



通信興業新聞社

発行所 東京都中央区銀座
7-3-13
人 鈴 木 茂
郵便番号 104-0061
電話 (03)3572-4488(代)
FAX (03)3572-4866
振替口座 00170-6-100661

NTTコムチエオ(東京都港区、長島誠社長)は7月25日、企業情報協会(IIT協会、宇治則孝会長)が主催する今年度の「第3回サービス・

ホスピタリティ・アワード」で最優秀賞を受賞した。

同社は、「CAVA(キヤバ)」と呼ばれる在宅ス

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担当している。現在、約1000人規模のスタッフが

会的な目標にも役立つ先進性などが評価された。また、IT技術の活用については、コール配分システム、転送機能、ス

S向上では、地域ごとの交流会や自主勉強会を開くなど、積極的なスキルアップに努めていること。さらには、災害やBCPにも対応できる全国分散型モデルセンターを国内にも先駆け導入し、2011年の東日本大震災時にも顧客対応を継続できた実績なども評価対象となった。

また、IT技術の活用については、コール配分システム、転送機能、ス

NTTコムチエオ 在宅型コンタクトセンター評価

サービス・ホスピタリティ・アワード最優秀賞を受賞

NTTコムチエオは、この運営が15年にわたっているという継続性や、政府が掲げる女性活用、地方における就業機会創出といった社

タッフをICTによって組織化し、テレワークを活用した在宅型コンタクトセンターを運営している。親会社であるNTTコミュニケーションズの

タッフ管理、遠隔での人材育成とスキルアップなどが整備されており、その機能がフルに活用されていることも評価。顧客サービス改善とC

2005年に続き、今年も第16回テレワーク推進賞で「優秀賞」を受賞している。

顧客サービス改善とC



サービス・ホスピタリティ・アワード受賞ロゴ