

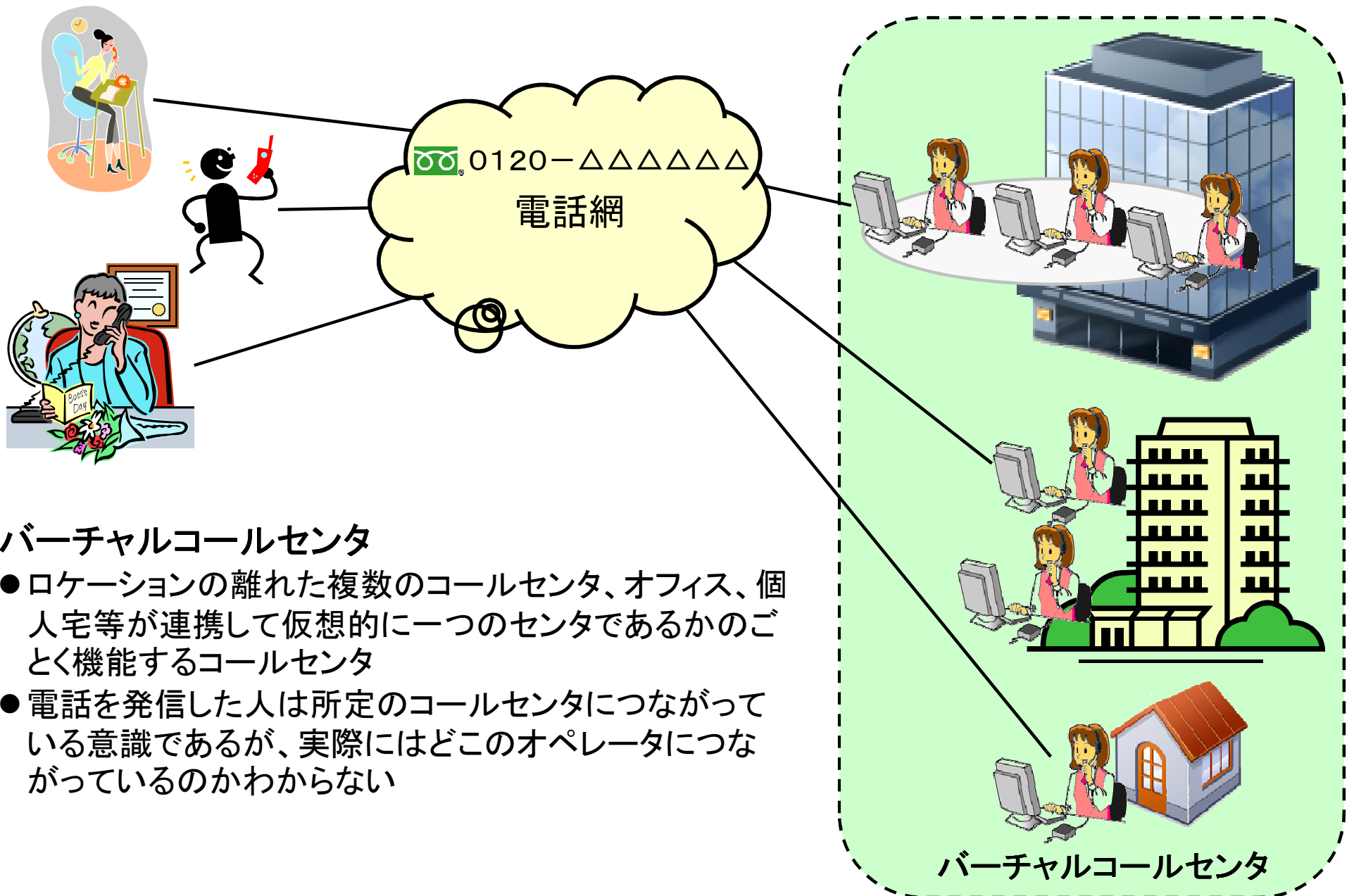
バーチャルコールセンタ 在宅オペレータ

2012年10月25日

NTTコム チェオ株式会社

大宮 功

バーチャルコールセンタ



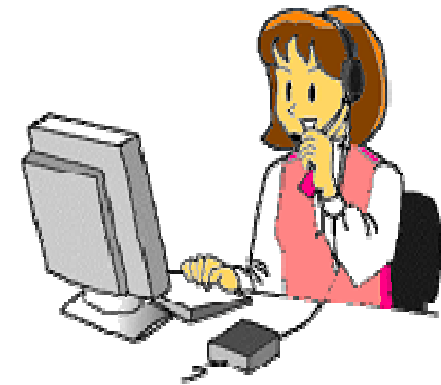
バーチャルコールセンタ

- ロケーションの離れた複数のコールセンタ、オフィス、個人宅等が連携して仮想的に一つのセンタであるかのごとく機能するコールセンタ
- 電話を発信した人は所定のコールセンタにつながっている意識であるが、実際にはどこのオペレータにつながっているのかわからない

在宅オペレータ(エージェント)



- 業務内容(インバウンドの場合)
 - 通信販売の受付け、オーダーエントリー
 - PC、インターネット等のテクニカルサポート
 - 商品、キャンペーン等の問合せ対応
 - その他
- 必要な設備
 - 通信回線(ブロードバンド、電話)
 - PC、着台状況管理機能(端末)
 - ヘッドセット
- 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(PC等によるサポートあり)
 - メンタル耐力(苦情への対応等)
- 注意事項
 - 就業時間の自由度の有無
 - 個人情報保護を含むセキュリティと守秘義務
 - エスカレーションの有無、条件
 - 訓練、教育、その他サポート環境



具体的な事例



CAVA

- CAVA : .com Advisor & Valuable Agent
- OCNの接続、利用に関するテクニカルサポートを行う在宅オペレータの称号
 - 電話サポートスタッフ
 - 訪問サポートスタッフ
- 個人事業主(フリーランス)
- 自宅にブロードバンド回線、PC等を準備して業務を行う(電話サポートスタッフ)
- 就業時間はセンタオープン時間の中でCAVAの自由意思による
- PCによる応対サポートツールあり
- 難解な応対はエスカレーションで対応
- フォローアップ等のサポート体制あり



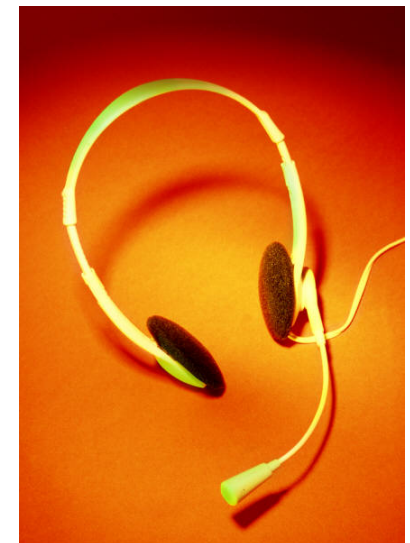
OCN:NTTコミュニケーションズが提供するインターネット接続サービス

CAVAへの道



OCNに関するテクニカルサポートに必要とされるスキル、適性を見極めるための4つの関門

- インターネット検定.com Master★に合格
 - テクニカルサポートに必要な技術スキルのレベルを客観的な資格により担保
 - 適性診断・面接に合格
 - お客様対応に関する資質、苦情等へのストレス耐性等の適性をチェック
 - OCNの商品知識、技術知識試験に合格
 - 研修の後に商品知識等が身についているかチェック
 - 模擬応対試験に合格
 - お客様との間のコミュニケーション能力をチェック
- ↓
- CAVAとして契約し、フリーランスで独り立ち



CAVAスタッフのプロフィール



◆スタッフ名 E. Tさん(47歳)

- ・出産を契機に退職。
- ・在宅勤務のCAVAにひかれ、
.com Master★合格を目指し勉強開始。日中は子供と遊び、深夜子供と主人が寝てからこっそり起きて猛勉強の甲あり無事合格。



- ◆CAVAのメリット
仕事と家庭が両立できる。

◆スタッフ名 Y. Uさん(43歳)

- ・大手パソコン会社勤務。
結婚退職し出産。
- ・子育ても一段落したため、コンピュータ関係の仕事を探した。



- ◆CAVAのメリット
子育てを犠牲にせず、自宅で好きな時間に働ける点

◆スタッフ名 M. Nさん(67歳)

- ・大手損保会社支店長で定年退職後、雇用・能力開発職業訓練でCAVAを薦められる。
- ・「健康のために80才までは働こう」とのライフプランに、個人事業主のCAVAはピッタリ。



- ◆CAVAのメリット
就業時間に束縛がないため、趣味の音楽活動や孫との時間を自由に使える点。

◆スタッフ名 N. Yさん(45歳 シングルマザー)

- ・金型製作会社勤務。
- ・子育てのため在宅業務を探していた時 NTTコムチェオの施策を発見し、応募。無事CAVAデビュー。



- ◆CAVAのメリット
在宅で好きな時間に勤務でき、子供に胸を張れる仕事。人に喜んでもらえることで社会に貢献している実感がある。

インターネット検定 ドットコムマスター

体系図



仕事に必要なIT知識を検定する。

インターネットユーザとしてIT社会における適合度を判定する

.com Master ★★★
インターネットを活用した企業などのネットワークシステム運用管理ができるレベル。

総務省IPv6関連技術習得基本指針 <v6資格認定試験>

.com Master ★★
小規模なインターネット常時接続環境を構築し情報を自ら発信することのできるレベル。

総務省IPv6関連技術習得基本指針 <v6資格認定試験>

.com Master ★
情報受信を目的とした利用者に対して、指導サポートができるレベル。

総務省IPv6関連技術習得基本指針 <v6資格認定試験>

.com Master BASIC
IT社会への参加においてインターネットを安心安全に主体的な活用ができる。

.com Mate
インターネットを生活の中で使う。

ご清聴ありがとうございました

