

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 ～

2008年1月22日

株式会社 住信基礎研究所

投資調査部 研究員 瀬古美穂

コールセンターは、企業の顧客窓口として、社会のニーズに合わせて拡大してきた。通信設備と人材がそろえば、首都圏などの大消費地から遠距離に立地していても成立する産業形態であることから、コールセンターを運営する企業では、人件費とオフィス賃料を抑制できる地方都市への進出が選好されるようになった。一方、各地方自治体では、コールセンターの雇用創出力に着目し、誘致活動を積極的に展開し始めた。こうして企業側のニーズと地方自治体のニーズが合致し、コールセンターは地方都市へ進出するようになった。

コールセンター需要は、地方都市においてオフィス市況の改善に大きく寄与しており、今後の立地動向が注目される。2000～2001年にかけては人口100万人以上の政令指定都市への進出割合が大きかったが、直近の2006～2007年にかけては人口50～100万人規模の都市への進出割合が増加している。コールセンターの立地選定の条件は、オフィスに関して、中心部に大型空室があることと賃料コストの割安感があること、労働力に関して、コールセンターに適した人材が豊富であることと人件費の割安感があること、そして地方自治体による助成制度が充実していること、の3点に集約される。これらの点を鑑みると、今後も引き続き、人口50～100万人規模の都市への進出割合が増加する可能性が高いと考えられる。

はじめに

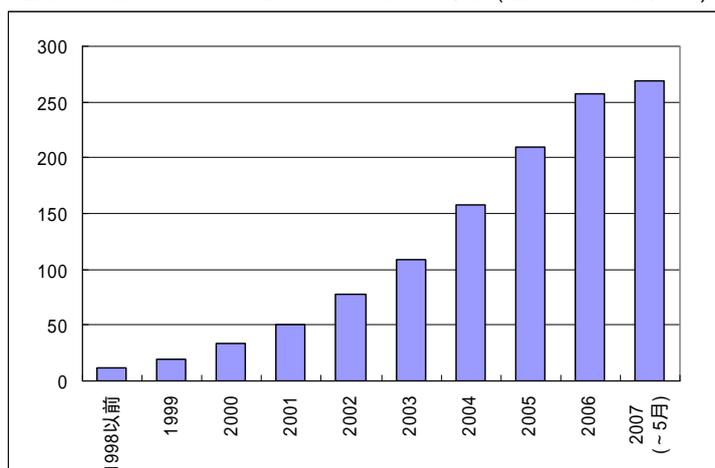
近年、地方主要都市の空室率は、地方景気の回復を受けておおむね改善基調にあるが、市況改善の要因のひとつに、コールセンターの進出による新規需要の存在がある。コールセンターとは、顧客からの注文・問い合わせなどの電話対応業務を専門的・集中的に行う施設、いわば企業の顧客窓口であるが、通信設備と人材がそろえば成立する産業形態であり、首都圏などの大消費地から遠距離に立地していても、製造業のように流通コスト面のハンディがないことから、地方都市における新たなタイプのオフィス需要として注目されている。ここでは、コールセンターの過去の立地動向と要因を把握し、今後の立地の方向性について考察する。

コールセンターは企業の顧客窓口として、社会のニーズに合わせて拡大

日本でコールセンターの導入が始まったのは1990年代である。当初は、電話による相談窓口として、顧客対応業務の効率化に主眼が置かれていた。その後、景気の低迷・消費の伸び悩みという厳しい経済社会情勢の中、企業の営業戦略として顧客満足度が重視され始めると、金融・流通・メーカーを中心に、コールセンターを通して小口の顧客向け営業・サポートを強化する動きが出てきた。また、人手不足への対応と営業費用節約の観点からも、企業は競うようにテレマーケティング(電話により顧客と接触して商品販売に結びつけるマーケティング手法)やテレフォンバンキングのインフラを整え始めた。1995年の製造物責任法(PL法)施行をきっかけに、企業が消費者に製品やサービスについて説明責任を求められるケースが急増したこと、1996年に発表された日本版金融ビッグバンにより金融業界における規制緩和が進み、金融商品が増加・多様化したことも、コールセンター需要に追い風となった。

同時期に、電話・通信サービスの拡大に伴い、CTI(Computer Telephony Integration: 電話とコンピューターとを融合する技術)が発展したことから、各企業におけるコールセンターのシステム高度化が急速に進むと、コールセンターは単なるテレフォンセンターではなく、顧客情報を収集・蓄積・分析する企業戦略の拠点としての重要性が認識されるようになった。最近では、コールセンターの位置付けをコストセンターからプロフィットセンターへと見直す企業も出てきている。

図表1 近年のコールセンター立地件数累計(三大都市圏を除く)



資料：リクルーム「コールセンター白書2007」をもとに住信基礎研究所作成

注1) コールセンターの自治体別立地状況一覧より開設年別に集計

注2) 集計対象に、東京都・埼玉県・千葉県・神奈川県・愛知県・大阪府・京都府を除く

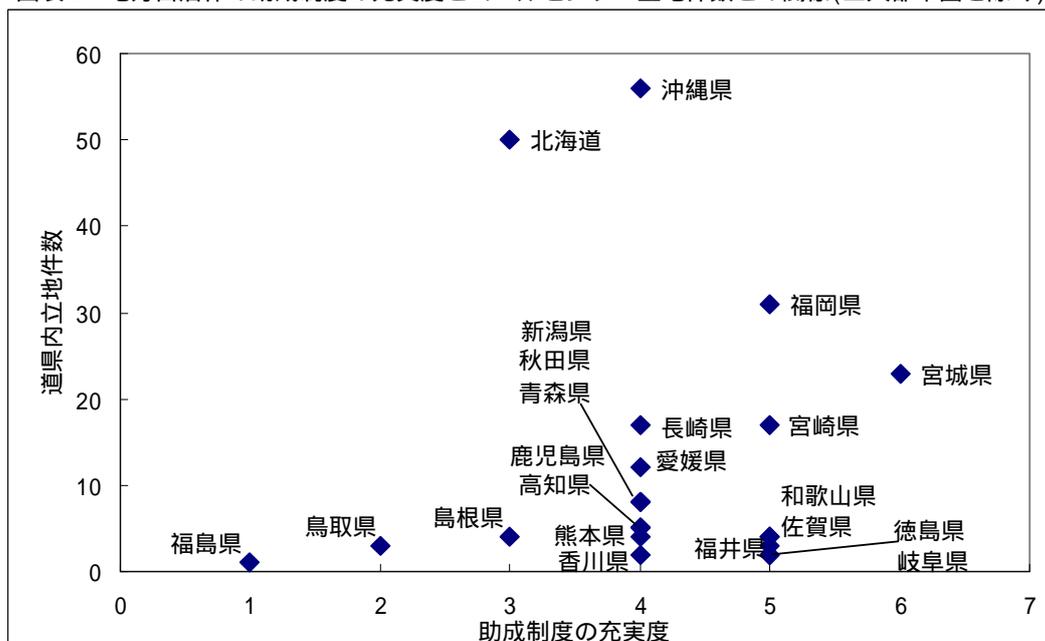
企業側のニーズと地方自治体のニーズが合致し、コールセンターは地方都市へ進出

コールセンターは従来、企業の本社が集中し労働力も豊富な大都市周辺での立地がほとんどであったが、コールセンターの増加により、大都市周辺における人材不足が顕著となった。また、企業のリストラにより業務の集約化・アウトソース化が進む中、コールセンターを集約し、人件費とオフィス賃料の安い地方都市に移転させることで、安定的な人材の確保と運営コスト削減を図ろうとする動きが見られるようになった。1990年代後半以降、規制緩和や各種高度電話サービスの出現により、長距離通信コストの低下が進んだことも、コールセンターの地方展開を後押しした。

一方、失業率の上昇に対処すべく雇用創出の施策を検討していた各地方自治体は、労働集約的な産業であるコールセンターに着目し、進出企業に対する手厚い助成制度を設けて誘致活動に乗り出した。コールセンターの進出は、地方自治体にとって、新規雇用促進のほかにも、オフィス需要の創出、情報産業の集積、税収増、さらには消費拡大や他産業への波及等が期待できるというメリットがある。これは、かつて高度経済成長期以降に盛んに行われた工場誘致に類似している。地理的に工場誘致に不向きな自治体や、生産拠点の海外移転の流れを受けて工場誘致が期待できなくなった自治体が、工場に代わる地域雇用創出の場として、コールセンターの誘致に積極的に取り組み始めたのである。

「コールセンター白書 2007」によれば、2007年5月調査において、調査対象自治体40道県のうち、コールセンター向け助成制度を実施しているのは27道県であるほか、市としても独自に助成制度を設けて、県の助成制度との併用を認めているところもある。助成制度の内容には、設備等投資額に対する補助、通信回線使用料補助、オフィス賃借料補助、雇用奨励費だけでなく、オペレーター養成講座やコールセンター合同企業説明会の開催、保育支援に要する経費の補助など、間接的な支援も含まれる。これら助成のメニューがある場合を各1点、ない場合を0点として合計し、助成内容の充実度をスコアで表して、都道府県別の立地件数との関係を示したものが図表2である。実際には投資額・雇用者数の要件、助成額の計算方法・上限額にもよるので、一概には言えないが、助成制度が充実している県にはコールセンターの立地が集中しており、地方自治体の助成制度は、企業のコールセンター立地選定の際に重要な要素となってきたことがわかる。

図表2 地方自治体の助成制度の充実度とコールセンター立地件数との関係(三大都市圏を除く)

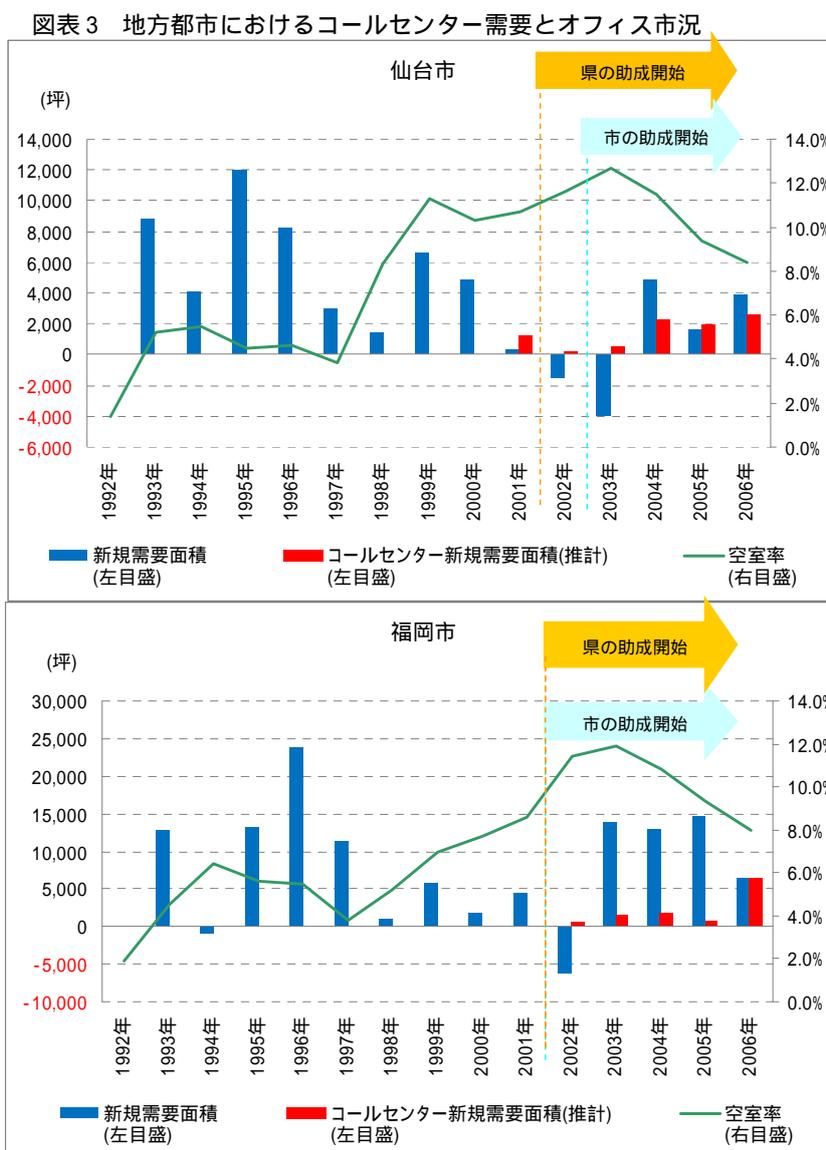


資料：リクルーム「コールセンター白書 2007」をもとに住信基礎研究所作成

注1) 市独自の助成制度を県の助成制度と併用できるケースにおいては、助成制度の充実度はさらに高スコアとなる。

地方都市においてコールセンター需要はオフィス市況改善に大きく寄与

こうして出現したコールセンター需要は、地方都市におけるオフィス需要に対し、どの程度のインパクトを持っているのだろうか。図表3は、「コールセンター白書2007」のコールセンターの自治体別立地状況一覧より、座席数・開設年のデータが比較的多くそろっている仙台市と福岡市を例に、オフィス市況とコールセンター需要との関係を見たものである。仙台では、宮城県で2002年度、仙台市で2003年度からコールセンターに対する助成制度が始まったのを受け、2004年以降立地件数が増え始めた。2003年に過去最高の12.7%となった空室率は、2004年の需要増を受けて回復しており、コールセンター需要の存在が影響したといえる。福岡でも、2002年に県と市の助成制度が始まって以降、コールセンター需要がスタートし、市況の改善に寄与してきたことがわかる。政令指定都市以外の地方都市においては、もともとオフィス市場規模が小さいため、仮にこのようなコールセンター需要が発生した場合には、市況改善に大きく好影響を及ぼすと期待される。



資料：生駒データ・システム「不動産白書2007」、リクルーム「コールセンター白書2007」、日本ビルダング協会連合会「平成18年度ビル実態調査」をもとに住信基礎研究所作成

注1) コールセンター新規需要面積(推計) = 座席数 × 事務室契約面積1人当たりの床面積全国平均(約3.85坪)

注2) 座席数と開設年が判明しているサンプルを、全て賃貸オフィスに入居しているものと仮定して推計

注3) 座席数または開設年が不明のデータは除外したため、実際にはさらに需要面積は大きいと考えられる。

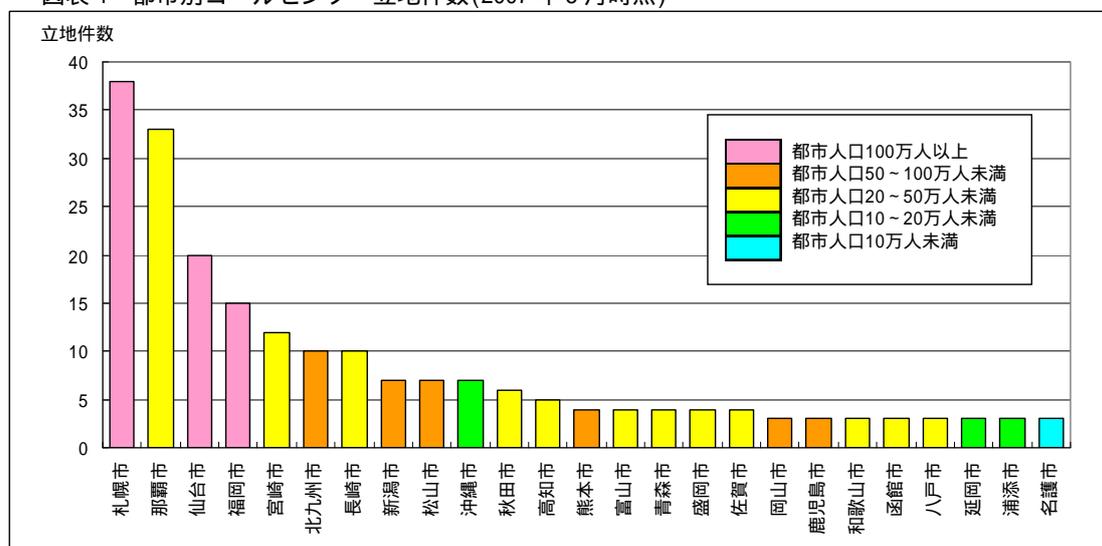
仙台市は20件中18件、福岡市は15件中10件のサンプルを集計した。

コールセンターの地方における進出先の変化とその要因

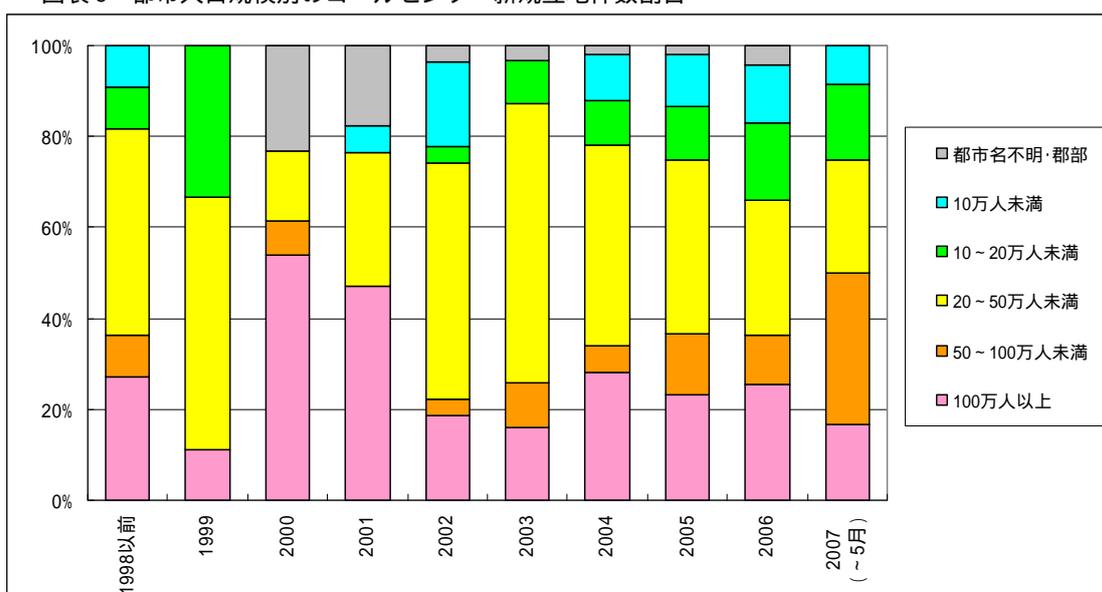
コールセンターが立地している地方都市の内訳を見ると(図表4)、人口100万人以上の政令指定都市に多く立地しているが、それだけでなく人口規模の小さな都市にも広がりが見られる。中でも那覇市・沖縄市は、1998年に「沖縄県マルチメディアアイランド構想」を掲げるなど、国・県・市が協力して情報通信産業の誘致・振興に力を入れており、全国に先駆けてコールセンター誘致を展開してきたことから、多くのコールセンターが進出している。

さらに、都市の人口規模別に推移を見てみると(図表5)、2000～2001年にかけては人口100万人以上の政令指定都市(札幌市・仙台市・福岡市)の割合が大きいものの、その後は減少傾向にある。代わってシェアを伸ばしているのが、人口20～50万人の都市、50～100万人の都市である。中でも、人口100万人未満の政令指定都市(北九州市・新潟市)と人口30万人以上の中核市(宮崎市・長崎市・松山市・秋田市・高知市・熊本市等)への進出割合が増加している。

図表4 都市別コールセンター立地件数(2007年5月時点)



図表5 都市人口規模別のコールセンター新規立地件数割合



資料：リクルーム「コールセンター白書2007」、総務省「平成17年国勢調査」をもとに住信基礎研究所作成

注1) 集計対象に、東京都・埼玉県・千葉県・神奈川県・愛知県・大阪府・京都府を除く

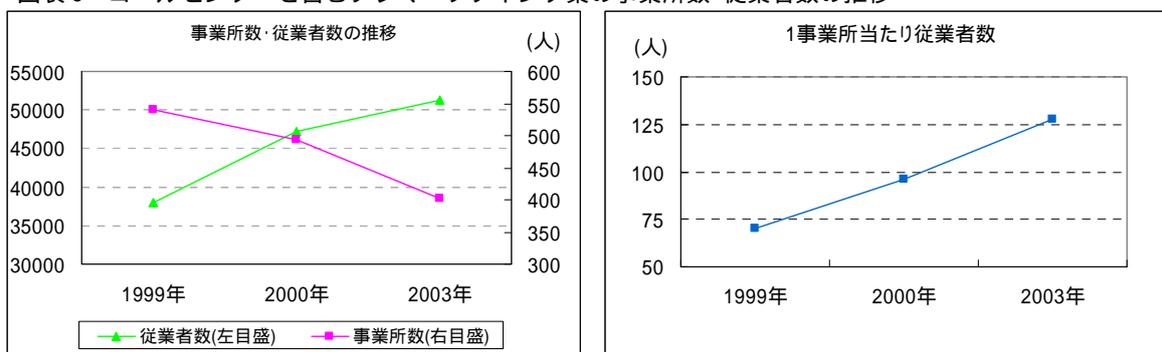
注2) 図表4は立地件数3件以上の都市のみを表示

特に直近の2006年から2007年にかけては、人口50～100万人規模の都市への進出割合の増加が顕著となっている。その要因について以下で考察する。

【要因】コールセンターの大型化に対応できる大型空室の減少

経済産業省「特定サービス産業実態調査テレマーケティング業編」によれば(図表6)、事業所数の減少に対して従業者数は増加している。つまり、コールセンターの規模は大型化してきた。データは2003年までしかないが、この傾向は最近も引き続いており、コールセンター進出にあたってまとまったオフィススペースの確保が課題になっていると考えられる。札幌・仙台・福岡においては、大型ビルの数自体は多いものの、需給が逼迫して大型の空室が少なく、大型コールセンター需要に対応可能な物件に不足感がある。このため、よりまとまったスペースを確保しやすい人口50～100万人規模の都市へと、進出先が広がっていると言える。

図表6 コールセンターを含むテレマーケティング業の事業所数・従業者数の推移



資料：経済産業省「特定サービス産業実態調査テレマーケティング業編」をもとに住信基礎研究所作成

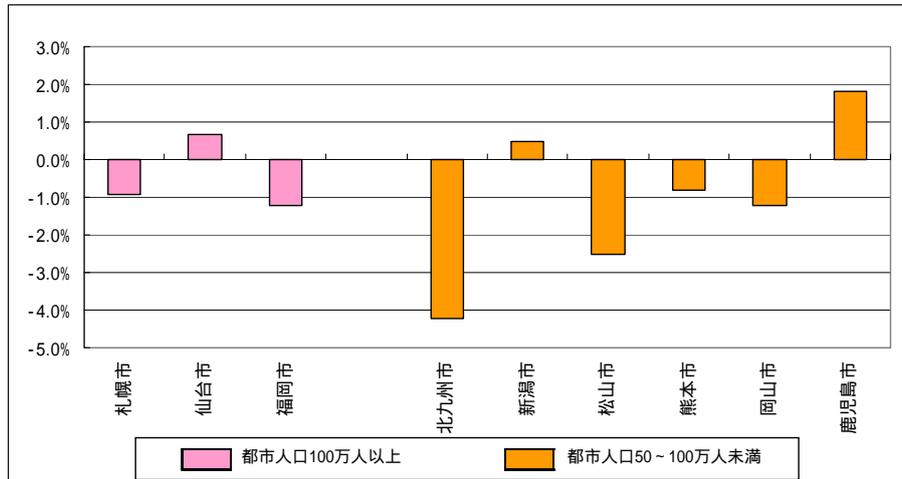
【要因】コールセンターに適した人材の不足

札幌・仙台・福岡では、自治体がオペレーター養成講座を開催して人材の供給を図ろうとする動きも見られるように、コールセンターに適した人材の不足が顕在化している。労働人口は豊富であるものの、既に複数のコールセンターが進出していることから、適材は採用しつくした感が否めない。そのため、コールセンターの進出件数が少なく、人材が豊富、かつ人件費にも割安感のある人口50～100万人規模の都市への進出が検討され始めたと考えられる。

【要因】オフィス賃料コストの割安感が、札幌・仙台・福岡で縮小

オフィス平均募集賃料の直近1年間の増減率を見ると(図表7)、都市によって差はあるものの、人口100万人以上の政令指定都市に比べて、人口50～100万人規模の都市の賃料下落率が大きいことがわかる。札幌・福岡では対前年マイナス1%前後を示しているが、実際の成約賃料ベースでは下落幅はより縮小し、一部の優良ビルでは若干上昇に転じている模様である。コールセンターの地方進出を検討する企業は、オフィス賃料コスト面での割安感が縮小した札幌・仙台・福岡から、依然として割安感がある人口規模の小さい都市にも、進出先を広げるようになったと考えられる。

図表7 オフィス平均募集賃料増減率(2006年 2007年)



資料：生駒データシステム「不動産白書 2007」、シベリサーチ・イン「OFFICE MARKET REPORT」
をもとに住信基礎研究所作成

注1) 2007年の平均募集賃料は、3四半期分の平均値

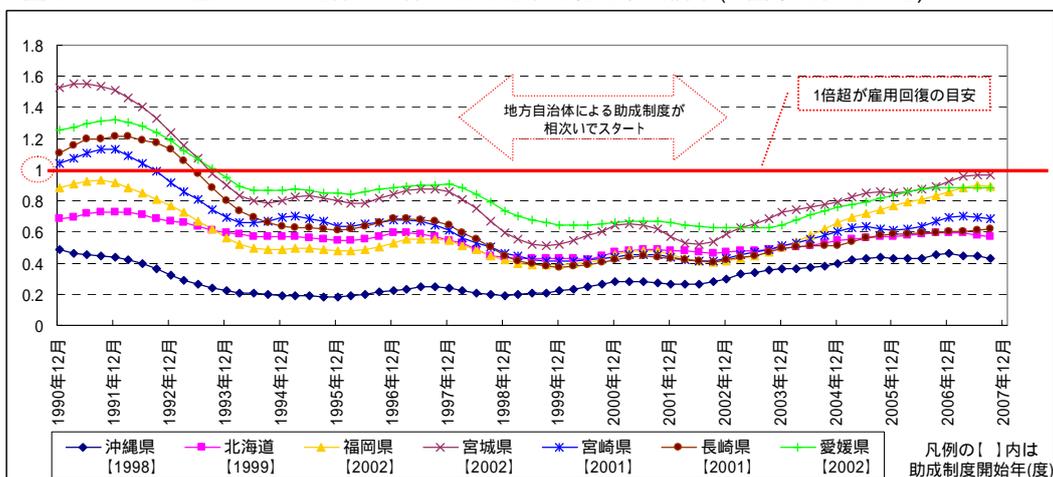
コールセンターの今後の立地動向

以上、最近のコールセンターの地方進出動向と要因を見てきた。コールセンターの今後の立地動向については、人口50~100万人規模の都市への進出、人口100万人以上の都市への回帰、海外進出、三大都市圏への回帰、の4パターンが考えられる。以下、それぞれ詳細に説明する。

まず、については、直近の2006~2007年にかけてみられた動向の延長である。札幌・仙台・福岡では現在、コールセンターに適したまとまったオフィススペースが少なく、賃料コストも割高で、人材も不足しているのに対し、人口50~100万人規模の都市では大型空室を確保しやすく、賃料にも割安感があり、人材も確保しやすい状況にあるため、今後もこうした傾向は続くと考えられる。

この動向には、もう1点、地方自治体によるコールセンター助成制度の動向も関係する。そもそもコールセンターに対する助成制度は、地域の雇用対策を大きな目的に、2~5年程度の時限措置として設けられた制度であるため、有効求人倍率の改善など一定程度の成果が確認されれば、予算との兼ね合いから、制度の縮小・廃止が検討される。実際、宮城県や福岡県の有効求人倍率は1に近づきつつあり(図表8)、地域別には平成18年度に仙台で1.44、福岡で0.98にまで改善してきたことから、助成制度が縮小・廃止される可能性もある。これに対し、より人口規模が小さい人口50~100万人規模の都市では、助成制度存続が見込まれることから、助成制度が廃止される都市に代わって今後の進出が集中し、立地件数が相対的に増加する可能性が考えられる。

図表8 コールセンター立地件数8件以上の道県の有効求人倍率(4四半期移動平均)



資料：厚生労働省「職業安定業務統計(一般職業紹介状況)」をもとに住信基礎研究所作成

一方、人口100万人以上の政令指定都市においても、今後、オフィスの大量供給によりコールセンターに適したまとまった空室が発生し、さらに需給バランスが緩和されて賃料が下落することによって、コールセンターの進出先として再注目される可能性がある()。実際に、仙台・福岡では2008年に大量供給が予定されており、賃料に割安感が出てくれば、進出件数の増加が見込まれる。

コスト削減を追求すれば、日本国内の人口規模の小さな都市よりも、さらに割安となる海外への進出が考えられる()。実際に、中国大連やオーストラリアのシドニーなど海外にコールセンターを設置し、日本語の流暢な現地の人、または現地在住の日本人を雇用するケースも散見される。しかし、言語・文化の違い等がネックとなり、当面は大きな潮流には至らないであろう。

の対極として、三大都市圏へ立地するケースも想定される()。最近、コールセンターを企業の戦略拠点と認識し、プロフィットセンターと位置づける企業の中には、地方都市ではなく、あえて三大都市圏への進出を希望するケースがみられるようになった。顧客対応業務の複雑化に伴い、オペレーターを直接指導したいというニーズによるもので、コスト削減よりも、質の高い人材の確保や人材管理の徹底を重視した結果である。ただ、こうしたプロフィットセンター的視点に立てる企業はまだ一部に過ぎず、今後もコスト削減の観点からの立地選定が主流となるであろう。

以上のことから、引き続き人口50～100万人規模の都市への進出割合が増加する可能性()が高いと考えられる。

図表9 コールセンターの今後の立地動向の可能性

立地の方向性	条件
人口50～100万人規模の都市へ	<ul style="list-style-type: none"> ・割安な大型空室の存在(に比べて豊富) ・割安な労働力の存在(に比べて豊富) ・助成制度の存在(に比べて制度廃止の可能性は低い)
人口100万人以上の政令指定都市へ	<ul style="list-style-type: none"> ・大量供給による賃料下落 割安な大型空室の出現 (仙台・福岡に可能性がある)
海外へ	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンター事業者が、人件費や賃料の削減を最重要視 (よりも低コスト)
三大都市圏へ	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンター事業者が、コスト削減より質の高い人材確保を重視 (の対極で、コールセンターをプロフィットセンターとして位置付ける考え)

資料：住信基礎研究所作成

【お問い合わせ】 <https://www.stbri.co.jp/contact/form-investment/investment.html>

1. この書類を含め、当社が提供する資料類は、情報の提供を唯一の目的としたものであり、不動産および金融商品を含む商品、サービスまたは権利の販売その他の取引の申込み、勧誘、あっ旋、媒介等を目的としたものではありません。銘柄等の選択、投資判断の最終決定、またはこの書類のご利用に際しては、お客さまご自身でご判断くださいますようお願いいたします。
2. この書類を含め、当社が提供する資料類は、信頼できると考えられる情報に基づいて作成していますが、当社はその正確性および完全性に関して責任を負うものではありません。また、本資料は作成時点または調査時点において入手可能な情報等に基づいて作成されたものであり、ここに示したすべての内容は、作成日における判断を示したものです。本資料の内容は、予告なく変更される場合があります。
3. この資料の一切の権利は当社に帰属しております。当社の事前の了承なく、その目的や方法の如何を問わず、本資料の全部または一部を複製・転載・改変等してご使用されないようお願いいたします。