

# 2019年中国呼叫中心行业分析报告- 产业竞争格局与未来动向研究

报告大纲

观研报告网

[www.chinabaogao.com](http://www.chinabaogao.com)

## 一、报告简介

观研报告网发布的《2019年中国呼叫中心行业分析报告-产业竞争格局与未来动向研究》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：<http://baogao.chinabaogao.com/hulianwang/429719429719.html>

报告价格：电子版: 8200元 纸介版：8200元 电子和纸介版: 8500

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

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

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。

呼叫中心上游行业主要包括了平台提供商和软件提供商，软件和硬件产品的制造生产均为IT行业充分竞争的结果，主要由美国Avaya公司、美国Sitel公司、日本大宇宙（Transcosmos）株式会社、法国Teleperformance公司、德国欧唯特信息系统（Arvato Systems）等国外公司垄断，国内厂商如华为、中兴目前在该领域有所突破。

下游行业包括国民经济的各行各业尤其电信、金融行业，因此国民经济整体发展状况对公司业务有相应的周期影响。在国民经济景气阶段，企业客户对呼叫中心服务的需求相应增加；而在国民经济规模收缩或增速放缓的阶段，企业客户对呼叫中心服务的需求相应减少。呼叫中心行业产业链 资料来源：观研天下数据中心整理

呼叫中心起源于20世纪70年代的美国，在中国萌生是在上世纪90年代。呼叫中心虽然起步较晚，但发展非常迅速。从我国呼叫中心产业萌芽期到成熟期这个成长阶段进行了时间上的划分：第一阶段1998年-2003年，呼叫中心产业应用在我国已经得到普及；第二阶段2003年-2006年我国呼叫中心产业呈现出“U”型成长；第三阶段2006年-2010年我国呼叫中心产业发展的高速期，并且市场需求呈现出多样化；2010年以后我国呼叫中心产业进入相对平稳的发展阶段。

呼叫中心在中国至今已有三十多年的发展历程，从最初的金融、电信、航空等行业，已经辐射到电力、交通、海运、旅游、税务、商业及娱乐等数十个行业。与此同时，伴随着电信运营商、金融机构、政府热线、电子商务等行业继续大力实施呼叫中心单点建设，以及其他辐射行业对呼叫中心需求逐年上升，我国呼叫中心产业规模保持持续增长趋势。

数据显示，近年来，我国呼叫中心坐席规模保持了年复合15%以上的增速增长。2010年为64万个，至2018年上升至230万个，随着更多企业加入呼叫中心建设，呼叫中心坐席规模将保持持续增长。2010-2018年我国呼叫中心座席规模走势

资料来源：观研天下数据中心整理

我国呼叫中心产业目前主要分为三大类，包括自建、外包和托管，2018年，我国呼叫中心总市场规模达到1865亿元，其中自建、外包和托管分别为1132亿元、638亿元和95亿元。2014-2018年我国呼叫中心行业市场规模

资料来源：观研天下数据中心整理2018年我国呼叫中心市场规模结构分布

资料来源：观研天下数据中心整理

从区域分布来看，华北、华东和华南是座席席位分布的集中区域，而华中和西南地区则是呼叫中心产业发展的新兴地区。2018年呼叫中心行业企业集中度

资料来源：观研天下数据中心整理

未来我国呼叫中心市场规模将随着下游市场的不断开拓和应用将逐渐增长，预计2025年行业总体市场规模将达到2720亿元。2019-2025年中国呼叫中心行业市场规模预测

资料来源：观研天下数据中心整理（ww）

中国报告网是观研天下集团旗下打造的业内资深行业分析报告、市场深度调研报告提供商与综合行业信息门户。《2019年中国呼叫中心行业分析报告-产业竞争格局与未来动向研究》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。

它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。观研天下是国内知名的行业信息咨询机构，拥有资深的专家团队，多年来已经为上万家企业单位、咨询机构、金融机构、行业协会、个人投资者等提供了专业的行业分析报告，客户涵盖了华为、中国石油、中国电信、中国建筑、惠普、迪士尼等国内外行业领先企业，并得到了客户的广泛认可。

本研究报告数据主要采用国家统计数据，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家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。本研究报告采用的行业分析方法包括波特五力模型分析法、SWOT分析法、PEST分析法，对行业进行全面的内外部环境分析，同时通过资深分析师对目前国家经济形势的走势以及市场发展趋势和当前行业热点分析，预测行业未来的发展方向、新兴热点、市场空间、技术趋势以及未来发展战略等。【报告大纲】第一章2016-2019年中国呼叫中心行业发展概述第一节 呼叫中心行业发展情况概述一、呼叫中心行业相关定义二、呼叫中心行业基本情况介绍三、呼叫中心行业发展特点分析第二节 中国呼叫中心行业上下游产业链分析一、产业链模型原理介绍二、呼叫中心行业产业链条分析三、中国呼叫中心行业产业链环节分析1、上游产业2、下游产业第三节 中国呼叫中心行业生命周期分析一、呼叫中心行业生命周期理论概述二、呼叫中心行业所属的生命周期分析第四节 呼叫中心行业经济指标分析一、呼叫中心行业的赢利性分析二、呼叫中心行业的经济周期分析三、呼叫中心行业附加值的提升空间分析第五节 中国呼叫中心行业进入壁垒分析一、呼叫中心行业资金壁垒分析二、呼叫中心行业技术壁垒分析三、呼叫中心行业人才壁垒分析四、呼叫中心行业品牌壁垒分析五、呼叫中心行业其他壁垒分析第二章2016-2019年全球呼叫中心行业市场发展现状分析第一节 全球呼叫中心行业发展历程回顾第二节 全球呼叫中心行业市场区域分布情况第三节 亚洲呼叫中心行业地区市场分析一、亚洲呼叫中心行业市场现

状分析二、亚洲呼叫中心行业市场规模与市场需求分析三、亚洲呼叫中心行业市场前景分析  
第四节 北美呼叫中心行业地区市场分析一、北美呼叫中心行业市场现状分析二、北美呼叫中心行业市场规模与市场需求分析三、北美呼叫中心行业市场前景分析  
第五节 欧盟呼叫中心行业地区市场分析一、欧盟呼叫中心行业市场现状分析二、欧盟呼叫中心行业市场规模与市场需求分析三、欧盟呼叫中心行业市场前景分析  
第六节 2019-2025年世界呼叫中心行业分布走势预测  
第七节 2019-2025年全球呼叫中心行业市场规模预测  
第三章 中国呼叫中心产业发展环境分析  
第一节 我国宏观经济环境分析一、中国GDP增长情况分析二、工业经济发展形势分析三、社会固定资产投资分析四、全社会消费品呼叫中心总额五、城乡居民收入增长分析六、居民消费价格变化分析七、对外贸易发展形势分析  
第二节 中国呼叫中心行业政策环境分析一、行业监管体制现状二、行业主要政策法规  
第三节 中国呼叫中心产业社会环境发展分析一、人口环境分析二、教育环境分析三、文化环境分析四、生态环境分析五、消费观念分析  
第四章 中国呼叫中心行业运行情况  
第一节 中国呼叫中心行业发展状况情况介绍一、行业发展历程回顾二、行业创新情况分析三、行业发展特点分析  
第二节 中国呼叫中心行业市场规模分析  
第三节 中国呼叫中心行业供应情况分析  
第四节 中国呼叫中心行业需求情况分析  
第五节 中国呼叫中心行业供需平衡分析  
第六节 中国呼叫中心行业发展趋势分析  
第五章 中国呼叫中心所属行业运行数据监测  
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、行业资产规模分析  
第二节 中国呼叫中心所属行业产销与费用分析一、流动资产二、销售收入分析三、负债分析四、利润规模分析五、产值分析  
第三节 中国呼叫中心所属行业财务指标分析一、行业盈利能力分析二、行业偿债能力分析三、行业营运能力分析四、行业发展能力分析  
第六章 2016-2019年中国呼叫中心市场格局分析  
第一节 中国呼叫中心行业竞争现状分析一、中国呼叫中心行业竞争情况分析二、中国呼叫中心行业主要品牌分析  
第二节 中国呼叫中心行业集中度分析一、中国呼叫中心行业市场集中度分析二、中国呼叫中心行业企业集中度分析  
第三节 中国呼叫中心行业存在的问题  
第四节 中国呼叫中心行业解决问题的策略分析  
第五节 中国呼叫中心行业竞争力分析一、生产要素二、需求条件三、支援与相关产业四、企业战略、结构与竞争状态五、政府的作用  
第七章 2016-2019年中国呼叫中心行业需求特点与动态分析  
第一节 中国呼叫中心行业消费市场动态情况  
第二节 中国呼叫中心行业消费市场特点分析一、需求偏好二、价格偏好三、品牌偏好四、其他偏好  
第三节 呼叫中心行业成本分析  
第四节 呼叫中心行业价格影响因素分析一、供需因素二、成本因素三、渠道因素四、其他因素  
第五节 中国呼叫中心行业价格现状分析  
第六节 中国呼叫中心行业平均价格走势预测一、中国呼叫中心行业价格影响因素二、中国呼叫中心行业平均价格走势预测三、中国呼叫中心行业平均价格增速预测  
第八章 2016-2019年中国呼叫中心行业区域市场现状分析  
第一节 中国呼叫中心行业区域市场规模分布  
第二节 中国华东地区呼叫中心市场分析一、华东地区概述二、华东地区经济环境分析三、华东地区呼叫中心市场规模分析四、华东地区呼叫中心市场规模预测  
第三节 华中地区市场分析一、华中地区概述二、华中地区经济环境分析三、华中地区呼叫中心市场规模分析四、华中地区呼叫中心市场规模预测

第四节 华南地区市场分析一、华南地区概述二、华南地区经济环境分析三、华南地区呼叫中心市场规模分析四、华南地区呼叫中心市场规模预测第九章2016-2019年中国呼叫中心行业竞争情况第一节 中国呼叫中心行业竞争结构分析（波特五力模型）一、现有企业间竞争二、潜在进入者分析三、替代品威胁分析四、供应商议价能力五、客户议价能力第二节 中国呼叫中心行业SWOT分析一、行业优势分析二、行业劣势分析三、行业机会分析四、行业威胁分析第三节 中国呼叫中心行业竞争环境分析（PEST）一、政策环境二、经济环境三、社会环境四、技术环境第十章 呼叫中心行业企业分析（随数据更新有调整）第一节 企业一、企业概况二、主营产品三、运营情况1、主要经济指标情况2、企业盈利能力分析3、企业偿债能力分析4、企业运营能力分析5、企业成长能力分析四、公司优劣势分析第二节 企业一、企业概况二、主营产品三、运营情况四、公司优劣势分析第三节 企业一、企业概况二、主营产品三、运营情况四、公司优劣势分析第四节 企业一、企业概况二、主营产品三、运营情况四、公司优劣势分析第五节 企业一、企业概况二、主营产品三、运营情况四、公司优劣势分析第十一章 2019-2025年中国呼叫中心行业发展前景分析与预测第一节 中国呼叫中心行业未来发展前景分析一、呼叫中心行业国内投资环境分析二、中国呼叫中心行业市场机会分析三、中国呼叫中心行业投资增速预测第二节 中国呼叫中心行业未来发展趋势预测第三节 中国呼叫中心行业市场发展预测一、中国呼叫中心行业市场规模预测二、中国呼叫中心行业市场规模增速预测三、中国呼叫中心行业产值规模预测四、中国呼叫中心行业产值增速预测五、中国呼叫中心行业供需情况预测第四节 中国呼叫中心行业盈利走势预测一、中国呼叫中心行业毛利润同比增速预测二、中国呼叫中心行业利润总额同比增速预测第十二章 2019-2025年中国呼叫中心行业投资风险与营销分析第一节 呼叫中心行业投资风险分析一、呼叫中心行业政策风险分析二、呼叫中心行业技术风险分析三、呼叫中心行业竞争风险四、呼叫中心行业其他风险分析第二节 呼叫中心行业企业经营发展分析及建议一、呼叫中心行业经营模式二、呼叫中心行业销售模式三、呼叫中心行业创新方向第三节 呼叫中心行业应对策略一、把握国家投资的契机二、竞争性战略联盟的实施三、企业自身应对策略第十三章 2019-2025年中国呼叫中心行业发展战略及规划建议第一节 中国呼叫中心行业品牌战略分析一、呼叫中心企业品牌的重要性二、呼叫中心企业实施品牌战略的意义三、呼叫中心企业品牌的现状分析四、呼叫中心企业的品牌战略五、呼叫中心品牌战略管理的策略第二节 中国呼叫中心行业市场的关键客户战略实施一、实施重点客户战略的必要性二、合理确立重点客户三、对重点客户的营销策略四、强化重点客户的管理五、实施重点客户战略要重点解决的问题第三节 中国呼叫中心行业战略综合规划分析一、战略综合规划二、技术开发战略三、业务组合战略四、区域战略规划五、产业战略规划六、营销品牌战略七、竞争战略规划第十四章 2019-2025年中国呼叫中心行业发展策略及投资建议第一节 中国呼叫中心行业产品策略分析一、服务产品开发策略二、市场细分策略三、目标市场的选择第二节 中国呼叫中心行业定价策略分析第三节 中国呼叫中心行业营销渠道策略一、呼叫中心行业渠道选择策略二、呼叫中心行业营销策略第四节 中国呼叫中心行业价格策略第五节 观研天

下行业分析师投资建议一、中国呼叫中心行业重点投资区域分析二、中国呼叫中心行业重点投资产品分析图表详见正文 . . . . . 更多好文每日分享，欢迎关注公众号

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/hulianwang/429719429719.html>