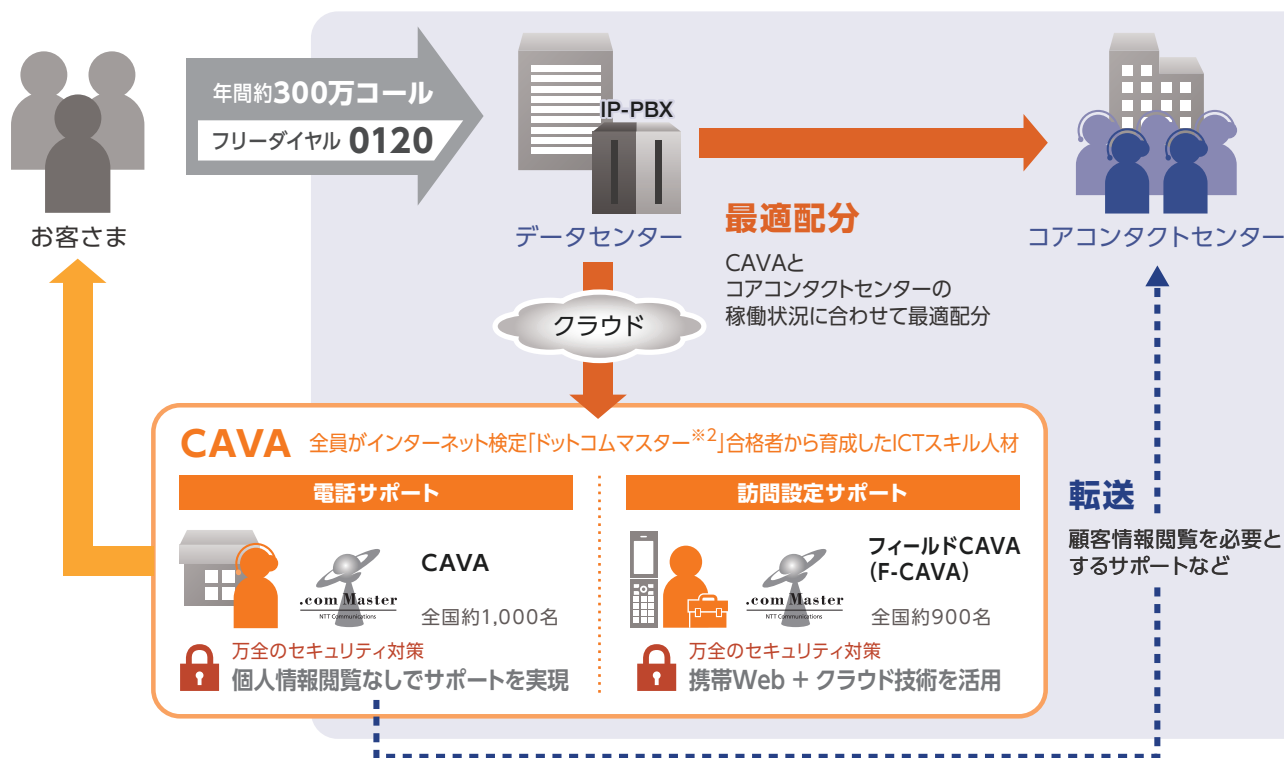


会員数約800万のインターネット・プロバイダー「OCN」の
テクニカルサポートを運営。コール量に合わせた最適配分により、
高い対応品質を実現しています。

在宅スタッフCAVA^{※1}を活用したテクニカルサポートセンター



【用語解説】^{※1} 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。^{※2} ドットコムマスター (.com Master): ICTスキルアップに役立つインターネット検定 (実施: NTTコミュニケーションズ、2001年からの受験申込者数37万人以上)。社会で役立つ実践的なICT知識を、特定の分野に偏らず、基礎から体系的、網羅的に身につけることができ、企業・教育機関での採用実績も多い。 <http://www.com-master.jp/>



お客様のニーズ

設備や人員へのコストを抑えつつ、高い応答率とサポート品質を実現し、顧客満足向上につなげたい。



当社の強み

在宅スタッフCAVAを活用したテクニカルサポートセンターで、コスト抑制と高いパフォーマンスが両立。



導入効果

10年以上にわたって、高い応答率とサポート品質で継続的に運用中。全国分散型モデルであるため、BCP (事業継続プラン) 対策も同時に実現できている。

■ お客様のニーズ

設備や人員へのコストを抑えつつ、
高い応答率とサポート品質を実現し、顧客満足向上につなげたい。

- 設備や人員へのコストを抑制したいが、コール量の増減に合わせて高い応答率も実現したい。
- インターネット・プロバイダー「OCN」会員からの電話でのお問い合わせに対して、高品質なサポートを行うことで、顧客満足向上と退会抑制につなげたい。
- お客様に直接対応する業務であるため、顧客情報流出リスクを回避する強固なセキュリティ体制を確保したい。

■ 当社の強み

在宅スタッフCAVAを活用したテクニカルサポートセンターで、
コスト抑制と高いパフォーマンスが両立。

- 在宅スタッフを活用したテクニカルサポートセンターで、コストを抑制しつつコール量に合わせた最適配分で高い対応品質を実現。
- 全国約1,900人のCAVAは全員がドットコムマスター有資格者であり、ICTトラブルなどでお困りのお客様に必要なテクニカルサポートスキルを備えている。
- クラウド技術を駆使したシステム構成と業務設計により、顧客情報や機密を保護する万全のセキュリティ体制を実現。

■ 導入効果

10年以上にわたって、高い応答率とサポート品質で継続的に運用中。
全国分散型モデルであるため、BCP(事業継続プラン)対策も同時に実現できている。

- **コール量の増減にフレキシブルに対応** ▶ 時間帯や時期によるコール量の差にもフレキシブルな人員配置で対応可能。設備や人員への投資を最小限に抑え、コスト削減が可能。
- **高いサポート品質** ▶ CAVAは、全員がインターネット検定「ドットコムマスター」合格者から育成し、ICTスキルとお客さま対応スキルを備えたスタッフであるため、高いサポート品質を提供できる。
- **BCP対策も同時に実現** ▶ 全国のCAVAを活用しているため、災害などの緊急時でもコールセンター機能が停止することなく、BCP(事業継続プラン)対策も同時に実現。
- **10年以上にわたって安定した品質で運用** ▶ 10年以上の運用実績に基づき運用ノウハウと品質管理体制が確立しており、お客様に高品質なテクニカルサポートを提供。

■ 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。

