

不動産 投資 レポート

地方都市において存在感を高める コールセンターのオフィス需要 ～需要拡大が期待される一方で、課題も～

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

1. はじめに

新型コロナウイルスの感染拡大に伴う景気悪化や、テレワーク普及などを背景にオフィス需要が弱含むなか、地方都市では、コールセンター¹の拠点開設が相次いでいる。図表-1は、直近のコールセンターの拠点開設事例をピックアップしたものである。札幌市では、2020年竣工の「S-BUILDING 札幌大通」に総合BPOサービス大手の「TMJ」が、仙台市では、2020年竣工の「仙台花京院テラス」に「楽天カード」がコールセンターを開設した。また、福岡市では、2021年9月竣工予定の「天神ビジネスセンター」に、「ジャパネットたかた」が本社機能の一部とコールセンター業務を行うグループ会社を移転する予定である²。このように、地方都市では、交通利便性に優れた設備の整った高機能な新築ビルに、コールセンターを開設する動きが続いている。

コロナ禍以降、全国的にオフィス需要が停滞し空室率の上昇が続くなか、地方オフィス市場においてコールセンターの存在感が一段と高まっている。そこで、本稿では、コールセンター市場の現状と今後の見通しについて概観した上で、地方都市のオフィス市場への影響について述べたい。

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	開設年
札幌市	ジャストファイン	住友生命札幌ビル	2019年
札幌市	スマレジ	大樹生命札幌共同ビル	2019年
札幌市	トランスコスモス	さっぽろ創生スクエア	2019年
札幌市	ママスクエア	ランチ札幌月寒	2019年
札幌市	絆ホールディングス	札幌大手町ビル	2020年
札幌市	TMJ	S-BUILDING 札幌大通	2020年
札幌市	one net	愛生館ビル	2021年
仙台市	楽天カード	仙台花京院テラス	2020年
仙台市	Mamasan&Company	第一日本オフィスビル	2020年
福岡市	朝日生命保険	第1明星ビル	2019年
福岡市	エレコムサポート&サービス	東比恵ビジネスセンタービル	2019年
福岡市	SCSKサービスウェア	大名センタービル	2020年
福岡市	テレネット	プレスト博多祇園ビル	2020年
福岡市	ジャパネットたかた	天神ビジネスセンター	2021年

(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

¹ 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。BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)の一環としても成長。

² 西日本新聞「ジャパネットが福岡市・天神に拠点 「ビッグバン」新設ビルに入居へ」2020年11月12日

2. コールセンター市場の現状

一般社団法人日本コールセンター協会「2020年度コールセンター企業実態調査」によれば、回答企業の総売上高は約1.2兆円となり、前年比+3.8%の増加となった。コロナ禍により業績の悪化した業種も少なくないなか、コールセンター市場が拡大した要因として、①「非対面型」接客へのシフト、並びに②自治体によるコールセンター誘致支援が挙げられる。

2-1 「非対面型」接客へのシフト

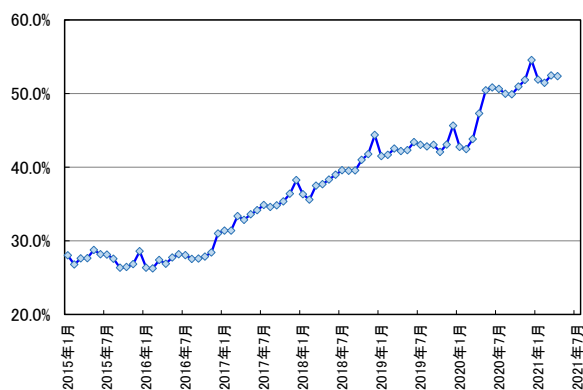
新型コロナウイルスは、私達の暮らしに多大な影響を及ぼしている。こうしたなか、外出自粛や非接触志向の高まりからネットショッピングの利用が大きく増加している。

総務省「家計消費状況調査」によれば、ネットショッピングの利用率は増加傾向で推移しており、2021年4月には52%に達した（図表-2）。特に、感染防止の観点から高齢者による利用が拡大している。インターネット通販の利用率（2021年4月）を年代別に見ると、60代では48%に（20年1月40%）、70代では30%に（20年1月20%）、それぞれ増加した（図表-3）。

こうした市場環境を背景に、eコマース事業の強化を目的としてコールセンターを新設する企業もみられる³。インターネット通販のコールセンターは、商品や配送に関する問い合わせやクレーム対応、商品の返品・交換等に対応する。

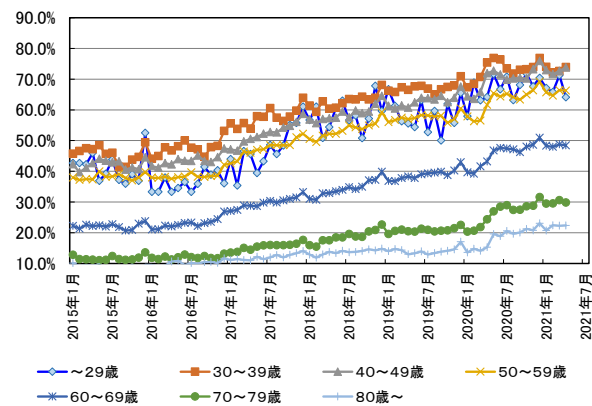
コロナ禍が続く中、商品の販売方式は、店舗などにおける「対面型」接客から「非対面型」接客へ比重がシフトしている。電話やメール、チャットなどで顧客からの問い合わせに対応するコールセンターは、企業と消費者を結ぶ接点の1つとして重要度が増しており、市場拡大が続いている。

図表-2 ネットショッピングの利用率



（出所）総務省「家計消費状況調査」をもとにニッセイ基礎研究所作成

図表-3 ネットショッピングの利用率(年代別)



（出所）総務省「家計消費状況調査」をもとにニッセイ基礎研究所作成

2-2 自治体によるコールセンター誘致支援。雇用対策としても重視

新型コロナウイルスの感染拡大は、雇用環境にも大きな影響を及ぼしている。総務省「労働力調査」によれば、有効求人倍率は1.6倍近辺で安定推移していたが、感染拡大後は急速に悪化し、2021年4月には1.09倍まで低下した（図表-4）。

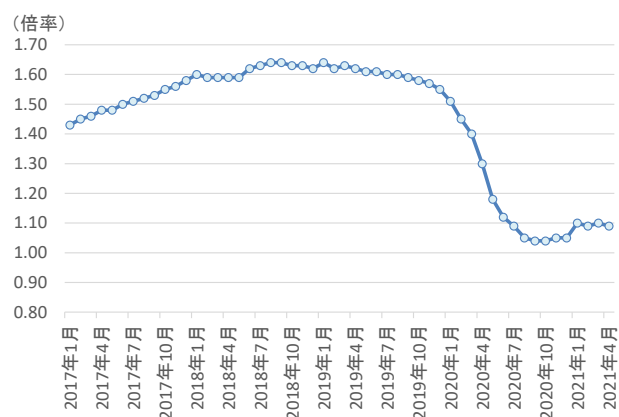
月刊コールセンタージャパン編集部による調査によれば、「コールセンター支援制度」として、調査対象自治体の約8割が「雇用促進」に関する施策を実施している（図表-5）。自動車や家電メーカー

³ 日本経済新聞「ユニクロ、東京産ニット発売 初の自社工場で変革に挑む」2021年7月1日

等による生産拠点の海外移転トレンドを受けて、地方自治体はこれまでも地域雇用創出の一環としてコールセンターの誘致に積極的に取り組んでいたが、コロナ禍で失われた雇用の受け皿としてもコールセンターに期待する自治体は多いようだ。

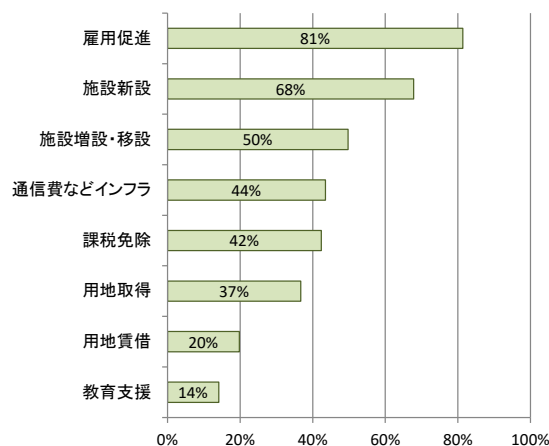
同調査によれば、調査対象自治体の約7割が「施設新設」に関する支援を、そして、約5割が「増設・移設」に関する支援を実施している。また、「新型コロナウイルス感染症対策」に関しても支援策を講じている。札幌市は、20人以上の従業員を雇用するコールセンターを対象に、感染対策として実施したオフィスレイアウト変更や、除菌装置の導入等に関わった工事費用および事務機器費用を最大100万円まで補助している⁴。こうした地方自治体による支援策がコールセンター市場の拡大を支えている。

図表-4 有効求人倍率（季節調整値）



(出所)総務省「労働力調査」を基にニッセイ基礎研究所作成

図表-5 コールセンター支援制度



(出所)月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター向け支援制度・助成施策」を基にニッセイ基礎研究所作成

3. 集積4都市におけるコールセンター拠点の開設動向

月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター実態調査2020」によれば、コールセンターの運用コストのうち人件費が7割以上を占める（図表-6）。そのため、コールセンターの経営において、低コストで効率的なオペレーターの確保が重要な課題となる。

コールセンターは、通信設備とオペレーターが揃えば成立し、オペレーター確保のための通勤利便性等を除けば、立地をあまり問わない産業形態である。そのため、1990年代後半より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センター拠点が開設された⁵。

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」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（98拠点）が最も多く、次いで、那覇市（65拠点）、福岡市（48拠点）、仙台市（43拠点）となっている（図表-7）。また、福岡市は、2016年以降に開設された拠点数（19拠点）が最多で市場の拡大が続いている。

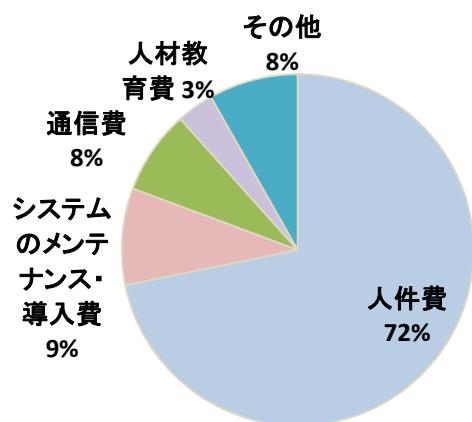
図表-8は、集積4都市（札幌市・那覇市・福岡市・仙台市）におけるコールセンター採用時給と有効求人倍率を示している。コールセンター採用時給を確認すると、集積4都市は全国平均を下回っている。また、有効求人倍率は仙台市を除き全国平均を下回っている。オペレーターの時給が相

⁴ 札幌市「コールセンター企業向け新型コロナウイルス感染防止対策補助金」(2021年6月まで)

⁵ 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

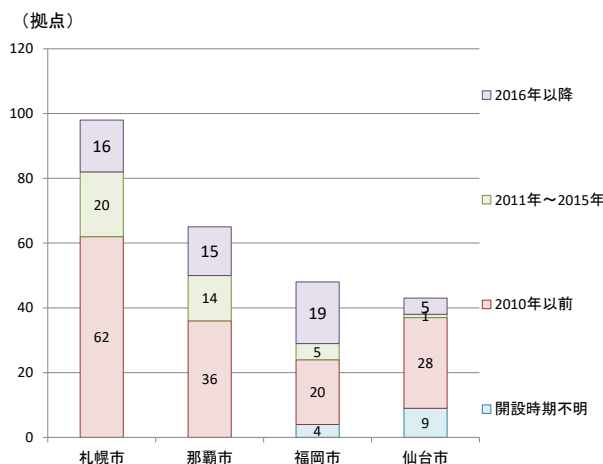
対的に低く、オペレーター確保の面でも優位性の高い地方中核都市は、コールセンターの拠点開設に適した条件を備えていると言えそうだ。

図表-6 コールセンターの運営コスト内訳



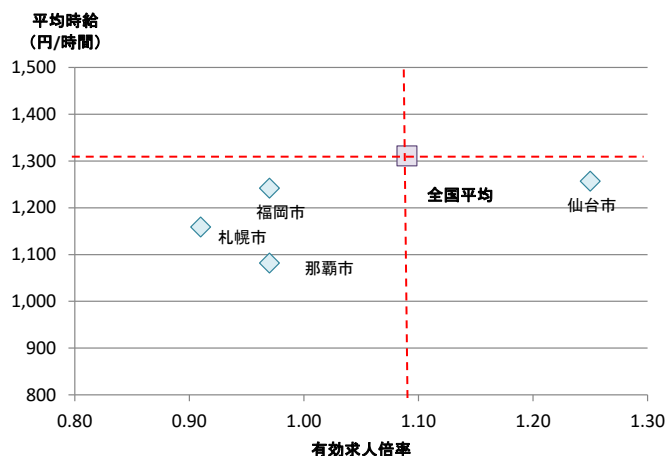
(出所) 月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター実態調査 2020」を基にニッセイ基礎研究所作成

図表-7 地方都市におけるコールセンターの拠点数



(出所) 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」を基にニッセイ基礎研究所作成

図表-8 集積4都市における採用時給と有効求人倍率

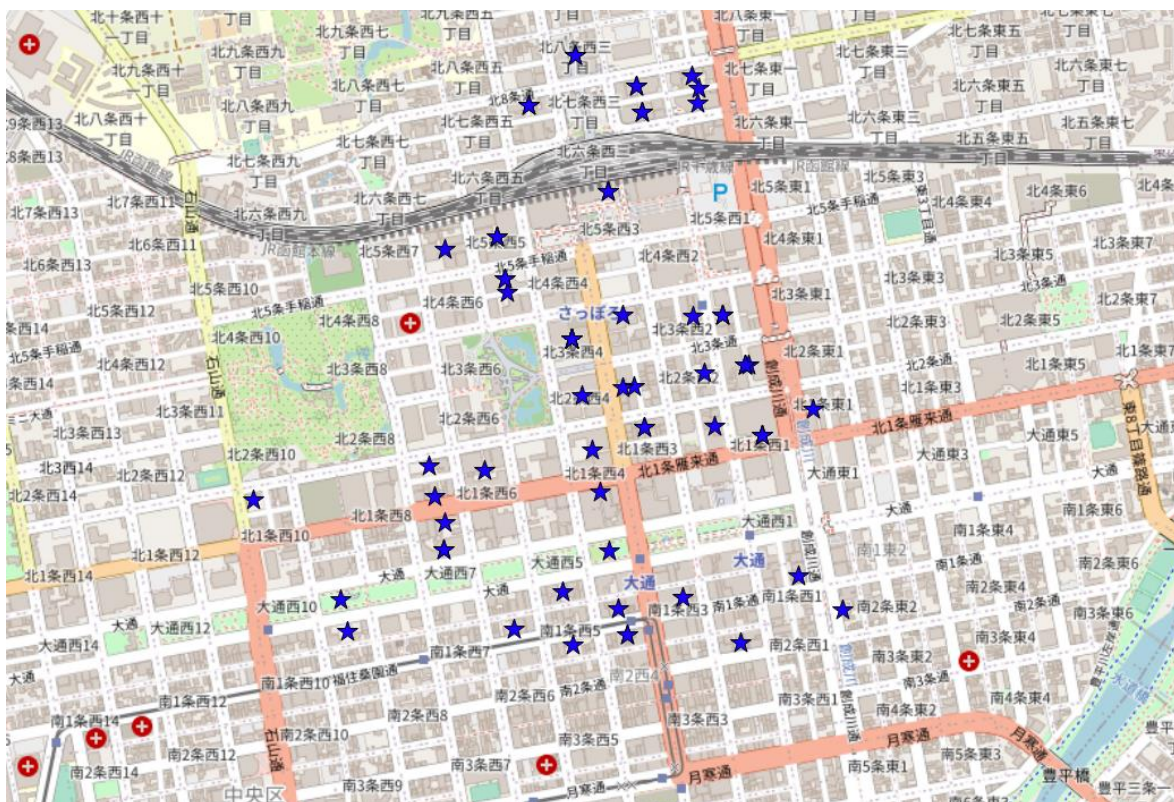


(出所) 月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター採用時給/月給調査」および厚生労働省「一般職業紹介状況」を基にニッセイ基礎研究所作成
 ※採用時給は2020年調査時点、有効求人倍率は2021年の値。

各都市におけるコールセンター拠点をみると、札幌では札幌駅周辺と「札幌駅前通地下歩行空間⁶」の出口付近に集積している(図表-9)。また、福岡では博多駅と天神駅周辺に(図表-10)、仙台では仙台駅周辺と東二番丁通り沿いに集積を確認できる(図表-11)。このように、コールセンター拠点の多くは、通勤利便性が高くスペックの優れた大型ビルに開設されており、地方都市のオフィス需要を牽引している。

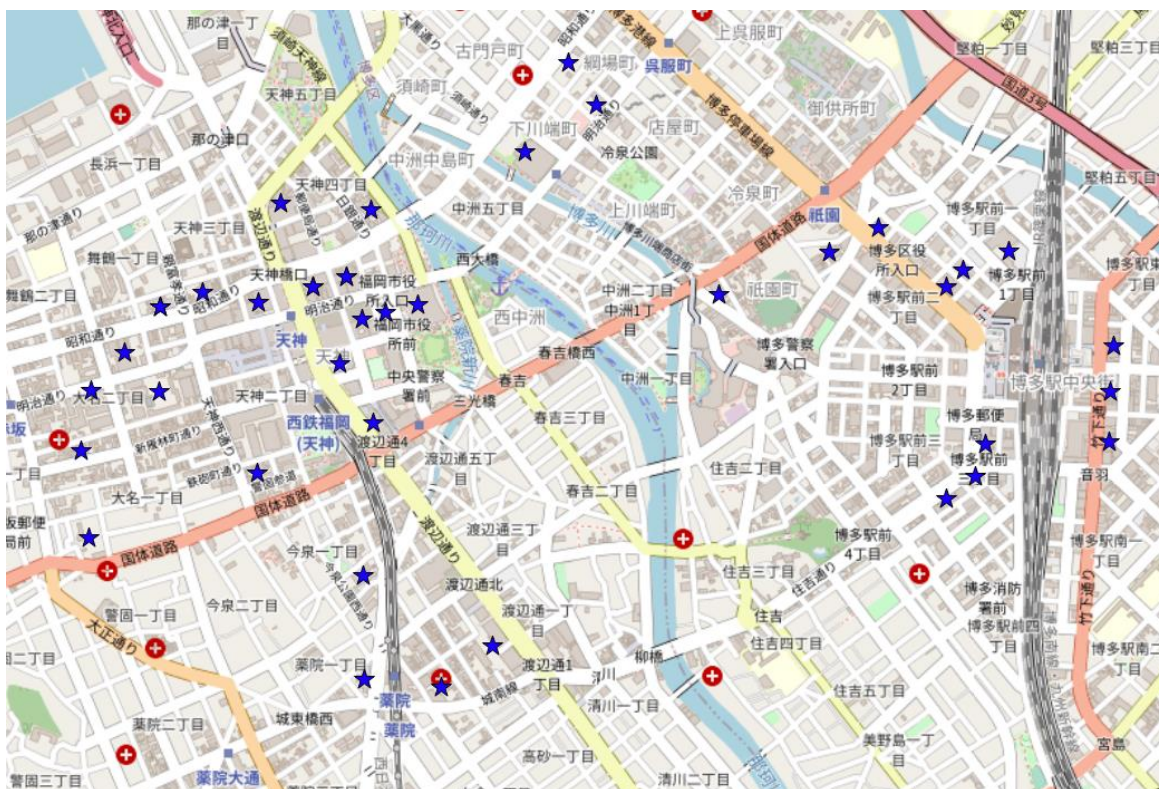
⁶ 地下鉄南北線のさっぽろ駅から大通駅をつなぐ地下の歩行者専用道路。

図表-9 札幌市中心部におけるコールセンター拠点



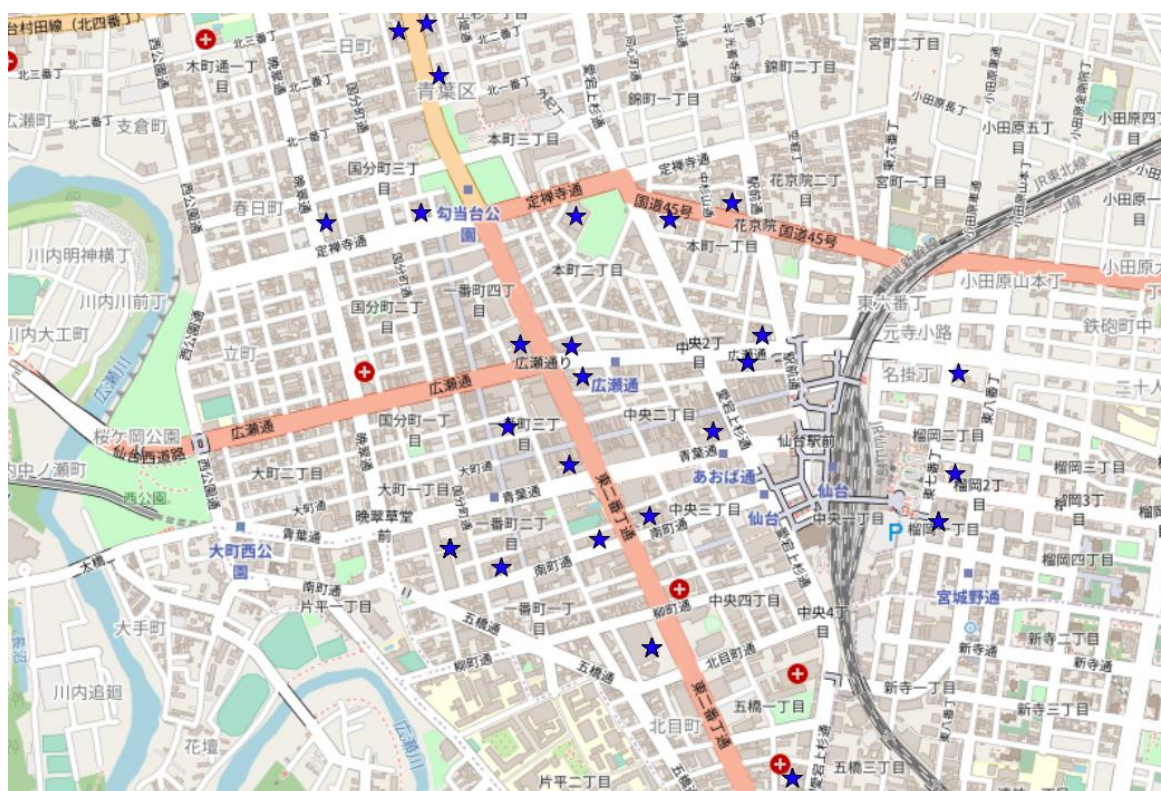
(出所)新聞・雑誌記事、各社公表資料を基にニッセイ基礎研究所作成 ※星印がコールセンター拠点

図表-10 福岡市中心部におけるコールセンター拠点



(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 ※星印がコールセンター拠点

図表-11 仙台市中心部におけるコールセンター拠点



(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 ※星印がコールセンター拠点

4. コールセンター市場の見通し

続いて、本章ではコールセンター市場の見通しについて述べたい。具体的には、(1) 在宅勤務の増加、(2) BCP（事業継続計画）の観点から増加する拠点分散化、(3) BPO 等のアウトソーサーへの業務委託の拡大、(4) AI 技術等を活用した顧客対応の自動化、という4つの視点から考察する。

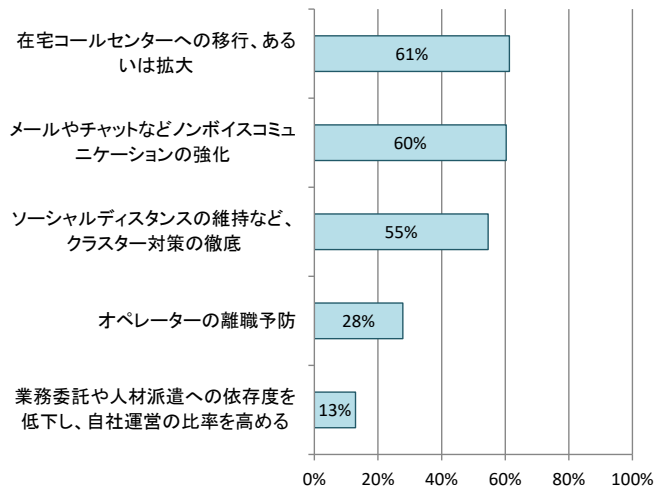
4-1 在宅勤務の増加

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、大手企業を中心にテレワーク等による「在宅勤務」が普及し、「働く場所」に変化が生じている。総務省「通信利用動向調査」によれば、企業のテレワーク導入率(令和2年度)は48%となり、前年度(20%)から倍増した。

一方、一般社団法人日本コールセンター協会「2020年度コールセンター企業実態調査」によれば、コールセンター企業における在宅テレコミュニケーターの採用割合は28%にとどまる。オペレーターの労務管理や個人情報保護の難しさ等を理由に、コールセンター業界における在宅勤務の比率は低水準となっている。

しかし、コールセンターは、労働集約型の業務であるが故に、「3密」の生じやすい職場環境であり、感染症対策が必須である。月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター実態調査2020」によれば、「今後の新型コロナウイルス感染症で強化すべき施策」として、「在宅コールセンターへの移行、あるいは拡大」(61%)との回答が最も多かった(図表-12)。今後、コールセンターでも在宅勤務の導入率が高まり、オフィスの利用床面積が縮小する可能性がある。

図表-12 今後の新型コロナウイルス感染症で強化すべき施策



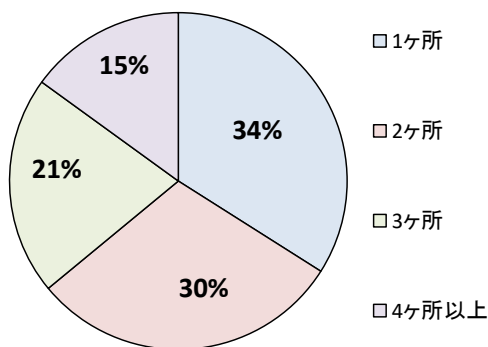
(出所) 月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター実態調査 2020」を基にニッセイ基礎研究所作成

4-2 BCP の観点から増加する拠点分散化

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分散する企業が増えている。コールセンターにおいても、拠点を分散化する企業は多い。月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター実態調査 2020」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割を占める（図表-13）。また、座席数について、「30席未満」の小規模コールセンターの割合は、30%（2017年）から35%（2020年）に増加した（図表-14）。新型コロナ感染リスクを減らすため、1拠点あたりの人数を縮小し拠点を分散する企業も見られる⁷。

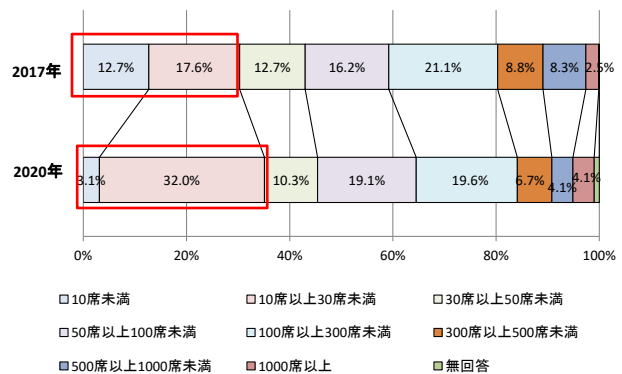
コロナ禍を経て BCP の重要性が高まるなか、拠点の分散化を図る企業が増加することで大規模コールセンターのオフィス需要が減少することも想定される。

図表-13 コールセンターの拠点数



(出所) 月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター実態調査 2020」を基にニッセイ基礎研究所作成

図表-14 コールセンターの座席数



(出所) 月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター実態調査 2020」を基にニッセイ基礎研究所作成

⁷ 日本経済新聞「ファンゲル、コールセンター4エリアに分散 コロナ対策「密」防ぐ」2020年4月28日

4-3 アウトソーサーへの業務委託の拡大

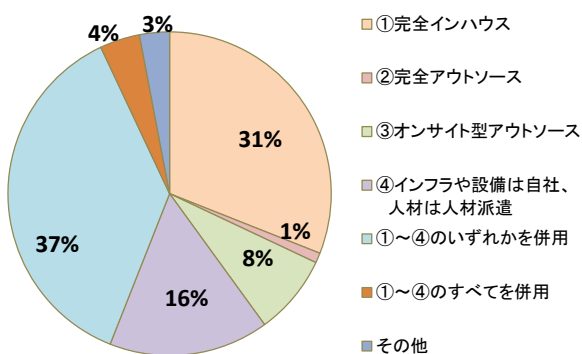
コールセンター業務の特徴の1つとして、BPO等の「アウトソーサー⁸」への業務委託が挙げられる。コールセンターの運用形態について、インフラおよび人材を全て自社で調達し運営する企業（「完全インハウス」という）は約3割で、残る7割の企業は「アウトソーサー」を活用している（図表-15）。「業務量の変動に対する柔軟な対応」や「必要量の人材確保」等を理由に、「アウトソーサー」への業務委託を拡大している。

デロイト トーマツ 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が続く見通しで、2020年度の9,310億円から2024年度には1兆1,560億円（+24%増加）に達すると予測している（図表-16）。

一方、主要アウトソーサーを対象にしたアンケート調査によると、約6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-17）。コールセンター時給は、いずれの都市においても上昇が続いており、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る（図表-18）。

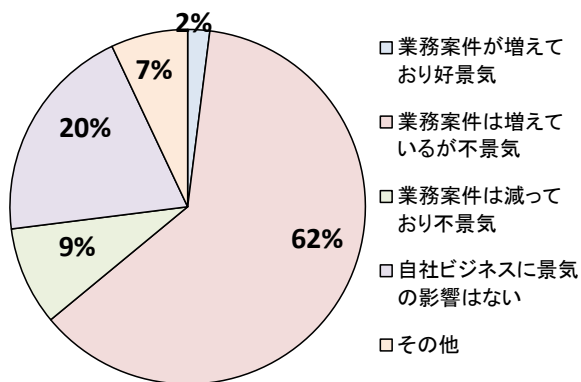
「アウトソーサー」の市場拡大は続いているが、一部の「アウトソーサー」は運営コストの増加やクライアントからの委託料値下げの要求等、厳しい経営環境にあるようだ。

図表-15 コールセンターの運営状況



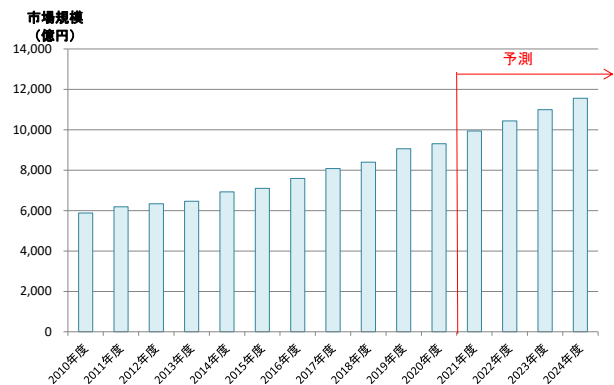
(出所)月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター実態調査2020」を基にニッセイ基礎研究所作成
※「オンサイト型アウトソース」：センターは自社設備、マネジメントや人材は業務委託

図表-17 自社ビジネスからみた国内景気の状況



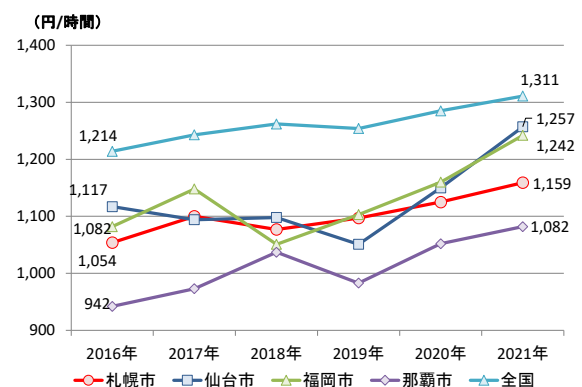
(出所)リックテレコム「コールセンター白書2020」を基にニッセイ基礎研究所作成

図表-16 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)デロイト トーマツ ミック経済研究所「BPO 総市場の現状と展望2021」を基にニッセイ基礎研究所作成

図表-18 コールセンターの平均時給



(出所)月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター採用時給/月給調査」を基にニッセイ基礎研究所作成

⁸ 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。

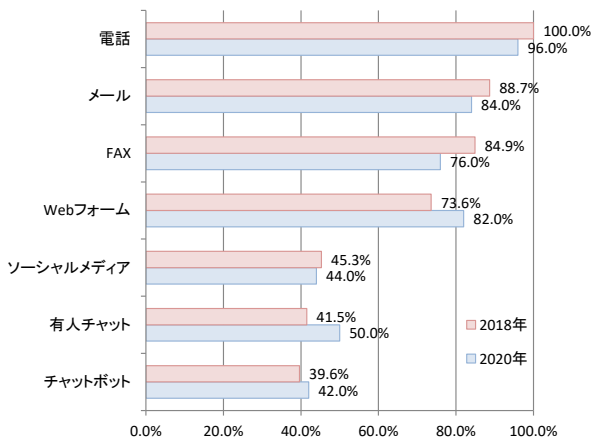
4-4 AI 技術等を活用した顧客対応の自動化

コールセンターにおける顧客対応は電話やメールを中心としているが、チャット等での問い合わせに対応する企業が増加している。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2018年度の41.5%から2020年度には50.0%に増加している。一方でAI等を活用する「チャットボット⁹」に対応する割合も2020年度には42.0%に増加した（図表-19）。

また、月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター実態調査 2020」によれば、「今後導入予定のITソリューション」として、「チャットボット」（30%）を挙げる回答が最も多かった（図表-20）。

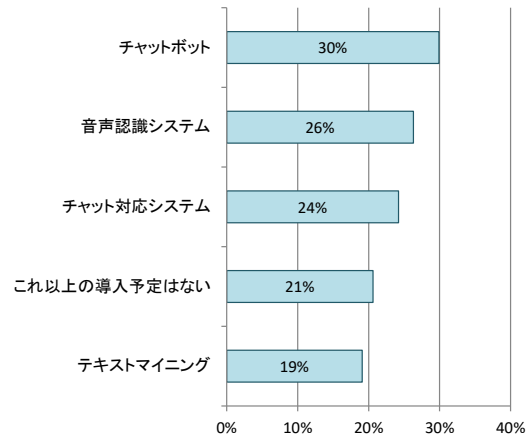
新型コロナウイルス感染対策を目的に、チャットボットをはじめとするAIを活用して顧客対応の自動化を検討する企業は増えている。有人による顧客対応が主流であったコールセンターのビジネスモデルが今後大きく転換する可能性が考えられる。

図表-19 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「2020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

図表-20 今後導入予定のITソリューション



（出所）月刊コールセンタージャパン編集部「コールセンター実態調査 2020」を基にニッセイ基礎研究所作成

5. おわりに

地方主要都市では、中心市街地の新陳代謝と機能強化を図るため、行政主導で大規模再開発プロジェクトが進行中であり¹⁰、高機能なオフィスビルが順次竣工を迎える予定である。コールセンターは、インターネット通販市場の拡大や地方自治体による支援策などに支えられて、今後の成長が見込まれる業種であり、新築オフィスビルの入居テナント候補としての期待も大きい。

一方で、コロナ禍が続く中、コールセンターにおいても、（1）「在宅勤務」の導入、（2）拠点分散化による大規模コールセンターの減少、（3）「アウトソーサー」の厳しい経営環境、（4）AI等を活用した顧客対応の自動化を背景に、ビジネスモデルが大きく転換し、オフィス利用床面積の縮小を検討する企業が増加する可能性がある。

以上を鑑みると、地方都市のオフィス市場において存在感を高めてきたコールセンターの新規需要が今後頭打ちするリスクがある。今後のオフィス市況を見通すうえで、コールセンター企業のワークプレイス戦略やデジタル戦略の動向を注視する必要があるようだ。

⁹ 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。

¹⁰ 福岡市では「天神ビックバン」プロジェクトと「博多コネティッドボーナス」、仙台市では「せんだい都心再構築プロジェクト」、札幌市では「都心における開発誘導方針」等を背景に、多くの大規模再開発が進行中である。

（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證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。