



艾凯咨询  
ICAN Consulting

# 2011-2015年中国呼叫中心产业发展市场研究及投资前景预测报告

# 一、调研说明

《2011-2015年中国呼叫中心产业发展市场研究及投资前景预测报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/197254.html>

报告价格：纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话：400-700-0142 010-80392465

电子邮箱：sales@icandata.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、摘要、目录、图表

第一章 2010-2011年中国呼叫中心行业发展概况	1
1.1 呼叫中心行业界定及分类	1
1.1.1 呼叫中心行业界定	1
1.1.2 呼叫中心行业分类	1
1.2 呼叫中心的行业特性	1
1.3 呼叫中心行业在国民经济中的地位	2
第二章 2010-2011年中国呼叫中心行业发展环境分析及预测	4
2.1 宏观经济发展环境变化分析及预测	4
2.1.1 国内生产总值	4
2.1.2 居民收入水平	5
2.1.3 固定资产投资	5
2.1.4 存贷款利率	6
2.1.5 汇率	7
2.2 宏观经济环境变化对呼叫中心行业的影响	8
2.3 2008-2009年呼叫中心行业相关政策	8
第三章 2010-2011年中国呼叫中心行业供需分析及预测	10
3.1 呼叫中心行业市场需求分析及预测	10
3.1.1 呼叫中心行业市场规模	10
3.1.2 呼叫中心行业市场结构	10
3.2 呼叫中心行业供给分析及预测	11
3.2.1 呼叫中心行业供给总量	11
3.2.2 呼叫中心行业供给结构	11
3.2.3 呼叫中心行业供给趋势预测	12
第四章 2010-2011年全球呼叫中心行业市场分析及预测	14
4.1 全球呼叫中心行业市场发展现状	14
4.2 全球呼叫中心行业市场发展存在的主要问题	14
4.3 全球呼叫中心行业市场发展趋势预测	15
第五章 2010-2011年中国呼叫中心行业细分市场分析及预测	19
5.1 电信行业呼叫中心市场分析及预测	19
5.1.1 电信行业呼叫中心市场发展现状	19

5.1.2	电信行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	20
5.1.3	电信行业呼叫中心市场发展趋势预测	20
5.2	银行业呼叫中心市场分析及预测	21
5.2.1	银行业呼叫中心市场发展现状	21
5.2.2	银行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	22
5.2.3	银行业呼叫中心市场发展趋势预测	23
5.3	证券行业呼叫中心市场分析及预测	26
5.3.1	证券行业呼叫中心市场发展现状	26
5.3.2	证券行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	27
5.3.3	证券行业呼叫中心市场发展趋势预测	27
5.4	保险行业呼叫中心市场分析及预测	28
5.4.1	保险行业呼叫中心市场发展现状	28
5.4.2	保险行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	29
5.4.3	保险行业呼叫中心市场发展趋势预测	30
5.5	电力行业呼叫中心市场分析及预测	31
5.5.1	电力行业呼叫中心市场发展现状	31
5.5.2	电力行业呼叫中心客户服务理念及方式演变	32
5.5.3	电力行业呼叫中心的建立	33
5.6	外包行业呼叫中心市场分析及预测	34
5.6.1	外包行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	34
5.6.2	外包行业呼叫中心市场发展趋势预测	35
	第六章 2010-2011年中国呼叫中心行业重点地区市场分析及预测	37
6.1	2010-2011年江苏省呼叫中心市场分析及预测	37
6.1.1	江苏省呼叫中心行业在全国的地位	37
6.1.2	江苏省呼叫中心行业运行状况分析	37
6.1.3	江苏省呼叫中心行业市场发展趋势预测	38
6.2	2010-2011年广东省呼叫中心市场分析及预测	38
6.2.1	广东省呼叫中心行业在全国的地位	38
6.2.2	广东省呼叫中心行业运行状况分析	39
6.2.3	广东省呼叫中心行业市场发展趋势预测	39
6.3	2010-2011年上海市呼叫中心市场分析及预测	40
6.3.1	上海市呼叫中心行业在全国的地位	40

6.3.2	上海市呼叫中心行业运行状况分析	40
6.3.3	上海市呼叫中心行业市场发展趋势预测	41
	第七章 2010-2011年中国呼叫中心行业重点企业发展状况分析	42
7.1	中国电信	42
7.1.1	公司简介	42
7.1.2	经营状况	43
7.1.3	发展规划	43
7.2	中国移动	44
7.2.1	公司简介	44
7.2.2	经营状况	44
7.2.3	发展规划	45
7.3	工商银行	45
7.3.1	公司简介	45
7.3.2	经营状况	46
7.3.3	发展规划	47
7.4	招商银行	48
7.4.1	公司简介	48
7.4.2	经营状况	48
7.4.3	发展规划	49
7.5	平安保险	49
7.5.1	公司简介	49
7.5.2	经营状况	50
7.5.3	发展规划	51
7.6	国家电网公司	51
7.6.1	公司简介	51
7.6.2	经营状况	51
7.6.3	发展规划	54
	第八章 2010-2011年中国呼叫中心行业市场竞争分析及预测	55
8.1	呼叫中心行业市场竞争格局	55
8.2	呼叫中心行业发展阶段判断	56
8.3	呼叫中心行业SWOT分析	57
8.4	呼叫中心行业进入退出壁垒	60

8.5 呼叫中心行业市场集中度	61
8.6 呼叫中心行业竞争力评价	61
8.7 呼叫中心行业竞争发展趋势预测	62
第九章 2010-2011年中国呼叫中心行业风险分析及预测	64
9.1 宏观经济波动风险	64
9.2 呼叫中心行业政策风险	65
9.3 呼叫中心行业文化风险	65
9.4 呼叫中心行业市场风险	65
9.5 呼叫中心行业经营风险	66
9.6 呼叫中心行业技术风险	66
9.7 呼叫中心行业风险总体评价	66
第十章 2010-2011年中国呼叫中心行业投资机会及投资建议	67
10.1 呼叫中心行业市场投资机会	67
10.2 呼叫中心行业总体投资建议	68
10.3 呼叫中心重点行业投资建议	69
10.4 呼叫中心行业细分市场投资建议	69
10.5 呼叫中心行业区域投资建议	70
10.6 呼叫中心行业风险防范策略	70
表目录	
表 1 2007-2009年中国工商银行业务构成	46
表 2 2007-2009年中国工商银行地区分布	47
图目录	
图 1 2004-2009年中国国内生产总值及增长情况	4
图 2 2004-2009年中国城镇居民人均可支配收入与恩格尔系数	5
图 3 2004-2009年中国固定资产投资额及其增长情况	6
图 4 1997-2009年中国存款利率变动情况	7
图 5 1997-2009年中国贷款利率变动情况	7
图 6 2004-2009年呼叫中心市场规模及其增长率变化情况	10
图 7 2004-2009年呼叫中心市场结构变化情况	11
图 8 2004-2009年呼叫中心供给规模及其增长率变化情况	11
图 9 2004-2009年呼叫中心供给结构变化情况	12
图 10 2004-2009年电信行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况	19

图 11 2004-2009年电信行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况 20  
图 12 2004-2009年银行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况 21  
图 13 2004-2009年银行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况 22  
图 14 2004-2009年证券行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况 26  
图 15 2004-2009年证券行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况 27  
图 16 2004-2009年保险行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况 29  
图 17 2004-2009年保险行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况 29  
图 18 2004-2009年电力行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况 31  
图 19 2004-2009年电力行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况 32  
图 20 2004-2009年江苏省呼叫中心在全国的地位 37  
图 21 2004-2009年江苏省呼叫中心市场规模及其增长率变化情况 38  
图 22 2004-2009年广东省呼叫中心在全国的地位 39  
图 23 2004-2009年广东省呼叫中心市场规模及其增长率变化情况 39  
图 24 2004-2009年上海市呼叫中心在全国的地位 40  
图 25 2004-2009年上海市呼叫中心市场规模及其增长率变化情况 41  
2011年中国呼叫中心行业市场现状及发展前景预测报告下载.pdf

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/197254.html>

### 三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

### 四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

## 五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（[www.icandata.com](http://www.icandata.com)）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业专业提供投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

#### 我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。