

2025年度コンタクトセンター売上高ランキング

単位：百万円、増減率：％（▲はマイナス）、※：本紙推定

順位	社 名	前期実績		決算月
		売上高	増減率	
1	トランスコスモス	393,866	4.8	3月
2	アルディウスリンク	223,600	▲ 1.5	3月
3	ベルシステム24ホールディングス	145,826	1.5	2月
4	プレステージ・インターナショナル	70,911	11.3	3月
5	TMJ	54,500	0.9	3月
6	◎ NTTマーケティングアクトProCX	40,993	7.7	3月
7	SCSKサービスウェア	36,357	2.4	3月
8	ビーウィズ	36,322	▲ 0.3	5月
9	NTTネクシア	35,800	4.2	3月
10	MS&ADグランアシスタンス ※	30,000	—	3月
11	パーソルコミュニケーションサービス	23,200	▲ 1.7	3月
12	ギグワークス	22,261	▲ 12.2	10月
13	◎ 日立システムズ	20,327	▲ 18.1	3月
14	◎ キューアンドエー	19,316	4.6	3月
15	富士ソフトサービスビューロ	16,265	21.5	12月
16	かんでんCSフォーラム	12,634	0.5	3月
17	東京ガスカスタマーサポート	12,310	—	3月
18	WOWOWコミュニケーションズ	10,433	5.2	3月
19	NEC VALWAY	9,329	4.2	3月
20	J Pツウエイコンタクト	9,109	1.0	3月
21	エム・ユー・コミュニケーションズ	7,537	—	3月
22	◎ アップセルテクノロジーーズ	6,133	2.2	9月
23	アイティ・コミュニケーションズ ※	5,600	—	7月
24	スカパー・カスタマーリレーションズ	4,863	▲ 10.2	3月
25	テレコメディア	4,105	1.9	2月
26	◎ ベルウェール渋谷	3,750	0.3	6月
27	アイビースステム	3,600	0.0	3月
28	ウェルネストコミュニケーションズ ※	3,400	—	3月
29	◎ パーチャレクス・コンサルティング	2,851	3.7	3月
30	ベルクリック ※	2,700	—	10月
31	TACT	2,473	14.4	8月
32	CENTRIC ※	1,700	—	12月
33	日本テレシステム ※	1,100	—	3月

コールセンター事業を手がけている企業（通販企業のハウスエージェンシーは除く）の2025年度（25年7月期～26年6月期）の売上高を集計

表中、企業名横の「◎」は次の理由による。(6)NTTマーケティングアクトP r o C Xは、当期は数値精査の結果であり前期と同程度と見ている(13)日立システムズは25年度事業移管により売上高のベースが減少(14)キューアンドエーは連結子会社のラゲージンを含めたグループ売上高(22)アップセルテクノロジー・システムズグループは、スリー・オー、ダーウィンス、台湾達語股份有限公司を含むグループ各社の直近決算期(12月分)の売上高を集計(26)パールウェア渋谷は単体の売上高(29)パーチャレックス・コンサルティングはアクトソーシング事業の売上高

販市場が先鞭のついで、早朝の顧客対応も重要なことだ。熊本にある「再春閣製菓本舗」は、オアフ島の地産品にも力を入れている。従業員は多いが、従業員の多くは、早朝の体調構築に苦労している。営業時間9時から21時。シフトをタゲ企業に比べると短く、365日、2時間大幅に減っている。さらに、コロナ禍で、夕方に勤務を希望する従業員も減っているため、人員不足が深刻だ。また、人材不足は、業界全体にわたる。夜間・早朝・年末年始など、重要な役割を担う人材の確保は、再春閣製菓の課題の一つ。シフトの柔軟な対応は、再春閣製菓の課題の一つ。

コンタクトセンター売上高

25年度は半数以上が増収

AI活用で提案範囲も拡大

通販新聞社は、このように「コンタクトセンター」事業を手がける主な企業との関係も調査した。今回集計した33社のうち、上位10社の売上高は昨年比で、5%増の兆68億1千万円となった。また、33社中、増収だった企業が半数以上の18社。行政関連の案件が増えた一方、通販をはじめとした小売店の縮小があった。業務は拡大傾向と見られた。引き続き、A1階層を基軸とした新たな顧客サポート体制として、(6)8面に「コンタクトセンター」特集

センタ」スが顕著増強を遂げ、2位は同社ではないが、セリヤに匹敵する。また、A事業を手掛けるモビルと合併してvolta（ボット）を設立し、コア事業をA事业センター向けに展開する。また、ラットフォームの開発を開始している。

するところ、問合せ対応の迅速化に対応品質の標準化を図り仕組みの構築を進めている。3位のベルシステムの中で、デジタルの分野が増加する傾向がある。4位の24時間サービスは、ユーシンの構内販売促進策として、増設・増益、営業利益はコンテツ事業の1/10に比べて約10倍の寄与率が高い。

上客からの提案依頼が増えている。13日の日立システム省加している」と説明。今後は、事業移管によりその必要の確かな「完全需ベース」が減少に向う取込みを一層加速させたいとの公共案件、自治体へのPFIは堅固に増加した。PFIは生成増益を確保。当期もA1その他リクス共同連の大型案件が縮小してプレーターの相

また人的リソースの最
期は既存案件の一部で
減少などがあつたもの
の、インバウンド市場
の、高いものもあり、宿泊
予約といった旅行関連
の案件を拡大するよう
ができた。

31位のTACTは二
桁の増収。A11動落

AIを左に移し据えたコ
ンタクトセンターの新
たな運用モデル構想を
発表しており、高精度
な音声認識と自然対話
技術を備えた音声AI
エンジンによる、
次応対と、必要に応じ
た有人対応のエスカ
レートの成果が始め

大なる注目の増加が母
同社では28.5%と、コスト
月より次世代コネク
トセンター構想に引
組んでおり、複数の成
果実績を創出して、今
から、そのA活
用に関する知見やウ
に向き合っており、早
引き続き既存顧客

た。25年4月には10の104億8000万円を計画している。今後についてはグループ各社との連携強化と各社のケイパビリティを融合した新たな領域の拡大及びシナジー創出を図る考え。

以上が増収
業範囲も拡大

上げるべく活動をラ
イしているとした。
6位のNTTマケ
テイングがAプロ
Cは、前年比77
の増収。以前から受
託運営中のストック型
の積みに加え、Kの
外販も進んだこと
で、大型CC案件受

問い合わせ対応で入手した顧客データの分析による顧客への事業改善提案、D・X人材の確保・育成、定着化などを図る考え。

14位のキューアンドエーは、既存取引の拡大や新規案件の受注増を3月期の売上高に上乗せしたことで増収。27位のcinnia社を取得したことで増収。27位のcinnia社を取得したことで増収。27位のcinnia社を取得したことで増収。

週刊
通販新聞

発行所
株式会社 通販新聞社
東京都文京区本郷2-11-6
〒113-0033 (谷口ビル4F)
電話 03-3815-7635(代表)
03-3815-1903(代表)
FAX 03-3815-7196
URL: <http://www.tsuhanshinbun.com>
毎週1回(水曜日)発行
創刊時 年間11,680円(税込)

特許取得 通販 Ace

EARS エー・アール・システム株式会社

今週の主な記事

楽天「NATIONS」、10周年でイベント.....	2面
DHC、物流拠点に自動化システム導入.....	4面
Moright、リカバリーウェアに参入.....	5面
大手コンタクトセンター各社に聞く.....	6〜8面

次号の発刊日は
10月1日となりま
す。

通販新聞社

信による休憩ユーザー

通販事業者さまへ 注文はがき・FAX・申込書、まだ手打ちですか。

注文はがき・FAXのデータ化を、
AIと人の力で。

99.98% 最大精度
AI-OCR + クラウドオペレーター

1時間に3,000件の完成

オペレータによる確認修正を行った正しいデータを高速に仕上げます。

最短1週間で導入

1ヶ月トライアルあり。繁忙期のスポット利用から試せ
ます。情報セキュリティ資格を取得。AWS採用と項目単位の
画像分割。

安全なデータ化

情報セキュリティ資格を取得。AWS採用と項目単位の
画像分割。

データ化の前後まで、まるごと委託（BPO） 私信箱設置 ▶ はがき・FAX回収 ▶ 大量スキャン ▶ API連携 ▶ 不備確認コール

ULURU
BPO 株式会社うるるBPO
〒104-0053 東京都中央区晴海3-12-1 KDX晴海ビル9F

※精度99.98%は複数名のオペレーターによる入力工程の理論値です。※累計5,396社・29,827案件で重大インシデント0件（eas以外のBPO業務を含む当社実績）

eas
Entry Automation System

Webでのお問い合わせ
lp.eas.work
左のコードからフォームへ。導入
事例・資料も掲載。

大手コンタクトセンターに聞く

AI活用、の現在地とは

育成期間の短縮に寄与

現場を理解したAI運用が鍵に

—人材確保の状況
う話では、以前から、採用する応募者を増やす考えになり、シフトの柔軟性を保ちながら、10年前まではあったような、24時間体制で対応するシフト体制を、今では採用する人材のスキルアップを重視し、AI活用を推進している。



AI・DXソリューション部長
林 慧 氏
キャリア開発部長
古川 真澄 氏
執行役員 COO IT基盤部長
伊東 雅彦 氏

「現場を理解したAI運用が鍵に」という。人材確保の状況、う話では、以前から、採用する応募者を増やす考えになり、シフトの柔軟性を保ちながら、10年前まではあったような、24時間体制で対応するシフト体制を、今では採用する人材のスキルアップを重視し、AI活用を推進している。

—人材確保の状況
う話では、以前から、採用する応募者を増やす考えになり、シフトの柔軟性を保ちながら、10年前まではあったような、24時間体制で対応するシフト体制を、今では採用する人材のスキルアップを重視し、AI活用を推進している。

DXキーマンを選定

社内全体で人材の底上げを図る

—25年度の業績に
移した、通販関係は、健康食品と既存のインターネットからの案件が、社である。エネルギー、また、昨今の、AI活用を推進している。



かんてんCSフォーラム
経営本部 経営管理部長
平田 和義 氏

「現場を理解したAI運用が鍵に」という。人材確保の状況、う話では、以前から、採用する応募者を増やす考えになり、シフトの柔軟性を保ちながら、10年前まではあったような、24時間体制で対応するシフト体制を、今では採用する人材のスキルアップを重視し、AI活用を推進している。

Genesys Cloud CX のお困りごとは かんてん CSフォーラム へ!



経験豊富なエンジニア多数在籍

- ・コンタクトセンター運営業務経験のあるエンジニアが多数在籍。
- ・Genesys認定資格者も10名以上在籍。Genesys Cloud CX のエキスパートチームが、最適なコンタクトセンター運営を実現します。
- ・BYOCプレミス構成からBYOCクラウド構成への移行ご支援実績も多数。

Genesys Cloud CX 活用
自動応答ソリューション

AI ボイスボットソリューション

Leo Kani[®] 1.0

Powered by Nuance

Leo Kani[®] 2.0

Powered by Genesys Cloud CX

リアルタイム音声翻訳ソリューション

Leo Kani[®] Simul

Powered by AudioCodes

かんてんCSフォーラム デジタルイノベーショングループ

〒534-0024 大阪市都島区東野田町1-5-14 京橋フロントビル
Tel : 06-6121-7688 / mail : digital@kcsf.jp