

# 2017-2022年中国呼叫中心行业市场深度调研及投资前景分析报告

报告大纲

## 一、报告简介

智研咨询发布的《2017-2022年中国呼叫中心行业市场深度调研及投资前景分析报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<https://www.chyxx.com/research/201703/502554.html>

报告价格：电子版: 9800元 纸介版：9800元 电子和纸介版: 10000元

订购电话: 010-60343812、010-60343813、400-600-8596、400-700-9383

电子邮箱: sales@chyxx.com

联系人: 刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、报告目录及图表目录

中国呼叫中心发展始于1998年，截至2014年底，中国呼叫中心企业近1700家，产业总坐席数保守估计超过120万席，直接从业人数超过300万人，累计投资规模超过1150亿元，在全国范围内建成的以呼叫中心为主导产业的专业园区超过60个。中国呼叫中心产业已渗透中国56个行业，目前在互联网、电商、通信、金融等服务性行业中比例较高。

目前中国呼叫中心的模式主要有企业自建呼叫中心和外包呼叫中心。主体运营模式特征以自建模式居主流，外包模式健康发展，托管模式期待突破。全国近77%的呼叫中心属自建，19%左右属外包模式，托管模式的呼叫中心很少。

呼叫中心在中国分部具有很强地域性，主要分布在华东、华北、华南等区域，华中和西南地区是近年来呼叫中心转移发展起来的新兴地区。目前中国形成了长三角、环渤海、东三省、中部、珠三角、川黔渝六大呼叫中心产业集群，这六大集群呼叫中心坐席人员规模占全国93%。其中川黔渝产业集群比重占7%，主要是成都、重庆、贵阳、遵义四市。在外包商业型呼叫中心和，地域性更为明显。主要分布在北京、上海、广州和深圳等经济发达地区。另外近几年来，由于大连的特殊位置，对日韩业务的外包呼叫中心发展迅猛。这主要得益于大连的地理位置和语言人才资源。整体上看，中国的呼叫中心产业正处于从起步阶段向成熟阶段迈进的过程中，不仅发展速度较快，业务范围也在不断延伸和升级。预计到2020年中国呼叫中心坐席席位将超过200万。

智研咨询发布的《2017-2022年中国呼叫中心行业市场深度调研及投资前景分析报告》共十四章。首先介绍了呼叫中心相关概念及发展环境，接着分析了中国呼叫中心规模及消费需求，然后对中国呼叫中心市场运行态势进行了重点分析，最后分析了中国呼叫中心面临的机遇及发展前景。您若想对中国呼叫中心有个系统的了解或者想投资该行业，本报告将是您不可或缺的重要工具。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

报告目录：

### 第一章 呼叫中心行业相关概述

#### 1.1 呼叫中心行业定义及特点

##### 1.1.1 呼叫中心行业的定义

##### 1.1.2 呼叫中心行业产品/服务特点

#### 1.2 呼叫中心行业统计标准

##### 1.2.1 呼叫中心行业统计口径

##### 1.2.2 呼叫中心行业统计方法

### 1.2.3 呼叫中心行业数据种类

### 1.2.4 呼叫中心行业研究范围

## 1.3 呼叫中心行业经营模式分析

### 1.3.1 生产模式

### 1.3.1 采购模式

### 1.3.1 销售模式

## 第二章 呼叫中心行业市场特点概述

### 2.1 行业市场概况

#### 2.1.1 行业市场特点

#### 2.1.2 行业市场化程度

#### 2.1.3 行业利润水平及变动趋势

### 2.2 进入本行业的主要障碍

#### 2.2.1 资金准入障碍

#### 2.2.2 市场准入障碍

#### 2.2.3 技术与人才障碍

#### 2.2.4 其他障碍

### 2.3 行业的周期性、区域性

#### 2.3.1 行业周期分析

##### (1) 行业的周期波动性

##### (2) 行业产品生命周期

#### 2.3.2 行业的区域性

### 2.4 行业与上下游行业的关联性

#### 2.4.1 行业产业链概述

#### 2.4.2 上游产业分布

#### 2.4.3 下游产业分布

#### 2.4.4 行业产业链特征

## 第三章 2014-2016年中国呼叫中心行业发展环境分析

### 3.1 呼叫中心行业政治法律环境（P）

#### 3.1.1 行业主管部门分析

#### 3.1.2 行业监管体制分析

#### 3.1.3 行业主要法律法规

#### 3.1.4 相关产业政策分析

#### 3.1.5 行业相关发展规划

- 3.1.6 政策环境对行业的影响
- 3.2 呼叫中心行业经济环境分析（E）
  - 3.2.1 宏观经济形势分析
  - 3.2.2 宏观经济环境对行业的影响分析
- 3.3 呼叫中心行业社会环境分析（S）
  - 3.3.1 呼叫中心产业社会环境
  - 3.3.2 社会环境对行业的影响
- 3.4 呼叫中心行业技术环境分析（T）
  - 3.4.1 呼叫中心技术分析
    - （1）技术水平总体发展情况
    - （2）中国呼叫中心行业新技术研究
  - 3.4.2 呼叫中心技术发展水平
    - （1）中国呼叫中心行业技术水平所处阶段
    - （2）与国外呼叫中心行业的技术差距
  - 3.4.3 行业主要技术发展趋势
  - 3.4.4 技术环境对行业的影响

#### 第四章 全球呼叫中心行业发展概述

- 4.1 2014-2016年全球呼叫中心行业发展情况概述
  - 4.1.1 全球呼叫中心行业发展现状
  - 4.1.2 全球呼叫中心行业发展特征
  - 4.1.3 全球呼叫中心行业市场规模
- 4.2 2014-2016年全球主要地区呼叫中心行业发展分析
  - 4.2.1 欧洲呼叫中心市场分析
    - （1）欧洲呼叫中心行业发展现状
    - （2）欧洲呼叫中心行业市场规模
  - 4.2.2 美国视频会议系统市场分析
    - （1）美国呼叫中心行业发展现状
    - （2）美国呼叫中心行业市场规模
  - 4.2.3 日韩呼叫中心市场分析
    - （1）日韩呼叫中心行业发展现状
    - （2）日韩呼叫中心行业市场规模
- 4.3 2017-2022年全球呼叫中心行业发展前景预测
  - 4.3.1 全球呼叫中心行业市场规模预测
  - 4.3.2 全球呼叫中心行业发展前景分析

#### 4.3.3 全球呼叫中心行业发展趋势分析

#### 4.4 全球呼叫中心行业重点企业发展策略分析

### 第五章 中国呼叫中心行业发展概述

#### 5.1 中国呼叫中心行业发展状况分析

##### 5.1.1 中国呼叫中心行业发展阶段

##### 5.1.2 中国呼叫中心行业发展总体概况

##### 5.1.3 中国呼叫中心行业发展特点分析

#### 5.2 2014-2016年呼叫中心行业发展现状

##### 5.2.1 2014-2016年中国呼叫中心行业市场规模

##### 5.2.2 2014-2016年中国呼叫中心行业发展分析

##### 5.2.3 2014-2016年中国呼叫中心企业发展分析

#### 5.3 2017-2022年中国呼叫中心行业面临的困境及对策

##### 5.3.1 中国呼叫中心行业面临的困境及对策

###### (1) 中国呼叫中心行业面临困境

###### (2) 中国呼叫中心行业对策探讨

##### 5.3.2 中国呼叫中心企业发展困境及策略分析

###### (1) 中国呼叫中心企业面临的困境

###### (2) 中国呼叫中心企业的对策探讨

##### 5.3.3 国内呼叫中心企业的出路分析

### 第六章 中国呼叫中心行业市场运行分析

#### 6.1 2014-2016年中国呼叫中心行业总体规模分析

##### 6.1.1 企业数量结构分析

##### 6.1.2 人员规模状况分析

##### 6.1.3 行业资产规模分析

##### 6.1.4 行业市场规模分析

#### 6.2 2014-2016年中国呼叫中心行业产销情况分析

##### 6.2.1 中国呼叫中心行业工业总产值

##### 6.2.2 中国呼叫中心行业工业销售产值

##### 6.2.3 中国呼叫中心行业产销率

#### 6.3 2014-2016年中国呼叫中心行业市场供需分析

##### 6.3.1 中国呼叫中心行业供给分析

##### 6.3.2 中国呼叫中心行业需求分析

##### 6.3.3 中国呼叫中心行业供需平衡

## 6.4 2014-2016年中国呼叫中心行业财务指标总体分析

### 6.4.1 行业盈利能力分析

### 6.4.2 行业偿债能力分析

### 6.4.3 行业营运能力分析

### 6.4.4 行业发展能力分析

## 第七章 中国呼叫中心产业地区分布概况

### 7.1 中国呼叫中心产业地区分布概况

#### 7.1.1 中国呼叫中心产业地域分布

#### 7.1.2 中国呼叫中心从业厂商分布

### 7.2 呼叫中心产业领先城市发展分析

#### 7.2.1 北京市呼叫中心产业市场分析

##### (1) 北京市呼叫中心发展背景

##### (2) 北京市呼叫中心经营规模

##### (3) 北京市呼叫中心产业竞争力

##### (4) 北京市呼叫中心动向及趋势

#### 7.2.2 上海市呼叫中心产业市场分析

##### (1) 上海市呼叫中心发展背景

##### (2) 上海市呼叫中心经营规模

##### (3) 上海市呼叫中心产业竞争力

##### (4) 上海市呼叫中心动向及趋势

#### 7.2.3 广州市呼叫中心产业市场分析

##### (1) 广州市呼叫中心发展背景

##### (2) 广州市呼叫中心经营规模

##### (3) 广州市呼叫中心产业竞争力

##### (4) 广州市呼叫中心动向及趋势

#### 7.2.4 深圳市呼叫中心产业市场分析

##### (1) 深圳市呼叫中心发展背景

##### (2) 深圳市呼叫中心经营规模

##### (3) 深圳市呼叫中心产业竞争力

##### (4) 深圳市呼叫中心动向及趋势

#### 7.2.5 成都市呼叫中心产业市场分析

##### (1) 成都市呼叫中心发展背景

##### (2) 成都市呼叫中心经营规模

##### (3) 成都市呼叫中心产业竞争力

(4) 成都市呼叫中心动向及趋势

#### 7.2.6 重庆市呼叫中心产业市场分析

(1) 重庆市呼叫中心发展背景

(2) 重庆市呼叫中心经营规模

(3) 重庆市呼叫中心产业竞争力

(4) 重庆市呼叫中心动向及趋势

### 第八章 中国呼叫中心行业上、下游产业链分析

#### 8.1 呼叫中心行业产业链概述

##### 8.1.1 产业链定义

##### 8.1.2 呼叫中心行业产业链

##### 8.1.2 行业产业链特征

#### 8.2 呼叫中心行业主要上游产业发展分析

##### 8.2.1 上游产业发展现状

##### 8.2.2 上游产业供给分析

##### 8.2.3 上游供给价格分析

##### 8.2.4 主要供给企业分析

#### 8.3 呼叫中心行业主要下游产业发展分析

##### 8.3.1 下游产业发展现状

##### 8.3.2 下游产业需求分析

##### 8.3.3 下游主要需求企业分析

##### 8.3.4 下游产业发展趋势

### 第九章 中国呼叫中心行业市场竞争格局分析

#### 9.1 中国呼叫中心行业竞争格局分析

##### 9.1.1 呼叫中心行业区域分布格局

##### 9.1.2 呼叫中心行业企业规模格局

##### 9.1.3 呼叫中心行业企业性质格局

#### 9.2 中国呼叫中心行业竞争五力分析

##### 9.2.1 呼叫中心行业上游议价能力

##### 9.2.2 呼叫中心行业下游议价能力

##### 9.2.3 呼叫中心行业新进入者威胁

##### 9.2.4 呼叫中心行业替代产品威胁

##### 9.2.5 呼叫中心行业现有企业竞争

##### 9.2.6 呼叫中心行业竞争结构特点



### 9.3 呼叫中心行业集中度分析

#### 9.3.1 市场集中度分析

#### 9.3.2 企业集中度分析

#### 9.3.3 区域集中度分析

#### 9.3.4 各子行业集中度

### 9.4 中国呼叫中心行业竞争SWOT分析

#### 9.4.1 呼叫中心行业优势分析（S）

#### 9.4.2 呼叫中心行业劣势分析（W）

#### 9.4.3 呼叫中心行业机会分析（O）

#### 9.4.4 呼叫中心行业威胁分析（T）

### 9.5 中国呼叫中心行业重点企业竞争策略分析

## 第十章 中国呼叫中心行业领先企业竞争力分析

### 10.1 深圳市金伦通信有限公司竞争力分析

#### 10.1.1 企业发展基本情况

#### 10.1.2 企业主要产品分析

#### 10.1.3 企业竞争优势分析

#### 10.1.4 企业经营状况分析

#### 10.1.5 企业最新发展动态

#### 10.1.6 企业发展战略分析

### 10.2 中国联通呼叫中心竞争力分析

#### 10.2.1 企业发展基本情况

#### 10.2.2 企业主要产品分析

#### 10.2.3 企业竞争优势分析

#### 10.2.4 企业经营状况分析

#### 10.2.5 企业最新发展动态

#### 10.2.6 企业发展战略分析

### 10.3 中国电信呼叫中心竞争力分析

#### 10.3.1 企业发展基本情况

#### 10.3.2 企业主要产品分析

#### 10.3.3 企业竞争优势分析

#### 10.3.4 企业经营状况分析

#### 10.3.5 企业最新发展动态

#### 10.3.6 企业发展战略分析

### 10.4 中国移动呼叫中心竞争力分析

- 10.4.1 企业发展基本情况
- 10.4.2 企业主要产品分析
- 10.4.3 企业竞争优势分析
- 10.4.4 企业经营状况分析
- 10.4.5 企业最新发展动态
- 10.4.6 企业发展战略分析
- 10.5 风语者国际集团有限公司竞争力分析
  - 10.5.1 企业发展基本情况
  - 10.5.2 企业主要产品分析
  - 10.5.3 企业竞争优势分析
  - 10.5.4 企业经营状况分析
  - 10.5.5 企业最新发展动态
  - 10.5.6 企业发展战略分析
- 10.6 深圳市深海捷科技有限公司竞争力分析
  - 10.6.1 企业发展基本情况
  - 10.6.2 企业主要产品分析
  - 10.6.3 企业竞争优势分析
  - 10.6.4 企业经营状况分析
  - 10.6.5 企业最新发展动态
  - 10.6.6 企业发展战略分析
- 10.7 北京亮剑天下信息技术有限公司竞争力分析
  - 10.7.1 企业发展基本情况
  - 10.7.2 企业主要产品分析
  - 10.7.3 企业竞争优势分析
  - 10.7.4 企业经营状况分析
  - 10.7.5 企业最新发展动态
  - 10.7.6 企业发展战略分析
- 10.8 北京合力亿捷科技股份有限公司竞争力分析
  - 10.8.1 企业发展基本情况
  - 10.8.2 企业主要产品分析
  - 10.8.3 企业竞争优势分析
  - 10.8.4 企业经营状况分析
  - 10.8.5 企业最新发展动态
  - 10.8.6 企业发展战略分析
- 10.9 上海实时数据软件有限公司竞争力分析

- 10.9.1 企业发展基本情况
- 10.9.2 企业主要产品分析
- 10.9.3 企业竞争优势分析
- 10.9.4 企业经营状况分析
- 10.9.5 企业最新发展动态
- 10.9.6 企业发展战略分析
- 10.10 北京七星蓝图科技有限公司竞争力分析
- 10.10.1 企业发展基本情况
- 10.10.2 企业主要产品分析
- 10.10.3 企业竞争优势分析
- 10.10.4 企业经营状况分析
- 10.10.5 企业最新发展动态
- 10.10.6 企业发展战略分析

## 第十一章 2017-2022年中国呼叫中心行业发展趋势与前景分析

- 11.1 2017-2022年中国呼叫中心市场发展前景
- 11.1.1 2017-2022年呼叫中心市场发展潜力
- 11.1.2 2017-2022年呼叫中心市场发展前景展望
- 11.1.3 2017-2022年呼叫中心细分行业发展前景分析
- 11.2 2017-2022年中国呼叫中心市场发展趋势预测
- 11.2.1 2017-2022年呼叫中心行业发展趋势
- 11.2.2 2017-2022年呼叫中心市场规模预测
- 11.2.3 2017-2022年呼叫中心行业应用趋势预测
- 11.2.4 2017-2022年细分市场发展趋势预测
- 11.3 2017-2022年中国呼叫中心行业供需预测
- 11.3.1 2017-2022年中国呼叫中心行业供给预测
- 11.3.2 2017-2022年中国呼叫中心行业需求预测
- 11.3.3 2017-2022年中国呼叫中心供需平衡预测
- 11.4 影响企业生产与经营的关键趋势
- 11.4.1 行业发展有利因素与不利因素
- 11.4.2 市场整合成长趋势
- 11.4.3 需求变化趋势及新的商业机遇预测
- 11.4.4 企业区域市场拓展的趋势
- 11.4.5 科研开发趋势及替代技术进展
- 11.4.6 影响企业销售与服务方式的关键趋势

## 第十二章 2017-2022年中国呼叫中心行业投资前景

### 12.1 呼叫中心行业投资现状分析

#### 12.1.1 呼叫中心行业投资规模分析

#### 12.1.2 呼叫中心行业投资资金来源构成

#### 12.1.3 呼叫中心行业投资项目建设分析

#### 12.1.4 呼叫中心行业投资资金用途分析

#### 12.1.5 呼叫中心行业投资主体构成分析

### 12.2 呼叫中心行业投资特性分析

#### 12.2.1 呼叫中心行业进入壁垒分析

#### 12.2.2 呼叫中心行业盈利模式分析

#### 12.2.3 呼叫中心行业盈利因素分析

### 12.3 呼叫中心行业投资机会分析

#### 12.3.1 产业链投资机会

#### 12.3.2 细分市场投资机会

#### 12.3.3 重点区域投资机会

#### 12.3.4 产业发展的空白点分析

### 12.4 呼叫中心行业投资风险分析

#### 12.4.1 呼叫中心行业政策风险

#### 12.4.2 宏观经济风险

#### 12.4.3 市场竞争风险

#### 12.4.4 关联产业风险

#### 12.4.5 产品结构风险

#### 12.4.6 技术研发风险

#### 12.4.7 其他投资风险

### 12.5 呼叫中心行业投资潜力与建议

#### 12.5.1 呼叫中心行业投资潜力分析

#### 12.5.2 呼叫中心行业最新投资动态

#### 12.5.3 呼叫中心行业投资机会与建议

## 第十三章 2017-2022年中国呼叫中心企业投资战略与客户策略分析

### 13.1 呼叫中心企业发展战略规划背景意义

#### 13.1.1 企业转型升级的需要

#### 13.1.2 企业做大做强的需要

#### 13.1.3 企业可持续发展需要

## 13.2 呼叫中心企业战略规划制定依据

### 13.2.1 国家政策支持

### 13.2.2 行业发展规律

### 13.2.3 企业资源与能力

### 13.2.4 可预期的战略定位

## 13.3 呼叫中心企业战略规划策略分析

### 13.3.1 战略综合规划

### 13.3.2 技术开发战略

### 13.3.3 区域战略规划

### 13.3.4 产业战略规划

### 13.3.5 营销品牌战略

### 13.3.6 竞争战略规划

## 13.4 对我国呼叫中心品牌的战略思考

### 13.4.1 呼叫中心品牌的重要性

### 13.4.2 呼叫中心实施品牌战略的意义

### 13.4.3 呼叫中心企业品牌的现状分析

### 13.4.4 我国呼叫中心企业的品牌战略

### 13.4.5 呼叫中心品牌战略管理的策略

## 13.5 呼叫中心中小企业发展战略研究

### 13.5.1 中小企业存在主要问题

- (1) 缺乏科学的发展战略
- (2) 缺乏合理的企业制度
- (3) 缺乏现代的企业管理
- (4) 缺乏高素质的专业人才
- (5) 缺乏充足的资金支撑

### 13.5.2 中小企业发展战略思考

- (1) 实施科学的发展战略
- (2) 建立合理的治理结构
- (3) 实行严明的企业管理
- (4) 培养核心的竞争实力
- (5) 构建合作的企业联盟

## 第十四章 研究结论及建议 (ZY ZM)

### 14.1 研究结论

### 14.2 建议

14.2.1 行业发展策略建议

14.2.2 行业投资方向建议

14.2.3 行业投资方式建议

图表目录：

图表：呼叫中心行业特点

图表：呼叫中心行业生命周期

图表：呼叫中心行业产业链分析

图表：2014-2016年呼叫中心行业市场规模分析

图表：2017-2022年呼叫中心行业市场规模预测

图表：中国呼叫中心行业盈利能力分析

图表：中国呼叫中心行业运营能力分析

图表：中国呼叫中心行业偿债能力分析

图表：中国呼叫中心行业发展能力分析

图表：中国呼叫中心行业经营效益分析

图表：2014-2016年呼叫中心重要数据指标比较

图表：2014-2016年中国呼叫中心行业销售情况分析

图表：2014-2016年中国呼叫中心行业利润情况分析

图表：2014-2016年中国呼叫中心行业资产情况分析

图表：2014-2016年中国呼叫中心竞争力分析

图表：2017-2022年中国呼叫中心产能预测

图表：2017-2022年中国呼叫中心消费量预测

图表：2017-2022年中国呼叫中心市场前景预测

图表：2017-2022年中国呼叫中心市场价格走势预测

图表：2017-2022年中国呼叫中心发展前景预测

图表：投资建议

图表：区域发展战略规划

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/201703/502554.html>