

2021年12月16日

テレビ通販コンタクトセンターに関する運用実態調査

いちばんの課題は「各種レポートが多元管理のため一見して課題を特定できない」事だった

ダイレクトマーケティングを支援する株式会社トリステージ（本社：東京都港区、代表取締役社長：倉田 育尚、以下、当社）は、この度、提携コンタクトセンターおよびクライアントの協力により、テレビ通販コンタクトセンターに関する運用実態調査を行いました。

テレビ通販コンタクトセンターに関する運用実態調査

対完了応答率、対完了受注率、対完了引上率
CPR、CPOをカテゴリ毎に集計



◆調査概要

2021年8月～10月に、全24社を対象にアンケート調査を実施。
全61商材に関する回答が得られました。

◆調査結果まとめ

コンタクトセンターの重要指標である対完了応答率、対完了受注率、対完了引上率、CPR、CPOについてカテゴリ毎に集計した結果、

「健康食品・機能性表示食品」では、応答率が85%～98%であるのに対し、受注率は43%～70%と、最小値と最大値に大きな幅が確認されました。

「スキンケア」では、応答率が80%～96%、受注率は50%～72%

「雑貨」では、応答率が76%～95%、受注率は44%～76%という結果になりました。

さらに、Tri-DDM（テレビ通販の効果向上を実現するデータマーケティング基盤）を導入している商材と、その他の商材の平均値では応答率で4～7%、受注率では2～6%程の差があり、Tri-DDMを導入済みの商材に優位性が確認されました。

また、各社の課題感に関するアンケートでは、「各種レポートが多元管理のため一見して課題を特定できない」という項目に対して「よくあてはまる・あてはまる」の回答が一番多く、70%を占める結果となりました。

「よくあてはまる・あてはまる」が多かった課題ランキングは以下のとおりです。

テレビ通販コンタクトセンターにおける課題ランキング

- ☆第1位・・・各種レポートが多元管理のため一見して課題を特定できない 70%
- ☆第1位・・・各種レポートの作成・更新工数が膨大 70%
- ☆第3位・・・同時時間帯に同フリーダイヤルで放送枠が入り乱れるため枠ごとの発呼が特定できない 60.7%
- ☆第3位・・・集計の手間が捻出できない 60.7%
- ☆第5位・・・24時間センターが不足し深夜早朝に呼量を取り切れない（IVRに落ちる） 60%

今回、複数の商品カテゴリーで実態調査を行いました。平均的な完了受注率に大きな差はなく50%～60%程度という結果となりました。初回販売価格やその後の定期継続率等にもよるため一概には言えませんが、前述の水準が事業を継続する上での受注率適正値の目安と考えられます。

また、課題感の調査では各種レポートの作成・管理における項目が多く票を集める結果となりました。

まだエクセルデータを用いた属人的なデータ管理を行っている通販事業者では、今後いかにデータ管理方法を標準化・自動化していくか、が重要ポイントになりそうです。

調査結果につきましては、ご協力いただいた各社様へフィードバックさせていただきました。

詳細につきましては、テレビ通販事業者様に限り公開させていただきますので、お問合せください。

◆トリステージのコンタクトセンターサービスご案内

トリステージのコンタクトセンターサービスでは、提携12社20拠点のコンタクトセンターにてこれまで200社を超えるクライアントの受注業務を支援しており、大量の受注成果データをTri-DDMに集積。このデータを用いて日々PDCAを実行し、コンタクトセンターコストを含めたROI改善に貢献しています。

また、専門チームが商材・オファー・呼量・コンタクトセンター運営状況などの諸条件を競合データと比較する事で改善ポテンシャルを測り、クライアント企業への改善提案を行っております。

トリステージのコンタクトセンターサービス

URL : <https://tri-cc.jp/>

お問い合わせはこちら

【株式会社トライステージ 会社概要】

所在地：東京都港区海岸 1-2-20 汐留ビルディング 21 階

代表者：代表取締役社長 倉田 育尚

設立：2006 年 3 月 3 日

URL：<https://www.tri-stage.jp/>

上場市場：東証マザーズ・証券コード 2178

事業内容：テレビ通販をはじめとするダイレクトマーケティング事業を総合的に支援。

業界トップシェアの通販メディア枠の扱いに加え、映像制作、コンタクトセンター、データ分析等、ダイレクトマーケティング事業に必要な機能をトータルで提供。

本件に関するお問い合わせ

株式会社トライステージ 平日 10：00～18：00

コンタクトセンターサービスお問合せフォーム <https://tri-cc.jp/contact/>

広報担当 鈴木 Tel 03-5402-4111（代）03-5402-3237（直通）／E-mail info@tri-stage.jp