

## 会社概要

Company Data

### 会社名

エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社

### 本社所在地

〒105-0004  
東京都港区新橋一丁目18番16号 日本生命新橋ビル

### 代表取締役社長

木全 真吾

### 役員

代表取締役社長 木全 真吾

取締役 中村 吉伸

取締役（非常勤） 前田 隆志

取締役（非常勤） 木全 義樹

監査役（非常勤） 吉田 正規

### 設立

2002年11月22日

### 資本金

1億円

### 株主

NTTコミュニケーションズ株式会社

## 会社案内

Company Profile

# Changing The Way You Work

企業の“働く”を変える。



NTTコム チェオ株式会社

ホームページURL  
<http://www.nttcheo.com/>



・掲載内容は2025年3月現在のものです。  
・掲載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。

2025.03



NTTコム チェオ株式会社

# Changing The Way You Work

## 企業の“働く”を変える

日本のインターネット市場がブロードバンドへの急成長を迎えた2002年に当社は設立され、国内最大級のインターネット・プロバイダー「OCN」のテクニカルサポート全般を担い、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、日々研鑽してまいりました。

このテクニカルサポート力を核に、商品やサービスに関するお問い合わせに対応する「コンタクトセンター」、技術スタッフがご指定の拠点で作業を行う「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請け負う「PC・スマートフォン等運用管理・キッティング」など、さまざまな事業を展開しております。

これらはすべて、ITスキルはもとより、コミュニケーション能力や現場での対応力が高い人材確保があってこそ成り立つ事業であり、当社ではテレワークの活用によって組織化した、お客さま対応のプロフェッショナルである在宅スタッフが活躍しています。

近年、多様な働き方を実現する「働き方改革」を牽引する有力な手段としてテレワークへの注目が高まっています。当社では、今後もテレワークモデルの普及と発展を推進し、社会と共生するとともに、さまざまなお客さまのお役に立てる企業を目指してまいります。

代表取締役社長

木全 真吾

Shingo Kimata



### 主な実績・歩み

「コンタクトセンター業務」本格開始  
(2001年・NTTコミュニケーションズとして)

NTTコム チェオ株式会社設立 (2002年)

「訪問サポート業務」開始 (2003年)

「IT機器キッティング、運用管理  
(LCM: ライフサイクルマネジメント)業務」  
本格開始 (2014年)

### 資格・認証

COPC® CX規格 OSP版 リリース6.0  
在宅スタッフ、仙台センターおよび札幌センターが行うテクニカルサポート

プライバシーマーク 登録番号: 21000067(10)

労働者派遣事業 厚生労働大臣許可番号: 派13-011291

古物商 東京都公安委員会許可証番号: 第301080307810号

適格請求書発行事業者登録番号 T6010401051536

### 受賞歴

テレワーク推進賞 主催: 日本テレワーク協会  
第5回「会長賞」受賞(2004年)、第16回「優秀賞」受賞(2016年)

コンタクトセンター・アワード 主催: 株式会社リックテレコム  
「審査員特別賞」受賞(2011年)

サービス・ホスピタリティ・アワード 主催: 企業情報化協会  
第3回「最優秀賞」受賞(2016年) 後援: 経済産業省

# テレワーク運用のエキスパート。 NTTコム チェオ

人材不足による採用難、人材の流出、業務の効率化。  
コンタクトセンターの人材マネジメントを取り巻く課題の解決策の一つとして、  
在宅やモバイルワーク、サテライトオフィスなどテレワークの活用が有効とされています。

私たちNTTコム チェオは、2002年の会社設立時より、  
テレワークの運用に取り組んできた、この分野のパイオニアでありエキスパート。  
最新のICT技術を取り入れて全国の在宅スタッフのマネジメントを確立し、  
在宅型コンタクトセンター、全国対応の訪問サポートをはじめとするサービスを  
多くの企業に提供してきました。

テレワークは、企業の未来を変える大きな可能性を秘めています。  
私たちは、お客さまとともに最適なテレワークの導入を考えていきます。

## Index



● Introduction

**テレワークで変革する  
人材マネジメント** ..... P.5



● サービス紹介 1

**コンタクトセンター** ..... P.9



● サービス紹介 2

**訪問サポート** ..... P.11



● サービス紹介 3

**PC・スマートフォン等  
キitting・運用管理** ..... P.13

# Introduction テレワークで変革する人材マネジメント

## テレワークの活用で、 人材マネジメントの課題を解決。

人材不足の解消、優秀な人材の確保、そして社会貢献。  
テレワークの活用は、人材マネジメントに関わる  
課題を解決するための有力な手段です。

### テレワーク導入のメリット



導入メリット 1

**通勤不要で全国から人材募集。  
離職抑止にも有効。**

少子高齢化に伴う人材不足に拍車をかけているのが地理的制約。「通勤なし、フルタイムでなくてもOK」と条件を上げると、優秀な人材に出会える可能性は高くなります。また、転居や出産、育児、介護などさまざまな事情による離職抑止にも有効です。



導入メリット 2

**自宅がワークスペース。  
集中力や生産性を高める効果も。**

拠点型コンタクトセンターを開設する場合と比較して、自宅がワークスペースとなる在宅就業は、オフィスや通勤に関わるコストを長期的に削減可能です。また、通勤負担の軽減によって、集中力や生産性を高める効果もあります。



導入メリット 3

**多様なワークスタイルを求める  
時代や社会の要請に合致。**

政府は「働き方改革」を掲げて、自宅や外出先などオフィス以外で働くテレワークを推進しており、企業には多様なワークスタイルへの対応が求められています。在宅就業は、時代や社会の要請に合致した新しいワークスタイルと言えます。



導入メリット 4

**地域活性化や女性活躍、  
就業機会の拡大に貢献。**

地域での就業機会創出、柔軟な働き方の実現、少子高齢化社会における労働力確保。テレワークの活用は、社会が直面するさまざまな課題の解決に貢献する事業モデルとして期待されています。経営のメリットとともに、社会的価値も高められます。

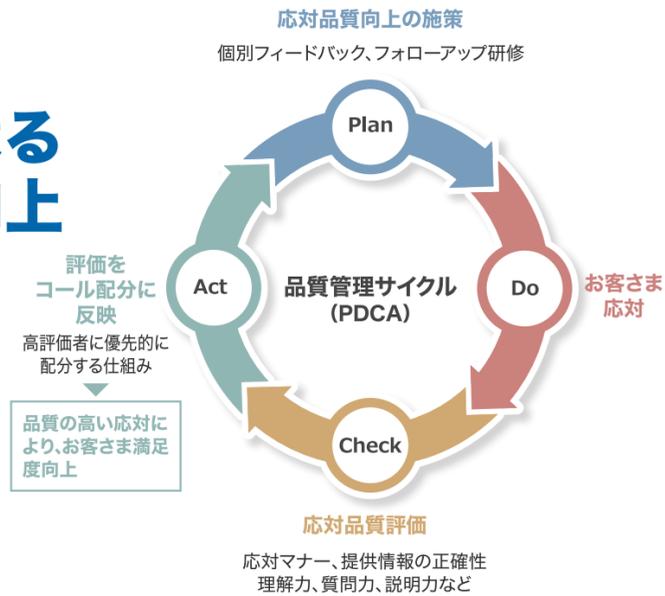
## テレワークの活用で、人材マネジメントの課題を解決。

# NTTコム チェオの在宅スタッフで貴社のビジネスをサポート

### 強み 1

## 高い対応品質による お客さま満足度向上

スキルとモチベーションを高める品質マネジメントにより、拠点型スタッフと同等以上の対応品質を実現。貴社のお客さまにとっても、優秀なスタッフによる品質の高い対応を受けることができ、満足度向上につながります。



### 強み 3

## 万全のセキュリティ対策

在宅業務環境における情報セキュリティは、貴社のセキュリティポリシーに合わせて万全の対策を講じます。



DaaS (デスクトップ仮想化システム)	VPN (仮想プライベートネットワーク)	アクセス制御	ログイン認証 (ワンタイムパスワード)
生体認証	シンクライアント端末	デバイス制御	ログ監視

### 強み 2

## 全国からの人材募集

選考から業務開始までをWeb上ですべて完結させることで、貴社の業務に必要な、優秀でスキルのある人材を全国から募集可能としています。



募集から業務開始までの全てのプロセスをWebフロースルー化 (来社不要)



募集から業務開始までの流れ(例)

### 強み 4

## お客さま対応の プロフェッショナル

コミュニケーション能力や現場対応のプロフェッショナルであるスタッフが、貴社のお客さまに高いホスピタリティを提供します。また、インターネット検定「ドットコムマスター<sup>※</sup>」の資格保有者をはじめとする、高度なITスキルを持つスタッフが多数登録しています。



※ .com Master (ドットコムマスター) とは NTTコミュニケーションズが実施するIT資格の検定で、企業・教育機関等での採用実績多数。



サービス紹介 1

# コンタクトセンター

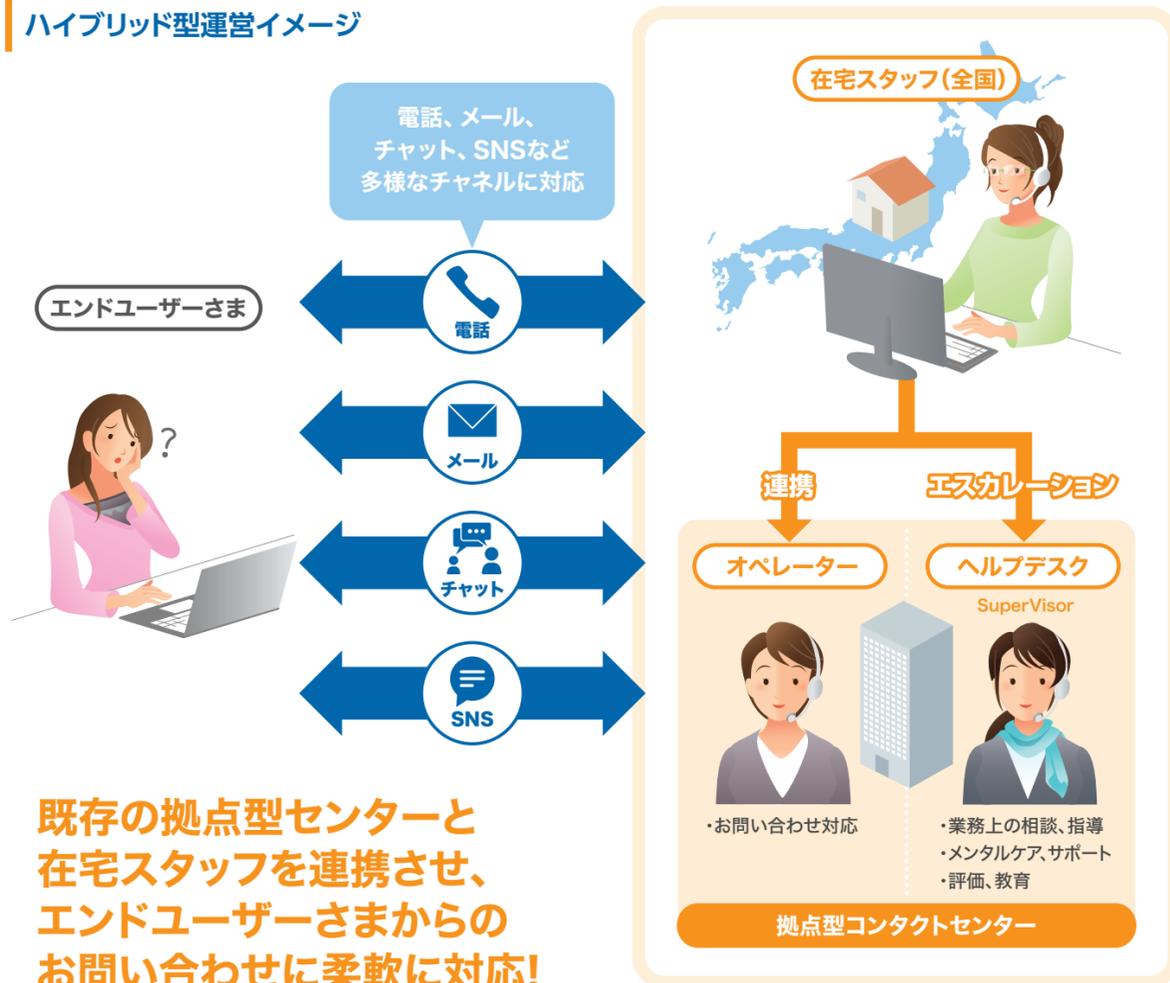
# Contact center

## 最新ICTを駆使した在宅型コンタクトセンター。 拠点型センターと連携した「ハイブリッド型運営」も

在宅スタッフと拠点型センターを連携させた「ハイブリッド型運営」をご提案。業務量に応じた柔軟な人員配置と業務管理により、拠点型センターと同等以上の応答率と品質、生産性を実現することが

できます。一般的なカスタマーサービスから高度なテクニカルサポートまで、インバウンド・アウトバウンド問わず、さまざまなコンタクト業務を代行。電話はもちろん、ノンボイス業務にも対応します。

### ハイブリッド型運営イメージ



既存の拠点型センターと在宅スタッフを連携させ、エンドユーザーさまからのお問い合わせに柔軟に対応!

### サービス特長

## 1. 在宅型コンタクトセンターで 拠点型と同等以上の品質・生産性

オペレーター業務管理のデジタル化により、在宅スタッフマネジメントを完全遠隔化。拠点型センターと同等以上の品質・生産性の実現が可能です。



## 2. センターオペレーター経験者の 在宅化による離職対策にも

既に貴社業務のスキルを持つ、現行のオペレーターを在宅スタッフに移行することで、業務継続が可能になる場合もあり、さまざまな事情による離職対策として有効です。

## 3. 災害発生時における BCP対策効果

在宅型コンタクトセンターの導入は、災害やパンデミック発生時に備えたBCP対策としても有効。2011年の東日本大震災発生の際にも、業務を中断することなく、お客さま対応を継続した実績があります。

任せて安心!

### 在宅型コンタクトセンター運用の 実績とノウハウで最適な導入をサポート!

フルアウトソースはもちろん、必要フェーズのみのご提供もいたします。

#### 設計

- 導入コンサルティング
- セキュリティポリシー策定支援
- トライアル運用支援
- 最適な導入プランご提案

#### 導入

- 業務システム提供
- 在宅業務システム
- PCキッティング
- 遠隔トレーニングシステム

#### 運用

- 在宅スタッフ運用管理
- スタッフ募集
- スタッフマネジメント
- 品質管理・スタッフ支援



サービス紹介 2

# 訪問サポート (IT専門スタッフ派遣)

# Field support

## お客さまご指定の拠点を訪問し、IT機器の設置・設定、保守などに対応

IT機器の設置・設定や保守、アプリケーション導入などについて、お客さまの企業内にもエンドユーザーさまにも対応。1拠点から複数拠点まで、高品質・低コストでの訪問サポートを実現します。

当社が全国一括で業務を請け負うことで、スタッフのアサイン、複数拠点の同時対応、土日祝日や早朝、夜間の作業など、お客さまのさまざまなご要望にも柔軟に対応します。

### サービスイメージ

お客さまのお悩み(例)

複数の支店のPCを同時設定したいが、地方にはIT管理者がいない

全国各地のIT専門スタッフがそれぞれ近隣の拠点を訪問。企業拠点・エンドユーザーさまご自宅のどちらにも対応! (B to B, B to C)



## サービス特長

### 1. 高度なITスキルと機動力で、日本全国に対応

全国各地のIT専門スタッフが、それぞれ近隣の拠点を訪問します。1拠点、端末1台のスポット対応はもちろん、全国規模・複数拠点の案件にも対応可能です。



### 2. PCをはじめ周辺のさまざまな機器設定に対応

PCはもちろん、スマートデバイス、ネットワーク、セキュリティの設定まで豊富なサービスメニューをご用意しています。



### 3. 土日祝日、夜間など細かいご要望にも柔軟に対応

土日祝日、夜間はもちろん、時刻指定、複数拠点の同時作業など、細かいご要望にも柔軟に対応可能です。



### 4. 万が一の時も安心な万全の情報セキュリティ体制

スタッフの携帯端末(スマートフォン、タブレット、携帯電話)を利用するBYOD型独自開発システムによって、個人情報保護を徹底した運用管理を行っています。

訪問スタッフ専用アプリ (独自開発)

- ・端末識別番号認証
- ・ペーパーレス
- ・キャッシュレス
- ・暗号化
- ・閲覧期間制限

コンタクトセンター

訪問サポート

PC・スマートフォン等キッキング・運用管理



サービス紹介 3

# PC・スマートフォン等キitting・運用管理

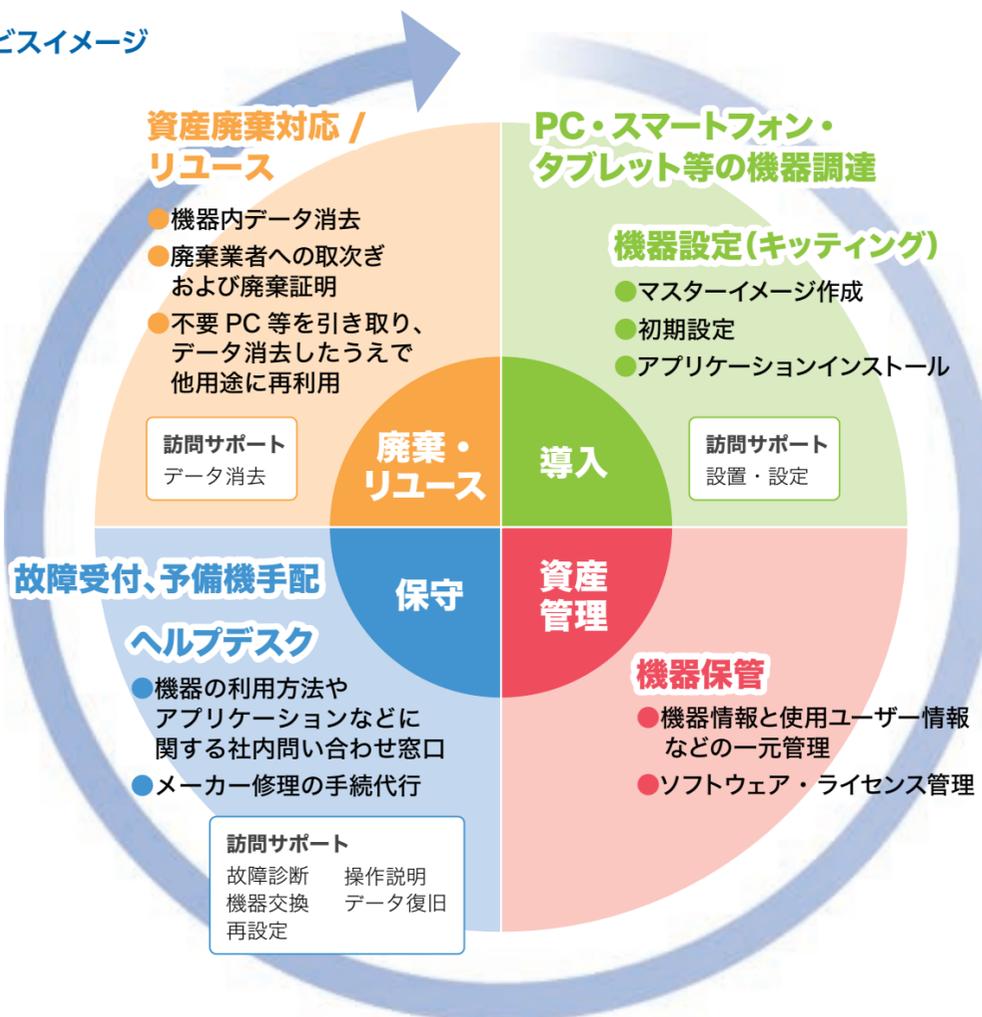
# Kitting

## 導入から管理保守、廃棄まで。 IT機器のライフサイクル全般にわたって代行

情報システムの利用拡大が進む中、ソフトウェア更新やウイルス対策、システムトラブルなど、IT機器の運用管理業務は複雑化しています。そこで、当社がお客さまの情報システム部門に代わる一元的な窓口となり、IT機器の運用管理業務全般を代行。

機器導入から保守管理、廃棄までのライフサイクル全般を統合管理することで運用コストを抑えられます。さらに、従業員向けの導入研修やヘルプデスクなどを組み合わせたトータルサポートのご提案も行っていきます。

### サービスイメージ



### サービス特長

#### 1. PC・スマートフォンをはじめ幅広い機器に対応

PC・スマートフォン・タブレットなどの情報端末、ルーターなどのネットワーク機器、さらにはスマート家電まで幅広い機器に対応します。



#### 2. 保管エリア+作業エリア+ コンタクトセンター機能を備えた「LCMセンター」

LCM: Life Cycle Management (ライフサイクルマネジメント)

ヘルプデスク、訪問サポート、機器故障受付、機器修理手配などを一元的に受け付けることで、IT機器の運用管理業務に関わるエスカーションのプロセスを削減し、迅速に対応できます。



#### 3. お客さまのニーズに応える豊富なメニュー

訪問サポート、ヘルプデスク、キittingなどお客さまのご要望に柔軟に対応できる体制を整備しています。



任せて安心!

機器導入からヘルプデスクまで。トータルサポートで業務効率化!

複数社に発注した場合



NTTコム チェオに一括依頼



コンタクトセンター

訪問サポート

PC・スマートフォン等キitting・運用管理