**Анализ российского рынка колл-центров: итоги 2024 г., прогноз до 2028 г.**

*В июне 2025 года исследовательская компания NeoAnalytics завершила проведение маркетингового исследования российского рынка колл- центров.*

В ходе исследования, проведенного NeoAnalytics на тему «Российский рынок колл-центров: итоги 2024 г., прогноз до 2028 г.», выяснилось, что в основном колл-центры сосредоточены в Центральном федеральном округе. Доля ЦФО составляет 63,5%. На втором месте идет СЗФО с долей 17,3%. Замыкает тройку УФО с долей 9,4%.

В 2024 г. впечатляющую динамику показал Дальневосточный федеральный округ, + 214,80%. В таких федеральных округах, как СКФО, ПФО был отмечен негативный тренд.

Рынок ЦФО по итогам 2024 г. вырос на 13,6% по сравнению с аналогичным показателем годом ранее и составил более 40 млрд. руб. Несмотря на то, что данный рынок является крупнейшим в стране, в последние четыре года показатель объема существенно упал по сравнению, к примеру, с результатом 2020 г. В 2020 г. объем рынка составил 91,7 млрд. руб., что практически в 2 раза больше результата 2024 года. Негативным годом был 2021 г., когда было зафиксировано существенное сокращение рынка. Но, в 2022 г. наметился положительный тренд. Однако рынок пока еще не достиг показателя 2020 г.

В ЦФО в структуре объема рынка существенно выделается Москва, на которую за 2024 г. пришлось более половины. На втором месте идет Воронежская область, существенно уступая лидеру рынка данного федерального округа. Объем рынка Воронежской области по итогам 2024 г. составил 2,2 млрд. руб. Третью строчку занимает Московская область с объемом в 1,9 млрд. руб. Также существенный объем оказанных услуг был зафиксирован в Тульской области. Воронежская и Тульская области имеют удобное расположение и находятся не так далеко от Москвы и Московской области. В остальных регионах данного федерального округа объем рынка менее 1 млрд. руб.

Данный отчет является продуктом интеллектуальной собственностью исследовательской компании NeoAnalytics.

Более подробно с результатами исследования можно ознакомиться на официальном сайте www.neoanalytics.ru