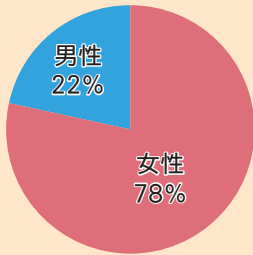


『コールセンター未経験者対象』 意識調査アンケート集計結果

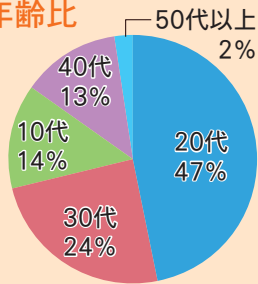
～『WEBAgre(PC版・ケータイ版)』にてコールセンター未経験者を対象に
『コールセンターで働くな!!』をテーマにアンケートを実施しました～
アンケート実施期間:2011年1月7日～1月27日【回答者250人】



●男女比

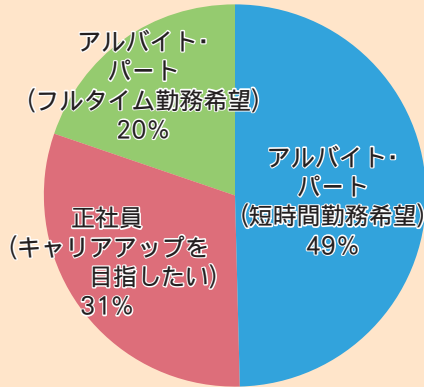


●年齢比

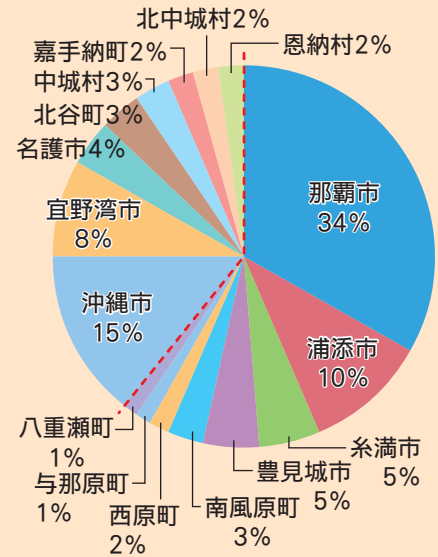


●社員・バイトの希望比

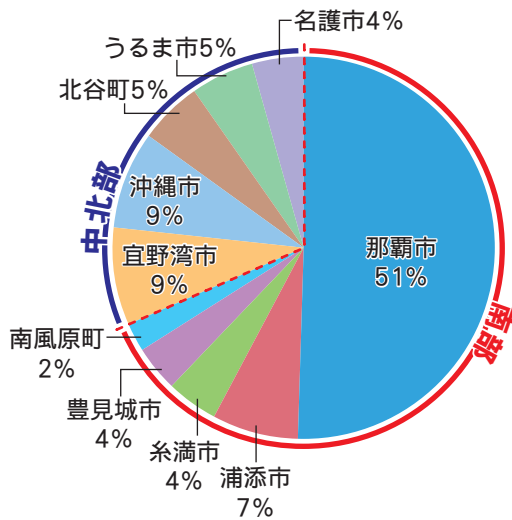
※細かな内訳データは2、3枚目をご覧ください。



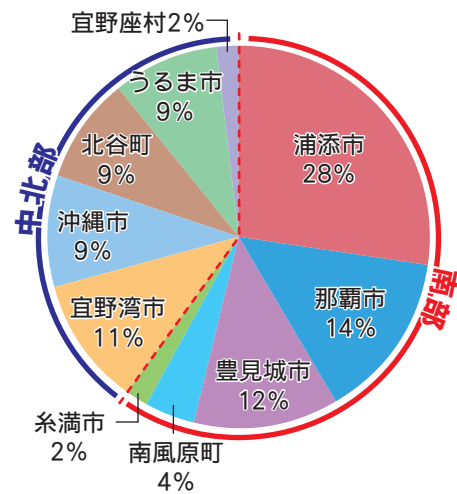
●現在の住まい



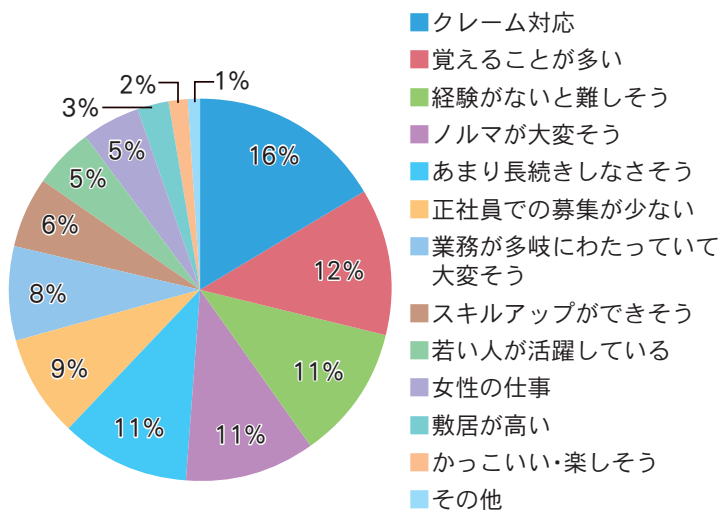
Q.第一希望勤務地は？



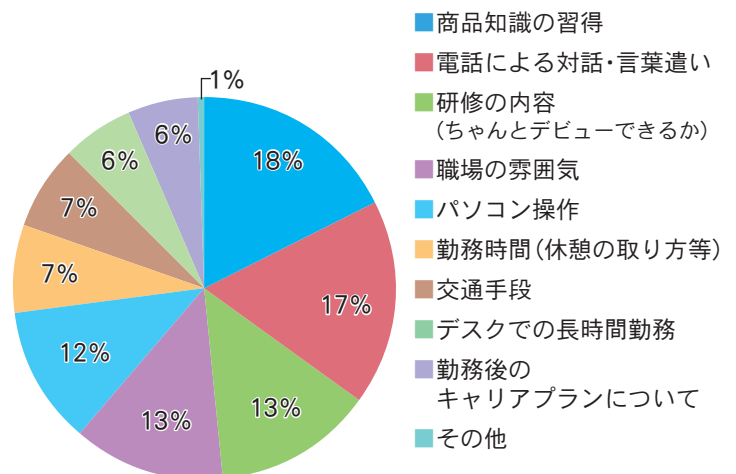
Q.第二希望勤務地は？



Q.コールセンターのイメージは？



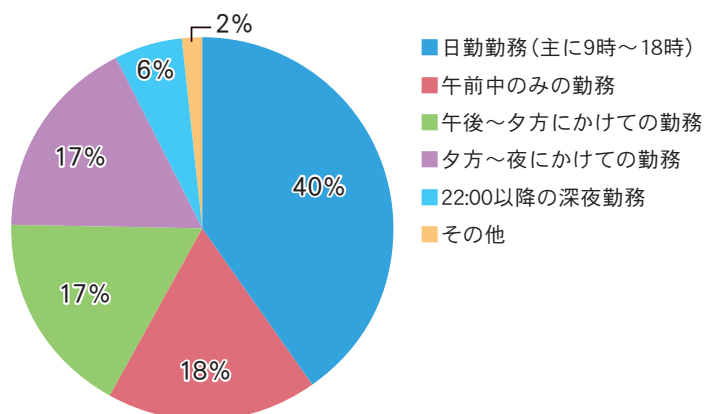
Q.勤務するにあたっての不安は？



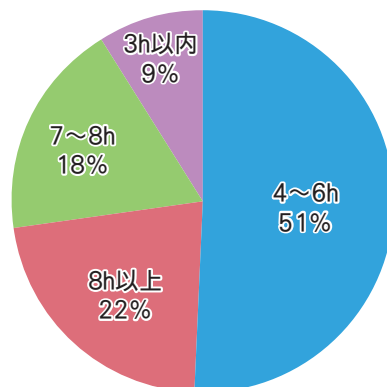
下記のグラフより、コールセンターで働くにあたって「1日の働く時間は短く、そして夕方までに仕事を終わりたい」という意識が強い事が考えられます。また、仕事探しで重視する点では、「勤務場所」・「勤務時間」といった生活圏やプライベートの時間の確保を挙げる割合が高いです。コールセンターのイメージ、働く上での不安要素については偏りがなく、様々な要素が複合していると思われます。

コールセンターへの就業意欲をより高めるためには、それらの希望にどこまでマッチングできるかがキーポイントとなるでしょう。もちろん、コールセンターという業界や各企業の独自性を、求職者にさらに伝えていく努力も不可欠と言えます。

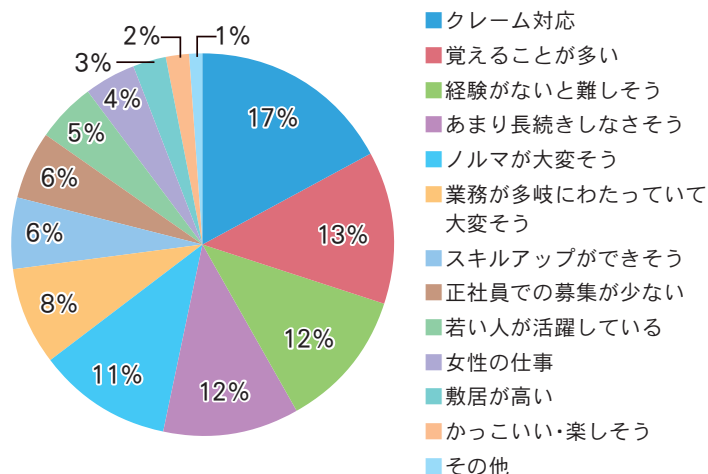
Q.主にどの勤務時間帯を希望しますか？



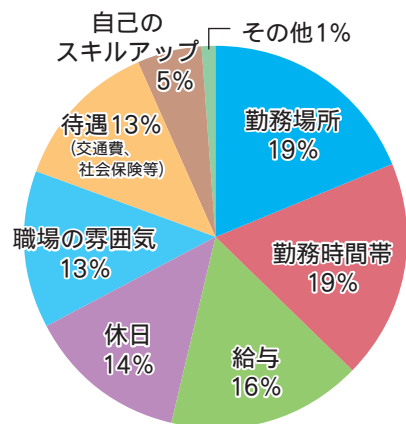
Q.1日平均何時間勤務を希望しますか？



Q.コールセンターのイメージは？



Q.お仕事を探す上で、どのような点を重視しますか？



【求職者のコメント】

●仕事内容がどんな感じか具体的に知りたいし職場の雰囲気が気になります。(30代女性)

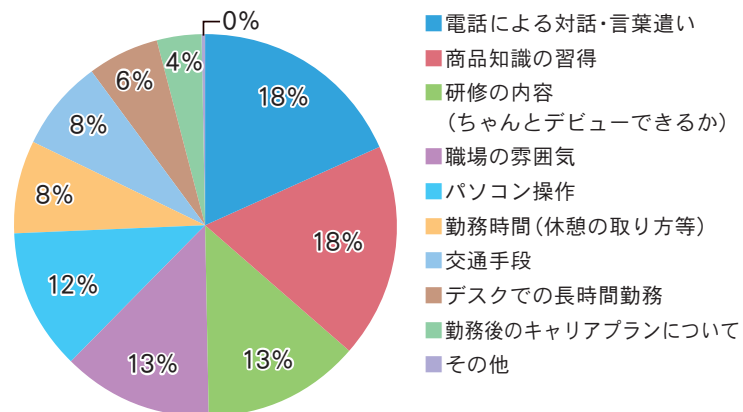
●顔の見えないお客様に対して接客のスキルアップが学べる。(20代女性)

【求職者のコメント】

●子供が居るのである程度融通がきくのが重要です。(30代女性)

●現場の雰囲気がよくて、未経験の新人にサポートできる方がいてほしい。(20代女性)

Q.勤務するにあたって何か不安はありますか？



【求職者のコメント】

●パソコン操作をしながら、対話ができそうにない。(20代女性)

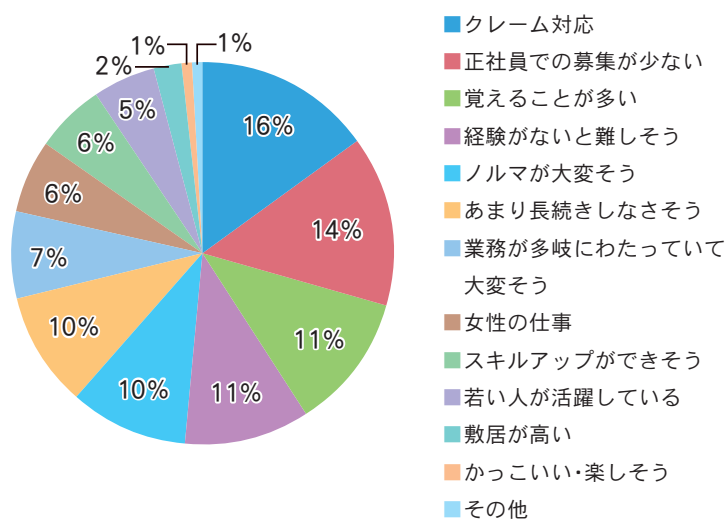
●事務職以外の経験はないので機会があれば経験してみたい。(40代女性)

●長時間のデスク業務がストレスにならないか、見えない相手との会話が上手くできるか不安。(20代女性)

コールセンター未就業者のアンケート回答者全体のうち、「正社員(スキルアップをしたい)」を希望したのは30%。また、コールセンターのイメージとして「正社員の募集が少ない」と挙げた未就業者が14%で、「クレーム対応」に次ぎました。**仕事を探す上で重視する点では、やはり「給与」「待遇」の割合が高く、生活を基盤として回答した事が伺えます。**

正社員の募集が少ない沖縄では、「より安定した生活」を求め、雇用形態が正社員(または正社員登用制度有)」という求人を探す求職者も多いです。**相応の給与・待遇と、入社後のキャリアパスプランの提示ができれば、これまで以上の注目(応募者数アップ)が期待できるでしょう。**

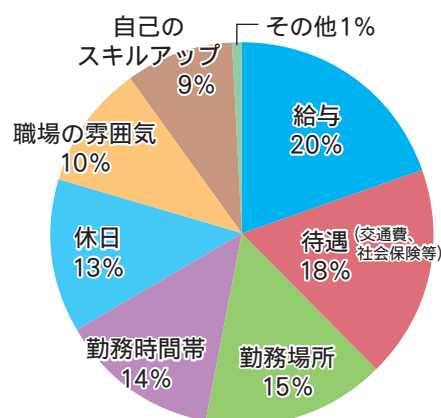
Q.コールセンターのイメージは？



【求職者のコメント】

- 将来を考えると、一生続けていける仕事ではないというイメージがある。(20代男性)
- 託児所や休日などの待遇面が充実していて女性が働きやすいイメージ。(30代女性)

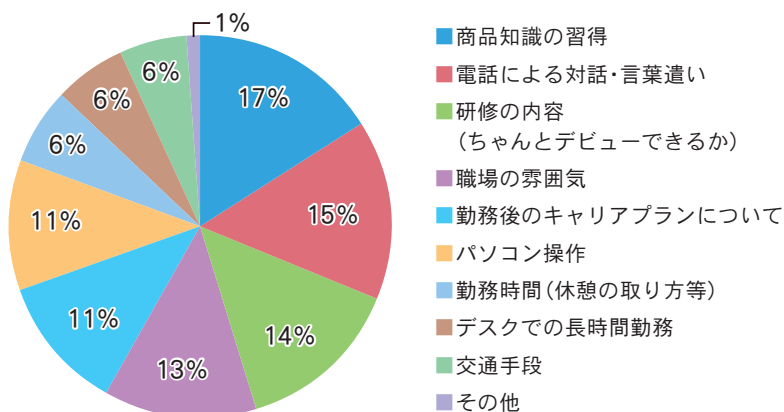
Q.お仕事を探す上で、どのような点を重視しますか？



【求職者のコメント】

- 子育て中なので、少しでもよいので理解のある職場。(40代女性)
- 長く勤められるかどうかを重視します。(20代男性)
- やはり生活に関わる給与が重要。交通費支給でないと出費が大変。(20代女性)

Q.勤務するにあたって何か不安はありますか？



【求職者のコメント】

- 子供がいるので、急に何かあった時に早退できるか。(20代女性)
- 今までデスクワークした事がないため不安です。(40代男性)