

NTTグループ各社社長の年頭所感

自ら変革とチャレンジを継続する企業へ



NTTコムチエオ 代表取締役社長 齋藤 嘉宏

等を通じて、事業の効率化とお客様サービスの品質向上を一層進めることができ

昨年、NTTコムチエオにとりまして、関係する皆から多くの支援を受け、結果として様々な新しい試みに挑戦することができた大変充実した年となりました。

昨年を振り返りますと、主要事業のOCNサービスを中心としたテクニカルサポート事業におきましては、新しいCTIシステム機能の先行導入やお客様サポート対象サービスの拡充、在宅スタッフCAVA

（Com Advisor & Valuable Agent）によるカスタマーサポートサービスの最適化

ループ外の一般市場のお客様様に提供することとなり、当社が従前よりOCNのテクニカルサポート機能を担

また、一昨年開設した東京LCMセンターをベースとしたIT機器の導入から運用管理までをワンストップで行うIT機器LCM

今年も、昨年に引き続き、当社自らが持つノウハウ、スキルを磨き上げ、NTTグループの事業にさらなる貢献をしていけるよう事業の変革を進めていきます。

この品質を構成する大きな要素であるカスタマーサービスはその重要性が増すこととあ

確保・育成・維持が重要な経営課題でありますが、近年、日本が本格的な人口減少社会に入ってきた中で、特定のエリアで質の高い人材を多数確保し続けていくことは、日本全国の地域でも大変困難な状況になりつつあります。今後さらに、少子化で労働人口が減少していく将来を見据える

と、日本全国で働く場所を問わないテレワークには大きな期待がかかります。

CAVAスキームが、現在の日本の課題である地方創生、特に地方での仕事の創造に寄与できること、また少子化で顕在化している課題の解決策の一助にもなり得ることから、これまでOCNのテクニカルサポートで培ってきた運用ノウハウを活かし、今年、一層CAVAスキームに磨きをかけていきたいと考えています。