

# 2024-2030年中国呼叫中心行业市场现状分析及投资前景评估报告

报告大纲

## 一、报告简介

智研咨询发布的《2024-2030年中国呼叫中心行业市场现状分析及投资前景评估报告》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/202110/979612.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

由智研咨询专家团队精心编制的《2024-2030年中国呼叫中心行业市场现状分析及投资前景评估报告》（以下简称《报告》）重磅发布，本报告由智研咨询行业研究团队联合撰写，经专业的报告编撰团队反复修改打磨，最终得以呈现。

本报告通过对大量呼叫中心行业信息和数据的系统性分析，深入而客观地剖析了中国呼叫中心行业的发展现状及趋势，并结合呼叫中心行业创新发展现状及多年的实践经验，对呼叫中心行业的发展环境、国内外基本情况、细分市场、竞争格局等做出审慎分析与预测，希望为需求客户准确了解中国呼叫中心产业最新发展动态，把握市场机会，明确创新方向提供重要参考。

呼叫中心就是在一个相对集中的场所，由一批服务人员组成的服务机构。通常利用计算机通信技术，处理来自企业、顾客的电话垂询，尤其具备同时处理大量来话的能力，还具备主叫号码显示，可将来电自动分配给具备相应技能的人员处理，并能记录和储存所有来话信息。呼叫中心具有多种分类方法，其中最主流的是根据规模分为大、中、小型呼叫中心以及根据性质分类的自建、外包、托管及设备租赁等多种形态的呼叫中心。

最早的现代化呼叫中心起源于上世纪七十年代的民航业，当时是为了向用户提供咨询和投诉的服务，使用后发发现能够很好的提升工作效率和用户的体验，其他行业也纷纷效仿，发展到现在呼叫中心已经被应用在各个领域，成为一个重要的产业。呼叫中心的发展主要分为六个阶段，目前正向云呼叫中心发展。

中国呼叫中心经过多年发展已初具规模，但是和美国等成熟市场比较，仍处于发展的初期阶段。呼叫中心业务需求领域横纵发展，推动整个呼叫中心行业规模不断扩大。2022年，我国呼叫中心行业投资规模已接近5000亿元。其中，当前经济环境下，企业降本增效为呼叫中心外包市场提供了持续的发展动力，外包呼叫中心投资规模于2020年超过了自建型呼叫中心。5G时代的来临、政府相关的呼叫中心外包机会增多以及电商、直播带货火爆带来的相关呼叫中心外包机会等均值得关注。

在行业总量快速增长的同时，国内呼叫中心行业竞争格局基本特征体现为：“大行业，小公司”。中国呼叫中心主营业务收入1000万元以上的规模企业较少，尚存在大量未进入统计口径的国内中小型呼叫中心企业，行业集中度非常低。

总体而言，国内呼叫中心行业是一个市场化程度较高的行业，行业集中度低，企业规模小而分散，体现了巨大的市场容量与低市场集中度并存的特点。目前，国内历经多年发展并在各自行业领域内占有一定市场份额的呼叫中心外包服务提供商主要有以下几个：第一线集团、北京九五太维、北京鸿联九五等。

呼叫中心在中国分布具有很强的地域性，多分布在华东、华北、华南等区域，外包型呼叫中心，地域性更为明显，主要分布在北上广深等经济发达地区。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。随着东北地区的离岸外包业务的开展，其坐席数量的增长也较为快速。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%。

值得关注的是，近年来，依托大数据、云计算和互联网计算机技术的快速发展，人工智能技术应运而生，并被企业快速应用到呼叫中心行业，智能客服、智能机器人电销等技术被研发出来。语音识别功能、文字机器人、人机对话功能等，都将被企业利用。智能呼叫中心通过智能机器人语音识别，智能区分用户需求，在线综合客服系统应用智能机器人+人协作提供互联网在线咨询解答服务，智能机器人无法解答的问题智能转人工电话坐席。智能呼叫中心与传统呼叫中心之间将形成相互竞争与合作的关系格局。

《2024-2030年中国呼叫中心行业市场现状分析及投资前景评估报告》内容丰富、数据翔实、亮点纷呈。是智研咨询重要研究成果，是智研咨询引领行业变革、寄情行业、践行使命的有力体现，更是中国呼叫中心领域从业者把脉行业不可或缺的重要工具。智研咨询已经形成一套完整、立体的智库体系，多年来服务政府、企业、金融机构等，提供科技、咨询、教育、生态、资本等服务。

报告目录：

## 第一部分 产业环境透视

### 第一章 呼叫中心行业发展综述

#### 第一节 呼叫中心行业定义及分类

##### 一、行业定义

##### 二、行业特性

#### 第二节 呼叫中心行业统计标准

##### 一、统计部门和统计口径

##### 二、行业主要统计方法介绍

##### 三、行业涵盖数据种类介绍

#### 第三节 最近3-5年中国呼叫中心行业经济指标分析

##### 一、赢利性

##### 二、成长速度

##### 三、附加值的提升空间

##### 四、进入壁垒 / 退出机制

五、风险性

六、行业周期

七、竞争激烈程度指标

八、行业及其主要子行业成熟度分析

第四节 呼叫中心行业产业链分析

一、产业链结构分析

二、主要环节的增值空间

三、与上下游行业之间的关联性

四、行业产业链上游相关行业分析

五、行业下游产业链相关行业分析

六、上下游行业影响及风险提示

第二章 呼叫中心行业市场环境及影响分析（PEST）

第一节 呼叫中心行业政治法律环境（P）

一、行业主要政策法规

二、政策环境对行业的影响

第二节 行业经济环境分析（E）

一、宏观经济形势分析

二、宏观经济环境对行业的影响分析

第三节 行业社会环境分析（S）

一、呼叫中心产业社会环境

二、社会环境对行业的影响

第四节 行业技术环境分析（T）

一、呼叫中心技术分析

二、行业主要技术发展趋势

三、技术环境对行业的影响

第三章 国际呼叫中心行业发展分析及经验借鉴

第一节 全球呼叫中心竞争概况分析

一、全球呼叫中心起源

二、全球呼叫中心发展

三、全球呼叫中心分布情况

第二节 全球重点地区呼叫中心产业市场竞争分析

一、北美呼叫中心产业市场竞争分析

1、美国呼叫中心市场竞争分析

- 2、加拿大呼叫中心市场竞争分析
- 二、欧洲呼叫中心产业市场竞争分析
- 三、日本呼叫中心市场竞争分析
- 四、印度呼叫中心市场竞争分析
- 五、拉丁美洲呼叫中心产业市场竞争分析
- 第三节 全球领先呼叫中心企业运营分析
- 一、美国领先呼叫中心企业分析
- 1、美国赛科斯公司
- 2、美国Concentrix公司
- 3、美国Stream公司
- 二、欧洲领先呼叫中心企业分析
- 1、法国Teleperformance公司
- 2、德国欧唯特信息系统
- 三、其他地区领先呼叫中心企业分析
- 1、日本大宇宙株式会社
- 2、韩国三星数据系统公司
- 3、中国台湾亿迅国际股份有限公司
- 4、中国香港电讯盈科有限公司

## 第二部分 行业深度分析

### 第四章 我国呼叫中心所属行业运行现状分析

#### 第一节 我国呼叫中心所属行业发展状况分析

- 一、我国呼叫中心所属行业发展阶段
- 二、我国呼叫中心所属行业发展总体概况
- 三、我国呼叫中心所属行业发展特点分析
- 四、我国呼叫中心所属行业商业模式分析

#### 第二节 呼叫中心所属行业发展现状

- 一、我国呼叫中心所属行业市场规模
- 二、我国呼叫中心所属行业发展分析
- 三、中国呼叫中心企业发展分析

#### 第三节 呼叫中心市场情况分析

- 一、中国呼叫中心市场总体概况
- 二、中国呼叫中心市场供求分析
- 三、中国呼叫中心产品进出口分析

#### 第四节 我国呼叫中心市场价格走势分析

- 一、呼叫中心市场定价机制组成
- 二、呼叫中心市场价格影响因素
- 三、呼叫中心产品价格走势分析
- 四、2024-2030年呼叫中心产品价格走势预测

## 第五章 我国呼叫中心所属行业整体运行指标分析

### 第一节 中国呼叫中心所属行业总体规模分析

- 一、企业数量结构分析
- 二、人员规模状况分析
- 三、行业资产规模分析
- 四、行业市场规模分析

### 第二节 中国呼叫中心所属行业财务指标总体分析

- 一、行业盈利能力分析
  - 1、我国呼叫中心所属行业销售利润率
  - 2、我国呼叫中心所属行业成本费用利润率
  - 3、我国呼叫中心所属行业亏损面
- 二、行业偿债能力分析
  - 1、我国呼叫中心所属行业资产负债比率
  - 2、我国呼叫中心所属行业利息保障倍数
- 三、行业营运能力分析
  - 1、我国呼叫中心所属行业应收帐款周转率
  - 2、我国呼叫中心所属行业总资产周转率
  - 3、我国呼叫中心所属行业流动资产周转率
- 四、行业发展能力分析
  - 1、我国呼叫中心所属行业总资产增长率
  - 2、我国呼叫中心所属行业利润总额增长率
  - 3、我国呼叫中心所属行业主营业务收入增长率
  - 4、我国呼叫中心所属行业资本保值增值率

## 第三部分 市场全景调研

### 第六章 我国呼叫中心细分市场分析及预测

#### 第一节 中国呼叫中心主要细分产品市场分析

- 一、呼叫中心系统产品市场分布及厂商情况分析
- 二、呼叫中心系统厂商情况分析
- 三、呼叫中心系统厂商发展趋势

- 1、呼叫中心平台
- 2、计算机电话集成中间件
- 3、交互式语音应答
- 4、其他产品市场分析

## 第二节 中国自建类重点呼叫中心市场竞争分析

### 一、中国自建类呼叫中心行业总体分布

- 1、中国自建类呼叫中心市场规模
- 2、中国自建类呼叫中心行业分布

### 二、中国自建类重点呼叫中心市场竞争分析

- 1、电信业呼叫中心市场分析
- 2、金融业呼叫中心市场分析
- 3、政府及公共事业呼叫中心市场分析
- 4、其他行业呼叫中心市场竞争分析

## 第三节 中国外包呼叫中心及其他形态市场分析

### 一、中国外包呼叫中心产业市场分析

- 1、外包呼叫中心市场规模
  - 2、外包呼叫中心竞争格局
- ### 二、外包呼叫中心地域分布

- 1、市场地域分布
- 2、业务来源分布

## 第四部分 竞争格局分析

### 第七章 2024-2030年呼叫中心行业竞争形势

#### 第一节 行业总体市场竞争状况分析

##### 一、呼叫中心行业竞争结构分析

- 1、现有企业间竞争
- 2、潜在进入者分析
- 3、替代品威胁分析
- 4、供应商议价能力
- 5、客户议价能力
- 6、竞争结构特点总结

##### 二、呼叫中心行业企业间竞争格局分析

- 1、不同地域企业竞争格局
- 2、不同规模企业竞争格局
- 3、不同所有制企业竞争格局



### 三、呼叫中心行业集中度分析

- 1、市场集中度分析
- 2、企业集中度分析
- 3、区域集中度分析
- 4、各子行业集中度
- 5、集中度变化趋势

### 四、呼叫中心行业SWOT分析

- 1、呼叫中心行业优势分析
- 2、呼叫中心行业劣势分析
- 3、呼叫中心行业机会分析
- 4、呼叫中心行业威胁分析

## 第二节 中国呼叫中心行业竞争格局综述

- 一、呼叫中心行业竞争概况
  - 二、中国呼叫中心行业竞争力分析
  - 三、中国呼叫中心产品竞争力优势分析
  - 四、呼叫中心行业主要企业竞争力分析
    - 1、重点企业资产总计对比分析
    - 2、重点企业从业人员对比分析
    - 3、重点企业营业收入对比分析
    - 4、重点企业利润总额对比分析
    - 5、重点企业综合竞争力对比分析
- ## 第三节 呼叫中心行业竞争格局分析
- ## 第四节 呼叫中心行业并购重组分析

## 第八章 2024-2030年呼叫中心行业领先企业经营形势分析

### 第一节 中国呼叫中心企业总体发展状况分析

- 一、呼叫中心企业主要类型
- 二、呼叫中心企业资本运作分析
- 三、呼叫中心企业创新及品牌建设
- 四、呼叫中心企业国际竞争力分析
- 五、2023年呼叫中心行业企业排名分析

### 第二节 中国领先呼叫中心企业经营形势分析

- 一、第一线集团（深圳第一线通信有限公司）
  - 1、企业发展历程
  - 2、业务及解决方案

3、市场及服务体系

4、企业优劣势分析

二、北京九五太维资讯有限公司

1、企业发展历程

2、业务及解决方案

3、市场及服务体系

4、企业优劣势分析

三、北京华铁广通电信技术有限公司

1、企业发展历程

2、业务及解决方案

3、市场及服务体系

4、企业优劣势分析

四、北京鸿联九五信息产业有限公司

1、企业发展历程

2、业务及解决方案

3、市场及服务体系

4、企业优劣势分析

五、天津市今晚网络信息技术股份有限公司

1、企业发展历程

2、业务及解决方案

3、市场及服务体系

4、企业优劣势分析

六、厦门市佳音在线股份有限公司

1、企业发展历程

2、业务及解决方案

3、市场及服务体系

4、企业优劣势分析

## 第五部分 发展前景展望

### 第九章 2024-2030年呼叫中心行业前景及投资价值

#### 第一节 呼叫中心行业五年规划现状及未来预测

一、“十三五”期间呼叫中心行业运行情况

二、“十三五”期间呼叫中心行业发展成果

三、呼叫中心行业“十四五”发展方向预测

#### 第二节 2024-2030年呼叫中心市场发展前景

- 一、2024-2030年呼叫中心市场发展潜力
- 二、2024-2030年呼叫中心市场发展前景展望
- 三、2024-2030年呼叫中心细分行业发展前景分析

### 第三节 2024-2030年呼叫中心市场发展趋势预测

#### 一、2024-2030年呼叫中心行业发展趋势

- 1、技术发展趋势分析
- 2、产品发展趋势分析
- 3、产品应用趋势分析

#### 二、2024-2030年呼叫中心市场规模预测

- 1、呼叫中心行业市场容量预测
- 2、呼叫中心行业销售收入预测
- 三、2024-2030年呼叫中心行业应用趋势预测

#### 四、2024-2030年细分市场发展趋势预测

### 第四节 2024-2030年中国呼叫中心行业供需预测

### 第五节 影响企业生产与经营的关键趋势

- 一、市场整合成长趋势
- 二、需求变化趋势及新的商业机遇预测
- 三、企业区域市场拓展的趋势
- 四、科研开发趋势及替代技术进展
- 五、影响企业销售与服务方式的关键趋势

### 第六节 呼叫中心行业投资特性分析

- 一、呼叫中心行业进入壁垒分析
- 二、呼叫中心行业盈利因素分析
- 三、呼叫中心行业盈利模式分析

### 第七节 2024-2030年呼叫中心行业发展的影响因素

- 一、有利因素
- 二、不利因素

### 第八节 2024-2030年呼叫中心行业投资价值评估分析

## 第十章 2024-2030年呼叫中心行业投资机会与风险防范

### 第一节 呼叫中心行业投融资情况

- 一、行业资金渠道分析
- 二、固定资产投资分析
- 三、兼并重组情况分析
- 四、呼叫中心行业投资现状分析

## 第二节 2024-2030年呼叫中心行业投资机会

- 一、产业链投资机会
- 二、细分市场投资机会
- 三、重点区域投资机会
- 四、呼叫中心行业投资机遇

## 第三节 2024-2030年呼叫中心行业投资风险及防范

- 一、政策风险及防范
- 二、技术风险及防范
- 三、供求风险及防范
- 四、宏观经济波动风险及防范
- 五、关联产业风险及防范
- 六、产品结构风险及防范
- 七、其他风险及防范

## 第四节 中国呼叫中心行业投资建议

- 一、呼叫中心行业未来发展方向
- 二、呼叫中心行业主要投资建议
- 三、中国呼叫中心企业融资分析

## 第六部分 发展战略研究

### 第十一章 呼叫中心行业发展战略研究

#### 第一节 呼叫中心行业发展战略研究

#### 第二节 对我国呼叫中心品牌的战略思考

#### 第三节 呼叫中心经营策略分析

#### 第四节 呼叫中心行业投资战略研究

- 一、2024-2030年呼叫中心行业投资战略
- 二、2024-2030年细分行业投资战略

### 第十二章 研究结论及发展建议

#### 第一节 呼叫中心行业研究结论及建议

#### 第二节 呼叫中心关联行业研究结论及建议

#### 第三节 呼叫中心行业发展建议

- 一、行业发展策略建议
- 二、行业投资方向建议
- 三、行业投资方式建议

图表目录：

图表1：呼叫中心分类

图表2：企业登记注册类型与代码

图表3：2011-2023年中国呼叫中心行业累计坐席数及增速

图表4：呼叫中心行业产业链

图表5：服务器工作示意图

图表6：2014-2023年中国服务器出货量统计

图表7：2014-2023年中国服务器市场规模统计

图表8：2016-2023年中国大数据产业产值走势

图表9：2015-2023年中国电信业务收入情况

图表10：2015-2023年中国完成电信业务总量情况

图表11：呼叫中心行业相关标准

图表12：国家层面呼叫中心行业相关政策

图表13：部分省市呼叫中心行业相关政策

图表14：2015-2024年H1年中国GDP发展运行情况

图表15：2011-2024年H1中国居民人均可支配收入情况

图表16：2008-2024年H1中国城镇及农村居民收入及消费支出情况

图表17：2024年H1居民人均消费支出构成占比

图表18：2024年H1居民人均消费支出情况单位：元

图表19：2016-2024年H1中国固定资产投资（不含农户）投资情况

图表20：2015-2024年H1中国社会消费品零售总额情况

图表21：2015-2024年H1中国货物进出口总额情况

图表22：2014-2023年中国人口数量情况

图表23：2012-2023年中国人口性别数量情况

图表24：2016-2023年中国人口年龄结构情况

图表25：2018-2023年中国城乡人口数量情况

图表26：2014-2023年中国城镇化率变化趋势图

图表27：2013-2023年全球呼叫中心收入走势

图表28：2023年全球呼叫中心市场区域格局

图表29：2013-2023年全球呼叫中心收入区域分布格局（亿美元）

图表30：2013-2023年美国呼叫中心行业收入走势

图表31：2013-2023年加拿大呼叫中心行业收入走势

图表32：2013-2023年欧洲地区呼叫中心行业收入走势

图表33：2013-2023年日本地区呼叫中心行业收入走势

图表34：2013-2023年拉丁美洲呼叫中心行业收入走势

- 图表35：2018-2023年Concentrix公司经营情况
  - 图表36：Teleperformance全球布局
  - 图表37：2013-2023年Teleperformance经营收入
  - 图表38：2020-2024年日本大宇宙株式会社经营情况
  - 图表39：三星数据系统（SDS）在华发展历程
  - 图表40：2018-2023年中国香港电讯盈科经营情况
  - 图表41：2015-2023年中国呼叫中心经营企业数量
  - 图表42：2016-2023年中国呼叫中心行业市场结构
  - 图表43：2011-2023年中国呼叫中心产业累计投资规模
  - 图表44：2011-2023年中国呼叫中心产业细分类型累计投资规模
  - 图表45：2011-2023年中国呼叫中心行业新增投资规模情况
  - 图表46：呼叫中心产业链简图
  - 图表47：中国主要呼叫中心主要企业名单
  - 图表48：2011-2023年我国呼叫中心坐席规模统计情况
  - 图表49：2011-2023年中国呼叫中心坐席位细分类型分布
  - 图表50：2011-2023年中国呼叫中心坐席位新增情况
- 更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/202110/979612.html>