

# 不動産 投資 レポート

## 地方都市のオフィス需要を牽引する コールセンター

金融研究部 不動産投資チーム 主任研究員 [吉田 資](#)  
(03)3512-1861 e-mail: [tyoshida@nli-research.co.jp](mailto:tyoshida@nli-research.co.jp)

### 1. はじめに

近年、地方の主要都市では、旺盛なオフィス需要を背景に、まとまった空室を確保することが困難な状況が続いている。オフィス需要を押し上げている要因の1つに、活発なコールセンター<sup>1</sup>の拠点開設が挙げられる。図表1は、直近のコールセンターの拠点開設事例を整理したものである。札幌市では、2017年竣工の「札幌フコク生命越山ビル」に「ベルシステム24」や「マイナビコンタクトサービス」が、2018年竣工の「さっぽろ創世スクエア」には、「ネオキャリア」や「りらいあコミュニケーション」、「トランスコスモス」がコールセンターを開設した。このように、地方都市では、交通利便性に優れ、設備が整った高機能ビルに、コールセンターを開設する事例が相次いでいる。

地方都市のオフィス市況を見通すにあたり、コールセンターの動向（新規拠点開設等）を把握する意義は大きいといえる。そこで、本稿では、コールセンター市場の現状と今後について概観した上で、オフィス市場に及ぼす影響について考えたい。

図表-1 コールセンターの拠点開設事例

都市名	企業名	ビル名	住所	開設年
札幌市	ベルシステム24	札幌フコク生命越山ビル	中央区北2条西	2017
札幌市	マイナビコンタクトサービス	札幌フコク生命越山ビル	中央区北2条西	2017
札幌市	トランスコスモス	札幌ブリックキューブ	中央区北三条西	2017
札幌市	TMJ	メットライフ札幌プラザビル	中央区南一条西	2017
札幌市	マネーフォワード	札幌大手町ビル	中央区南一条西	2017
札幌市	ネオキャリア	さっぽろ創世スクエア	中央区北一条西	2018
札幌市	りらいあコミュニケーション	さっぽろ創世スクエア	中央区北一条西	2018
札幌市	トランスコスモス	さっぽろ創世スクエア	中央区北一条西	2019
仙台市	Alorica	イースタンビル	青葉区上杉	2017
仙台市	トランスコスモス	朝日生命仙台一番町ビル	青葉区一番町	2017
福岡市	オンライフ	エルガーラ	中央区天神	2017
福岡市	ヒューマンリレーション	NTT-KFビル	中央区天神	2017
福岡市	メルカリ	博多借成ビル	博多区博多駅前	2017

(出所)新聞・雑誌記事、各社公表資料を基にニッセイ基礎研究所作成

### 2. コールセンターの拠点展開の状況

コールセンターは、通信設備と人材が揃えば成立し、立地を問わない産業形態である。そのため、1990年代後半より安価な労働力を求めて、地方の広域中心都市やそれに準ずる都市に多くのコール

<sup>1</sup> オペレーターが、電話やメール等の情報通信技術を用いて、販売商品やサービス等に関する問い合わせの対応や注文受付、勧誘等を行う事務所。

センター拠点が開設された<sup>2</sup>。

月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター立地状況調査」<sup>3</sup>によれば、地方都市におけるコールセンターの拠点数は、札幌市（81 拠点）が最も多く、次いで、那覇市（62 拠点）、福岡市（43 拠点）、仙台市（41 拠点）が多い（図表 2）。札幌市は、2011 年以降に開設された拠点数（27 拠点）も最も多く、新規拠点の立ち上げも盛んであることが分かる。

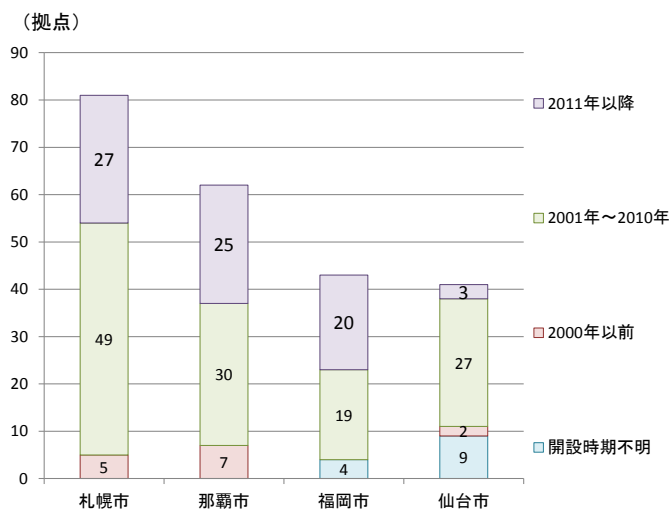
月刊コールセンタージャパン編集部「2018 年コールセンター実態調査」（以下、「コールセンター実態調査」）によれば、オペレーターの雇用形態が「すべて自社の正社員」である企業は 12%にすぎず、「一部派遣社員・パートタイマー」である企業が 58%、「すべて派遣社員・パートタイマー」である企業が 15%を占めている（図表 3）。コールセンターの運営は、パートタイマーや派遣社員等に依存している部分が多い。

また、コールセンターの運用コストの内訳をみると、人件費が 7 割以上を占めており、コールセンターの経営において、なるべく低コストで、かつ効率よくオペレーターを確保することが重要な課題となっている（図表 4）。

図表 5 は集積 4 都市（札幌市・那覇市・福岡市・仙台市）におけるコールセンター採用時給と有効求人倍率を示したものである。コールセンター採用時給を確認すると、集積 4 都市は全国平均値を下回っている。オペレーターの時給が相対的に廉価なこれらの都市に、コールセンターの拠点開設が進んだと思われる。

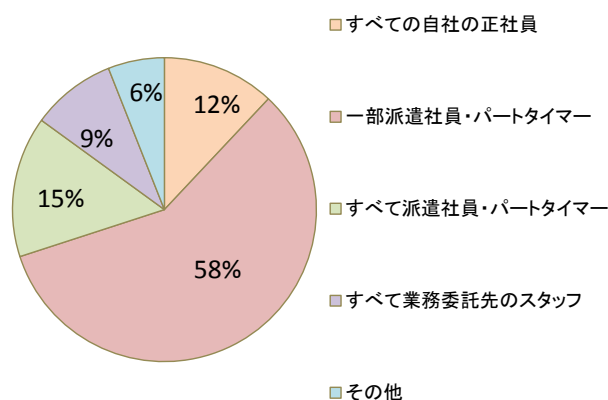
更に、有効求人倍率を確認すると、拠点数 1 位の札幌市は 1.18、2 位的那覇市は 1.26 と、全国平均（1.46）を大幅に下回っている。両市は人手確保の容易さという点で優位性がある都市といえよう。

図表-2 コールセンターの拠点数



(出所)リックテレコム「コールセンター立地状況調査」を基にニッセイ基礎研究所作成

図表-3 オペレーターの雇用形態

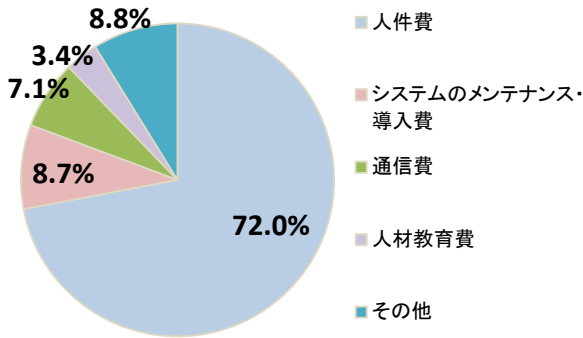


(出所)リックテレコム「コールセンター白書 2018」を基にニッセイ基礎研究所作成

<sup>2</sup> 鍛塚賢太郎「沖縄におけるコールセンター立地と知識の獲得」地理科学 vol.63 no.3 pp.205～219、2008 年

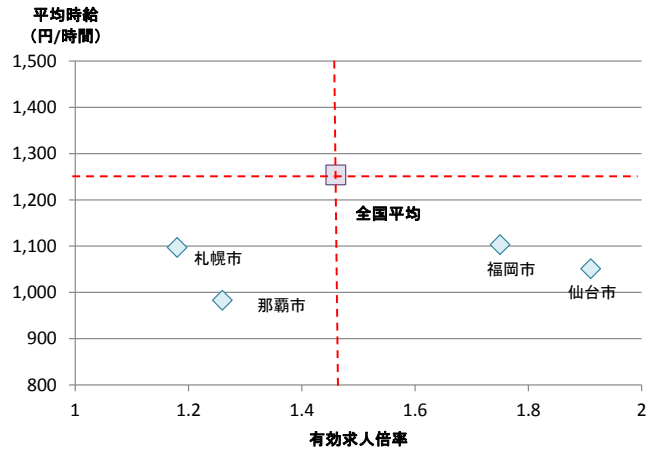
<sup>3</sup> 東京都、京都府、大阪府、埼玉県、千葉県、神奈川県、愛知県を除く 40 道県の自治体が調査対象。

図表-4 コールセンターの運営コスト内訳



(出所)リックテレコム「コールセンター白書 2018」を基にニッセイ基礎研究所作成

図表-5 集積4都市における採用時給と有効求人倍率



(出所)リックテレコム「コールセンター採用時給/月給調査」および厚生労働省「一般職業紹介状況」を基にニッセイ基礎研究所作成  
 ※採用時給は2019年調査時点、有効求人倍率は2018年の値。

また、地方自治体によるコールセンター誘致支援策も、拠点進出を後押ししている。コールセンターの進出は、地方自治体にとって、雇用創出や税収の増加等が期待できる。生産拠点の海外移転の流れを受けて、工場誘致を期待できなくなった地方自治体が、工場に変わる地域雇用創出の方策として、積極的にコールセンターの誘致に取り組んだ<sup>4</sup>との指摘もある。

コールセンターの集積が多い都市の支援策の内容をみると、設備投資やオフィス賃料に対する補助金や、雇用促進補助金（例：雇用人1人に対して50万円の補助金）等の拠点新設および増設を支援する助成を行っている自治体が多いようだ。加えて、スキルアップ研修などの教育支援や、地方税（事業税、不動産取得税、固定資産税等）の課税免除等まで手厚く支援を行っている自治体もみられる（図表6）。

図表-6 コールセンター誘致支援策

	北海道	北海道 札幌市	宮城県	宮城県 仙台市	福岡県	福岡県 福岡市	沖縄県
新設	○			○	○	○	
増設・移設	○			○	○		
雇用促進	○	○		○	○	○	○
教育支援		○			○		
課税免除			○				○
通信費などインフラ							○

(出所)各自治体公表資料を基にニッセイ基礎研究所作成

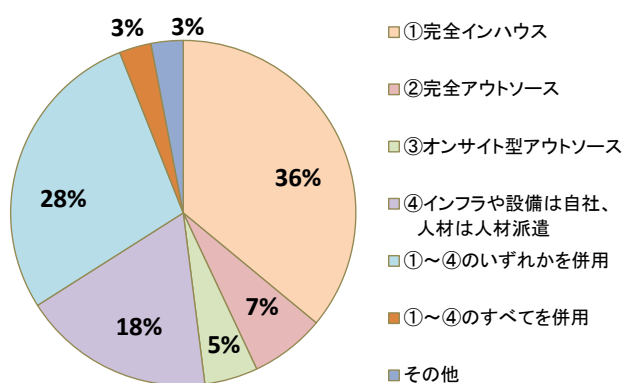
<sup>4</sup> 瀬古美穂「コールセンター～地方都市における新たなタイプの大型オフィス需要の行方～」住信基礎研究所 Report、2008年1月22日

### 3. コールセンター業務のアウトソーシングの状況

コールセンター業務の特徴の1つとして、「アウトソーサー<sup>5</sup>」等への業務委託が相当程度進んでいることが挙げられる。コールセンターの運用形態について、インフラおよび人材すべてを自社で調達し運営している企業（「完全インハウス」という）は4割未満で、6割の企業は何らかの形で「アウトソーサー」を活用している（図表7）。

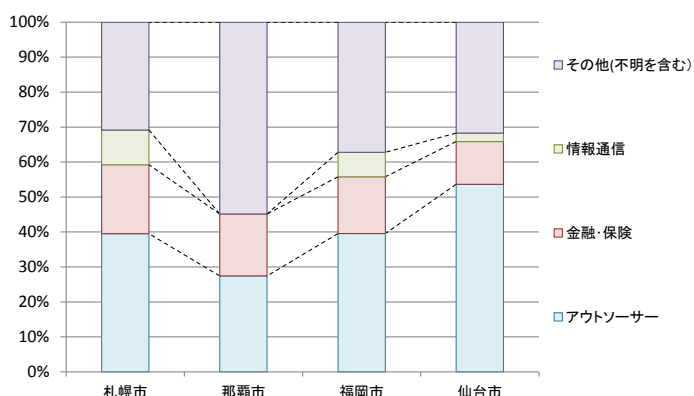
また、4集積都市におけるコールセンター拠点のテナント業種内訳を確認すると、「アウトソーサー」の占める割合が、仙台市では約5割、札幌市と福岡市では約4割を占めており、「アウトソーサー」の存在感が大きいことが分かる（図表8）。

図表-7 コールセンターの運営状況



(出所)リックテレコム「コールセンター白書 2018」を基にニッセイ基礎研究所作成  
 ※「オンサイト型アウトソース」: センターは自社設備、マネジメントや人材は業務委託

図表-8 コールセンターのテナント(業種内訳)



(出所)リックテレコム「コールセンター立地状況調査」を基にニッセイ基礎研究所作成

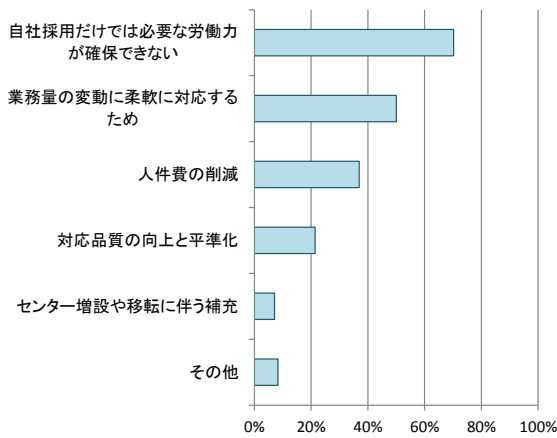
2018年に実施された「コールセンター実態調査」によれば、「アウトソーサー」を活用する理由として、「自社採用だけでは必要な労働力が確保できない」(70%)との回答が最も多く、次いで「業務量の変動に柔軟に対応するため」(50%)や「人件費の削減」(37%)との回答が多かった（図表9）。昨今の労働需給の逼迫が、「アウトソーサー」への業務委託を加速させている模様だ。

また、コールセンターでは、パートタイマーや派遣社員などの有期雇用契約の就業者が多く働いているが、2012年の労働契約法改正と2015年の労働派遣法の改正に伴い、無期限の直接雇用への転換が求められている。そのことも「アウトソーサー」への業務委託の増加をもたらしている。

ミック経済研究所によれば、コールセンター業務のアウトソーシング（業務委託と派遣売上の合計）の市場規模は今後も拡大する見通しで、2017年度の8,080億円から2022年度には1兆200億円に達すると予測している（図表10）。

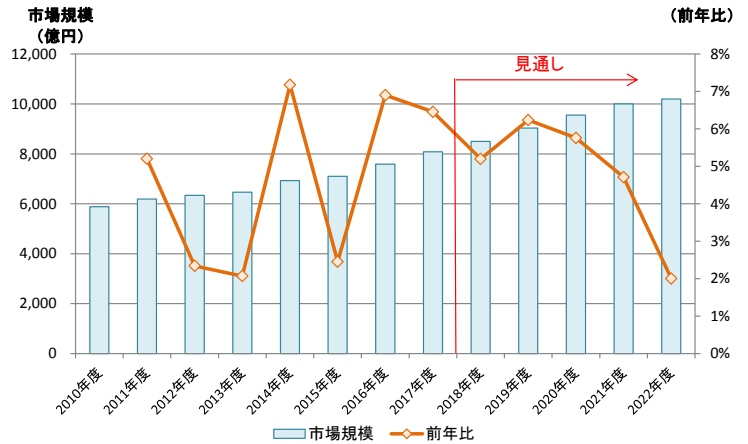
<sup>5</sup> 他社からコールセンター業務を受託し運営することを事業とする企業。

図表 9—アウトソーサーを活用する理由



(出所)リックテレコム「コールセンター白書 2018」を基に  
ニッセイ基礎研究所作成

図表 10 コールセンターサービス  
(業務委託と派遣売上の合計)の市場規模



(出所)ミック経済研究所「BPO 総市場の現状と展望 2018 年度」を基にニッセイ基礎研究所作成

#### 4. オフィス市場に与える影響

最後に、コールセンター市場がオフィス市場に及ぼす影響について、(1)働きやすいオフィス環境の構築、(2)BCP の観点からの拠点分散、(3) 運営コストの上昇に伴う経営環境の悪化、(4)AI 技術等を活用した顧客対応の自動化の 4 つの観点から考えたい。

##### (1)働きやすいオフィス環境の構築

人手不足が深刻化するなかで、人材確保を目的としてオフィス環境の改善に対する意識は業種を問わず高まっている<sup>6</sup>。特に人材確保が運営の大きな鍵となるコールセンター事業者は、求職者に対して「働きやすい」オフィス環境を提示する必要性が高まっている。

従業員の働きやすい環境を整備する目的で、リフレッシュルームなどの共用部や打ち合わせスペースが充実したオフィスビルに、コールセンター拠点を開設したいと考える企業は増えるだろう。また、従業員の通勤利便性向上を意図して、都心部の好立地のオフィスビルや、駐車場が十分に確保できるオフィスビルに対するニーズが高まる可能性が大きい。

##### (2)BCP の観点からの拠点分散

東日本大震災以降、BCP（事業継続計画）の観点から、生産拠点や物流拠点を複数に設置する企業が増えている。コールセンターにおいても、拠点を複数展開する企業は多い。「コールセンター実態調査」によれば、コールセンターを 2 ヶ所以上展開している企業は、約 6 割を占めている（図表 11）。

札幌市では、2018 年 9 月の北海道胆振東部地震で大規模停電（ブラックアウト）が発生した。こうした自然災害のリスクを再認識して、拠点を分散させる企業は今後も増加すると思われる。コールセンターの進出がまだ進んでおらず、採用環境が比較的良好な都市に進出する企業が増加すると見込まれる。

<sup>6</sup> 吉田資「[東京都心部 A クラスビルのオフィス市況見通し\(2019 年\)](#)」ニッセイ基礎研究所、不動産投資レポート、2019 年 2 月 15 日

### (3) 運営コストの増加に伴う経営環境の悪化

コールセンターで働くパートタイマーや派遣社員の時給は、労働需給の逼迫を受けて上昇している<sup>7</sup>。また、地方主要都市のオフィス成約賃料も空室率の改善を背景に上昇が続いている（図表 12）。

コールセンターの運営コストは増加傾向にあると推察され、主要アウトソーサーを対象にしたアンケートでも、約 4 割の企業が「業務案件は増えているが不景気」と回答している（図表 13）。

一部の「アウトソーサー」は、上記の運営コストの増加や、クライアントからの委託料値下げの要求等、厳しい経営環境にある模様である。地方都市のオフィス需要を牽引してきた「アウトソーサー」からの需要が今後減少する可能性もあろう。

### (4) AI 技術等を活用した顧客対応の自動化

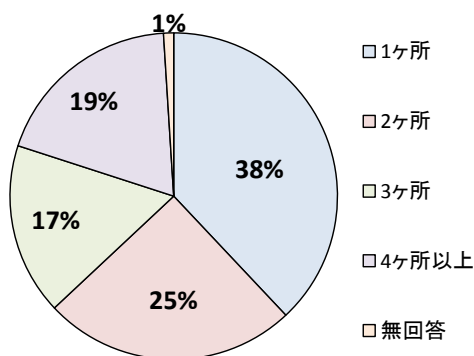
コールセンターにおける顧客対応ツールは、電話やメールが中心であるが、チャットやソーシャルメディアでの問い合わせにも対応している企業は増えている。日本コールセンター協会によれば、「有人チャット」に対応している企業割合は 2016 年度の 34.5% から 2018 年度には 41.5% に増加しており、「ソーシャルメディア」に対応している企業割合も 2016 年度の 34.5% から 2018 年度には 45.3% に増加した（図表 14）。

チャットボット<sup>8</sup>等をはじめとする AI を活用した顧客対応の自動化も進んでおり、有人による電話・メール対応が主流だったコールセンターのビジネスモデルは今後大きく転換する可能性がある。

AI を活用した顧客対応の自動化が進むと、多くの人手や執務スペースの確保が必要な大規模コールセンターは将来減少することも想定される。

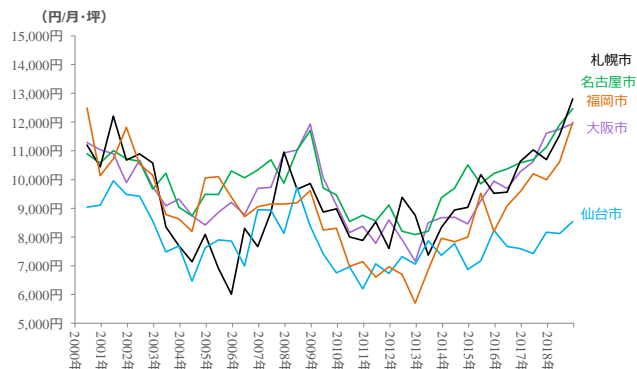
コールセンターは、「働きやすいオフィス環境の構築」や「BCP の観点からの拠点分散」という観点から、引き続き地方都市のオフィス需要を底支えすると思われる。ただし、人件費やオフィス賃料等の運営コストの増加に伴い、これまでの勢いで需要を牽引することは難しくなる可能性がある。また、AI 等を活用した顧客対応の自動化が進むと、ビジネスモデルが大きく転換し、オフィス需要が減少することも想定される。地方都市のオフィス市況を見通すにあたり、今後は AI 活用の動向等にも注視する必要があるだろう。

図表-11 コールセンターの拠点数



（出所）リックテレコム「コールセンター白書 2018」を基に  
ニッセイ基礎研究所作成

図表-12 地方主要都市のオフィス成約賃料

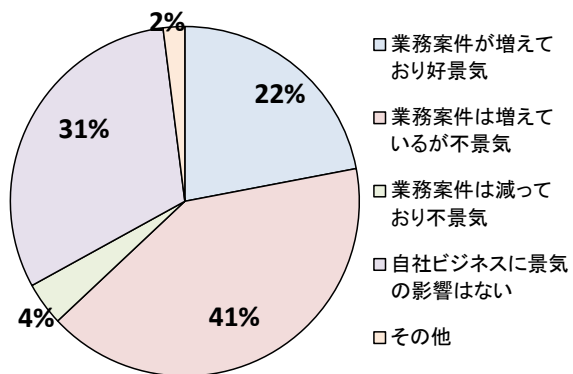


（出所）三幸エステート・ニッセイ基礎研究所「オフィスレント・インデックス」を基にニッセイ基礎研究所作成

<sup>7</sup> リクルートジョブズ「アルバイト・パート募集時平均時給調査」によれば、コールセンタースタッフの平均時給は 1,117 円（2013 年 10 月）から 1,276 円（2019 年 5 月）に上昇。

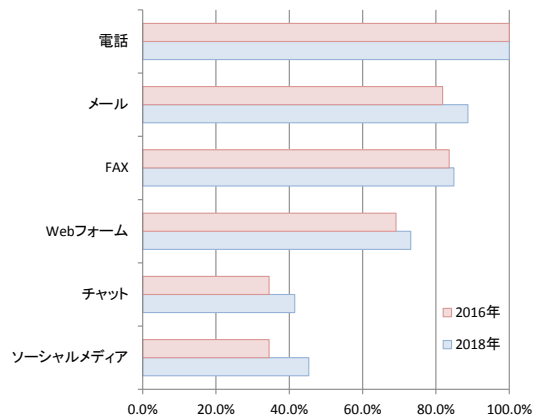
<sup>8</sup> 人工知能を活用した自動会話の仕組みのこと。顧客の問い合わせに該当する Web コンテンツ等に誘導する。

図表-13 自社ビジネスからみた国内景気の状態



(出所)リックテレコム「コールセンター白書 2018」を基に  
ニッセイ基礎研究所作成

図表-14 提供している顧客対応ツール



(出所)一般社団法人日本コールセンター協会「2018年度コールセンター企業実態調査」を基にニッセイ基礎研究所作成

(ご注意) 本稿記載のデータは各種の情報源から入手・加工したものであり、その正確性と安全性を保証するものではありません。また、本稿は情報提供が目的であり、記載の意見や予測は、いかなる契約の締結や解約を勧誘するものでもありません。