

(報道発表資料)

2016年7月25日  
NTTコミュニケーションズ株式会社  
NTTコム チェオ株式会社

**NTTコム チェオが、在宅型コンタクトセンター運営実績により  
IT協会「平成28年度第3回サービス・ホスピタリティ・アワード」  
最優秀賞を受賞**

～「女性活用」や就業機会創出にもつなげる先進的かつ本格的な  
テレワーク(在宅業務)事例として最高評価を獲得～

エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社(以下 NTTコム チェオ、本社：東京都港区、代表取締役社長：長島 誠)は、テレワークを活用した在宅型コンタクトセンターの運営を、15年にわたり実施してきました。同センターは、優れたスキルを持つスタッフの対応によって、質の高いホスピタリティを実現しており、応対終了時におけるお客さまの満足度は98%に達しています。

このたび、この本格的な在宅型コンタクトセンターの運営について、15年間という取り組みの継続性や、「女性活用」あるいは地方における就業機会創出といった社会的な目標の達成にも資する先進性などが評価され、2016年7月25日発表の公益社団法人企業情報化協会(略称：IT協会、会長：宇治 則孝)が主催する「平成28年度第3回サービス・ホスピタリティ・アワード」において、最優秀賞を受賞しました。(受賞理由の詳細は別紙を参照ください)

<サービス・ホスピタリティ・アワード受賞ロゴ>



「サービス・ホスピタリティ・アワード」は、顧客に対するサービス・ホスピタリティに関して、創意工夫や先進的な試みを行い、他の模範となる優れた成果をあげている企業について、IT協会が表彰するものです。

## 1. 在宅ワークスタッフ「CAVA」について

今回の受賞テーマである“在宅型コンタクトセンター”は、全国各地の「CAVA」\*1と呼ばれる在宅スタッフをICTによって組織化することで、仮想的なコンタクトセンター(コールセンター)としての業務を可能にしたものです。

「CAVA」は、2001年9月にNTTコミュニケーションズ(略称：NTT Com)が提供するインターネット接続サービス「OCN」のテクニカルサポート業務を開始し、本年度運営15周年を迎えました。NTT Comが運営するインターネット検定「ドットコムマスター(.com

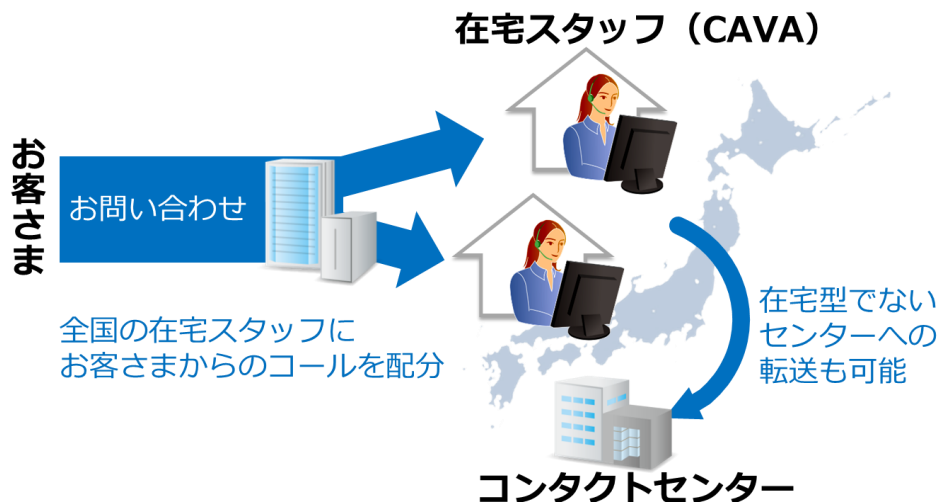
Master) 」合格者を対象に採用することで、高い ICT スキルを有するスタッフが、インターネットを利用されるお客さまのサポートにあたっています。子育てや介護などでフルタイムで働くことが難しい方にも、通勤する必要のない柔軟な働き方の一つとして活用されています。

2002 年 11 月以降は NTT コム チェオが運営し、現在、約 1,000 名を超える規模のスタッフ「CAVA」が、在宅で電話サポートを行っています。2015 年からは、「OCN」だけでなく、他企業からの委託によるコンタクトセンター運営も開始しました。

また、北海道、新潟県、沖縄県においては、地方自治体と連携して、地方における就業支援も実施しています。

このような、国内に先駆けてテレワークを導入した先進性と、15 年間にわたる継続的な運営や 1,000 名を超える在宅スタッフを活用した大規模で本格的なビジネスモデルによって、優れたサービス・ホスピタリティを実現している点が評価されました。

### [NTTコム チェオの在宅型コンタクトセンターのイメージ]



## 2. 今後の展開

NTT Com グループにおいては、NTT Com が、自社従業員のテレワークや BYOD<sup>\*2</sup> を実現することによって、在宅勤務や場所にとらわれない働き方の改革を推進しています。

また企業のお客さま向けに、在宅でも安全に、社内と同じデスクトップ環境で作業を行うことができるクラウド型仮想デスクトップサービス「Enterprise DaaS」や、モバイルからのセキュアな社内システム接続を可能にするサービス「Biz モバイルコネクト」、在宅でもオフィスと同じ内線電話環境を利用できる「Arcstar Smart PBX」など、高度なテレワーク環境を実現する数々のサービスを提供してきた実績があります。

NTT Com と NTT コム チェオは、このようなグループ全体のサービス提供能力や、長年にわたり蓄積したノウハウをフル活用し、引き続き、多様な人材の多様な働き方を実現するテレワークの推進に努めていきます。

- \*1: 「CAVA (キャバ)」は「.com Advisor & Valuable Agent」の略称で、インターネットの案内役という意味を含めた NTT コム チェオの在宅スタッフを指す。NTT Com が運営するインターネット検定「ドットコムマスター (.com Master)」合格者を対象に募集し、業務委託契約により個人事業主として業務を行っている。
- \*2: Bring Your Own Device の略。スマートフォンなどの私有端末を業務にも使えるようにすることで、場所や時間にとわられない柔軟な働き方を実現する取り組みのこと。

## 別紙 NTTコム チェオ受賞理由 (IT 協会作成)

後援 経済産業省

### 平成 28 年度 第 3 回サービス・ホスピタリティ・アワード



## 最優秀賞

## NTT コム チェオ株式会社

### 受賞テーマ

IT 活用で全国の人材が活躍する「在宅型コンタクトセンター」でホスピタリティを実現  
～女性活躍、地方創生、就業支援に資するビジネスモデルの創出～

NTT コム チェオは 2002 年に設立された NTT コミュニケーションズの子会社であり、IT 技術を活用した「在宅型コンタクトセンター」を 1,000 人規模で 15 年に渡り継続的に運営している。

IT 活用で全国の人材が活躍する「在宅型コンタクトセンター」でホスピタリティを実現、という応募テーマは非常に大きく包括的な設定であるが、明確な目標設定も備わっており着実に結果を出している。更に、女性活用、地方創生、就業支援に資するという国家レベルとも言える壮大なビジネスモデルの創出に繋げる努力を積極的に取り組み続けており、人口減少と少子高齢化の急速な進展が現実となる日本においては業界を超えてベスト・プラクティスモデルとなるような素晴らしい取り組みと言える。

IT 技術の活用においては、①コール配分システム、②転送機能、③スタッフ管理、④遠隔での人材育成とスキルアップなど整備、構築された機能がフルに活用されている。

顧客サービス改善と CS 向上においては、①地域ごとの交流会を実施。日本全国約 10 箇所地域ごとの交流会で在宅業務での困難を解消するためだけでなく、対話会で意見交換、サービス改善、さらに新サービス開発にまで役立てており、取り組みの本気度が伺える。②自主勉強会の開催。在宅スタッフ同士がスキルアップのために自主的に勉強会を開催し、積極的にスキルアップに努めていることをサポートする会社の体制も顧客サービス改善を安定させている要因と思われる。このような環境で在宅スタッフ人材の定着率は極めて高く、また、ホスピタリティが醸成されている基盤となっている。

2005 年に続き 2016 年にも第 16 回テレワーク推進賞で「優秀賞」を受賞したように、社会的にも意義が高い取り組みを、継続的に続けていること。

災害、BCP にも対応できる全国分散型モデルセンターを国内に先駆けて導入し、実際に 2011 年の震災時にお客様対応を継続させた実績。

上述した、女性活躍、地方創生、就業支援などのビジネスモデルの圧倒的かつ先駆的取り組みは多くの企業にとって参考に資するものであり、最優秀賞を授与するに値すると評価した。