NTTコム チェオ株式会社

http://www.nttcheo.com/

テクニカルサポートで培った人材とノウハウを核に事業領域の拡大を目指す

ISPのテクニカルサポート，およびインターネット検定の運営をはじめとしたICT教育を事業の柱として，2002年に設立されたNTTコミュニケーションズグループのNTTコム チェオ．在宅就業スタッフや，ICTスキルの普及・向上などの人材育成のスキームを活用し，テクニカルサポートを中心に事業を展開している．同社の齋藤嘉宏社長に事業戦略や今後の展望について伺った．

NTTコム チェオ　齋藤嘉宏社長

多くの方がICTを使いこなすためのさまざまなニーズにこたえる

◆貴社の設立背景をお聞かせください．

社名の「チェオ（CHEO）」は，弊社の関連分野である「.com Master（ドットコムマスター検定運営）」「Human Resource（ICT人材活用）」「Education（ICT教育・研修）」「Out-sourcing（アウトソーシング）」の頭文字を取ったものです．弊社はICT・インターネットシステムを広く世の中に普及させることと，ICTスキルを有する人材を育てて活躍の場を提供するという主旨のもとに，2002年に設立された会社です．

インターネット接続がダイヤルアップからブロードバンドへと急成長しつつある時代でしたので，お客さまに安心してインターネットライフをお過ごしいただくために，インターネットプロバイダ「OCN」のテクニカルサポート全般を担ってきました．

◆事業概要を教えてください．

テクニカルサポートを核に，お客さまからの技術的なお問い合わせに対応する「電話サポート」，技術スタッフがご指定の拠点に伺い作業を行う「訪問サポート」，IT機器の導入から運用までのライフサイクル管理をワンストップで行う「IT機器LCM（ライフサイクルマネジメント）サービス」などの事業を展開しています．そのほかに，インターネット検定「.com Master（ドットコムマスター）」の事務局運営と法人営業，国や自治体向けのテレワーク就業支援なども行っています．

◆テレワークで電話サポートや訪問サポートを行う在宅スタッフについて教えてください．

弊社では設立時からテレワークを導入しており，全国約1900人の在宅スタッフを活用してテクニカルサポートを行っています．「OCN」会員からの技術的なお問い合わせに対応する電話サポートスタッフは約1000名，個人宅や企業に伺って作業を行う訪問サポートスタッフは約900名おり，これほど大規模のバーチャルコンタクトセンターはほかにはないでしょう．この在宅スタッフを「CAVA（キャバ：.Com Advisor & Valuable Agent）」と呼んでおり，全員がドットコムマスターの合格者で，ICTに関する専門スキルを備えた人材というのが大きな特徴です．

◆インターネット検定「ドットコムマスター」について教えてください．

ドットコムマスターは，NTTコミュニケーションズが実施するインターネットに関する一定以上の知識・スキルを身につけていることを証明する検定で，ICT知識の普及を目指すものです．2001年の開始以降，40万人以上の受検申込実績があり，多くの企業や大学に導入されています．ホームページ（http://com-master.shop-pro.jp/）から受検の申し込みができ，年齢・キャリア制限なくどなたでも受けられます．弊社は検定事務局の運営と，企業や教育機関などへの法人営業を行っています．

2013年10月にレベル・目的に合わせて選べるよう，受検体系が変わりました．社会人として最低限のICTスキルを身につけたい方には「ドットコムマスター ベーシック」を，仕事でICTを使用する企業の情報システム担当の方には「ドットコムマスター アドバンス」がお薦めです．また，ベーシックの一部は，英語化する取り組みを検討しています．社会人，専門学生，大学生が受検することが多いのですが，最近は留学生も多くなってきていますので，PCを道具として使いこなすだけでなく，著作権やセキュリティについてのICTリテラシー教育にも役立つと考えています．

新規事業の開拓で業務分野の拡大を目指す

◆「IT機器LCMサービス」について教えてください.

LCMは「Life Cycle Management」の略で，ICT機器の導入から運用までのライフサイクル全般を管理するサービスです．今やPCやタブレット，スマートフォンなどはすべての企業にとって欠かせないものになっています．その機器の管理やセキュリティを，いかに効率的に，安全に管理するかという課題はもともと顕在化していました．以前は訪問サポート業務の一環として小規模に行っていたのですが，2014年10月に新規事業として本格的に立ち上げ，お客さまのICT機器を保管・整備・管理するためのセンターを都内に開設しました．

ここでは主にハードウェアの整備，ソフトウェアのインストール，さらにキッティング（初期設定）を行います．すでにNTTコミュニケーションズの約2万台のICT資産管理を10月から始めています．クラウドコンピューティングの時代になっても，シンクライアント等の端末は必要なものなので，今後もIT機器の運用管理のニーズは高いと思っています．

長年のテクニカルサポートで培った人材とノウハウを活かす

◆貴社の事業上の強みは何でしょうか.

やはり実績あるテクニカルサポートです．特に，全国の高いICTスキルを持っているスタッフを組織化していることは強みです．また，在宅就業機会を創出するビジネスモデルはほかに例がなく，社会的にも高い評価をいただいています．近年はテレワークへの注目が高まっているので，弊社は国内で先駆けて在宅就業を導入したこともあり，他社からも見学や問い合わせをかなりの数いただいています．

◆ICT業界でも，サポート業界でも，とてもユニークなポジションですね.

弊社の在宅就業モデルが他の分野でも有効なのかどうかは，これからのチャレンジです．弊社はテクニカルサポートから出発しましたが，方法論として在宅就業の仕組みを導入したということです．

テレワークを活用したコールセンター運用において，スタッフのスキル向上や品質管理は大変重要です．弊社では，①ボイスログなどに基づく評価制度，②ベテランスタッフが新人の相談相手として技術指導＆メンターを行う制度，③電話サポートスタッフ出身の育成担当チームによる動画での応対トレーニング，④サポート支援ツールの活用など，在宅スタッフへのサポート体制を整え，応答品質の維持向上を実現しています．在宅スタッフを活用したコンタクトセンターは，業務量に応じた人員配置が容易で，時節や時間帯による繁閑差にもフレキシブルに対応可能であるため，「応答品質」「応答率」「運営コスト」の各主指標において，常駐型コンタクトセンターと比較して優位点が多いといえます．

齋藤嘉宏社長

また，2011年の東日本大震災以降，BCP（事業継続計画）や全国分散型モデルは，災害などの緊急事態の際の業務停止のリスク回避に効果的であることから，政府はテレワークの有効性を活用すべく，その試験運用を進めています．当時，弊社の宮城県・仙台コアコンタクトセンターが被災し機能停止しましたが，サポート業務を中断することなく，1時間後には応答率90%以上に回復しました．それは西日本の在宅スタッフの方に業務支援を行っていただいたからです．

このテクニカルサポートで培ったノウハウを，今後はノンテクニカルな分野にも拡大するように新たな事業分野の開拓を目指しています．

◆ノンテクニカルな分野とは何でしょうか.

サービスの申込受付や技術的な内容以外のお問い合わせ対応など，テクニカルサポート以外のインバウンド対応や，お客さまにサービスを提案する営業や販売促進のアウトバウンドテレマーケティングなどと考えていただければ分かりやすいと思います．

社員，在宅スタッフとともに新しい分野にチャレンジ

◆社員，在宅スタッフの方へメッセージをお願いします.

世の中はスピードが速く，ICTを活用する仕事は変わっていくので，既存の仕事にこだわることなく，さまざまな分野にチャレンジしてほしいと思います．そういう意味で，弊社は，テレワークの仕組みやICTの人材育成方法などについて世間から注目されており，時代の追い風を受けているといえ，新しいことを進めるのに良い時期だと思います．

テクニカルサポート分野で培ってきた強みを最大限に広げ，NTTグループの中でも1つの独自のポジショニングを持つ企業を目指し，社員や在宅スタッフの皆さんとともに成長していきたいですね．

ICT機器を統合管理する新サービス「LCMサービス」

ICTサポート事業部　東京LCMセンター　センター長　春日保典さん
ICTサポート事業部　テクニカルサポート担当　担当部長　林佳代子さん

経験豊富な在宅スタッフ900名を活用する「IT機器LCMサービス」

◆貴社の「IT機器LCMサービス」について詳しく教えてください．

「IT機器LCMサービス」とは，PC・タブレット・スマートフォン・ルータなどICT機器の導入から運用，資産管理までライフサイクル全般にわたって代行するサービスです．以前から期間限定の単発案件として行っていたのですが，2014年10月に「東京LCMセンター」を立ち上げて本格的に稼働し始めました．

春日保典センター長

具体的には，NTTコムチェオが，企業の情報システム部門担当者の一元的な窓口となり，機器導入から保守まで全体の流れをワンストップで統合管理します．弊社ならではの特長の１つは，最初から弊社が指定した機器を提供するのではなく，お客さまの要望に応じて既存の機器をお預かりし，キッティング（初期設定）やセットアップしてからご提供します．もう１つの特長は，センターでの初期設定だけでなくご指定の拠点を訪問して作業を行うオンサイトキッティングや，電話でのヘルプデスクもセットにして提供していることです．

ICT機器の資産管理は，ハードウェアだけでなく，ソフトウェアのバージョン管理も併せて行っています．ICT資産の現況調査および結果のレポートも行っています．

◆ICT機器を導入して破棄するまでの，LCMの一連の流れを教えてください．

①機器保管，②機器設定（キッティング），③設置（訪問サポート），④資産管理，⑤故障受付・予備機手配，⑥保守（訪問サポート），⑦修理手配，という流れです．これらの統合管理以外では，スタートアップ研修，ヘルプデスク業務，資産調査業務，資産破棄業務があります．

東京LCMセンターは，「保管エリア＋作業エリア＋コールセンター機能」を備えた管理拠点で，お客さまからお預かりしたICT機器を保管・整備・管理しており，一番小さい単位では，ロッカーにタブレットやスマートフォンを保管しています．

設置や保守などで訪問サポートが必要となった場合は，東京LCMセンターが一元窓口としてお客さまの依頼を受け，全国約900名の訪問サポートスタッフから現場に伺うスタッフを手配します．ICTスキルの高い経験豊富な全国の訪問サポートスタッフを動員することで，高品質・低コストを両立し，短納期・大量キッティング，全国への訪問サポートに対応できます．お客さまにとって，コスト・物流の問題もさることながら，緊急時にいつ来てくれるかの柔軟性がもっとも求められることだと思います．そこをカバーできる仕組みを持っているのが弊社です．

林佳代子担当部長

また，機器やアプリケーションの利用方法についての社内説明会も実施できます．訪問サポートスタッフが講師を務めることで，安定した品質レベルのセミナー実施，開始までのリードタイムの短縮，交通費・宿泊費の削減など，コストパフォーマンスが抜群です．

◆キッティング作業内容について具体的に教えてください．

もともと10年以上前から，個人宅のPCのインターネット接続，メール設定，セキュリティ設定などのキッティングを行っており，近年では法人向けにもサービスを展開していきました．

弊社が受託してきたキッティング作業にはさまざまなパターンがあります．１つはお預かりしている新規のICT機器にソフトをインストールして配送するパターン．もう１つは交換作業で，連絡を受けた翌日には予備機を配送し，回収したICT機器はチェックして必要であれば修理し次の予備機として保管しておくパターンです．現在，倉庫で管理しているICT機器台数は8000～9000台で，デスクトップ型PCが６～７割，残りはノート型PCやタブレットなどです．ベンダー，メーカー問わず，お預かりしています．最近はiPadのキッティングをお願いされることが多いです．

◆故障時・修理時には，どのくらいで新しいICT機器を持ってきてくれるのですか．

15時までに連絡いただければ，翌営業日に予備機をお届けできるよう，全国規模で対応しています．首都圏内であれば，3時間で直接お届けすることも可能なオプションもご用意しています．

預かる機器台数，ご依頼される内容によって契約料金が違ってきますが，お客さまのリクエストに応じて柔軟に対応できるのが，弊社のIT機器LCMサービスの強みです．修理するにしても，お客さまが直接ベンダーに故障修理を依頼する手間を，弊社がワンストップで行い，ハードウェア，ソフトウェア，メーカー提携会社と連携しながら対応できることが特長です．

低コスト・高セキュリティ・安定したサービスの「NTT品質」を提供する

◆本格稼働されてまだ数カ月ですが，実績を教えてください．

一番大きい取引はNTTコミュニケーションズで，約2万台の全国のICT機器の運用管理をしています．もちろん小さい取引もしており，iPad 500台，iPhone 1000台の取引をしている企業もあります．倉庫でのお預かりは最低でもそのうちの5％と考えています．

◆IT機器LCMサービスにおける苦労点はありますか．

キッティング作業自体は以前から行っていることなので，新たに感じる苦労はありません．それより，契約されているお客さま個々の機器管理フォーマットに合わせること，最初の準備段階でのヒアリングと確認をしっかり行うことが大事な作業です．例えば，インターネット回線の細さ（速さ）の確認，ソフトウェアのバージョンの確認，管理者と現場の方との意識のずれなど，1社1社ヒアリングして，コストと時間と負担を相談しながら，最適なサービスを提供しています．

◆東京LCMセンターの運用で重要なのはどんな点ですか．

1番重要なのはセキュリティです．例えば，壊れたPCの処理では責任を持って内部のデータを消去することも重要な業務で，ソフトでの消去か，磁気での消去か，物理的消去（破壊）か，お客さまとコストとの相談のうえ実施しており，廃棄の場合は専門の廃棄業者への引き渡しまで行っています．また，センターにはセキュリティゲート，防犯カメラを設置し，PCの盗難やデータ漏洩を防いでいます．

また，1日に数千台のICT機器を設置してほしい，来週までに機器の管理を開始してほしい，など突発的なご依頼に対して，作業品質とスピードを両立させることも重要だと考えています．お客さまの会社の祝祭日や，人事異動，年末始，GW，お盆，などの時期に依頼が集中する傾向があります．短納期・大量キッティングなどの注文で東京LCMセンター作業員のキャパシティを超えた際のバースト対策として，首都圏の訪問サポートスタッフを動員して柔軟に対応できる体制を整えています．

◆今後の目標を教えてください．

大手企業は必ず何らかのかたちでICT機器の管理を行っていますが，コスト面での問題で企業規模が小さくなるにしたがって自社管理をしている状況です．今までICT機器の運用管理業務のアウトソーシングしていなかったお客さまにも，弊社のサービスを利用する価値があると思っていただけるように提案していきたいと思います．すでに小規模の取引（キッティング100セットなど）においても，高セキュリティなサービスをご提供しており，弊社のサービスの裾野を広げつつあります．

また，「IT機器LCMサービス」導入時に，お客さまの運用形態を改善する仕組みとして，NTTコミュニケーションズグループならではの特長を活かし，NTTコミュニケーションズのサービスやネットワークも一緒に提案していきたいと思います．

NTTコム チェオ ア・ラ・カルト

■毎朝のラジオ体操で体調管理

NTTコム チェオは設立時から12年間，毎朝始業前に全員でラジオ体操を行っています．これは初代社長が始めたそうです．毎年，NTTコミュニケーションズグループの新入社員がローテーション研修に来ては誰もが驚きます．齋藤社長も就任当初は驚いたそうです．しかし一度体験してみると，「頭がスッキリして仕事に集中できる」「その日の体調が分かる」「気持ち良い」と大変好評です．皆さんもぜひ試してみてください（**写真1**）．

写真1

■体育会系のサークル活動が人気

健康づくりと社員間コミュニケーションを兼ねて，サークル活動を行っています．ランニングクラブは，年2回開催される「NTTグループ本社駅伝大会」に毎回出場しており，社員全員で応援しています（**写真2**）．野球部は，仙台センターに勤務している社員約20名が中心となり，NTT-ME軟式野球部や地元の社会人野球部，大学生野球部と試合をして，地元住民とも交流を深めています（**写真3**）．

写真2

■社内で歩数を競う恒例イベント！

毎年10～12月にNTTコム チェオ内で「チャレンジ！ウォーキングラリー」というイベントを行っており，参加社員には歩数をデータとして管理できる歩数計を渡し，期間内の合計歩数を競います．中には毎朝毎夕，四ツ谷駅～会社（新橋駅）間を歩く健脚家もいます．健康づくりはもちろん，他部署との会話も増え，社員間コミュニケーションの活性化にもつながっています．

写真3