44 62.9	1 1.4	1 1.4	1 1.4	4 5.7	19 27.1	1.67	85	

88

B 1 1 過去 1 年間にc) コールセンター外社内異動した人の割合A 正社員										
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計		
合計	108 100.0	52 48.1	3 2.8	3 2.8	7 6.5	23 21.3	20 18.5	6.24	549	

B 1 1 過去 1 年間に於いてc)コールセンター外社内異動した人の割合B フルタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	48 64.0	2 2.7	1 1.3	3 4.0	5 6.7	16 21.3	2.64	156

90

B 1 1 過去 1 年間に於いてc)コールセンター外社内異動した人の割合C パートタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	45 69.2	- -	- -	2 3.1	- -	18 27.7	0.21	10

91

B 1 1 過去 1 年間に於いてc)コールセンター外社内異動した人の割合D 派遣社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	51 72.9	- -	- -	- -	- -	19 27.1	-	-

92

B 1 1 過去 1 年間に於いてd)解雇された人の割合A 正社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	83 76.9	- -	1 0.9	1 0.9	- -	23 21.3	0.09	8

93

B 1 1 過去 1 年間に於いてd)解雇された人の割合B フルタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	57 76.0	3 4.0	- -	- -	- -	15 20.0	0.08	5

94

B 1 1 過去 1 年間に於いてd)解雇された人の割合C パートタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	45 69.2	2 3.1	1 1.5	- -	- -	17 26.2	0.13	6

95

B 1 1 過去 1 年間に於いてd)解雇された人の割合D 派遣社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	44 62.9	- -	- -	3 4.3	5 7.1	18 25.7	1.92	100

B 1 1 過去 1 年間に於いてe) 定年退職した人の割合A 正社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	72 66.7	2 1.9	2 1.9	2 1.9	10 9.3	20 18.5	3.91	344

97

B 1 1 過去 1 年間に於いてe) 定年退職した人の割合B フルタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	59 78.7	- -	- -	1 1.3	- -	15 20.0	0.08	5

98

B 1 1 過去 1 年間に於いてe) 定年退職した人の割合C パートタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	46 70.8	- -	1 1.5	- -	1 1.5	17 26.2	0.27	13

99

B 1 1 過去 1 年間に於いてe) 定年退職した人の割合D 派遣社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	50 71.4	- -	- -	- -	- -	20 28.6	-	-

100

B 1 2 平均年齢と勤続年数a) 平均年齢1 正社員									
合計	20歳~ 24歳	25歳~ 29歳	30歳~ 39歳	40歳~ 49歳	50歳以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	- -	5 4.6	42 38.9	41 38.0	12 11.1	8 7.4	40.13	4,013

101

B 1 2 平均年齢と勤続年数a) 平均年齢2フルタイム有期社員									
合計	20歳~ 24歳	25歳~ 29歳	30歳~ 39歳	40歳~ 49歳	50歳以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	- -	15 20.0	28 37.3	14 18.7	7 9.3	11 14.7	37.14	2,377

102

B 1 2 平均年齢と勤続年数a) 平均年齢3 パートタイム有期社員									
合計	20歳~ 24歳	25歳~ 29歳	30歳~ 39歳	40歳~ 49歳	50歳以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	1 1.5	5 7.7	16 24.6	18 27.7	11 16.9	14 21.5	40.51	2,066

B 1 2 平均年齢と勤続年数a) 平均年齢4 派遣社員									
合計	20歳～ 24歳	25歳～ 29歳	30歳～ 39歳	40歳～ 49歳	50歳以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	70	2	10	31	8	2	17	33.30	1,765
	100.0	2.9	14.3	44.3	11.4	2.9	24.3		

104

B 1 2 平均年齢と勤続年数b) 平均勤続年数1 正社員							
合計	0年～1 年	2年～4 年	5年～9 年	10年以 上	無回答	平均値	総合計
合計	108	4	25	14	48	17	11.63
	100.0	3.7	23.1	13.0	44.4	15.7	1,058

105

B 1 2 平均年齢と勤続年数b) 平均勤続年数2 フルタイム有期社員							
合計	0年～1 年	2年～4 年	5年～9 年	10年以 上	無回答	平均値	総合計
合計	75	14	31	13	4	13	4.66
	100.0	18.7	41.3	17.3	5.3	17.3	289

106

B 1 2 平均年齢と勤続年数b) 平均勤続年数3 パートタイム有期社員							
合計	0年～1 年	2年～4 年	5年～9 年	10年以 上	無回答	平均値	総合計
合計	65	9	27	9	5	15	3.82
	100.0	13.8	41.5	13.8	7.7	23.1	191

107

B 1 2 平均年齢と勤続年数b) 平均勤続年数4 派遣社員							
合計	0年～1 年	2年～4 年	5年～9 年	10年以 上	無回答	平均値	総合計
合計	70	22	30	-	-	18	1.69
	100.0	31.4	42.9	-	-	25.7	88

108

B 1 2 平均年齢と勤続年数c) 勤続1年未満の人の割合 1正社員									
合計	0%	1%～1 9%	20%～ 39%	40%～ 59%	60%～ 79%	80%～ 99%	100%	無回答	平均値
合計	108	54	12	14	10	1	1	1	15
	100.0	50.0	11.1	13.0	9.3	0.9	0.9	0.9	13.9

B 1 2 平均年齢と勤続年数c) 勤続1年未満の人の割合 1正社員	
総合計	
合計	1,199

		B 1 2 平均年齢と勤続年数c) 勤続1年未満の人の割合 2フルタイム有期社員								
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	75 100.0	25 33.3	10 13.3	11 14.7	4 5.3	4 5.3	2 2.7	7 9.3	12 16.0	27.13

		B 1 2 平均年齢と勤続年数c) 勤続1年未満の人の割合 2フルタイム有期社員								
総合計										
合計	1,709									

110

		B 1 2 平均年齢と勤続年数c) 勤続1年未満の人の割合 3パートタイム有期社員								
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	65 100.0	12 18.5	11 16.9	12 18.5	7 10.8	5 7.7	3 4.6	1 1.5	14 21.5	28.25

		B 1 2 平均年齢と勤続年数c) 勤続1年未満の人の割合 3パートタイム有期社員								
総合計										
合計	1,441									

111

		B 1 2 平均年齢と勤続年数c) 勤続1年未満の人の割合 4派遣社員								
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	70 100.0	11 15.7	4 5.7	10 14.3	12 17.1	2 2.9	5 7.1	12 17.1	14 20.0	47.37

		B 1 2 平均年齢と勤続年数c) 勤続1年未満の人の割合 4派遣社員								
総合計										
合計	2,653									

112

		B 1 2 平均年齢と勤続年数d) 勤続5年超の人の割合 1 正社員								
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	108 100.0	12 11.1	8 7.4	9 8.3	13 12.0	6 5.6	9 8.3	38 35.2	13 12.0	62.29

		B 1 2 平均年齢と勤続年数d) 勤続5年超の人の割合 1 正社員								
総合計										
合計	5,918									

		B12 平均年齢と勤続年数d) 勤続5年超の人の割合 2 フルタイム有期社員								
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	75 100.0	29 38.7	9 12.0	11 14.7	4 5.3	2 2.7	-	9 12.0	11 14.7	25.34

		B12 平均年齢と勤続年数d) 勤続5年超の人の割合 2 フルタイム有期社員								
総合計										
合計	1,622									

114

		B12 平均年齢と勤続年数d) 勤続5年超の人の割合 3 パートタイム有期社員								
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	65 100.0	18 27.7	12 18.5	9 13.8	3 4.6	3 4.6	3 4.6	5 7.7	12 18.5	27.51

		B12 平均年齢と勤続年数d) 勤続5年超の人の割合 3 パートタイム有期社員								
総合計										
合計	1,458									

115

		B12 平均年齢と勤続年数d) 勤続5年超の人の割合 4 派遣社員								
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	70 100.0	42 60.0	11 15.7	-	-	1 1.4	1 1.4	-	15 21.4	4.91

		B12 平均年齢と勤続年数d) 勤続5年超の人の割合 4 派遣社員								
総合計										
合計	270									

116

		B13 「顧客接点スタッフ」の一般的な学歴レベルA 正社員						
合計	高校卒	大学・高専など高等教育中退	専門学校卒	短大・高専卒	大学卒	大学院卒	無回答	
合計	108 100.0	15 13.9	6 5.6	2 1.9	13 12.0	64 59.3	3 2.8	5 4.6

117

		B13 「顧客接点スタッフ」の一般的な学歴レベルB フルタイム有期社員						
合計	高校卒	大学・高専など高等教育中退	専門学校卒	短大・高専卒	大学卒	大学院卒	無回答	
合計	75 100.0	24 32.0	2 2.7	3 4.0	13 17.3	20 26.7	-	13 17.3

B13「顧客接点スタッフ」の一般的な学歴レベルC パートタイム有期社員								
合計	高校卒	大学・高専など高等教育中退	専門学校卒	短大・高専卒	大学卒	大学院卒	無回答	
合計	65 100.0	28 43.1	1 1.5	1 1.5	17 26.2	9 13.8	- -	9 13.8

119

B13「顧客接点スタッフ」の一般的な学歴レベルD 派遣社員								
合計	高校卒	大学・高専など高等教育中退	専門学校卒	短大・高専卒	大学卒	大学院卒	無回答	
合計	70 100.0	20 28.6	1 1.4	7 10.0	16 22.9	10 14.3	1 1.4	15 21.4

120

B14「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合A 正社員										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	108 100.0	12 11.1	4 3.7	17 15.7	21 19.4	18 16.7	9 8.3	27 25.0	- -	58.26

B14「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合A 正社員	
総合計	
合計	6,292

121

B14「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合B フルタイム有期社員										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	75 100.0	4 5.3	- -	2 2.7	4 5.3	10 13.3	11 14.7	39 52.0	5 6.7	82.66

B14「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合B フルタイム有期社員	
総合計	
合計	5,786

122

B14「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合C パートタイム有期社員										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	65 100.0	1 1.5	- -	1 1.5	2 3.1	5 7.7	19 29.2	35 53.8	2 3.1	91.19

B14「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合C パートタイム有期社員	
総合計	
合計	5,745

B14「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合D 派遣社員										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	70 100.0	3 4.3	-	2 2.9	6 8.6	6 8.6	11 15.7	40 57.1	2 2.9	84.37

B14「顧客接点スタッフ」に占める女性の割合D 派遣社員	
総合計	
合計	5,737

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与a)一般的年収A 正社員										
合計	69万円以下	70万円~99万円	100万円~109万円	110万円~129万円	130万円~249万円	250万円~399万円	400万円~599万円	600万円~999万円	1000万円以上	
合計	108 100.0	-	-	-	-	1 0.9	12 11.1	30 27.8	16 14.8	2 1.9

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与a)一般的年収A 正社員			
無回答	平均値	総合計	
合計	47 43.5	496.84	30,307

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与a)一般的年収B フルタイム有期社員										
合計	69万円以下	70万円~99万円	100万円~109万円	110万円~129万円	130万円~249万円	250万円~399万円	400万円~599万円	600万円~999万円	1000万円以上	
合計	75 100.0	-	-	-	1 1.3	22 29.3	20 26.7	4 5.3	-	-

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与a)一般的年収B フルタイム有期社員			
無回答	平均値	総合計	
合計	28 37.3	258.94	12,170

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与a)一般的年収C パートタイム有期社員										
合計	69万円以下	70万円~99万円	100万円~109万円	110万円~129万円	130万円~249万円	250万円~399万円	400万円~599万円	600万円~999万円	1000万円以上	
合計	66 100.0	3 4.5	12 18.2	13 19.7	4 6.1	11 16.7	1 1.5	-	1 1.5	-

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与a)一般的年収C パートタイム有期社員			
無回答	平均値	総合計	
合計	21 31.8	134.33	6,045

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与a) 一般的年収D 派遣社員										
合計	69万円以下	70万円～99万円	100万円～109万円	110万円～129万円	130万円～249万円	250万円～399万円	400万円～599万円	600万円～999万円	1000万円以上	
合計	70 100.0	-	-	2 2.9	-	15 21.4	17 24.3	5 7.1	-	-

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与a) 一般的年収C パートタイム有期社員			
無回答	平均値	総合計	
合計	31 44.3	261.41	10,195

128

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与b) 個人歩合割合A 正社員									
合計	0%	1%～2%	3%～4%	5%～9%	10%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	56 51.9	-	-	2 1.9	2 1.9	48 44.4	2.45	147

129

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与b) 個人歩合割合B フルタイム有期社員									
合計	0%	1%～2%	3%～4%	5%～9%	10%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	38 50.7	1 1.3	-	2 2.7	-	34 45.3	0.27	11

130

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与b) 個人歩合割合C パートタイム有期社員									
合計	0%	1%～2%	3%～4%	5%～9%	10%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	38 58.5	-	-	2 3.1	1 1.5	24 36.9	2.68	110

131

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与b) 個人歩合割合D 派遣社員									
合計	0%	1%～2%	3%～4%	5%～9%	10%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	37 52.9	-	-	-	2 2.9	31 44.3	5.13	200

132

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与c) 集団歩合割合A 正社員									
合計	0%	1%～2%	3%～4%	5%～9%	10%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	57 52.8	-	-	2 1.9	1 0.9	48 44.4	0.67	40

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与c) 集団歩合給割合B フルタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	38 50.7	1 1.3	-	2 2.7	-	34 45.3	0.29	12

134

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与c) 集団歩合給割合C パートタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	39 60.0	1 1.5	1 1.5	-	-	24 36.9	0.12	5

135

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与c) 集団歩合給割合D 派遣社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	39 55.7	-	-	-	-	31 44.3	-	-

136

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与d) 残業手当割合A 正社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	27 25.0	4 3.7	2 1.9	10 9.3	12 11.1	53 49.1	4.09	225

137

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与d) 残業手当割合B フルタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	11 14.7	4 5.3	4 5.3	15 20.0	8 10.7	33 44.0	4.36	183

138

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与d) 残業手当割合C パートタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	25 38.5	3 4.6	2 3.1	9 13.8	2 3.1	24 36.9	2.34	96

139

C1.1「顧客接点スタッフ」の給与d) 残業手当割合D 派遣社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	26 37.1	1 1.4	-	9 12.9	2 2.9	32 45.7	1.84	70

C1.2「顧客接点スタッフ」の最も一般的な時間当たり給与A 正社員										
合計	599円以下	600円～799円	800円～999円	1000円～1199円	1200円～1399円	1400円～1599円	1600円～1999円	2000円～2399円	2400円～2799円	
合計	108	-	-	1	1	4	11	11	6	9
	100.0	-	-	0.9	0.9	3.7	10.2	10.2	5.6	8.3

C1.2「顧客接点スタッフ」の最も一般的な時間当たり給与A 正社員				
2800円以上	無回答	平均値	総合計	
合計	12	53	2,307.09	126,890
	11.1	49.1		

141

C1.2「顧客接点スタッフ」の最も一般的な時間当たり給与B フルタイム有期社員										
合計	599円以下	600円～799円	800円～999円	1000円～1199円	1200円～1399円	1400円～1599円	1600円～1999円	2000円～2399円	2400円～2799円	
合計	75	-	3	8	9	17	4	4	1	2
	100.0	-	4.0	10.7	12.0	22.7	5.3	5.3	1.3	2.7

C1.2「顧客接点スタッフ」の最も一般的な時間当たり給与A 正社員				
2800円以上	無回答	平均値	総合計	
合計	1	26	1,284.92	62,961
	1.3	34.7		

142

C1.2「顧客接点スタッフ」の最も一般的な時間当たり給与C パートタイム有期社員										
合計	599円以下	600円～799円	800円～999円	1000円～1199円	1200円～1399円	1400円～1599円	1600円～1999円	2000円～2399円	2400円～2799円	
合計	65	-	9	14	13	6	3	-	-	-
	100.0	-	13.8	21.5	20.0	9.2	4.6	-	-	-

C1.2「顧客接点スタッフ」の最も一般的な時間当たり給与C パートタイム有期社員				
2800円以上	無回答	平均値	総合計	
合計	-	20	980.44	44,120
	-	30.8		

143

C1.2「顧客接点スタッフ」の最も一般的な時間当たり給与D 派遣社員										
合計	599円以下	600円～799円	800円～999円	1000円～1199円	1200円～1399円	1400円～1599円	1600円～1999円	2000円～2399円	2400円～2799円	
合計	70	-	-	2	3	9	8	6	9	-
	100.0	-	-	2.9	4.3	12.9	11.4	8.6	12.9	-

C1.2「顧客接点スタッフ」の最も一般的な時間当たり給与D 派遣社員				
2800円以上	無回答	平均値	総合計	
合計	1	32	1,608.68	61,130
	1.4	45.7		

C1.3 「顧客接点スタッフ」の福利費が年間給与総額に占める割合A 正社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	8 7.4	1 0.9	2 1.9	9 8.3	16 14.8	72 66.7	9.22	332

145

C1.3 「顧客接点スタッフ」の福利費が年間給与総額に占める割合B フルタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	14 18.7	8 10.7	- -	6 8.0	7 9.3	40 53.3	4.80	168

146

C1.3 「顧客接点スタッフ」の福利費が年間給与総額に占める割合C パートタイム有期社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	22 33.8	4 6.2	- -	1 1.5	4 6.2	34 52.3	2.42	75

147

C1.3 「顧客接点スタッフ」の福利費が年間給与総額に占める割合D 派遣社員									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	18 25.7	1 1.4	- -	- -	2 2.9	49 70.0	1.24	26

148

C1.4 「顧客接点スタッフ」のうち定期的に人事考課を受けている割合A 正社員											
合計	0%	1%~1 9%	20%~ 39%	40%~ 59%	60%~ 79%	80%~ 99%	100%	無回答	平均値		
合計	108 100.0	1 0.9	1 0.9	- -	- -	- -	- -	- -	79 73.1	27 25.0	97.65

C1.4 「顧客接点スタッフ」のうち定期的に人事考課を受けている割合A 正社員									
総合計									
合計	7,910								

149

C1.4 「顧客接点スタッフ」のうち定期的に人事考課を受けている割合B フルタイム有期社員										
合計	0%	1%~1 9%	20%~ 39%	40%~ 59%	60%~ 79%	80%~ 99%	100%	無回答	平均値	
合計	75 100.0	5 6.7	1 1.3	2 2.7	1 1.3	1 1.3	- -	46 61.3	19 25.3	85.18

C1.4 「顧客接点スタッフ」のうち定期的に人事考課を受けている割合B フルタイム有期社員									
総合計									
合計	4,770								

C1.4「顧客接点スタッフ」のうち定期的に人事考課を受けている割合C パートタイム有期社員										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	65 100.0	11 16.9	1 1.5	1 1.5	2 3.1	-	-	29 44.6	21 32.3	68.75

C1.4「顧客接点スタッフ」のうち定期的に人事考課を受けている割合C パートタイム有期社員										
総合計										
合計	3,025									

151

C1.4「顧客接点スタッフ」のうち定期的に人事考課を受けている割合D 派遣社員										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	70 100.0	35 50.0	-	-	-	-	1 1.4	11 15.7	23 32.9	25.32

C1.4「顧客接点スタッフ」のうち定期的に人事考課を受けている割合D 派遣社員										
総合計										
合計	1,190									

152

C2.1「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練a)初期訓練A 正社員										
合計	0日	1日~7日	8日~14日	15日~29日	30日~59日	60日以上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	7 6.5	33 30.6	14 13.0	15 13.9	17 15.7	8 7.4	14 13.0	19.74	1,856

153

C2.1「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練a)初期訓練B フルタイム有期社員										
合計	0日	1日~7日	8日~14日	15日~29日	30日~59日	60日以上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	2 2.7	24 32.0	11 14.7	12 16.0	12 16.0	2 2.7	12 16.0	15.57	981

154

C2.1「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練a)初期訓練C パートタイム有期社員										
合計	0日	1日~7日	8日~14日	15日~29日	30日~59日	60日以上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	1 1.5	26 40.0	10 15.4	9 13.8	5 7.7	3 4.6	11 16.9	13.70	740

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練a)初期訓練D 派遣社員										
合計	0日	1日～7日	8日～14日	15日～29日	30日～59日	60日以上	無回答	平均値	総合計	
合計	70	2	20	11	14	10	5	8	18.39	1,140
	100.0	2.9	28.6	15.7	20.0	14.3	7.1	11.4		

156

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間A 正社員										
合計	0週～1週	2週～3週	4週～7週	8週～11週	12週～25週	26週～51週	52週以上	無回答	平均値	
合計	108	4	5	25	7	29	8	7	23	17.93
	100.0	3.7	4.6	23.1	6.5	26.9	7.4	6.5	21.3	

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間A 正社員	
総合計	
合計	1,524

157

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間B フルタイム有期社員										
合計	0週～1週	2週～3週	4週～7週	8週～11週	12週～25週	26週～51週	52週以上	無回答	平均値	
合計	75	2	7	17	9	19	4	4	13	15.03
	100.0	2.7	9.3	22.7	12.0	25.3	5.3	5.3	17.3	

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間B フルタイム有期社員	
総合計	
合計	932

158

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間C パートタイム有期社員										
合計	0週～1週	2週～3週	4週～7週	8週～11週	12週～25週	26週～51週	52週以上	無回答	平均値	
合計	65	2	8	14	12	11	1	2	15	9.84
	100.0	3.1	12.3	21.5	18.5	16.9	1.5	3.1	23.1	

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間C パートタイム有期社員	
総合計	
合計	492

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間D 派遣社員										
合計	0週～1週	2週～3週	4週～7週	8週～11週	12週～25週	26週～51週	52週以上	無回答	平均値	
合計	70 100.0	2 2.9	8 11.4	13 18.6	8 11.4	22 31.4	4 5.7	2 2.9	11 15.7	14.31

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練b)一人前期間D 派遣社員	
総合計	
合計	844

160

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練c)OffJT A正社員										
合計	0日	1日～7日	8日～14日	15日～29日	30日～59日	60日以上	無回答	平均値	総合計	
合計	108 100.0	22 20.4	44 40.7	8 7.4	4 3.7	-	1 0.9	29 26.9	4.84	382

161

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練c)OffJT Bフルタイム有期社員										
合計	0日	1日～7日	8日～14日	15日～29日	30日～59日	60日以上	無回答	平均値	総合計	
合計	75 100.0	24 32.0	23 30.7	5 6.7	3 4.0	2 2.7	1 1.3	17 22.7	6.10	354

162

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練c)OffJT Cパートタイム有期社員										
合計	0日	1日～7日	8日～14日	15日～29日	30日～59日	60日以上	無回答	平均値	総合計	
合計	65 100.0	23 35.4	19 29.2	3 4.6	-	1 1.5	1 1.5	18 27.7	3.91	184

163

C 2. 1 「顧客接点スタッフ」に対する教育訓練c)OffJT D派遣社員										
合計	0日	1日～7日	8日～14日	15日～29日	30日～59日	60日以上	無回答	平均値	総合計	
合計	70 100.0	27 38.6	19 27.1	3 4.3	3 4.3	2 2.9	2 2.9	14 20.0	6.27	351

164

C 2. 2 最多種類の「顧客接点スタッフ」への教育訓練a)訓練分野							
合計	なし	少し	ある程度	かなり多く	大変多く	無回答	
合計	154 100.0	14 9.1	13 8.4	49 31.8	39 25.3	17 11.0	22 14.3

165

		C 2. 2 最多種類の「顧客接点スタッフ」への教育訓練b)顧客対応訓練						
合計	なし	少し	ある程度	かなり多く	大変多く	無回答		
合計	154 100.0	10 6.5	29 18.8	54 35.1	34 22.1	12 7.8	15 9.7	

166

		C 2. 2 最多種類の「顧客接点スタッフ」への教育訓練c)対人関係・チーム訓練						
合計	なし	少し	ある程度	かなり多く	大変多く	無回答		
合計	154 100.0	37 24.0	38 24.7	48 31.2	13 8.4	2 1.3	16 10.4	

167

		C 2. 2 最多種類の「顧客接点スタッフ」への教育訓練d)ストレスマネジメント						
合計	なし	少し	ある程度	かなり多く	大変多く	無回答		
合計	154 100.0	51 33.1	57 37.0	23 14.9	7 4.5	-	16 10.4	

168

		C 3. 1 「顧客接点スタッフ」の新人を募集・選抜・訓練するのにかかる一人当たりの費用								
合計	0万円～1万円	2万円～9万円	10万円～29万円	30万円～49万円	50万円～99万円	100万円以上	無回答	平均値	総合計	
合計	154 100.0	7 4.5	15 9.7	23 14.9	14 9.1	6 3.9	11 7.1	78 50.6	106.46	8,091

169

		C 3. 2a) 「顧客接点スタッフ」のうち、採用時に適性検査などのテストを受けた割合								
合計	0%	1%～19%	20%～39%	40%～59%	60%～79%	80%～99%	100%	無回答	平均値	
合計	154 100.0	51 33.1	-	1 0.6	3 1.9	1 0.6	3 1.9	48 31.2	47 30.5	49.47

		C 3. 2a) 「顧客接点スタッフ」のうち、採用時に適性検査などのテストを受けた割合								
総合計										
合計	5,293									

170

		C 3. 2b) 「顧客接点スタッフ」募集に応募した人のうち採用される人の割合								
合計	0%	1%～19%	20%～39%	40%～59%	60%～79%	80%～99%	100%	無回答	平均値	
合計	154 100.0	9 5.8	10 6.5	28 18.2	17 11.0	14 9.1	13 8.4	4 2.6	59 38.3	43.63

		C 3. 2b) 「顧客接点スタッフ」募集に応募した人のうち採用される人の割合								
総合計										
合計	4,145									

C3. 2c)「顧客接客スタッフ」のうち、自律的作業チームの一員として働く人の割合										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	41	12	18	6	3	6	15	53	29.89
	100.0	26.6	7.8	11.7	3.9	1.9	3.9	9.7	34.4	

C3. 2c)「顧客接客スタッフ」のうち、自律的作業チームの一員として働く人の割合										
総合計										
合計	3,019									

172

C3. 2d)「顧客接客スタッフ」のうち、QCサークルや改善活動に参加している人の割合										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	57	18	10	6	1	1	14	47	20.63
	100.0	37.0	11.7	6.5	3.9	0.6	0.6	9.1	30.5	

C3. 2d)「顧客接客スタッフ」のうち、QCサークルや改善活動に参加している人の割合										
総合計										
合計	2,207									

173

C3. 2e)「顧客接客スタッフ」のうち、フレキシブル勤務態勢を選ぶことができる人の割合										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	91	6	1	6	2	1	7	40	10.90
	100.0	59.1	3.9	0.6	3.9	1.3	0.6	4.5	26.0	

C3. 2e)「顧客接客スタッフ」のうち、フレキシブル勤務態勢を選ぶことができる人の割合										
総合計										
合計	1,243									

174

C3. 3「顧客接客スタッフ」のうち、労働組合加入者の割合										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	91	5	1	3	7	10	15	22	23.11
	100.0	59.1	3.2	0.6	1.9	4.5	6.5	9.7	14.3	

C3. 3「顧客接客スタッフ」のうち、労働組合加入者の割合										
総合計										
合計	3,051									

175

C 3. 3 a) 労働組合の有無				
合計	ある	ない	無回答	
合計	154	85	63	6
	100.0	55.2	40.9	3.9

176

C 3. 4 「顧客接点スタッフ」が加入する従業員団体があるか				
合計	はい	いいえ	無回答	
合計	154	35	112	7
	100.0	22.7	72.7	4.5

177

C 3. 5 就業規則改廃・労使協定締結の際の過半数代表								
合計	一般正社員	フルタイム有期社員	パートタイム有期社員	現場監督職	マネジャー	センターにはいない	無回答	
合計	154	90	9	1	1	2	32	19
	100.0	58.4	5.8	0.6	0.6	1.3	20.8	12.3

178

C 3. 6 「顧客接点スタッフ」を対象として含む労使協議制の有無				
合計	ある	ない	無回答	
合計	154	43	98	13
	100.0	27.9	63.6	8.4

179

C 3. 7 一般的な「顧客接点スタッフ」と会社の関係							
合計	大変悪い	かなり悪い	良くも悪くもない	まあ良い	大変良い	無回答	
合計	154	-	3	41	74	27	9
	100.0	-	1.9	26.6	48.1	17.5	5.8

180

C 3. 8 一般的にいう、センターにおける労働組合と会社の関係								
合計	大変悪い	かなり悪い	良くも悪くもない	まあ良い	大変良い	組合無し	無回答	
合計	154	-	1	29	29	22	60	13
	100.0	-	0.6	18.8	18.8	14.3	39.0	8.4

181

C 3. 9 労働組合がないが、従業員団体がある場合、当該団体と会社の関係								
合計	大変悪い	かなり悪い	良くも悪くもない	まあ良い	大変良い	団体無し	無回答	
合計	154	-	-	6	5	4	122	17
	100.0	-	-	3.9	3.2	2.6	79.2	11.0

C 4. 1 「顧客接点スタッフ」のうち業務パフォーマンスの継続的モニタリングを実施している割合										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	154 100.0	12 7.8	9 5.8	5 3.2	9 5.8	7 4.5	6 3.9	48 31.2	58 37.7	66.68

C 4. 1 「顧客接点スタッフ」のうち業務パフォーマンスの継続的モニタリングを実施している割合	
総合計	
合計	6,401

C 4. 2 「顧客接点スタッフ」が自身のパフォーマンスについて統計的情報を受け取る頻度										
合計	受けない	ときどき	4半期毎以上	毎月	2, 3週毎	毎週	週数回	毎日	無回答	
合計	154 100.0	36 23.4	20 13.0	19 12.3	40 26.0	-	9 5.8	2 1.3	10 6.5	18 11.7

C 4. 3 スーパーバイザーが経験を積んだ「顧客接点スタッフ」の電話内容をチェックする頻度								
合計	しない	毎月	2, 3週毎	毎週	週数回	毎日	無回答	
合計	154 100.0	32 20.8	46 29.9	8 5.2	12 7.8	12 7.8	28 18.2	16 10.4

C 4. 4 経験を積んだ「顧客接点スタッフ」が電話テクニックのフィードバックを受ける頻度								
合計	しない	毎月	2, 3週毎	毎週	週数回	毎日	無回答	
合計	154 100.0	27 17.5	54 35.1	8 5.2	16 10.4	15 9.7	21 13.6	13 8.4

C 4. 5 パフォーマンス・モニタリングで得られる情報の利用目的、頻度 a) 規律維持							
合計	全く使わない	ごく少し使う	ある程度使う	かなり使う	大いに使う	無回答	
合計	154 100.0	22 14.3	27 17.5	39 25.3	22 14.3	12 7.8	32 20.8

C 4. 5 パフォーマンス・モニタリングで得られる情報の利用目的、頻度 b) パフォーマンスの向上							
合計	全く使わない	ごく少し使う	ある程度使う	かなり使う	大いに使う	無回答	
合計	154 100.0	13 8.4	3 1.9	37 24.0	40 26.0	32 20.8	29 18.8

	C 4. 5 パフォーマンス・モニタリングで得られる情報の利用目的、頻度 <sup>c)</sup> 訓練ニーズの発見						
	合計	全く使わない	ごく少し使う	ある程度使う	かなり使う	大いに使う	無回答
合計	154 100.0	15 9.7	9 5.8	46 29.9	28 18.2	25 16.2	31 20.1

189

	C 5. 1 「顧客接点スタッフ」のアイデアを吸い上げるための提案制度の有無			
	合計	ある	ない	無回答
合計	154 100.0	91 59.1	47 30.5	16 10.4

190

	C 5. 2 「顧客接点スタッフ」の仕事上の裁量 <sup>a)</sup> 日常業務						
	合計	全くない	少しある	ある程度ある	かなりある	大いにある	無回答
合計	154 100.0	8 5.2	20 13.0	61 39.6	35 22.7	19 12.3	11 7.1

191

	C 5. 2 「顧客接点スタッフ」の仕事上の裁量 <sup>b)</sup> 機器・作業手順						
	合計	全くない	少しある	ある程度ある	かなりある	大いにある	無回答
合計	154 100.0	18 11.7	22 14.3	57 37.0	31 20.1	15 9.7	11 7.1

192

	C 5. 2 「顧客接点スタッフ」の仕事上の裁量 <sup>c)</sup> 仕事のペース						
	合計	全くない	少しある	ある程度ある	かなりある	大いにある	無回答
合計	154 100.0	11 7.1	21 13.6	60 39.0	39 25.3	13 8.4	10 6.5

193

	C 5. 2 「顧客接点スタッフ」の仕事上の裁量 <sup>d)</sup> 顧客に話す内容						
	合計	全くない	少しある	ある程度ある	かなりある	大いにある	無回答
合計	154 100.0	5 3.2	23 14.9	46 29.9	52 33.8	18 11.7	10 6.5

194

	C 5. 2 「顧客接点スタッフ」の仕事上の裁量 <sup>e)</sup> 新技術のデザイン・使用方法						
	合計	全くない	少しある	ある程度ある	かなりある	大いにある	無回答
合計	154 100.0	40 26.0	39 25.3	40 26.0	13 8.4	3 1.9	19 12.3

195

C 5. 2 「顧客接点スタッフ」の仕事上の裁量f) 日常の休憩時間取得							
合計	全くない	少しある	ある程度ある	かなりある	大いにある	無回答	
合計	154	17	24	63	20	18	12
	100.0	11.0	15.6	40.9	13.0	11.7	7.8

196

C 5. 2 「顧客接点スタッフ」の仕事上の裁量g) 作業方法の修正							
合計	全くない	少しある	ある程度ある	かなりある	大いにある	無回答	
合計	154	18	35	56	23	9	13
	100.0	11.7	22.7	36.4	14.9	5.8	8.4

197

C 5. 2 「顧客接点スタッフ」の仕事上の裁量h) 予期せぬ要望や問題への対処							
合計	全くない	少しある	ある程度ある	かなりある	大いにある	無回答	
合計	154	19	40	57	25	3	10
	100.0	12.3	26.0	37.0	16.2	1.9	6.5

198

C 5. 2 「顧客接点スタッフ」の仕事上の裁量i) 顧客の苦情を監督者に相談せずに処理							
合計	全くない	少しある	ある程度ある	かなりある	大いにある	無回答	
合計	154	54	33	35	15	6	11
	100.0	35.1	21.4	22.7	9.7	3.9	7.1

199

C 5. 3 「顧客接点スタッフ」が顧客対応する際に、スクリプトを用いる頻度							
合計	全く用いない	少しだけ	ある程度	かなり用いる	よく用いる	無回答	
合計	154	6	18	62	34	11	23
	100.0	3.9	11.7	40.3	22.1	7.1	14.9

200

D 1. 1 業務パフォーマンスa) 到着コールに対してのターゲット・タイム（比率）の有無				
合計	ある	ない	無回答	
合計	154	70	76	8
	100.0	45.5	49.4	5.2

201

D 1. 1 業務パフォーマンスb) ターゲットの時間（秒）									
合計	0秒～3秒	4秒～9秒	10秒～19秒	20秒～39秒	40秒以上	無回答	平均値	総合計	
合計	78	2	9	17	24	4	22	34.48	1,931
	100.0	2.6	11.5	21.8	30.8	5.1	28.2		

202

D 1. 1 業務パフォーマンスb) ターゲットの応答率									
合計	69%以下	70%~79%	80%~89%	90%~99%	100%	無回答	平均値	総合計	
合計	78	1	-	27	15	18	17	88.77	5,415
	100.0	1.3	-	34.6	19.2	23.1	21.8		

203

D 1. 1 業務パフォーマンスc) ターゲット・タイム以内の応答実績									
合計	69%以下	70%~79%	80%~89%	90%~99%	100%	無回答	平均値	総合計	
合計	78	3	7	12	27	12	17	88.02	5,369
	100.0	3.8	9.0	15.4	34.6	15.4	21.8		

204

D 1. 1 業務パフォーマンスd) コールの放棄率									
合計	0%~4%	5%~9%	10%~14%	15%~19%	20%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	154	55	24	11	3	14	47	7.21	771
	100.0	35.7	15.6	7.1	1.9	9.1	30.5		

205

D 1. 1 業務パフォーマンスe) 平均的な1コール当たりの時間										
合計	0秒~9秒	10秒~19秒	20秒~39秒	40秒~59秒	60秒~119秒	120秒~179秒	180秒~239秒	240秒~359秒	360秒~479秒	
合計	154	1	-	2	1	6	9	38	29	5
	100.0	0.6	-	1.3	0.6	3.9	5.8	24.7	18.8	3.2

D 1. 1 業務パフォーマンスe) 平均的な1コール当たりの時間					
合計	480秒~599秒	600秒以上	無回答	平均値	総合計
合計	6	21	36	327.93	38,696
	3.9	13.6	23.4		

206

D 1. 1 業務パフォーマンスf) フルタイムの顧客接点スタッフが扱う一日あたり平均コール数							
合計	9件以下	10件~19件	20件~29件	30件以上	無回答	平均値	総合計
合計	154	16	25	26	69	18	54.89
	100.0	10.4	16.2	16.9	44.8	11.7	7,465

207

D 1. 1 業務パフォーマンスg) 顧客接点スタッフが受け取る一日あたり平均電子メール数									
合計	0件	1件~4件	5件~9件	10件~19件	20件以上	無回答	平均値	総合計	
合計	154	25	37	20	16	11	45	9.19	1,002
	100.0	16.2	24.0	13.0	10.4	7.1	29.2		

		D 1. 2 総費用に占める人件費の割合							
合計	29%以下	30%~49%	50%~69%	70%~89%	90%以上	無回答	平均値	総合計	
合計	154	4	7	16	37	11	79	68.28	5,121
	100.0	2.6	4.5	10.4	24.0	7.1	51.3		

209

		D 1. 3 過去2年間のセンターの売り上げ高の増減				
合計	増えた	減った	だいたい同じ	非該当	無回答	
合計	154	33	21	24	49	27
	100.0	21.4	13.6	15.6	31.8	17.5

210

		D 1. 3-a 増えた割合								
合計	0%	1%~9%	10%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	100%超	無回答
合計	33	-	11	5	1	-	-	1	11	4
	100.0	-	33.3	15.2	3.0	-	-	3.0	33.3	12.1

		D 1. 3-a 増えた割合	
合計	平均値	総合計	
合計	78.90	2,288	

211

		D 1. 3-b 減った割合								
合計	0%	1%~9%	10%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	100%超	無回答
合計	21	-	13	5	1	1	-	-	-	1
	100.0	-	61.9	23.8	4.8	4.8	-	-	-	4.8

		D 1. 3-b 減った割合	
合計	平均値	総合計	
合計	16.30	326	

212

		D 1. 4 これから1年間におけるセンターの人員計画				
合計	採用増により増やす	顧客接点スタッフを減らす	他の事業所・部署からの配転	スタッフ数を現在レベルで維持	無回答	
合計	154	47	7	12	10	
	100.0	30.5	4.5	7.8	6.5	

213

		D 2. 1 自センターのパフォーマンスに関する顧客のフィードバックを収集する仕組みをもっているか		
合計	はい	いいえ	無回答	
合計	154	61	86	7
	100.0	39.6	55.8	4.5

D 2. 2 顧客満足度データを顧客接点スタッフにフィードバックする頻度										
合計	年に1度	四半期毎	毎月	2、3週毎	毎週	週2、3度	毎日	フィードバックはしていない	頻度は一定していない	
合計	154 100.0	15 9.7	9 5.8	23 14.9	- -	7 4.5	1 0.6	4 2.6	75 48.7	10 6.5

D 2. 2 顧客満足度データを顧客接点スタッフにフィードバックする頻度	
合計	無回答
合計	10 6.5

215

D 2. 3 あなたの判断によるセンターについての満足度							
合計	大変不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	大変満足	無回答	
合計	154 100.0	1 0.6	6 3.9	40 26.0	88 57.1	11 7.1	8 5.2

216

D 2. 4 顧客苦情の取り扱いについてa) 苦情は、やや場当たりに処理されている							
合計	全く否定	やや否定	どちらともいえない	やや肯定	大いに肯定	無回答	
合計	154 100.0	71 46.1	32 20.8	22 14.3	19 12.3	3 1.9	7 4.5

217

D 2. 4 顧客苦情の取り扱いについてb) 苦情処理完結まで処理する力を与えられている							
合計	全く否定	やや否定	どちらともいえない	やや肯定	大いに肯定	無回答	
合計	154 100.0	14 9.1	29 18.8	33 21.4	40 26.0	31 20.1	7 4.5

218

D 2. 4 顧客苦情の取り扱いについてc) 苦情を扱う公式の仕組みがある							
合計	全く否定	やや否定	どちらともいえない	やや肯定	大いに肯定	無回答	
合計	154 100.0	4 2.6	6 3.9	16 10.4	53 34.4	66 42.9	9 5.8

219

D 2. 4 顧客苦情の取り扱いについてd) 公式の仕組みで苦情の原因究明と問題解決が図られている							
合計	全く否定	やや否定	どちらともいえない	やや肯定	大いに肯定	無回答	
合計	154 100.0	5 3.2	10 6.5	24 15.6	50 32.5	55 35.7	10 6.5

220

D 2. 5 センターにおける顧客苦情の取り扱いa) セールス							
合計	全くない	少しある	ある程度ある	多くある	それがすべて	無回答	
合計	154 100.0	40 26.0	29 18.8	45 29.2	20 13.0	3 1.9	17 11.0

221

D 2. 5センターにおける顧客苦情の取り扱いb) 顧客との安定的な関係の醸成							
合計	全くない	少しある	ある程度ある	多くある	それがすべて	無回答	
合計	154 100.0	4 2.6	12 7.8	45 29.2	60 39.0	18 11.7	15 9.7

222

D 2. 5センターにおける顧客苦情の取り扱いc) 問題解決							
合計	全くない	少しある	ある程度ある	多くある	それがすべて	無回答	
合計	154 100.0	1 0.6	7 4.5	28 18.2	74 48.1	30 19.5	14 9.1

223

D 2. 5センターにおける顧客苦情の取り扱いd) 顧客と会社の関係を強める							
合計	全くない	少しある	ある程度ある	多くある	それがすべて	無回答	
合計	154 100.0	4 2.6	17 11.0	43 27.9	58 37.7	17 11.0	15 9.7

224

D 2. 6「顧客接点スタッフ」が同一顧客と繰り返し対応する頻度							
合計	全くない	たまに	ときどき	しばしば	とても頻繁に	無回答	
合計	154 100.0	5 3.2	92 59.7	31 20.1	11 7.1	6 3.9	9 5.8

225

E 1 顧客コールのうち音声認識装置または音声自動応答装置によって処理されている割合										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	154 100.0	97 63.0	15 9.7	11 7.1	1 0.6	2 1.3	2 1.3	2 1.3	24 15.6	7.28

E 1 顧客コールのうち音声認識装置または音声自動応答装置によって処理されている割合	
無回答	
合計	946

226

E 2 「顧客接点スタッフ」が使用しているもの										
合計	電子メール	ファックス	メディア・プレゼンティング	音声認識	ワークフロー・マネジメント	ECRM	IP電話	ウェブ・エンゲージメント	無回答	
合計	154 100.0	94 61.0	83 53.9	67 43.5	13 8.4	21 13.6	8 5.2	28 18.2	2 1.3	20 13.0

227

F 1 マネジャーの一般的な学歴レベル								
合計	高校卒	大学・高専など高等教育中退	専門学校卒	短大・高専卒	大学卒	大学院卒	無回答	
合計	136 100.0	16 11.8	3 2.2	3 2.2	4 2.9	99 72.8	2 1.5	9 6.6

		F 2 マネジャーの平均年齢と勤続年数A 平均年齢							
合計		20歳～ 24歳	25歳～ 29歳	30歳～ 39歳	40歳～ 49歳	50歳以 上	無回答	平均値	総合計
合計	136 100.0	-	1 0.7	29 21.3	49 36.0	40 29.4	17 12.5	45.19	5,378

229

		F 2 マネジャーの平均年齢と勤続年数B 平均勤続年数							
合計		0年～1 年	2年～4 年	5年～9 年	10年以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	136 100.0	3 2.2	23 16.9	22 16.2	68 50.0	20 14.7	16.00	1,856	

230

		F 2 マネジャーの平均年齢と勤続年数C 勤続1年未満の人の割合									
合計		0%	1%～1 9%	20%～ 39%	40%～ 59%	60%～ 79%	80%～ 99%	100%	無回答	平均値	
合計	136 100.0	105 77.2	1 0.7	6 4.4	1 0.7	1 0.7	-	2 1.5	20 14.7	4.22	

		F 2 マネジャーの平均年齢と勤続年数C 勤続1年未満の人の割合	
無回答			
合計	489		

231

		F 2 マネジャーの平均年齢と勤続年数D 勤続5年超の人の割合									
合計		0%	1%～1 9%	20%～ 39%	40%～ 59%	60%～ 79%	80%～ 99%	100%	無回答	平均値	
合計	136 100.0	17 12.5	2 1.5	6 4.4	8 5.9	1 0.7	2 1.5	79 58.1	21 15.4	75.99	

		F 2 マネジャーの平均年齢と勤続年数D 勤続5年超の人の割合	
無回答			
合計	8,739		

232

		F 3 マネジャーの給与a) 一般的年収								
合計		69万円 以下	70万円 ～99万 円	100万 円～10 9万円	110万 円～12 9万円	130万 円～24 9万円	250万 円～39 9万円	400万 円～59 9万円	600万 円～99 9万円	1000 万以上
合計	136 100.0	-	-	-	-	-	4 2.9	17 12.5	42 30.9	16 11.8

		F 3 マネジャーの給与a) 一般的年収		
無回答	平均値	総合計		
合計	57 41.9	725.82	57,340	

233

F 3 マネジャーの給与b)個人歩合割合									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	136 100.0	68 50.0	1 0.7	1 0.7	2 1.5	1 0.7	63 46.3	1.56	114

234

F 3 マネジャーの給与c)集団歩合割合									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	136 100.0	69 50.7	- -	- -	3 2.2	1 0.7	63 46.3	0.58	42

235

F 3 マネジャーの給与e) 残業手当割合									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	136 100.0	55 40.4	3 2.2	1 0.7	5 3.7	12 8.8	60 44.1	2.41	183

236

F 4 マネジャーに対する福利費が年間給与総額に占める割合									
合計	0%	1%~ 2%	3%~ 4%	5%~ 9%	10%以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	136 100.0	8 5.9	4 2.9	3 2.2	12 8.8	20 14.7	89 65.4	8.53	401

237

G 1 スーパーバイザーの一般的な学歴レベル								
合計	高校卒	大学・高 専など高 等教育中 退	専門学校 卒	短大・高 専卒	大学卒	大学院卒	無回答	
合計	123 100.0	18 14.6	1 0.8	4 3.3	21 17.1	64 52.0	2 1.6	13 10.6

238

G 2 スーパーバイザーの平均年齢と勤続年数A 平均年齢									
合計	20歳~ 24歳	25歳~ 29歳	30歳~ 39歳	40歳~ 49歳	50歳以 上	無回答	平均値	総合計	
合計	123 100.0	- -	8 6.5	42 34.1	37 30.1	15 12.2	21 17.1	39.19	3,997

239

G 2 スーパーバイザーの平均年齢と勤続年数B 平均勤続年数							
合計	0年~1 年	2年~4 年	5年~9 年	10年以 上	無回答	平均値	総合計
合計	123 100.0	6 4.9	31 25.2	20 16.3	43 35.0	23 18.7	10.84 1,084

G 2 スーパーバイザーの平均年齢と勤続年数C 勤続1年未満の人の割合										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	123 100.0	83 67.5	5 4.1	6 4.9	2 1.6	-	-	5 4.1	22 17.9	7.85

G 2 スーパーバイザーの平均年齢と勤続年数C 勤続1年未満の人の割合	
総合計	
合計	793

241

G 2 スーパーバイザーの平均年齢と勤続年数D 勤続5年超の人の割合										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	123 100.0	20 16.3	2 1.6	5 4.1	17 13.8	6 4.9	3 2.4	48 39.0	22 17.9	63.53

G 2 スーパーバイザーの平均年齢と勤続年数D 勤続5年超の人の割合	
総合計	
合計	6,417

242

G 3 スーパーバイザーの役割								
合計	欠勤への対処	シフト調整	新人のサポート	エスカレーションへの対応	顧客苦情への対応	スタッフのかかえる問題の相談	無回答	
合計	154 100.0	21 13.6	49 31.8	45 29.2	73 47.4	70 45.5	64 41.6	42 27.3

243

H 1 センターが現在の地域に立地している重要なメリット								
合計	有能な労働力がえられる	事業にとって重要な他社の存在	賃金水準の低さ	不動産コストの低さ	インフラが良好	その他	無回答	
合計	154 100.0	42 27.3	11 7.1	3 1.9	10 6.5	33 21.4	40 26.0	15 9.7

244

H 2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度a) 職業紹介							
合計	全く利用せず	少し利用	やや利用	かなり利用	大いに利用	無回答	
合計	154 100.0	101 65.6	16 10.4	11 7.1	5 3.2	7 4.5	14 9.1

245

H 2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度b) 訓練サービス							
合計	全く利用せず	少し利用	やや利用	かなり利用	大いに利用	無回答	
合計	154 100.0	115 74.7	11 7.1	9 5.8	1 0.6	1 0.6	17 11.0

246

H 2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度c) 立地援助							
合計	全く利用 せず	少し利用	やや利用	かなり利 用	大いに利 用	無回答	
合計	154 100.0	127 82.5	2 1.3	3 1.9	2 1.3	3 1.9	17 11.0

247

H 2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度d) 特定地域立地促進助成金							
合計	全く利用 せず	少し利用	やや利用	かなり利 用	大いに利 用	無回答	
合計	154 100.0	126 81.8	- -	1 0.6	4 2.6	4 2.6	19 12.3

248

H 2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度e) 税の削減							
合計	全く利用 せず	少し利用	やや利用	かなり利 用	大いに利 用	無回答	
合計	154 100.0	126 81.8	4 2.6	1 0.6	1 0.6	2 1.3	20 13.0

249

H 2 センターの自治体・地域公共部門のサービス利用頻度f) 特別融資							
合計	全く利用 せず	少し利用	やや利用	かなり利 用	大いに利 用	無回答	
合計	154 100.0	127 82.5	4 2.6	2 1.3	- -	- -	21 13.6

250

H 4 地域における他のコールセンターの存在が、センターの人材募集・確保に与える影響						
合計	スタッフ 募集のた めのプー ル	スタッフ 募集・確 保上の阻 害要因	スタッフ 募集・確 保に影響 ない	地域には 他のセン ターはな い	無回答	
合計	154 100.0	8 5.2	28 18.2	57 37.0	25 16.2	36 23.4

251

H 5 センターがメンバーになっている組織						
合計	地域の コールセ ンター協 議会	全国的な 同業者団 体	他業種を 含む団体	教育に関 する諮問 委員会	無回答	
合計	154 100.0	8 5.2	59 38.3	26 16.9	2 1.3	82 53.2

252

H 6 センターがコンサルタントを雇っている活動					
合計	訓練プロ グラム	TQC	新技術の 採用	無回答	
合計	154 100.0	19 12.3	5 3.2	3 1.9	129 83.8

B3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数（合計）										
合計	0人	1人～4人	5人～9人	10人～19人	20人～29人	30人～49人	50人～99人	100人以上	無回答	
合計	154	32	16	21	22	7	6	8	11	31
	100.0	20.8	10.4	13.6	14.3	4.5	3.9	5.2	7.1	20.1

B3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数（合計）		
平均値	総合計	
合計	34.66	4,263

B3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数（B+Cの割合）										
合計	0%	1%～19%	20%～39%	40%～59%	60%～79%	80%～99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	63	6	12	8	16	15	3	31	28.81
	100.0	40.9	3.9	7.8	5.2	10.4	9.7	1.9	20.1	

B3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数（B+Cの割合）		
総合計		
合計	3,544	

B3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数（Bの割合）										
合計	0%	1%～19%	20%～39%	40%～59%	60%～79%	80%～99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	85	6	6	7	9	7	3	31	17.22
	100.0	55.2	3.9	3.9	4.5	5.8	4.5	1.9	20.1	

B3 三年前（2002年同時期）の従業員総数および、派遣受け入れ人数（Bの割合）		
総合計		
合計	2,118	

B6「顧客接点スタッフ」の人数（合計）										
合計	0人	1人～4人	5人～9人	10人～19人	20人～29人	30人～49人	50人～99人	100人以上	無回答	
合計	154	-	25	33	30	12	9	18	25	2
	100.0	-	16.2	21.4	19.5	7.8	5.8	11.7	16.2	1.3

B6「顧客接点スタッフ」の人数（合計）		
平均値	総合計	
合計	74.22	11,281

257

B6「顧客接点スタッフ」の人数（B+C+Dの割合）										
合計	0%	1%～19%	20%～39%	40%～59%	60%～79%	80%～99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	30	2	24	9	9	32	46	2	61.04
	100.0	19.5	1.3	15.6	5.8	5.8	20.8	29.9	1.3	

B6「顧客接点スタッフ」の人数（B+C+Dの割合）	
総合計	
合計	9,278

258

B6「顧客接点スタッフ」の人数（B+Cの割合）										
合計	0%	1%～19%	20%～39%	40%～59%	60%～79%	80%～99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	59	9	15	7	12	29	21	2	42.24
	100.0	38.3	5.8	9.7	4.5	7.8	18.8	13.6	1.3	

B6「顧客接点スタッフ」の人数（B+Cの割合）	
総合計	
合計	6,421

259

B6「顧客接点スタッフ」の人数（Bの割合）										
合計	0%	1%～19%	20%～39%	40%～59%	60%～79%	80%～99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	80	24	11	9	12	11	5	2	21.22
	100.0	51.9	15.6	7.1	5.8	7.8	7.1	3.2	1.3	

B6「顧客接点スタッフ」の人数（Bの割合）	
総合計	
合計	3,226

		B 1、2 従業員の数総合計								
合計	0人	1人~4人	5人~9人	10人~19人	20人~29人	30人~49人	50人~99人	100人以上	無回答	
合計	154	-	19	26	32	19	11	16	31	-
	100.0	-	12.3	16.9	20.8	12.3	7.1	10.4	20.1	-

		B 1、2 従業員の数総合計	
合計	平均値	総合計	
合計	99.08	15,258	

261

		B 1、2 従業員の数総合計に占める割合 (1C+1D+2A+2B)								
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	29	8	26	11	23	50	7	-	53.49
	100.0	18.8	5.2	16.9	7.1	14.9	32.5	4.5	-	

		B 1、2 従業員の数総合計に占める割合 (1C+1D+2A+2B)	
合計	総合計		
合計	8,238		

262

		B 1、2 従業員の数総合計に占める割合 (1C+1D)								
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	59	13	13	10	16	41	2	-	38.69
	100.0	38.3	8.4	8.4	6.5	10.4	26.6	1.3	-	

		B 1、2 従業員の数総合計に占める割合 (1C+1D)	
合計	総合計		
合計	5,959		

263

		B 1、2 従業員の数総合計に占める割合 (1C)								
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	154	79	27	13	6	18	11	-	-	20.00
	100.0	51.3	17.5	8.4	3.9	11.7	7.1	-	-	

		B 1、2 従業員の数総合計に占める割合 (1C)	
合計	総合計		
合計	3,080		

		B1、2従業員の数顧客接点合計に占める割合（1C+1D+2A+2B）								
合計		0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値
合計	154 100.0	32 20.8	2 1.3	20 13.0	12 7.8	8 5.2	25 16.2	55 35.7	-	61.84

		B1、2従業員の数顧客接点合計に占める割合（1C+1D+2A+2B）								
総合計										
合計	9,524									

		B1、2従業員の数顧客接点合計に占める割合（1C+1D）								
合計		0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値
合計	154 100.0	62 40.3	6 3.9	16 10.4	7 4.5	9 5.8	29 18.8	25 16.2	-	42.79

		B1、2従業員の数顧客接点合計に占める割合（1C+1D）								
総合計										
合計	6,590									

		B1、2従業員の数顧客接点合計に占める割合（1C）								
合計		0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値
合計	154 100.0	89 57.8	14 9.1	15 9.7	10 6.5	10 6.5	10 6.5	6 3.9	-	20.66

		B1、2従業員の数顧客接点合計に占める割合（1C）								
総合計										
合計	3,182									

		B1、2従業員の数スーパーバイザ合計に占める割合（1C+1D+2A+2B）								
合計		0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値
合計	154 100.0	96 62.3	-	7 4.5	9 5.8	8 5.2	8 5.2	26 16.9	-	29.59

		B1、2従業員の数スーパーバイザ合計に占める割合（1C+1D+2A+2B）								
総合計										
合計	4,557									

B 1、2 従業員の数スーパーバイザ合計に占める割合（1C+1D）										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	154 100.0	106 68.8	1 0.6	5 3.2	6 3.9	6 3.9	9 5.8	21 13.6	-	24.69

B 1、2 従業員の数スーパーバイザ合計に占める割合（1C+1D）	
総合計	
合計	3,802

269

B 1、2 従業員の数スーパーバイザ合計に占める割合（1C）										
合計	0%	1%~19%	20%~39%	40%~59%	60%~79%	80%~99%	100%	無回答	平均値	
合計	154 100.0	108 70.1	4 2.6	7 4.5	5 3.2	7 4.5	9 5.8	14 9.1	-	20.66

B 1、2 従業員の数スーパーバイザ合計に占める割合（1C）	
総合計	
合計	3,182

270

センタータイプ					
合計	一般・規模14人以下	一般・規模15~49人	一般・規模50人以上	ベンダー	その他
合計	154 100.0	55 35.7	42 27.3	26 16.9	31 20.1

271

業種							
合計	一般・金融保険	一般・通信	一般・小売	一般・薬品	一般・その他	ベンダー	
合計	154 100.0	29 18.8	4 2.6	24 15.6	18 11.7	48 31.2	31 20.1