



CAVA 15年の軌跡

ICT社会の発展とともに進化する在宅型コンタクトセンター

CAVAは、2016年9月に15周年を迎えます。

CAVA (.com Advisor & Valuable Agent)

インターネット利用の案内役となるNTTコム チェオの在宅スタッフです。

「.com Advisor & Valuable Agent」の略称で、お客様のインターネット利用の案内役となるNTTコムチェオの在宅スタッフです。2001年9月よりNTTコミュニケーションズのインターネット接続サービス「OCN」のテクニカルサポートを行っています。業務内容には在宅電話サポートと訪問設定サポートの2種類があり、兼務しているスタッフもいます。



在宅電話サポート
(CAVA)



訪問設定サポート
(F-CAVA)

<最近の受賞歴など>

2016年7月 企業情報化協会(略称:IT協会)「第3回サービス・ホスピタリティ・アワード」最優秀賞

2016年2月 日本テレワーク協会「第16回テレワーク推進賞」優秀賞

「CAVA」開始の背景

後に「ITバブル」と呼ばれた、2000年頃。日本のインターネット人口は急激に増加しました。

それに伴い、プロバイダのテクニカルサポートへの問い合わせは急増。

コールセンターの受付体制の増強が急務となりましたが、当時、ICTスキルのある人材は限られていました。

「サポートの人材をいかに確保するか」、それが大きな課題となっていました。

その課題を解決するために、従来よりも募集対象を大幅に拡大し、【全国どこでも業務可能】【短時間でもOK】とし、働く意欲と能力がある全国の人材をICT活用で戦力化することを発想。

こうして「ICTを活用した在宅就業」という新しいワークスタイルを創出することで、在宅型コンタクトセンターの仕組みがスタートしました。

2001-2003

「CAVA」の誕生

2003年03月

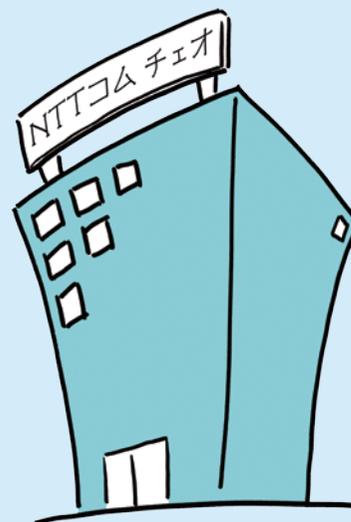
CAVAスタッフ 400人

全国から人材を募集する在宅電話サポート「CAVA」がスタートし、OCNテクニカルサポート人材の大量増員を実現。2002年にNTTコム チェオ設立。

2001年9月に、国内に先駆けてテレワークを導入した在宅電話サポート業務「CAVA」をNTTコミュニケーションズとしてスタートし、従来は拠点型コールセンターで対応していたOCNのテクニカルサポートの一部を在宅環境で行うようになりました。2002年11月にNTTコム チェオ株式会社が設立され、2003年4月には訪問設定サポート業務「F-CAVA」も開始し、電話と訪問の両輪のサポートでOCNのお客さまを支えるようになりました。

当初のCAVAスタッフのインターネット環境はダイヤルアップ接続も多かったため、遠隔型の研修は導入しておらず、全国各地の会場で研修を開催してスタッフを育成していました。

- **2001年09月** 在宅電話サポート業務「CAVA」本格開始
(NTTコミュニケーションズとしてスタート)
- **2002年11月** NTTコム チェオ株式会社設立
- **2003年04月** 訪問設定サポート業務「F-CAVA」開始

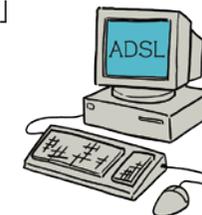


ブロードバンド時代の到来

インターネット接続の主流はダイヤルアップからADSLへ。

● **2000年12月**

NTT東日本・NTT西日本
 「フレッツ・ADSL」
 サービスを開始



● **2001年08月**

NTT東日本・NTT西日本
 家庭向け光回線「Bフレッツ」
 サービスを開始

● **2001年10月**

NTTドコモ
 「FOMA」サービスを開始



● **2001年11月**

「Windows XP」発売

2004-2006

「CAVA」の成長

2006年03月

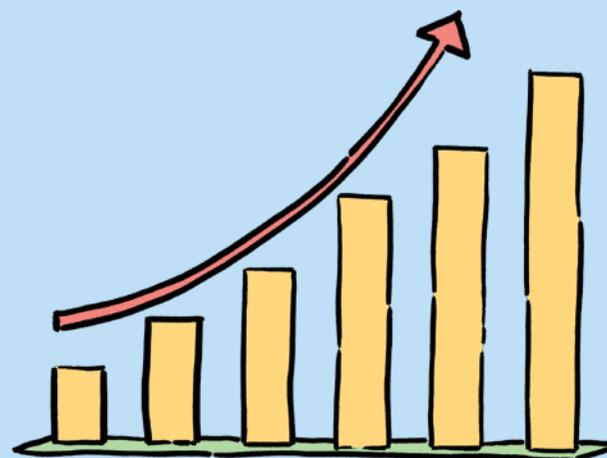
CAVAスタッフ 850人
 F-CAVAスタッフ 700人

ブロードバンドの普及や高速化に伴い、CAVAの人数もさらに増加。
 全国の人材が活躍するテレワークモデルが評価され、
 「第5回テレワーク推進賞」会長賞を受賞。

ADSL、FTTHなどブロードバンドの普及はますます進み、急増するOCNのお客さまをサポートするために、この時期にCAVAとF-CAVAの人数は急速に増加し、CAVAスキームは大きな成長を遂げました。

2005年2月には、ユニークなテレワークモデルが評価され「第5回テレワーク推進賞」会長賞を受賞し、メディアからの注目も高まりました。また、2006年6月に全国の優秀スタッフが一堂に会する表彰式「ベストCAVAアワード」の第1回目を開催し、CAVAとF-CAVAのめざすべき品質や評価の基準を改めて明確に定義しました。

- 2005年02月 日本テレワーク協会主催
「第5回テレワーク推進賞」会長賞を受賞
- 2006年06月 優秀スタッフ表彰式
「ベストCAVAアワード」開催開始



ブロードバンドの普及

ADSLからFTTHへ接続の
 高速化が進み、動画や音楽配信
 コンテンツが人気に。

● 2004年02月

NTTコミュニケーションズ
 050IP電話「OCNドットフォン」
 サービスを開始



● 2004年

国内各社がSNSサービスを開始

● 2004年09月

NTT東日本・NTT西日本
 「ひかり電話」サービスを開始

● 2004年11月

インターネットブラウザ
 「Firefox 1.0」が公開

● 2005年

国内外各社が動画配信・動画
 共有サービスを開始



● 2007年

国内外各社が
 動画生中継サービスを開始

2007-2010

「CAVA」の変革

2010年03月

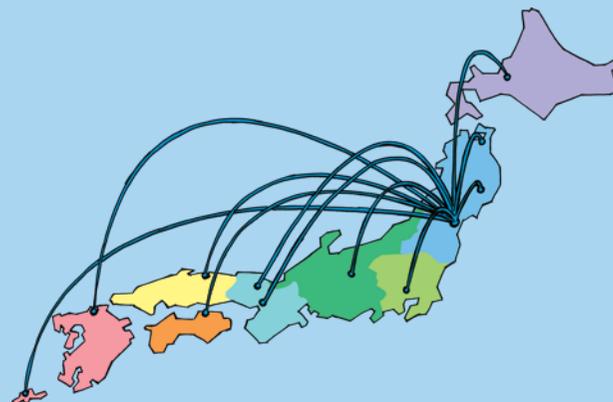
CAVAスタッフ **900人**
F-CAVAスタッフ **1,000人**

ブロードバンドの全国への浸透を機に、応募から業務まで全プロセスを遠隔化。
CAVAからコアコンタクトセンターへのコール転送機能を導入し、
スキームが飛躍的に進化。

ブロードバンドの全国エリアカバー率が95%を超えた2007年3月より、CAVAスタッフの説明会、面接、研修の開催方法を、従来の全国各地の会場で行う方法からWeb会議などを利用した遠隔型に変更しました。こうして、応募から業務まで全プロセスをインターネット経由で自宅から行えるようになり、地方応募者の利便性が向上しました。また、2009年1月に新たなIP-PBXを導入し、CAVAからコアコンタクトセンターへのコール転送が可能になり、従来のコールバック対応と比べてお客さま満足度と生産性が飛躍的に向上しました。

さらに、より多くの方への就業機会の提供をめざし、
2009年12月にひとり親を対象としたCAVA就業支援施策を開始しました。

- **2007年03月** 遠隔によるCAVAスタッフ研修を開始し、
地方応募者の利便性が向上
- **2009年01月** 新規IP-PBXを導入し、CAVAからセンターへの
コール転送が可能に
- **2009年12月** ひとり親就業支援施策を開始



スマートフォン、 タブレット端末の登場

モバイル接続がグッと身近になり、
いつでもどこでもインターネットが
楽しめる時代に。

● **2008年**

海外SNS、クラウドサービスが
日本で提供を開始



● **2008年07月**

「iPhone 3G」発売

● **2009年07月**

「Android」搭載機種が
日本で発売

● **2009年10月**

「Windows 7」発売

● **2010年05月**

「iPad」日本で発売

● **2010年12月**

NTTドコモLTEサービス「Xi」
サービスを開始

2011-2016

「CAVA」の現在

2011年03月

CAVAスタッフ 1,000人
 F-CAVAスタッフ 1,000人

スマートフォンの普及などによってインターネット利用方法は激変し、CAVAの業務は高度化。CAVAスキームが多様な働き方やBCP対策を実現するモデルとして再注目。

スマートフォンやタブレットの爆発的な普及やアクセス手段の多様化など、お客さまのインターネット利用方法の急速な変化に伴い、CAVAスタッフが行うテクニカルサポートの範囲は複雑化し、必要とされるスキルや知識の難易度も年々高度化が進む中、様々な改善や取り組みを行うことでCAVAの品質管理とスキル向上に対応し続けています。

また、2011年3月に東日本大震災が発生した際には主に西日本エリアのCAVAおよびセンターによって業務を継続でき、BCP対策としての有効性も実証されました。

多様な働き方を実現する手段としてテレワークが注目を集める中、CAVAによる在宅型コンタクトセンターは外部の賞を受賞するなど、国内に先駆けてテレワークを導入した先進性と継続性を評価いただいています。

- **2011年09月** リックテレコム主催「コンタクトセンター・アワード2011」審査員特別賞を受賞
- **2013年03月** ひとり親就業支援を制度化し、通年募集を開始
- **2014年06月** 「第1回CAVAマスター認定式」開催開始、他スタッフの模範となるCAVAを認定
- **2016年02月** 日本テレワーク協会主催「第16回テレワーク推進賞」優秀賞を受賞
- **2016年07月** IT協会主催「第3回サービス・ホスピタリティ・アワード」最優秀賞を受賞



スマートフォン、タブレット端末の普及

家電や管理システムなど、様々なものがインターネットとつながる時代に。

● 2011年06月

NTT東日本・NTT西日本
 「IPv6」サービスを開始

● 2011年07月

NTTコミュニケーションズ
 スマートフォン向け
 050IP電話アプリ「050plus」
 サービスを開始

● 2012年10月

「Windows 8」発売

● 2012年

スマホゲームの爆発的ヒット

● 2012年

スマホメッセージアプリが人気に。
 手軽なコミュニケーション方法
 として幅広く浸透



「CAVA」今後の展開

今後ますます高まる「多様な人材、多様な働き方」実現による課題解決の必要性に応え、15年で培ったテレワークモデル運用の知見を活かし、事業分野の拡大をめざす。

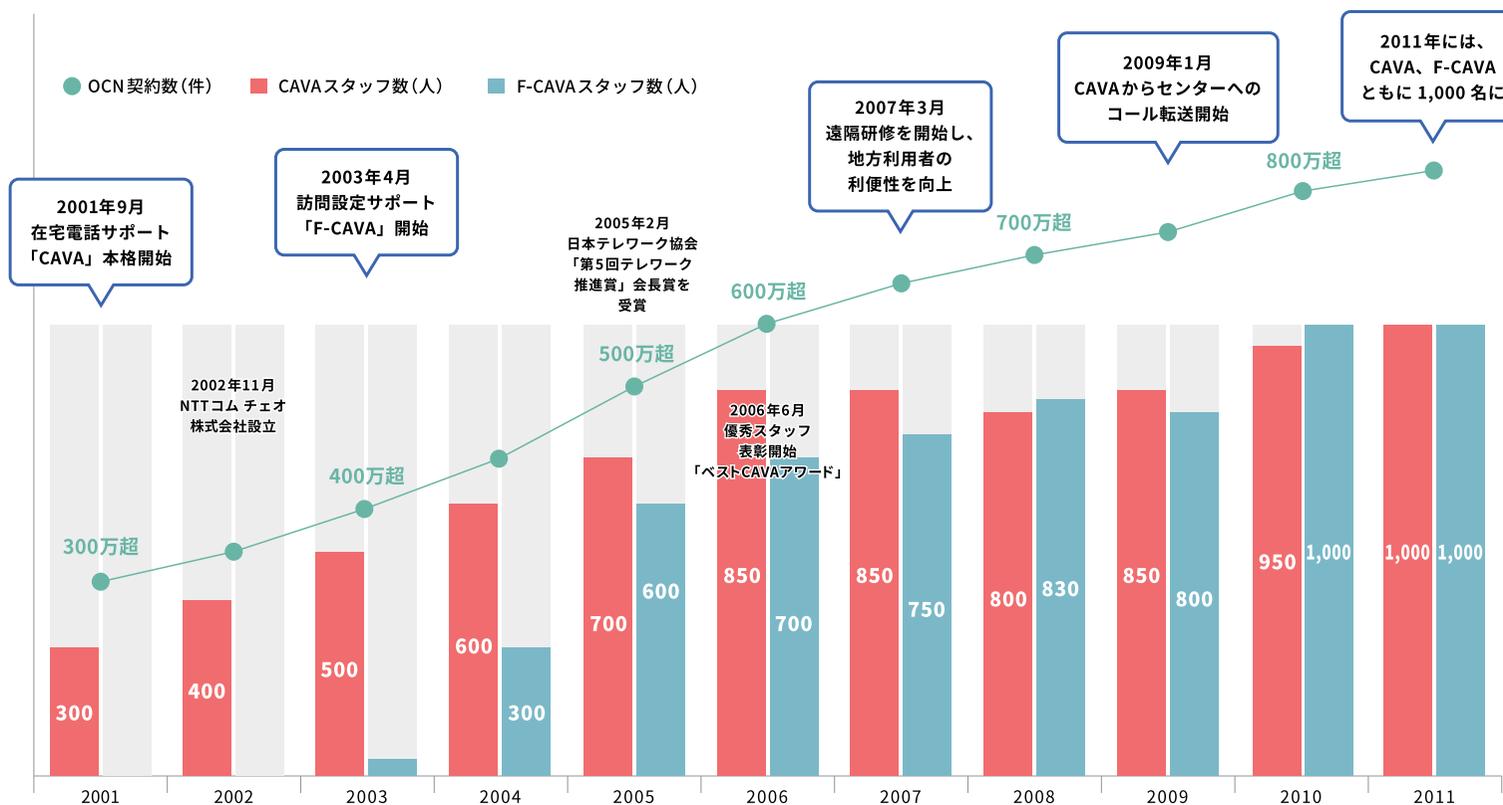
在宅電話サポート業務「CAVA」は、2001年のスタート当初と比べると業務内容は大きく変化しながらも、テレワーク導入によって「多様な人材、多様な働き方」を実現してきました。

15周年を迎えるにあたり、弊社が運用してきた在宅型コンタクトセンターは、地方での就業機会創出、柔軟な働き方の実現、人口減社会における労働力確保など、日本の社会が直面している様々な課題の解決に貢献できる事業モデルとして期待が高まっています。今後ますます高まる必要性に応え、これまで弊社が培ってきた知見を活かし、在宅型コンタクトセンターをはじめとするテレワーク事業分野の拡大をめざして行きます。

CAVAスタッフ数・OCN契約数の推移

「OCN」とともに大きく成長

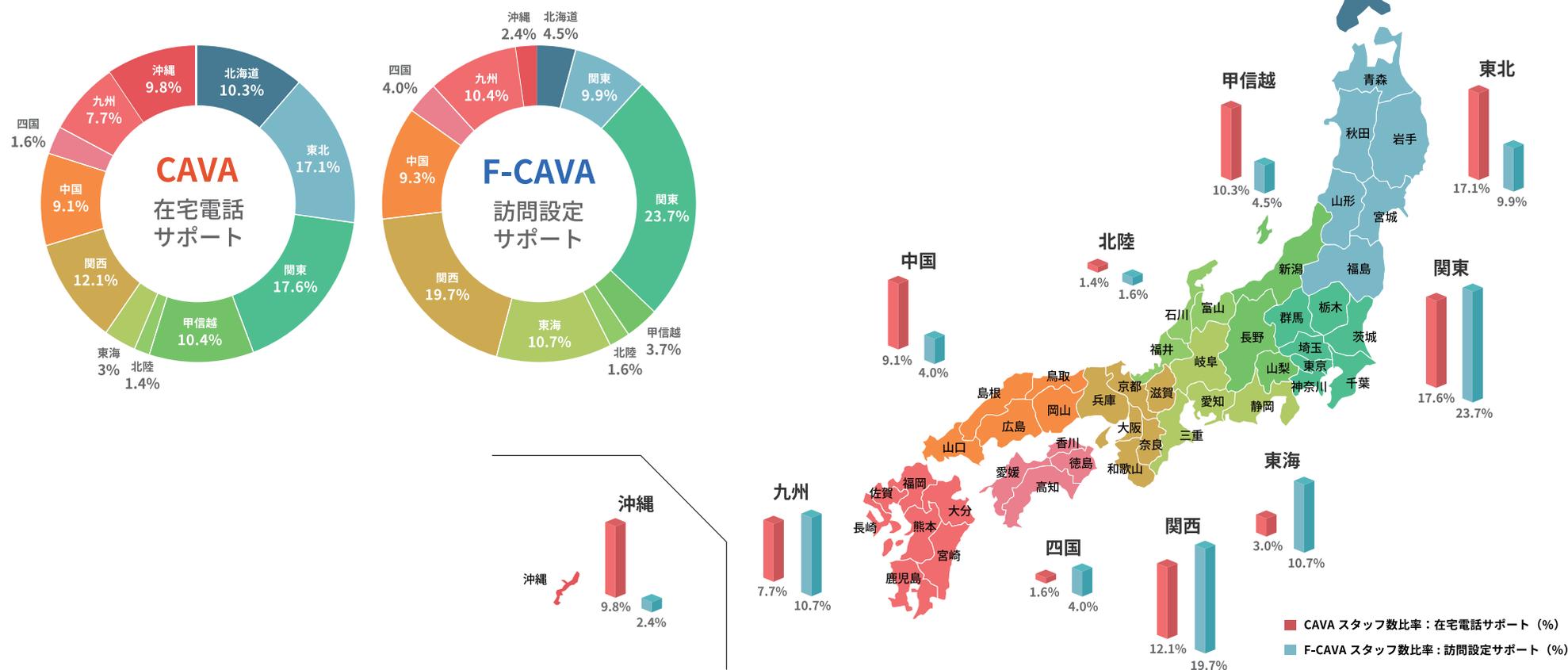
CAVAは、NTTコミュニケーションズのインターネットプロバイダー「OCN」の在宅型コンタクトセンターをメイン業務としてスタートし、のちに訪問型サポートのF-CAVAも誕生。「OCN」の契約数増加と比例して2000年代に一気に成長し、その業務を確立しました。



地域構成

CAVAは全国で活躍しています。

CAVA業務は日本全国でどこでも仕事をすることができます。
全国各地に点在しているからこそ、状況に応じた柔軟なサポートが可能となるのです。

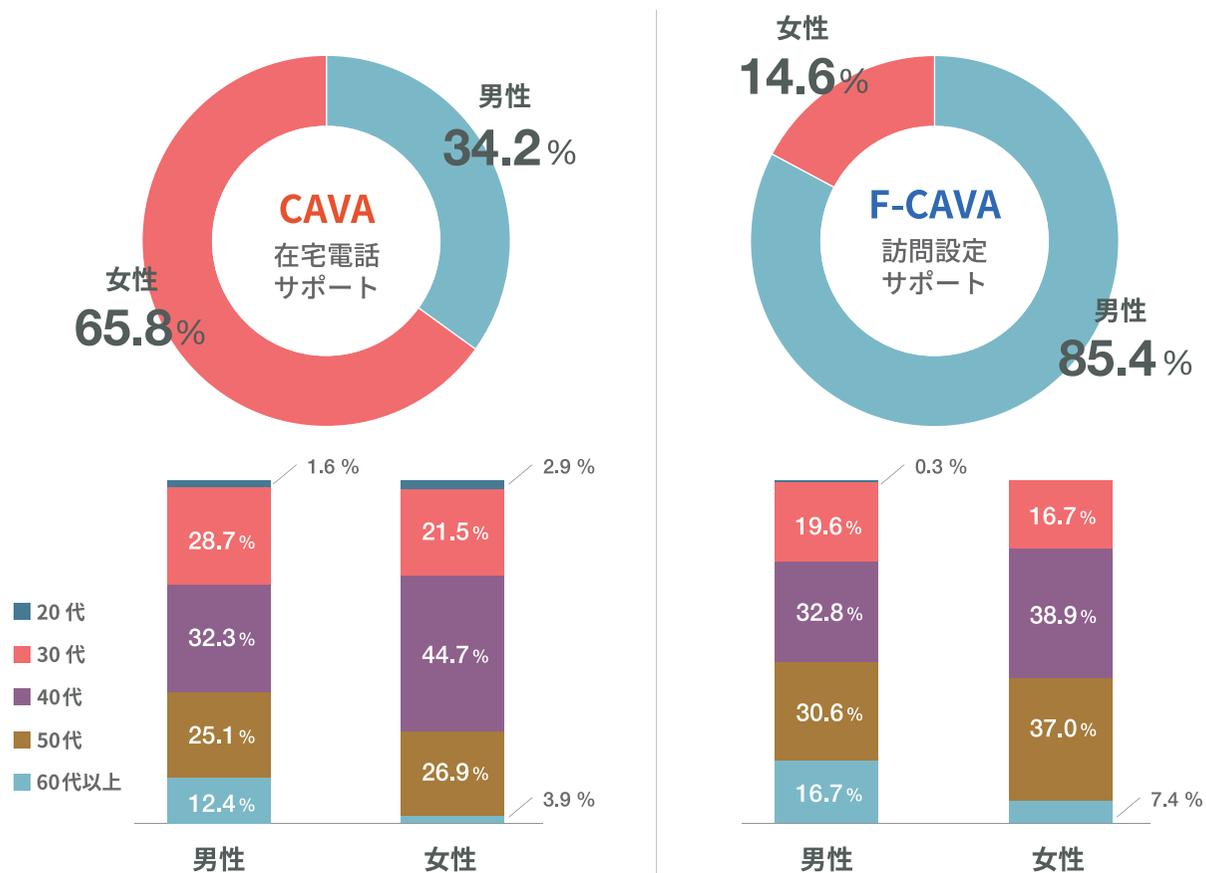


性別・年齢構成

在宅型は女性、訪問型は男性が中心です。

在宅型のCAVAは65.8%が女性スタッフです。育児中の主婦や、育児がひと段落して仕事を再開する50代の活躍が目立ちます。

訪問型のF-CAVAはPCの設定や周辺機器の接続など、テクニカルな知識と合わせた実作業を伴うこともあり、経験豊富な40代以降の男性が多く活躍しています。



就業年数

自分のスタイルで働けるから長く続けられます。

CAVA、F-CAVAスタッフのうち、50%の人が就業年数5年以上の経験豊かなスタッフです。自分のライフスタイルに合わせて働けるので、長く続けることができます。15年前にスタートした当初から、今もなお第一線で頑張り続けているスタッフも多数います。

就業年数5年以上が50%

