

厚生労働省「在宅就業者総合支援事業」

自分らしい働き方発見セミナー

in 沖縄

第3回

在宅ワークの基本ポイントと留意点

～在宅ワークとは。どうやって仕事をみつけ、賢く取組むのか～

■主催：厚生労働省

■事務局：三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)

平成27年10月20日(火)

東京しごとセンター

厚生労働省在宅就業者総合支援事業

自分らしい働き方発見セミナー

第3回

在宅ワークの基本ポイントと留意点

～在宅ワークとは。どうやって仕事をみつけ、賢く取組むのか～

in 沖縄

好きな時間で好きな時に働ける

NTTコムチェオの在宅テレワーク「CAVA」のご紹介

満名 美咲

NTT Com CHEO株式会社 ビジネス開発営業部

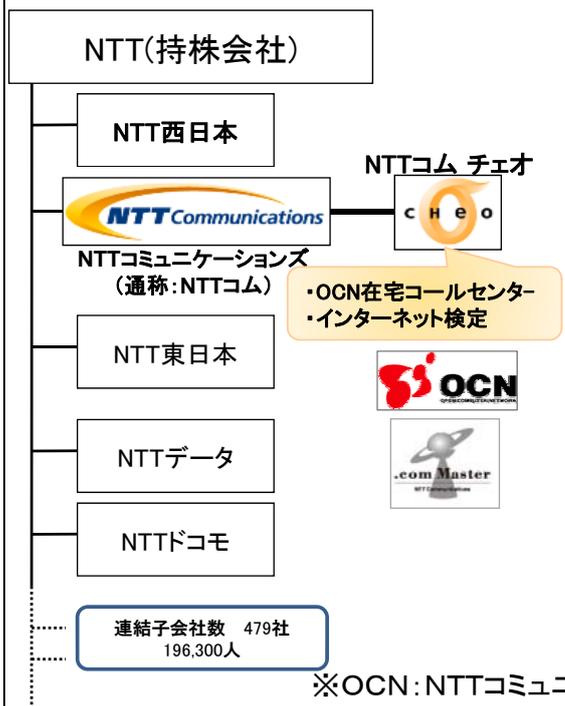
2015年10月20日

好きな時間で好きな時に働ける NTTコムチェオの在宅テレワーク「CAVA」のご紹介

平成27年10月20日

エヌ・ティ・ティ・コムチェオ株式会社
満名 美咲

NTTコムチェオ株式会社のご紹介



会社名	エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社
本社所在地	〒105-0004 東京都港区新橋一丁目18番16号 日本生命新橋ビル 電話：03-3539-5711 (代表) 名護事務所(名護ダイレクトサテライトセンター) 沖縄県名護市名護4472
代表取締役社長	齋藤 嘉宏
資本金	1億円
株主	NTTコミュニケーションズ株式会社100%
設立	2002年11月22日
従業員数	約300名
コアコンタクトセンタースタッフ数	約300名
在宅就業契約者数 (CAVAスタッフ数) *	在宅電話サポート業務：約1,000名 訪問・設定サポート業務：約900名

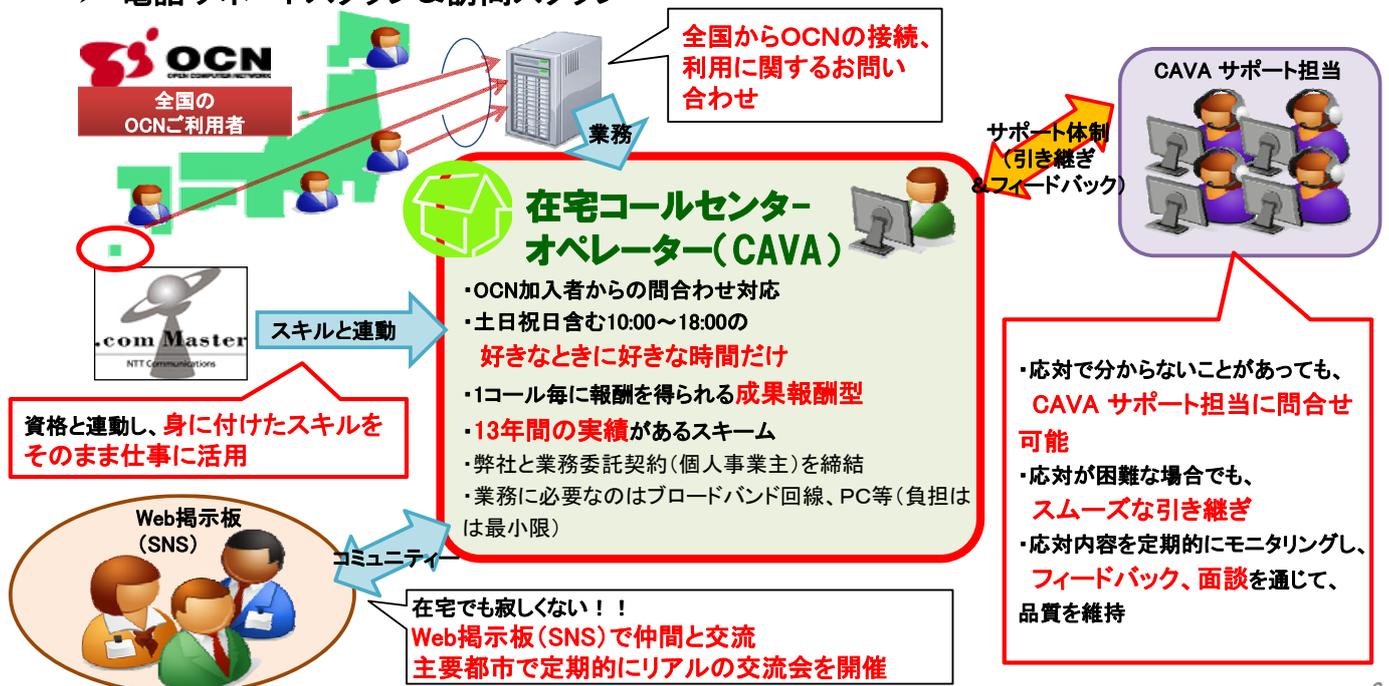
在宅ワークの留意点と仕事獲得のポイント

留意点		NTTコムチェオ 「在宅テレワーカー(CAVA)」
仕事を得るために必要な対応	仕事の獲得に必要な努力の有無	<ul style="list-style-type: none"> 一度修得したスキル・ノウハウが継続活用できる 業務は一定の条件の下に均等に配分 <p>※通常の個人事業主は、仕事は自身で探す、創出する、もしくはコンペの結果次第ですが、CAVAの場合はNTTコムチェオが仕事を提供します。</p>
就業時間	就業時間の自由度の有無	<ul style="list-style-type: none"> 時間に縛られることなく、ご自分のライフスタイルに合わせて仕事に取り組むことが可能。 継続的な業務量により、本人の努力次第で収入アップが可能。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護を含むセキュリティと守秘義務 引き継ぎの有無、条件 訓練、教育等在宅ワーカーのサポート環境 	弊社 CAVA サポート担当で、一定の基準に基づき実施しています。



在宅ワークの特徴：NTTコムチェオの在宅テレワーカー(CAVA)の概要

- CAVA:.com Advisor & Valuable Agent
- OCNの接続、利用に関する技術的サポートを行う在宅コールセンターオペレーター
 - 電話サポートスタッフ&訪問スタッフ



CAVAのサポート体制・トラブル対処例

- ・初めてのお問い合わせ内容でも、迷わず案内出来ます。
→数百種類の対応パターンが収録されている、お客様ナビゲーションツール(スマートナビシステム)を整備
- ・対応で分からないことがあっても、コアセンターに問合せや引き継ぎが可能。
→努力しても分からない場合は「対応苦慮」として、コアセンターに引き継ぎ専門の担当者が対応いたします。
- ・対応が困難な場合でも、スムーズなエスカレーション
→「上司を出せ！」等のキーワードが出たら迷わずコアセンターに引き継ぎ、専門の担当者が対応いたします。

コムチェオ コアセンター



お客さま応対業務を
フローでナビゲートする
サポート支援ツール

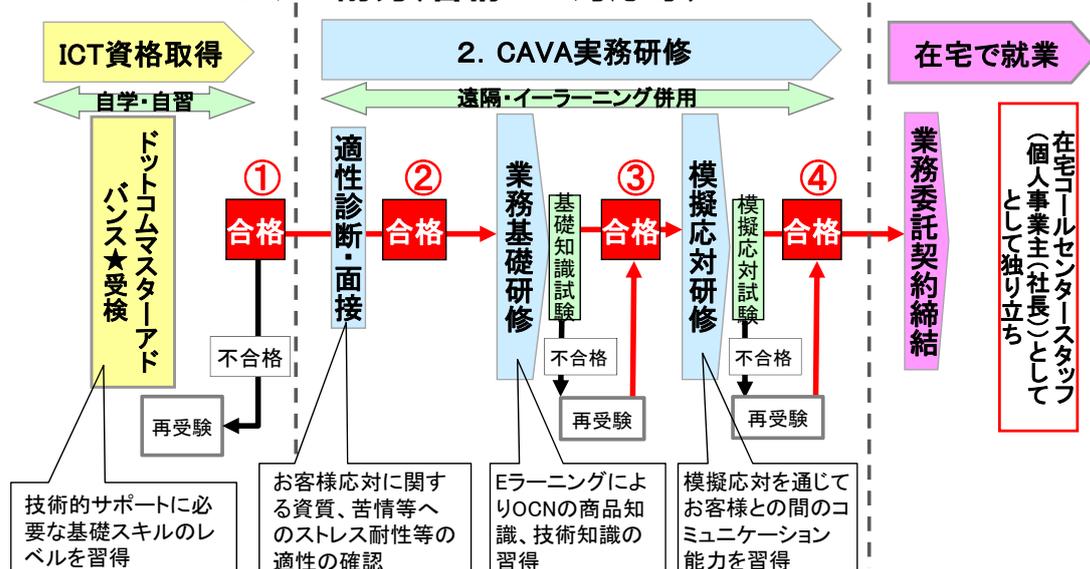
スマートナビ
(お客様ナビゲーションツール)

-4-

発注側が在宅ワーカーに求めること： 「在宅テレワーカー(CAVA)」になるには？

■必要な資質

- ・明瞭に話す能力
- ・相手の話を理解して的確に説明する能力
- ・扱い商品等の知識
- ・メンタル耐力(苦情への対応等)



※在宅コールセンターオペレータ基礎研修の受講はドットコムマスターアドバンス★の合格が条件となります。

※4つの試験に合格した方全員がCAVAとして就業できます。

-5-