

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。どうやって仕事を見つけ、賢く取り組むのか～

■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。どうやって仕事を見つけ、賢く取り組むのか～

in 沖縄

先輩ワーカーに聞く

桑江 裕哉さんの場合



【別紙】在宅コールセンターオペレーター（CAVA）とは？



■ CAVA : .com Advisor & Valuable Agent

- NTTコミュニケーションズが提供するOCN(インターネット接続サービス)の電話テクニカルサポート業務の在宅コールセンターオペレーターです。
- インターネットの接続設定を行う際の各種お問い合わせに対して、電話でお答えする業務です。
- 自身の都合に合わせた時間に業務ができます。

■ CAVAになるには？

1. インターネット検定.comMaster★に合格すること。
2. 適性診断・面接に合格すること。
3. OCNの商品知識、技術知識試験に合格すること。
4. 模擬応対試験に合格すること。



4つのステップをクリアした方は、全員在宅コールセンターオペレーター(CAVA)になることができます。

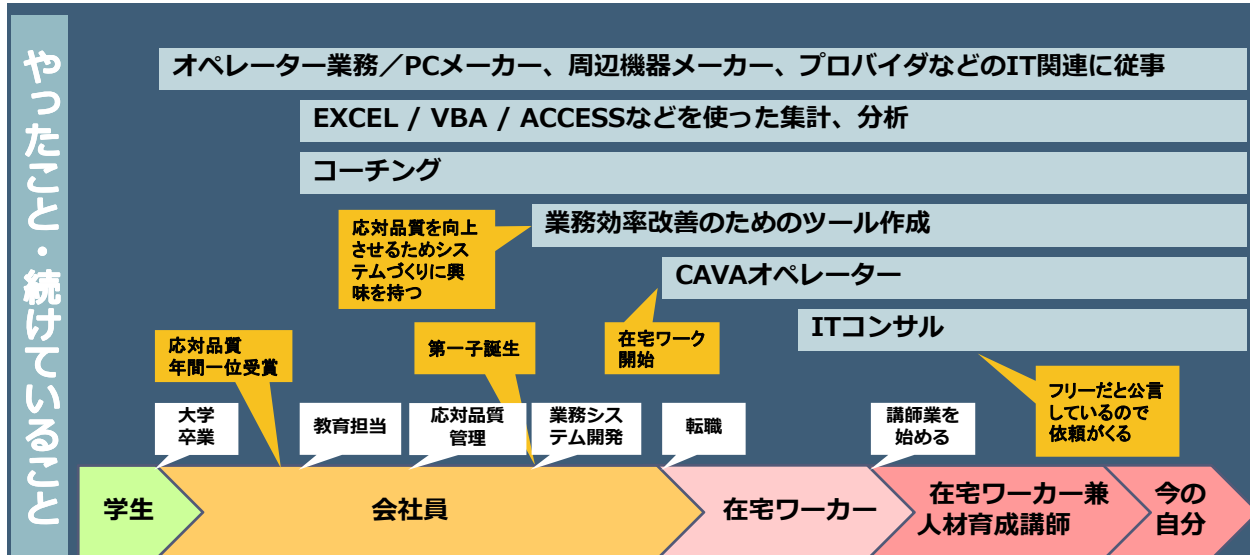
桑江 裕哉

好きなこと・趣味

ネットサーフィン
プログラミング
子供と遊ぶ

スキル・できること

Excelによる集計、分析
ホームページ作成
アプリケーション作成
コーチング
ITコンサルティング



現在の働き方を選択したきっかけ、 その時々考え方

- ▶ 転職を決意：第一子が生まれて、自分の理想とする家庭を考えた時、今の会社員のままで叶わないと考えました。
- ▶ CAVAに挑戦：いままでの経験を最大限活かしつつ、時間の自由も効く。そんな仕事と子育ての両立が可能な仕事として、とても魅力的でした。
- ▶ 講師にチャレンジ：かつての私と同じような悩みを抱える人たちに、一つの道を示せばという使命感が湧きました。

続ける為のポイント、 続けることができた理由

- ▶ その時期に最低限必要な仕事量を把握して、無理をしないスケジュール管理を心掛ける。
- ▶ 「学ぶ姿勢」を常に持つ。疑問に感じたことを放置せず「その場で調べる」癖をつける。そんな些細な行動の積み重ねが、結局は自分のためになり、お客様への貢献につながっていると感じます。
- ▶ クライアントや仲間とのコミュニケーションが大切。在宅ワーカーではあっても、仕事は人とのつながりが大切です。

経験からのアドバイス、注意点など

- ▶ 「相手が何を欲しているのか」を観察、推測する。相手も気づいていない希望があったりする。
- ▶ 自分の準備ができていない「不完全」な状態でも、チャンスがきたらやってみる。
- ▶ 自分を大切に扱う。心身ともにケアをする。些細なことでも自分を褒める。
- ▶ 周りの人に「貢献」することが「仕事」をすることだという、基本を忘れない。
- ▶ 「美意識」を持つ。自らの「審美眼」や「価値観」を大切に、判断の大きな基準にする。