

# 「1万人の職場コールセンターフォーラム」アンケート分析結果

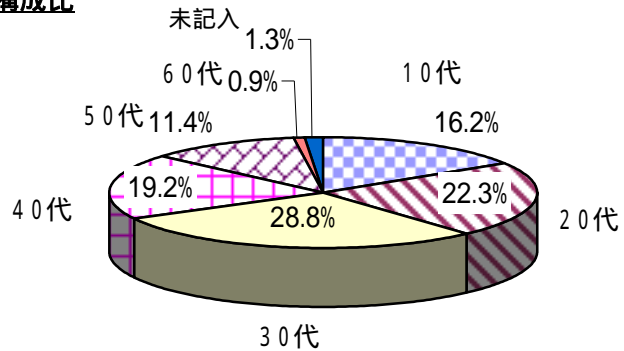
参加者数	450
アンケート回収数 (回収率)	229 50.9%

フォーラムへの参加については、10～30代層の若年者の割合が67.2%と高いが、40～50代の中高齢者も30.6%と高く、比較的関心があることがうかがえる。

## Q1 年齢

10代 (構成比)	37 16.2%
20代 (構成比)	51 22.3%
30代 (構成比)	66 28.8%
40代 (構成比)	44 19.2%
50代 (構成比)	26 11.4%
60代以上 (構成比)	2 0.9%
未記入 (構成比)	3 1.3%
	229

## 年齢別構成比

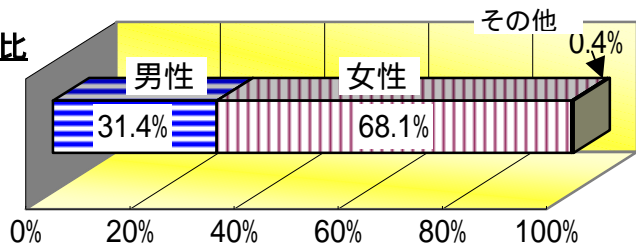


コールセンターは「女性の職場」というイメージが強いのか？女性の参加割合が男性の2倍以上もある。

## Q2 性別

男性 (構成比)	72 31.4%
女性 (構成比)	156 68.1%
不明 (構成比)	1 0.4%
	229

## 男女別構成比

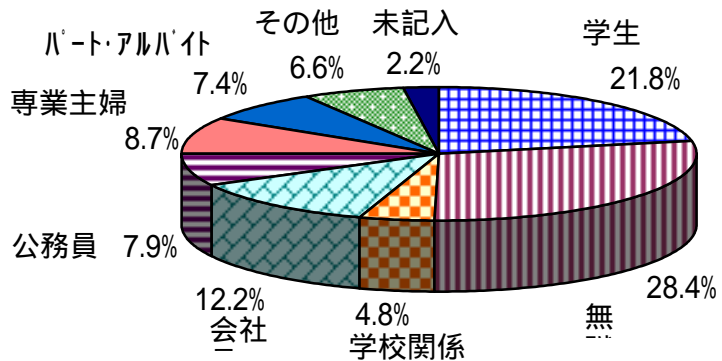


これから就職を迎える学生や無職者の参加割合が高い。

## Q3 職業

学生 (構成比)	50 21.8%
無職 (構成比)	65 28.4%
学校関係者 (構成比)	11 4.8%
会社員 (構成比)	28 12.2%
公務員 (構成比)	18 7.9%
専業主婦 (構成比)	20 8.7%
パート・アルバイト (構成比)	17 7.4%
その他 (構成比)	15 6.6%
未記入 (構成比)	5 2.2%
	229

## 職業別構成比



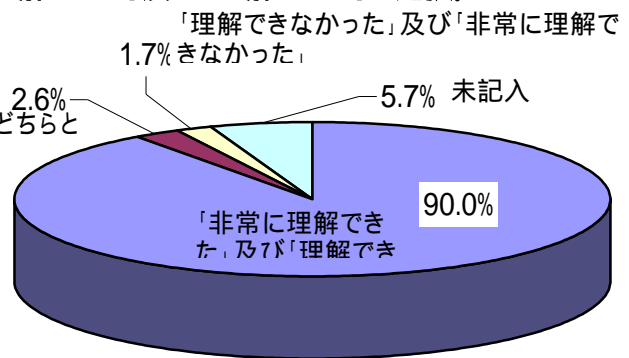
参加者の9割がフォーラムについて「非常に理解できた」及び「理解できた」を選択。

Q4フォーラムについて

非常に理解できた (構成比)	69 30.1%
理解できた (構成比)	137 59.8%
どちらとも言えない (構成比)	6 2.6%
理解しにくかった (構成比)	3 1.3%
非常に理解しにくかった (構成比)	1 0.4%
未記入 (構成比)	13 5.7%
	229

**理解度**

わからない(どちらとも言えない)

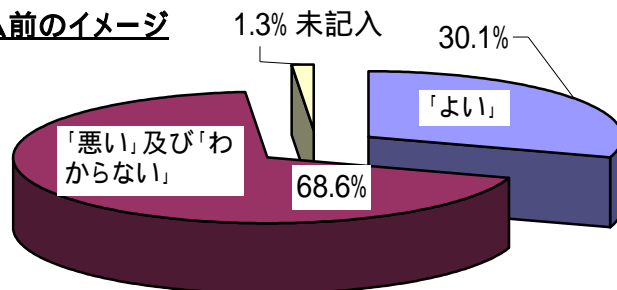


フォーラム前のコールセンターに対するイメージは、「悪いイメージ」及び「わからない」とする者が7割に近い高い割合。

Q5フォーラム前のコールセンターのイメージ

よいイメージ (構成比)	69 30.1%
悪いイメージ (構成比)	62 27.1%
わからない (構成比)	95 41.5%
未記入 (構成比)	3 1.3%
	229

**フォーラム前のイメージ**

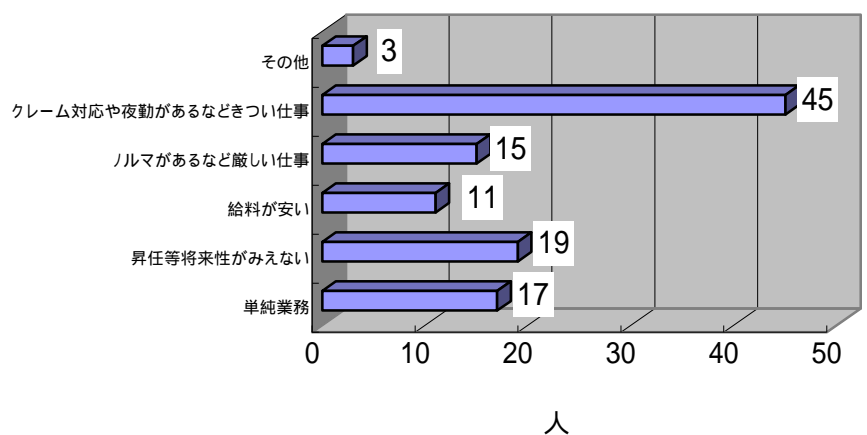


参加前の悪いイメージの内容については、「クレーム対応や夜勤などきつい仕事」、「昇任等将来性がみえない」、「単純業務」の順に割合が高くなっている。

Q6関連: どのような悪いイメージが多いのか

単純業務 (構成比)	17 15.5%
昇任等将来性がみえない (構成比)	19 17.3%
給料が安い (構成比)	11 10.0%
ノルマがあるなど厳しい仕事 (構成比)	15 13.6%
クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 (構成比)	45 40.9%
その他 (構成比)	3 2.7%

**参加前の悪いイメージ**



複数回答含む 110

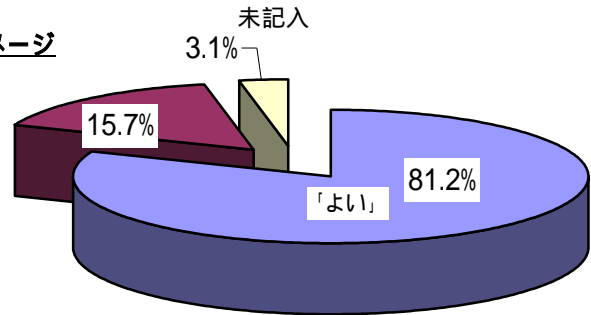
フォーラム前の「よいイメージ」の割合は3割程度であった(Q5)が、フォーラム後のその割合は8割に高まった。

Q7フォーラム後のコールセンターのイメージ

よいイメージ (構成比)	186 81.2%
悪いイメージ (構成比)	2 0.9%
わからない (構成比)	34 14.8%
未記入 (構成比)	7 3.1%
	229

フォーラム後のイメージ

「悪い」及び「わからない」



フォーラム前に「悪いイメージ」又は「わからない」と答えた157人中、118人(75.2%)が「よいイメージ」へ変化。

よいイメージ (構成比)	118 75.2%
悪いイメージ (構成比)	2 1.3%
わからない (構成比)	32 20.4%
未記入 (構成比)	5 3.2%
	157

「悪い」から「よい」イメージへ71%

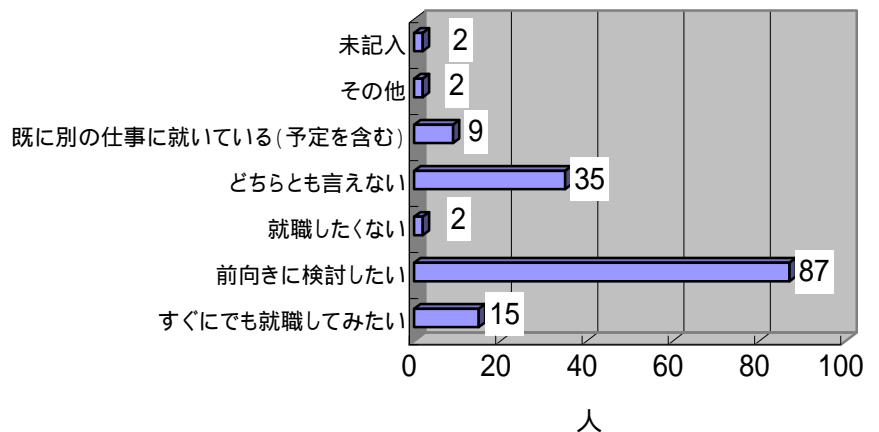
「悪い」	「よい」	44	71.0%
「悪い」	「悪い」	1	1.6%
「悪い」	「わからない」	15	24.2%
「悪い」	「未記入」	2	3.2%
「わからない」から「よい」イメージへ78%			
「わからない」	「よい」	74	77.9%
「わからない」	「悪い」	1	1.1%
「わからない」	「わからない」	17	17.9%
「わからない」	「未記入」	3	3.2%
		95	

参加者のうち、今後の就職対象者(学校関係者、会社員、公務員を除く者)のコールセンターへの就職については、「すぐにでも就職したい」と「前向きに検討したい」の合計が67.1%に達し、就職先としての関心が高まっている。

Q8コールセンターへの就職について

すぐにでも就職してみたい (構成比)	15 9.9%
前向きに検討したい (構成比)	87 57.2%
就職したくない (構成比)	2 1.3%
どちらとも言えない (構成比)	35 23.0%
既に別の仕事に就いている(予定を含む) (構成比)	9 5.9%
その他 (構成比)	2 1.3%
未記入 (構成比)	2 1.3%
	152

コールセンターへの就職



## 年齢×性別

男性は30代、40代、女性は20代、30代の層で参加割合が高い。

(単位:人、%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	未記入	合計
男性	5 6.9%	10 13.9%	25 34.7%	21 29.2%	9 12.5%	1 1.4%	1 1.4%	72 100.0%
女性	31 19.9%	41 26.3%	41 26.3%	23 14.7%	17 10.9%	1 0.6%	2 1.3%	156 100.0%
未記入	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
合計	37 16.2%	51 22.3%	66 28.8%	44 19.2%	26 11.4%	2 0.9%	3 1.3%	229 100.0%

下段は年代別の構成比

10～20代までは、圧倒的に女性の参加割合が高い。

(単位:人、%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	未記入	合計
男性	5 13.5%	10 19.6%	25 37.9%	21 47.7%	9 34.6%	1 50.0%	1 33.3%	72 31.4%
女性	31 83.8%	41 80.4%	41 62.1%	23 52.3%	17 65.4%	1 50.0%	2 66.7%	156 68.1%
未記入	1 2.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.4%
合計	37 100.0%	51 100.0%	66 100.0%	44 100.0%	26 100.0%	2 100.0%	3 100.0%	229 100.0%

下段は性別の構成比

## 年齢×フォーラム理解度

各年齢層で9割以上の理解が得られた(40代以上は100%の理解度)

(単位:人、%)

	非常に理解できた	理解できた	どちらとも言えない	理解しにくかった	非常に理解しにくかった	未記入	合計
10代	8 21.6%	26 70.3%	1 2.7%	1 2.7%	0 0.0%	1 2.7%	37 100.0%
20代	20 39.2%	24 47.1%	2 3.9%	1 2.0%	1 2.0%	3 5.9%	51 100.0%
30代	19 28.8%	38 57.6%	3 4.5%	1 1.5%	0 0.0%	5 7.6%	66 100.0%
40代	11 25.0%	29 65.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 9.1%	44 100.0%
50代	8 30.8%	18 69.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	26 100.0%
60代以上	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
未記入	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%
合計	69 30.1%	137 59.8%	6 2.6%	3 1.3%	1 0.4%	13 5.7%	229 100.0%

下段は理解度項目別の構成比

### 年齢×フォーラム参加前のイメージ

10～40代は「わからない」の割合が高く、50代は「よいイメージ」の割合が高い。  
(単位:人、%)

	よいイメージ	悪いイメージ	わからない(どちらとも言えない)	未記入	合計
10代	8 21.6%	14 37.8%	15 40.5%	0 0.0%	37 100.0%
20代	15 29.4%	13 25.5%	22 43.1%	1 2.0%	51 100.0%
30代	21 31.8%	16 24.2%	29 43.9%	0 0.0%	66 100.0%
40代	14 31.8%	12 27.3%	17 38.6%	1 2.3%	44 100.0%
50代	11 42.3%	6 23.1%	9 34.6%	0 0.0%	26 100.0%
60代以上	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	2 100.0%
未記入	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	3 100.0%
合計	69 30.1%	62 27.1%	95 41.5%	3 1.3%	229 100.0%

下段はイメージ項目別の構成比

### 年齢×フォーラム後のイメージ

各年代で「よいイメージ」の割合が7割を超え、「悪いイメージ」は20代に2人のみ。  
(単位:人、%)

	よいイメージ	悪いイメージ	わからない(どちらとも言えない)	未記入	合計
10代	32 86.5%	0 0.0%	4 10.8%	1 2.7%	37 100.0%
20代	41 80.4%	2 3.9%	7 13.7%	1 2.0%	51 100.0%
30代	51 77.3%	0 0.0%	13 19.7%	2 3.0%	66 100.0%
40代	36 81.8%	0 0.0%	7 15.9%	1 2.3%	44 100.0%
50代	22 84.6%	0 0.0%	3 11.5%	1 3.8%	26 100.0%
60代以上	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
未記入	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
合計	186 81.6%	2 0.9%	34 14.9%	6 2.6%	228 100.0%

下段はイメージ項目別の構成比

## 性別×フォーラム理解度

「非常に理解できた」及び「理解できた」割合は男性が84.4%、女性が92.3%。

(単位:人、%)

	非常に理解できた	理解できた	どちらとも言えない	理解しにくかった	非常に理解しにくかった	未記入	合計
男性	22 30.6%	39 54.2%	2 2.8%	1 1.4%	1 1.4%	7 9.7%	72 100.0%
女性	47 30.1%	97 62.2%	4 2.6%	2 1.3%	0 0.0%	6 3.8%	156 100.0%
未記入	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
合計	69 30.1%	137 59.8%	6 2.6%	3 1.3%	1 0.4%	13 5.7%	229 100.0%

下段は理解度項目別の構成比

## 性別×フォーラム参加前のイメージ

フォーラム前の「悪いイメージ」は、女性の方が割合が高い。

(単位:人、%)

	よいイメージ	悪いイメージ	わからない(どちらとも言えない)	未記入	合計
男性	29 40.3%	13 18.1%	29 40.3%	1 1.4%	72 100.0%
女性	40 25.6%	48 30.8%	66 42.3%	2 1.3%	156 100.0%
未記入	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
合計	69 30.1%	62 27.1%	95 41.5%	3 1.3%	229 100.0%

下段はイメージ項目別の構成比

## 性別×フォーラム後のイメージ

フォーラム後の「よいイメージ」は、男性が79.2%、女性が82.1%。

(単位:人、%)

	よいイメージ	悪いイメージ	わからない(どちらとも言えない)	未記入	合計
男性	57 79.2%	2 2.8%	8 11.1%	5 6.9%	72 100.0%
女性	128 82.1%	0 0.0%	26 16.7%	2 1.3%	156 100.0%
未記入	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
合計	186 81.2%	2 0.9%	34 14.8%	7 3.1%	229 100.0%

下段はイメージ項目別の構成比

## 職業×フォーラム理解度

理解度が高いのは専業主婦、その他、会社員、無職の順となっている。

(単位:人、%)

	非常に理解できた	理解できた	どちらとも言えない	理解しにくかった	非常に理解しにくかった	未記入	合計
学生	10 20.0%	33 66.0%	2 4.0%	2 4.0%	1 2.0%	2 4.0%	50 100.0%
無職	12 18.5%	48 73.8%	2 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	3 4.6%	65 100.0%
学校関係者	4 36.4%	6 54.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%	11 100.0%
会社員	15 53.6%	11 39.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 7.1%	28 100.0%
公務員	6 33.3%	10 55.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.1%	18 100.0%
専業主婦	10 50.0%	9 45.0%	0 0.0%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	20 100.0%
パート・アルバイト	4 23.5%	11 64.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	17 100.0%
その他	7 46.7%	7 46.7%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	15 100.0%
未記入	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	5 100.0%
合計	69 30.1%	137 59.8%	6 2.6%	3 1.3%	1 0.4%	13 5.7%	229 100.0%

下段は理解度項目別の構成比

## 職業×フォーラム参加前のイメージ

「よいイメージ」は全体で3割程度しかなく、学校関係者、学生が「悪いイメージ」を持っている割合が高い。

(単位:人、%)

	よいイメージ	悪いイメージ	わからない(どちらとも言えない)	未記入	合計
学生	10 20.0%	21 42.0%	18 36.0%	1 2.0%	50 100.0%
無職	18 27.7%	13 20.0%	33 50.8%	1 1.5%	65 100.0%
学校関係者	3 27.3%	5 45.5%	3 27.3%	0 0.0%	11 100.0%
会社員	14 50.0%	7 25.0%	6 21.4%	1 3.6%	28 100.0%
公務員	6 33.3%	1 5.6%	11 61.1%	0 0.0%	18 100.0%
専業主婦	4 20.0%	4 20.0%	12 60.0%	0 0.0%	20 100.0%
パート・アルバイト	6 35.3%	6 35.3%	5 29.4%	0 0.0%	17 100.0%
その他	6 40.0%	5 33.3%	4 26.7%	0 0.0%	15 100.0%
未記入	2 40.0%	0 0.0%	3 60.0%	0 0.0%	5 100.0%
合計	69 30.1%	62 27.1%	95 41.5%	3 1.3%	229 100.0%

下段はイメージ項目別の構成比

## 職業×フォーラム後のイメージ

「よいイメージ」がフォーラム前の3割から、フォーラム後は8割に上昇。  
(単位:人、%)

	よいイメージ	悪いイメージ	わからない(どちらとも言えない)	未記入	合計
学生	41 82.0%	2 4.0%	5 10.0%	2 4.0%	50 100.0%
無職	49 75.4%	0 0.0%	16 24.6%	0 0.0%	65 100.0%
学校関係者	11 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	11 100.0%
会社員	25 89.3%	0 0.0%	1 3.6%	2 7.1%	28 100.0%
公務員	16 88.9%	0 0.0%	2 11.1%	0 0.0%	18 100.0%
専業主婦	17 85.0%	0 0.0%	2 10.0%	1 5.0%	20 100.0%
パート・アルバイト	13 76.5%	0 0.0%	4 23.5%	0 0.0%	17 100.0%
その他	13 86.7%	0 0.0%	2 13.3%	0 0.0%	15 100.0%
未記入	1 20.0%	0 0.0%	2 40.0%	2 40.0%	5 100.0%
合計	186 81.2%	2 0.9%	34 14.8%	7 3.1%	229 100.0%

下段はイメージ項目別の構成比

## 学生、無職、専業主婦、パート・アルバイト×コールセンターへの就職

今後就職の対象者となりうる者の中で、「すぐにでも就職・・・」「前向きに検討・・・」との回答が各対象とも5割以上を占める。

(単位:人、%)

	すぐにでも就職してみたい	前向きに検討したい	就職したくない	どちらとも言えない	既に別の仕事に就いている(予定を含む)	その他	未記入	合計
学生	3 6.0%	24 48.0%	2 4.0%	19 38.0%	2 4.0%	0 0.0%	0 0.0%	50 100.0%
無職	5 7.7%	42 64.6%	0 0.0%	13 20.0%	3 4.6%	1 1.5%	1 1.5%	65 100.0%
専業主婦	4 20.0%	11 55.0%	0 0.0%	3 15.0%	0 0.0%	1 5.0%	1 5.0%	20 100.0%
パート・アルバイト	3 17.6%	10 58.8%	0 0.0%	0 0.0%	4 23.5%	0 0.0%	0 0.0%	17 100.0%
合計	15 9.9%	87 57.2%	2 1.3%	35 23.0%	9 5.9%	2 1.3%	2 1.3%	152 100.0%

下段は各対象者別の構成比





## 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	5	2	4	2	2	2, 3, 4, 5	1	6	コールセンターに限らず、なべて職場における心がけは、皆同じであると思いました。必要な情報は自ら取りに行くこと、スキルアップについての心がけを常に自ら持ち、向上心を持ち、技術の定着のため職場だけでなく、自分自身に対して付加価値をもたらせるよう努力することの必要性を感じました。
2	2	2	2	1	2	1	1	2	コールセンターの重要性を強く感じることができました。
3	5	1	2	2	1	-	1	2	
4	2	2	1	2	2	5	3	4	各会社の自慢話を聞いただけだった。いい事ばかり言っていたら、何かのネズミ講の会か宗教の会みたいだ。仕事は絶対いい事ばかりじゃないと思う。
5	3	1	5	-	3	-	1	5	「1万人の職場」と聞いても、内容はイメージできなかったのですが、実際に働く方の生の声や、資料により具体的な良いイメージを持つことができ有意義でした。
6	4	2	6	2	3	4	1	1	年齢制限があるので、やってみたいが、できないので残念です。
7	4	2	2	2	3	-	1	4	
8	4	2	2	2	2	3,5	1	2	
9	3	2	6	2	3	-	1	4	
10	3	2	2	2	2	2,5	1	2	良い話ばかりだったので、イメージは良くなかったが、良い話ばかりで逆に少し怖くなった。
11	3	2	2	-	3	-	1	2	
12	3	2	2	2	3	-	1	5	
13	1	2	1	2	3	-	1	2	コールセンターのイメージが変わりました。トークセッションはすごく話が分かりやすかったです。

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
14	4	2	2	2	1	-	1	2	
15	1	2	1	2	1	-	1	2	今まで思っていたのと違った一面を知ることができて良かったです。
16	3	1	5	2	3	-	1	5	今回のようなフォーラムを開催することにより、コールセンターがどういうものなのかということが分かる。もっともっとPRすべきだと思う。
17	3	1	5	2	1	-	1	5	CCは沖縄経済を牽引しています。がんばってください。BTOやBPOもありますので「コールセンター」に替わるネーミングが必要かと思います。
18	1	2	1	2	2	5	1	2	今回、皆さんのお話を聞いて、コールセンターの業務についてのイメージが変わりました。コールセンターは沖縄では凄く身近にある職業だけど実況は全く知らなかったのが、実況を知るいいきっかけになりました。本日はありがとうございました。
19	1	2	1	1	2	2,5	1	2	今回、参加してたくさんのお話をきかせてもらい、コールセンターへのイメージがとても変わりました。今まで悪いイメージをもっていたのですが話を聞き良いイメージになりました。私も就職するときは、コールセンターも前向きに考えてみようと思いました。今回、参加してみて良かったです。
20	4	1	5	2	3	-	3	5	コールセンターの業務も様々であり、今回のフォーラムだけで良い、悪いの判断はできないと思う。どんな仕事も本人のやる気の問題だと思う。
21	3	2	4	2	2	2,5	1	2	
22	4	1	5	-	1	-	1	5	
23	3	1	5	2	2	5	1	5	
24	2	2	5	1	3	1,3,5	1	5	
25	3	1	5	2	1	-	1	5	
26	3	2	3	2	3	-	1	2	コールセンターについて、分からない部分がありましたが、今回理解できました。生徒への就職案内の際にも、生の声(現場の方々)を伝えていきたいと思っています。ありがとうございました。

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
27	2	2	2	1	3	-	1	2	現場の声が聞けてよかったです。具体的に仕事内容を知ることができ、コールセンターに興味がわいてきました。
28	2	2	2	2	3	-	1	2	それぞれの分野の専門知識が必要である。でも初めてでも”やる気”があれば進んでいけるということが分かってよかったです。
29	2	2	2	2	1	-	1	4	
30	3	1	5	1	3	-	1	5	
31	3	1	5	2	3	-	1	5	研修制度とコミュニケーション、やる気がキーワードとなり、コールセンターは働きやすい職場になる。体験制度もあるので、求職者はチャレンジしてほしいと思いました。
32	5	2	2	1	1	-	1	4	
33	3	2	2	-	3	-	1	2	現場の生の声が聞けて、ますますコールセンターへの関心が高まりました。ありがとうございます。
34	4	2	7	2	3	-	3	1	コールセンターの就職試験を受けましたが、落ちてばかりでした。今日のフォーラムは、コールセンターに就職できることを前提に語られているように思いました。私のような立場の者にとってはあまりにも虚しい内容でした。
35	2	1	4	1	1	-	1	6	正社員雇用が素晴らしいという点は理解できるが、仕事のやりがいという点において、雇用形態があまり関係のないことであることが、伝わったかどうか心配である。
36	2	2	2	1	3	-	1	2	コールセンターという仕事を知るキッカケで参加して良かったです。興味をいただくことができました。ありがとうございます。
37	3	2	3	1	1	-	1	3	いろいろな体験談などお聞きすることができ、とてもよかったです。今まで以上に学生に対してコールセンターの業務を伝えることができると実感しています。今後の人材育成の中でも必要なスキルとして取り入れていけたらと思っています。
38	4	1	3	2	3	-	1	-	・就職後の定着が良い方向にきている点が良かった ・コールセンター事業の職場環境を安定させ、安心して子供達を送れる方向に更にもっていきいけるようお願い致します。
39	4	2	2	1	1	-	1	4	トークセッションがとともよかったです。一人一人の方がとても言葉づかいが美しくわかりやすかったし、生き生きと自信をもって仕事に取り組んでいることがよくわかりました。

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
40	2	1	1	1	2	1,2,5	1	2	佐久本さんの話を聞いてすごく感動しました。市役所に何度も足を運んで「ビルに魂をそそぎます」と主張したとの話がとても良かったです。トークセッションで名嘉山さんの「他の技術も身につけた」という夢、目標や津覇さんや豊永さんの「やる気が一番大事。やる気、本気、ホンキ、元気」のフレーズがとても印象に残っています。素晴らしい講演ありがとうございました。
41	5	2	8	1	2	1,3,5	1	1	仕事に対して学習意欲や向上心がとても必要なことなどを知ることが……
42	4	2	7	-	2	5	1	1	・佐久本さんの講演は感動的で涙が出ました。特に地元を目を向けて自分達の足で、学校現場へアプローチし、次世代育成にも力を入れているほど、仕事に誇りをもっていることが伝わってきた。 ・CCに対するイメージが、すごく明るくなってきたと同時に沖縄にも改めて誇りがもてた。 ・6人から生の声を聞けてすごく良かった。40代以上の雇用も期待したい。
43	2	2	7	2	1	-	1	2	
44	3	1	4	1	1	-	1	6	
45	5	1	8	2	1	-	1	2	
46	3	2	6	1	1	-	1	1	今回のフォーラムはとても良かったと思いますが……。『うちなんちゅ』というフレーズが少し気になりました。会場の皆さんのやる気を起こさせているのだと思いますが、内地の人間としては少し悲しく思いました。『うちなんちゅ』『ないちゃー』『しまないちゃー』は差別用語だと思いますよ。コミュニケーション、グローバル、へんなーをうたう方達なら少し気を付けてほしいです。
47	2	2	4	1	1	-	1	-	
48	2	2	4	2	3	-	1	5	より多くの人にコールセンターについて理解してほしい。観光業に次ぐ、沖縄を代表する職になってほしい。もっと賃金をあげてほしい。県内では高い設定だが、本土と比べるとまだ低すぎる。
49	1	2	1	2	3	-	1	1	クレーム対応など、とてもストレスがかかりそうな仕事だけど、働いてみたいと思いました。
50	4	1	4	2	3	-	1	6	沖縄の若者に対するコミュニケーションプログラムを！！ 各コールセンターも協力したいと思います。

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
51	3	1	1	2	2	5,6	-	4	正社員での雇用をもっと増やしてほしい。
52	4	2	3	2	2	1,2,3,4,5	1	5	本人のやる気さえあれば職場としては悪くない。研修制度が充実しているのでもうやってみるという姿勢が大事かも。県内にいながらグローバルな環境で働けるというのもすばらしい。
53	4	2	2	2	2	4,5	1	2	
54	3	1	7	1	1	-	1	1	
55	2	2	2	2	3	-	3	2	
56	3	2	1	1	2	5	1	2	
57	4	1	5	1	3	-	1	5	基調講演すばらしかったです。トークセッションも、うちなーんちゅも頑張っているんだなーと頼もしく思いました。いいフォーラムでした。学生さんたちへの刺激になることを期待します。
58	3	2	2	2	3	-	1	2	ストレスの多いだけの仕事ではないことがわかりました。
59	2	1	-	-	3	-	-	-	
60	4	2	7	-	2	1,5	1	5	
61	4	1	4	2	1	-	1	-	今後も学校関係者に説明するこのような機会を設けてほしい。
62	4	1	8	1	2	4,5	1	6	沖縄の県民性がコールセンターにむいていることがわかり、様々な会社で全国のトップレベルの実績があることを沖縄人として誇りに思った。
63	3	1	2	2	3	-	3	4	電話にて、お客様と1対1での会話で、思いが伝わらないなどトラブルが多く、ストレスになるケースで転職された方々多いと聞いています。

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
64	3	2	4	1	1	-	1	-	明確な目標を持って仕事に取り組むことで、コールセンターというフィールドで自己実現できるのだと感じた。良い部分だけでなく、ストレスや雇用形態(非正規社員)について、もっと踏み込んだ話を聞きたかった。パネリストの職位を合わせた方がよりおもしろかったと思う。
65	1	2	1	4	3	-	3	4	
66	3	2	4	2	3	-	1	5	
67	5	2	6	1	3	-	1	2	
68	4	1	4	1	1	-	1	-	コールセンターの現状、将来性をどんどん普及してほしい。
69	3	2	1	2	2	1	1	2	
70	3	2	7	2	3	-	1	2	
71	4	1	4	1	2	2	1	2	
72	5	1	2	2	3	-	1	-	
73	5	1	5	2	1	-	1	5	
74	5	2	6	1	2	2,5	1	2	コールセンターのイメージが大変変わり、コールセンターで働く夢が持てました。
75	5	2	6	1	1	-	-	2	
76	5	2	2	2	2	3,5	3	2	

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
77	6	2	6	1	2	3,5	1	6	
78	6	1	2	2	3	-	1	6	
79	4	1	5	1	3	-	1	-	社員の採用形態について、たとえば紹介する場合に契約社員なのか正社員なのかで状況が違っていた。しかしながら、採用形態は別として、現在働いている皆さんの声を聞いてみると、元気があり、やる気があれば、生き生きできることを感じた。
80	3	2	2	2	3	-	1	2	何も資格がなく、簡単に仕事が見つかりませんでした。こんな私でもコールセンターなら働けるのではないかと希望を持ちました。
81	3	2	2	2	2	2,4,6	3	2	佐久本さんの人件費が安いから沖縄ではなく、優秀な人材がいるから沖縄へ仕事をというコメントは心に残りました。沖縄へ進出する理由が、"日本語が使えて人件費が安い"というものだ聞いていて、私自身不満に思っていました。ただ沖縄人の努力次第で価値なんて変化させる事ができるかもしれないと思いました。コミュニケーションスキルを上げる学校が必要だと思います(一般向け)。参加できてよかったです。ありがとうございました。
82	5	1	5	2	3	-	1	2	
83	3	1	8	1	1	-	1	5	
84	3	2	5	1	1	-	1	5	
85	5	2	6	2	3	-	1	2	
86	3	2	6	1	3	-	1	2	やってみたいと思う気持ちが、強くなってきました。
87	3	2	6	2	3	-	1	2	イメージがかわりました。
88	3	1	4	1	1	-	1	5	
89	3	1	5	2	3	-	1	-	第2の産業にしたいというところは好感が持てた。是非自治体に対しても業務をとっていくというスタンスで営業にきてほしいと思う。



# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
90	2	2	4	1	3	-	1	5	コールセンター業務を行うにあたり、人間性や県民性が高く評価されていると新聞の情報等で知っていたが、実際にお仕事にたずさわの方々からお話を聞いて実感がわきました。また、これほどの関心が高いというのも意外でした。
91	2	2	7	1	1	-	1	5	貴重な講演が聴けて勉強になりました。ゲストの方々の気さくにリラックスして2H過ごせました。本日はありがとうございました。お疲れ様でした。
92	2	2	1	2	2	2	1	2	
93	2	1	1	5	2	2	2	3	
94	3	1	2	2	3	-	3	4	幅広い知識が必要になるのだろうというところから、コールセンターで働くというのは、尻込みしてしまいます。利用者側からの意見としては、必要となるときにつながりにくいというイメージがある。
95	2	2	7	2	1	-	1	2	
96	2	2	8	1	1	-	1	2	いろいろな内容があるとわかった。日々勉強ということがすごかった。
97	2	2	2	2	3	-	1	1	
98	2	2	7	2	2	4,5	3	2	
99	4	2	2	2	3	-	1	2	
100	2	2	3	1	2	5	1	2	
101	3	1	4	-	2	2,5	-	5	
102	2	2	7	2	2	1,4	3	2	私は失業者で、現在求職活動中でして、本日のフォーラムを通して、コールセンターの仕事をするにあたって必要な技術・コミュニケーション能力やモラルについて知ることができ良かったです。只、5,6人の高校生がとても目障りだったので、聞かずに退場して頂きたかったです。その点以外は大変満足しております。

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
103	4	1	2	2	3	-	1	2	
104	4	2	2	1	1	-	1	2	
105	3	2	2	2	1	-	1	2	コールセンターのお仕事は、日々勉強が必要なんだということがよくわかりました。コールセンターの役人の方々のご意見ががとても参考になりました。あと、司会進行なされていた方が、抜群にうまくて、まとまっていた。
106	2	1	1	2	1	-	1	2	
107	5	2	7	2	3	-	1	2	
108	3	1	3	2	2	5	1	5	コールセンターの職場体験等を中学高校で行っていけば、もっと「職」に対するイメージが良くなるのではないのでしょうか？様々な業種のコールセンターが沖縄にあるということを知ってもらい、「夢」をもち続けるようになってもらいたい。(中学校教諭)
109	2	1	1	4	3	-	2	3	
110	4	1	8	2	2	1	1	-	
111	1	-	7	2	2	2,5	1	2	
112	5	1	4	2	1	-	1	2	コミュニケーション能力は、本人の自信になり、大人としての成長につながる。対面にもものおじしくなる。仕事の自信にもつながる。契約社員であれ、経験が本人の成長になる。
113	3	2	2	2	1	-	1	2	
114	5	1	4	1	1	-	1	5	
115	3	1	-	3	3	-	3	4	
116	3	2	7	2	3	1,4,5	3	5	やはり、少なくとも、苦情処理をするのは精神的にしんどいと思う。社内の人間関係が大切だと思う。

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
117	2	1	1	-	3	-	1	2	コールセンターに対する印象がよくなった。
118	1	1	1	2	1	-	1	2	コールセンターのイメージがとても変わりました。
119	1	1	1	1	2	1	1	2	単なる電話対応の仕事ではないんだとわかった。初心者では無理だとおもっていたが、ちゃんと教えてくれるのはとてもいいと思いました。
120	1	1	1	1	2	5	1	2	このフォーラムに参加できてとてもよかった。前よりもとてもよいイメージがもてた。
121	5	2	2	2	3	-	1	4	幅広い職務があり、多くの方に広き門である事がわかった。
122	3	2	6	4	3	-	3	4	頑張れば、とか、やる気があれば、とかばかりで具体的な話はない。結局、コールセンターは電話の取り次ぎというイメージのままでした。「働きやすい、いいよ～！」というだけでは、一步は踏み出せません。
123	3	1	8	2	1	-	1	5	1万人もの雇用を生み出したコールセンターへの着目は大成功であると思いますが、今後どのようにこれを定着させるかが重要であると思いました。
124	2	2	2	2	2	-	3	4	私は沖縄移住者ですが、「沖縄」と「うちなんちゅ」を連呼するのはどうかと思いました。私は沖縄に住み続ける覚悟でこちらに来ましたが、「うちなんちゅ」には一生なれることはない、どれだけ頑張っても「しまないチャー」にしかなれません。必要以上に連呼するのはやめて頂きたい。沖縄の人もそうかも知れないけれど、移住者も同じくらい就職に関しては不安を抱えていますよ。
125	5	1	2	2	1	-	1	4	
126	5	1	4	2	1	-	1	2	大変有意義な場でした。事務局の方々、ご苦労様でした。
127	4	1	3	2	1	-	1	5	勤務形態が1日も早く正社員になれば飛躍的に業界の環境が変わると思います。
128	5	2	2	2	3	-	1	1	
129	1	2	1	2	1	-	1	2	コールセンターは自分が思ってたより、いい仕事なんだと思いました。どんな仕事なのかもよくわかりました。私もやってみたいと思いました。

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
130	1	2	1	1	1	-	1	2	かたい仕事ではなくて、楽しそうで明るい仕事だと思いました。沖縄の仕事の事情も聞けてよかったです。子どものいる人でも気軽に働けるということを知って、とても良い仕事だと思いました。
131	3	1	2	2	3	-	1	2	
132	1	2	1	2	3	-	1	4	
133	1	2	1	2	2	5	1	4	
134	4	1	4	2	-	-	-	-	想定以上の出席者に驚くとともに、就業を検討している人たちがもっと突っ込んだ分科会などを催したらよいと思った。
135	-	1	-	2	3	-	-	-	
136	4	1	4	2	3	-	1	-	非常に多岐にまたがっている業務内容であるのが分かった。各企業はイメージ的に良い部分の紹介に終始している感があった。結局一部を除けば、契約社員としての採用であり、将来的に不安が残る面も働く側はもってしまう(企業上位の契約)切り捨てやすい?
137	4	2	2	2	2	4,5	3	4	
138	3	1	4	-	2	2,3	3	6	やる気次第では、成長しながら仕事ができる職場を感じた。女性の職場というイメージが強い(男性が入りづらい)。
139	4	2	2	2	3	-	1	4	
140	1	2	1	2	3	-	3	4	
141	3	2	6	1	2	4	1	2	年齢制限がないと聞いて、ありがたい仕事だと思った。資格や経験がなくても受け入れる体制や、育成してくれるところがとても良い。自分でもできそうだとやる気が出た。ありがとうございました。
142	1	1	1	1	3	-	1	2	前向きに取り組む事は、大事なことだと感じました。組織力に加え、チームワークで仕事に取り組む佐久本さんは、とてもカッコ良く、すばらしく見えた。私も、給与等の事を考えずに数少ないチャンスを活かして生きたい。

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
143	1	2	1	2	3	-	-	4	
144	1	2	1	2	1	-	1	4	
145	2	2	2	1	1	-	1	2	
146	2	2	7	1	3	2	1	2	生活費のため今のパートは続けて、仕事後に受けられる研修とかがあれば助かります。6:00～の研修とかがありますか？
147	5	2	6	2	1	-	1	-	
148	4	1	-	2	1	-	3	2	
149	1	2	1	2	3	-	1	2	
150	1	2	1	2	3	-	1	2	
151	2	2	7	2	2	1,3,5	1	2	
152	1	2	1	2	2	5	1	4	
153	1	2	1	2	2	1,5	3	4	結構簡単になれると思っていたけど、佐久本さんが1か月半ずっと勉強して、それでもまだまだ電話が取らせてもらえないと聞いてびっくりしました。あと、クレームが10%くらいと聞いてびっくりしました。コールセンターの仕事は大変だけどやりがいのある大切な仕事だと思いました。
154	1	2	1	2	2	1,5	1	4	今まで、コールセンターについてちゃんと知ることができていなかったのが、今回のフォーラムは、かなり良い勉強になりました。コールセンターに対するイメージも結構変わりました。これからの就職活動に役立てていきたいです。
155	1	2	1	2	3	-	1	4	「コールセンター」って言っても全然分からなくて、ただ電話を取るだけっていうイメージがとても強かったけど、今回フォーラムを聞いて、大変さや厳しさなどたくさん学べました。

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
156	1	2	1	-	3	-	1	2	コールセンターは、難しい技術とかが必要になってくると思っていたけど、未経験者でも出来るようになって聞いたので少し安心しました。本をたくさん読めと言っていたので、たくさん読んでいきたいです。頑張りたいです。
157	1	2	1	3	3	-	3	2	良い話も聞けたけど、専門用語などが難しく理解できないところも多くありました。やっぱり技術が必要になってくるんだなと思いました。
158	1	2	1	2	2	1,5	1	4	
159	1	1	1	2	2	5	1	2	
160	2	2	1	2	1	-	1	4	コールセンターと聞くと悪いイメージを想像してしまっていたが、実際にコールセンターで働いている人の話を聞いて、コールセンターに対する考えが少し変わった。
161	3	2	2	2	1	-	1	2	今、身内の者が実際にコールセンターで働いていて、楽しくやっているの、私も働いてみたいです。
162	1	2	1	2	2	2,4	1	5	
163	3	2	1	2	2	2,4,5	1	2	いろいろな意味で可能性ということに気がつきました。とても良い講演でした。
164	1	2	1	2	1	-	1	1	
165	5	2	2	2	1	-	1	2	
166	1	2	1	2	1	-	1	4	
167	1	2	1	2	2	5	1	2	
168	1	2	1	2	2	4	1	4	
169	3	2	2	3	1	-	1	2	

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
170	3	1	4	1	1	-	1	6	
171	5	2	5	2	3	-	3	5	
172	3	2	2	2	3	-	1	2	お話を聞いて、色々勉強になりました。コールセンター業務の中のクレーム対応という部分が気になっていましたが、考え次第だと(思い違いに)気づきました。お客様の伝えたいことをじっくり伺い、会社のためになるという思いなんだと知りました。沖縄の人材力というのを意識され、良かったと思いました。
173	2	2	2	-	3	-	1	2	近々、コールセンターへの採用試験を予定していて、もっとコールセンターの仕事を知りたいと思って参加しました。今回参加してみてよかったし、もっと前向きな気持ちになれました。頑張ってみようと思いましたが、自分自身のレベルアップができるということに期待が膨らみました。
174	3	2	6	2	2	5	3	4	
175	5	2	2	1	3	-	3	2	
176	2	2	2	1	3	-	1	2	
177	3	1	3	1	1	-	1	6	コールセンターに対する印象は以前より良くは感じていましたが、本日のフォーラムに参加し、さらにその感を強くしました。専門学校で就職を担当しておりますので、学生にどんどんコールセンターを進めていきたいと思えます。
178	3	2	4	1	1	-	1	6	職場体験の具体的な機会の案内や、学生の職場体験プログラムについても案内があると良いと思いました。
179	3	2	8	1	3	-	1	2	沖縄の人材は評価されていると聞けが、賃金の面のイメージが悪い。人材=評価=賃金も上がるのは当然と思う。
180	2	2	7	2	1	-	1	2	多様な部門のCCの方の仕事の話を聞かせていただき、貴重な時間を過ごせました。ありがとうございました。
181	4	1	4	1	1	-	1	2	
182	2	2	8	2	1	-	1	2	

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
183	3	2	8	3	2	5	3	2	土、日休みのコールセンターがあればすぐに就職したいです。保育園がありますので。
184	2	2	4	2	2	1,4	1	5	コミュニケーションスキル、向上心を持つことの大切さを再認識することができました。結婚、出産の不安がありましたが、本人次第ということにも安心しました。
185	2	2	6	2	3	-	1	2	ビジネスマナーを身につける場として、とてもいいなと思いました。
186	5	2	3	1	2	2,3,5	1	2	いいところも良いが、悪いところもあげて、その対処とかも聞きたかった。いいところばかりだと故意を感じる。
187	4	2	2	2	1	-	1	5	
188	5	2	3	2	2	2	1	-	コールセンターで働く人材の育成に対する意欲がわいてきました。
189	2	2	1	2	-	-	1	4	
190	2	2	7	1	1	-	1	5	
191	3	2	-	1	1	-	1	6	
192	1	2	1	1	3	-	1	4	
193	4	2	2	2	2	3,5	1	2	イメージが変わった。
194	4	1	5	1	1	-	1	2	高校生向きのお話しをもう少しあれば良かった。内容として25歳以上には特に良いと思うが、高校生へのインパクトが少ないと感じた。
195	4	1	3	-	3	-	1	5	
196	3	1	2	2	1	-	1	2	コールセンターの生の声が聞けたので、とても良かったと思います。もっとオペレーターの声が聞きたかった。



# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
197	2	2	8	1	2	1	1	2	生の声が聞けて非常に良かったです。
198	4	1	2	2	1	-	1	1	
199	2	2	6	2	3	-	1	1	
200	2	1	1	3	3	-	1	2	
201	-	2	6	1	3	-	1	1	更にスキルアップして、挑戦していきたい。
202	2	2	4	1	2	6	1	5	今回のフォーラムで、コールセンターの素晴らしい面をしっかりとアピール出来ていたと思います。人間の心理として、自分が受けた悪いイメージをアウトプットすることが強いと思うので、もっとこういう機会を設けて、コールセンターの良い面、素晴らしい面をアウトプットし、よいイメージを作り上げることが大事だと思います。
203	4	2	6	1	3	-	1	2	コールセンターに就職するには、PCの技術がかなりいるのではという心配があります。
204	3	2	2	2	1	-	1	2	情報は自分で得るという言葉聞いて、かなり厳しい感じがしました。ただ、電話を取るだけでなく、自分の努力次第でどう変わっていくか、ということを考えさせられました。
205	2	2	2	3	1	-	3	5	年齢にかかわらず、やる気があればやっていける事がわかった。パソコンや接客用語などを1から10まで、丁寧に教えてくれて、さらに、自分の向上心でさらに上へと将来が光り輝いて見えました。興味はありますが、本土で働く夢もあります。新しい仕事を探すことになったらその一つにコールセンターも加え仕事探をしたいと思います。
206	2	2	2	1	3	-	1	2	フォーラムに参加する前と比べて、コールセンターについて理解ができて、良かったです。
207	3	2	2	2	2	5	3	2	
208	-	2	2	1	-	-	1	2	人間として、自分の持っているスキルをレベルアップして、成長できる職場にできたらと思います。
209	4	2	6	1	1	-	1	2	

# 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
210	2	2	2	2	3	-	1	2	佐久本さんの沖縄でしかできない、沖縄でなくてはいけないと言われるコールセンターを目指していきたいという言葉にとても共感できました。これからは、観光業以外にも注目される職業が増えると良いと思います。
211	2	2	2	2	3	-	1	2	やはり、現場の方の生の声が聞けたこと、とても貴重な時間を過ごせました。
212	4	2	2	2	3	-	1	1	
213	3	2	2	1	3	-	3	2	
214	3	2	2	2	3	-	3	2	
215	2	1	4	1	1	-	1	2	
216	4	2	2	2	2	5	3	4	
217	3	2	2	2	3	-	1	2	自分の努力次第で頑張れる仕事だと思いました。
218	3	2	6	2	3	-	1	2	フォーラムに参加して、不安だった(漠然とした悪いコールセンターのイメージがあったので)思いが払しょくできました。大変貴重な時間でした。
219	4	2	2	2	2	5	3	4	
220	2	1	2	2	3	-	3	1	
221	3	2	2	2	2	-	3	2	
222	4	2	8	2	3	-	1	2	年齢層が幅広いことと、PC操作できなくとも研修が受けられると聞き勇気が出ました。
223	4	1	8	2	3	-	3	5	

## 1万人の職場コールセンターフォーラムに関するアンケート調査結果

- Q1(年齢) 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上  
 Q2(性別) 1.男性 2.女性  
 Q3(職業) 1.学生 2.無職 3.学校関係者 4.会社員 5.公務員 6.専業主婦 7.パート・アルバイト 8.その他  
 Q4(フォーラムについて) 1.非常に理解できた 2.理解できた 3.どちらとも言えない 4.理解しにくかった 5.非常に理解しにくかった  
 Q5(参加する前のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q6(Q5関連:悪いイメージとはどのようなイメージか)  
 1.単純業務 2.昇任等将来性がみえない 3.給料がやすい 4.ノルマがあるなど厳しい仕事  
 5.クレーム対応や夜勤があるなどきつい仕事 6.その他  
 Q7(参加した後のコールセンターのイメージ)  
 1.よいイメージ 2.悪いイメージ 3.わからない(どちらとも言えない)  
 Q8(コールセンターへの就職について)  
 1.すぐにでも就職してみたい 2.前向きに検討したい 3.就職したくない 4.どちらとも言えない  
 5.既に別の仕事に就いている(又は予定している) 6.その他

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
224	4	2	8	2	1	-	1	5	CC、ひいては沖縄県の未来は明るいと感じました。
225	2	2	8	1	3	-	1	2	
226	3	1	4	1	3	-	1	5	
227	1	2	1	2	3	-	1	5	コールセンターの事情とか分かってよかったです。機会があれば会社の様子とか見てみたいなあと思いました。みんなでグッジョブ。
228	1	2	1	1	1	-	1	1	最初は悪いイメージだったけど話を聞いた後は良いイメージになった。他のフォーラムもやってほしい。
229	1	2	1	1	3	-	1	4	思ってたイメージとは全然違って良かったと思いました。みんなでグッジョブ。