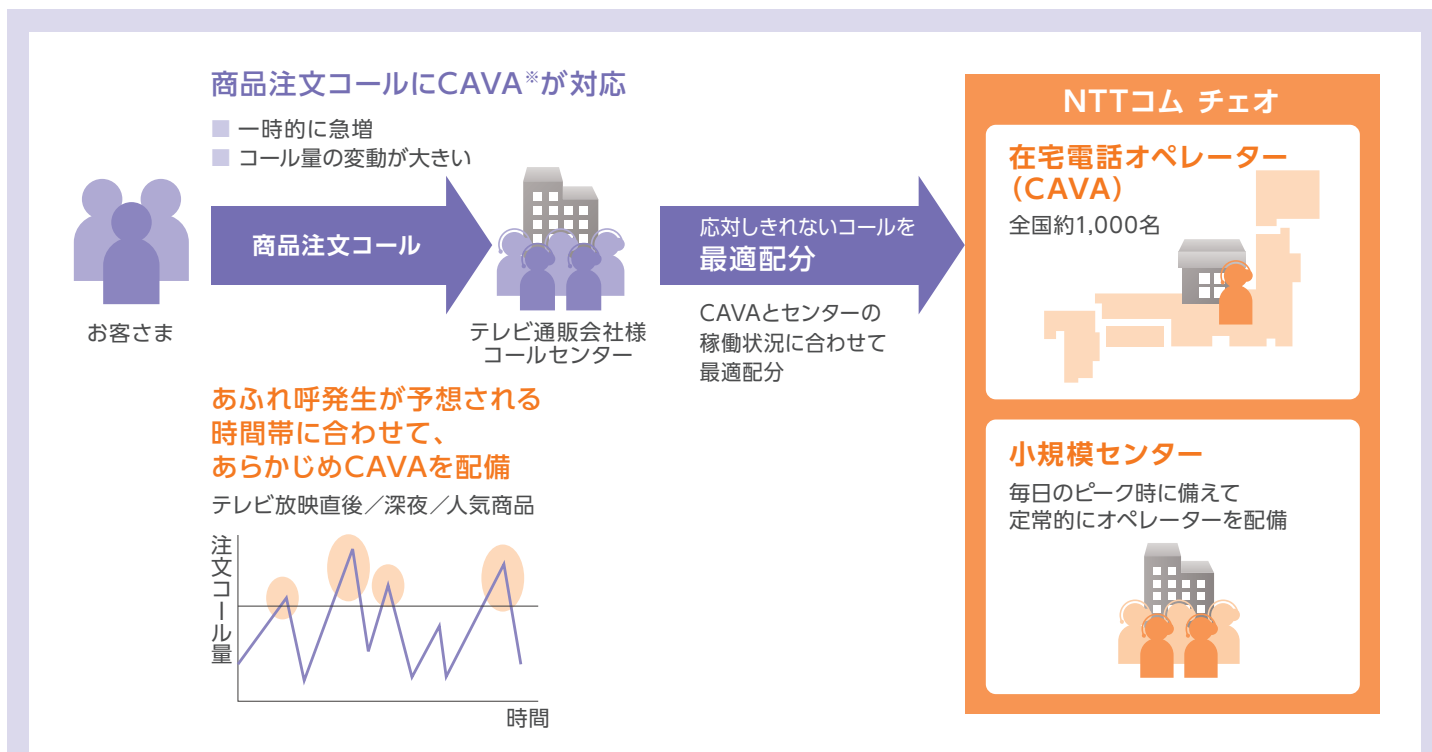


一時的に注文コール量が急増するテレビ通販。  
ピーク時の電話オペレーターとしてCAVA\*が対応し、  
応答率向上と受注数増加を実現。



テレビ放映直後や深夜時間帯、人気商品販売時など、想定できるピークタイムに合わせて、テレビ通販の電話オペレーターとして、CAVA\*を配備。過剰な人員確保や設備投資をすることなく、応答率向上と受注数増加を実現できる。

**【用語解説】※ CAVA (.com Advisor & Valuable Agent)**

ICTリテラシーの高いNTTコム チェオの在宅スタッフ。主な業務はインターネット接続サービスのテクニカルサポート。  
・現在、全国約1,900人 (CAVA:在宅電話サポートスタッフ約1,000人、フィールドCAVA (F-CAVA):訪問設定サポートスタッフ約900人)。  
・インターネット検定「.com Master (ドットコムマスター)」合格者の中から、スタッフとして育成された、コミュニケーション能力や現場での対応力が高い人材。

**お客様のニーズ**

テレビ放映直後や深夜時間帯、人気商品販売時などの一時的に急増する注文コールへの応答率を高めたい。

**当社の強み**

あふれ呼発生が予想される時間帯に合わせてCAVAを配備し、テレビ通販のオペレーターとして対応。

**期待できる効果**

ピーク時の電話オペレーターとしてCAVAが対応し、応答率向上と受注数増加。

## ■ お客様のニーズ

テレビ放映直後や深夜時間帯、人気商品販売時などの一時的に急増する注文コールへの応答率を高めたい。

- ピークタイムに合わせて人員や設備を確保すると、余剰が出やすくコストが増加してしまう。
- テレビ放映直後にピークを迎える注文コールに対応しきれず、販売機会を逃している。ピーク時のコール応答率を高めたい。
- 深夜のピークタイムである23～25時の注文コールに対応しきれない。深夜時間帯の稼働を安定して確保し、コールの取りこぼしを減らしたい。
- 人気商品のテレビ放映日が決まったので、注文コール応答率を高めるために放映日に備えて電話オペレーターをスタンバイさせたい。

## ■ 当社の強み

あふれ呼発生が予想される時間帯に合わせてCAVAを配備し、テレビ通販のオペレーターとして対応。

- 在宅で電話サポート業務を行っているCAVAスタッフを、安定したお客様対応品質を担保できる電話オペレーターとして活用できる。
- 在宅スキームであるため、深夜手当や交通費などのコストを抑えつつ、深夜時間帯やピークタイムなど短時間の稼働を確保しやすい。
- NTTグループ会社が育成、管理するスタッフであることの信頼性。

## ■ 期待できる効果

ピーク時の電話オペレーターとしてCAVAが対応し、応答率向上と受注数増加。

- あふれ呼発生が予想される時間帯に合わせて、あらかじめCAVAを配備することで、過剰な人員確保や設備投資が必要なく、応答率向上を実現できる。
- 人員の確保が難しく、コストがかさむ深夜時間帯の応答率が向上し、受注数増加につながる。
- 既に電話でのお客様対応スキルを有しているスタッフであるため、育成期間を短縮できる。

■ お問い合わせはこちらまで

NTTコミュニケーションズグループ  
NTTコム チェオ株式会社

ビジネス開発営業部

E-mail: bds-cc@nttcheo.com TEL: 050-3537-7776

〒105-0004 東京都港区新橋1-18-16 日本生命新橋ビル(受付7F) <http://www.nttcheo.com/>

・記載内容は2012年11月現在のものです。

・記載のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。

・記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

