

ひとり親家庭を対象とした 「在宅電話および訪問設定サポート業務スタッフ(CAVA)」 就業支援制度の開始について

エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社(以下 NTTコム チェオ 本社:東京都港区、代表取締役社長:小林 洋子)は、2009年より期間限定で実施してきた、ひとり親家庭の方を対象とした在宅電話サポート業務スタッフ「CAVA(キャバ)*1」就業支援を、2013年4月1日より新たに制度化し、支援範囲を訪問設定サポート業務へも広げ、通年での募集を開始します。これにより、より多くのひとり親家庭の方に就業機会を提供し、仕事と子育ての両立はもとより、仕事と生活の調和の実現に貢献することを目指します。

1. 背景

NTTコム チェオでは、高いICTスキルとコミュニケーション能力を持つ全国の在宅スタッフを組織化し、バーチャルコンタクトセンターを運営しています。在宅スタッフは、NTTコミュニケーションズが実施するインターネット検定「ドットコムマスター(.com Master)*2」合格者を対象に募集しており、ISPのテクニカルサポート業務などを在宅で行うスタッフ(CAVA)として、現在約1,900名(在宅電話サポートスタッフ約1,000人、訪問設定サポートスタッフ約900人)が活躍しています。

CAVAは、全国どこでも、ライフスタイルに合わせてサポート受付時間内の好きな時間に在宅で働くことができます。ひとり親家庭の方は、仕事をする上での制約や困難を伴う場合が多いことから、NTTコム チェオでは、2009年より期間限定で、ひとり親家庭世帯の方を対象に就業支援を行ってききましたが、ひとり親家庭を取り巻く環境は依然として厳しい状況にあります。

今回、一人でも多くのひとり親家庭の方に、時間の制約がなく在宅で仕事ができる「CAVAスタッフ」への就業機会を提供し、仕事と子育ての両立はもとより、仕事と生活の調和の実現に貢献することを目指し、ひとり親家庭を対象とした就業支援を制度化し、通年での募集を開始します。

2. 支援制度の概要

(1) 支援の対象範囲

制度化にあたり、これまで支援範囲は「在宅電話サポート業務」のみとしていましたが、「訪問設定サポート業務」も対象とします。また、児童扶養手当を受給しているひとり親家庭の方に加え、児童扶養手当の所得制限限度額を超えたひとり親家庭の方も対象とします。

(2)支援内容

CAVA 業務を行うために必要な「ドットコムマスター シングルスター^{*3}」資格取得に関わる費用（公式テキスト代、受検費用）および CAVA 研修費用を、CAVA 業務委託契約締結後にキャッシュバックします。（※CAVA 業務開始までのフローは、別紙をご参照ください。）

- ・インターネット検定「ドットコムマスター シングルスター」公式テキスト代(税込 2,940 円)
- ・インターネット検定「ドットコムマスター シングルスター」受検費用(税込 8,400 円)
※受検費用 1 回分のみキャッシュバックします。
- ・CAVA 研修費用
在宅電話サポート(税込 52,500 円)、訪問設定サポート(税込 9,450 円)
※ご希望に応じて「在宅電話サポート」と「訪問設定サポート」のどちらか一方、または両方を受講することができます。
- ・ヘッドセット費用(25,000 円相当)
※一定の業務量を超えた方が対象となります。

3. 応募について

(1)応募条件

- ・CAVA スタッフとして働く意欲のあること
- ・「児童扶養手当証書」または「児童扶養手当支給停止通知書」のコピーを提出できること
- ・その他、CAVA 業務に必要な条件^{*4}を満たすこと

(2)募集開始日

2013 年 4 月 1 日 ～ 随時エントリーできます。

(3)募集方法

NTTコム チェオのホームページにて募集します。

<http://www.nttcheo.com/personal/staff/assist/>

4. その他

NTTコム チェオが提供する「みんなのドットコムマスター広場」は、インターネット検定「ドットコムマスター」に関する情報交換コミュニティサイトです。学習方法や資格の活かし方などについて、有益な情報を入手、交換することができます。

情報交換コミュニティサイト「みんなのドットコムマスター広場」

<https://community.nttcheo.com/>

*1: 「CAVA(キャバ)」とは、「.com Advisor & Valuable Agent」の略称で、ICT リテラシーの高い NTTコム チェオの在宅スタッフです。詳細は、<http://www.nttcheo.com/personal/staff/>をご覧ください。

*2: 「ドットコムマスター(.com Master)」は、NTTコミュニケーションズが実施しているインターネット検定の認定資格で、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ます。2001年5月の検定開始より、これまでに37万人以上の方が受検申込みをされています。詳細はNTTコミュニケーションズ インターネット検定公式サイト(URL: <http://www.com-master.jp/>)をご覧ください。

*3: 「ドットコムマスター シングルスター」は、全国 100カ所以上の会場で随時受検可能なコンピューター形式の検定にて、2013年9月末まで受検可能です。2013年10月以降は、認定資格レベルが再編され新検定にリニューアル予定です。2013年10月以降の支援内容につきましては、詳細が決まり次第、NTTコム チェオのホームページにてご案内します。

*4: CAVA 業務を実施する上で必要な条件および環境

- ・NTT コミュニケーションズ インターネット検定「ドットコムマスター シングルスター」以上取得者
- ・満 20 歳以上
- ・ご本人名義のクレジットカードまたは家族カードをお持ちの方 (VISA または MasterCard に限る)
- ・住民票もしくは登録原票記載事項証明書を提出可能な方
- ・インターネットブロードバンド回線 (光または ADSL)
- ・パソコン ※右記 OS (Windows 95/98/Me/NT/2000、Mac OS) では使用できません。
- ・Web カメラ

(参考資料)

<NTTコム チェオの会社概要>

- (1) 会社名 エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社
- (2) 所在地 東京都港区新橋 1-18-16 日本生命新橋ビル 7F
- (3) 資本金 4 億 9,500 万円
- (4) 代表者 小林 洋子
- (5) 株主構成 NTTコミュニケーションズ株式会社 100%
- (6) 事業内容 コンタクトセンター運営、フィールドサービス提供、
ソーシャルマーケティング支援、社会課題解決型事業(国・自治体向け)、
インターネット検定「ドットコムマスター」運営、インターネット検定ソリューション
- (7) URL NTTコム チェオ ホームページ <http://www.nttcheo.com/>

<本件に関するお問い合わせ先>

【報道機関からのお問い合わせ】

NTTコム チェオ株式会社

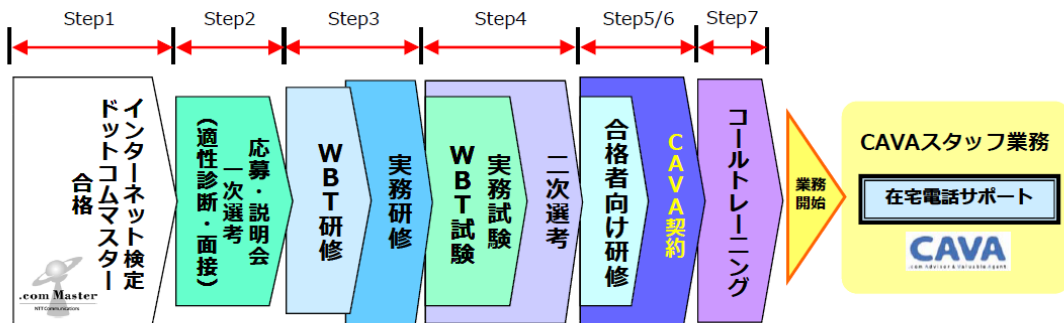
企画部 広報担当

Tel:03-3539-5711

E-Mail:info@nttcheo.com

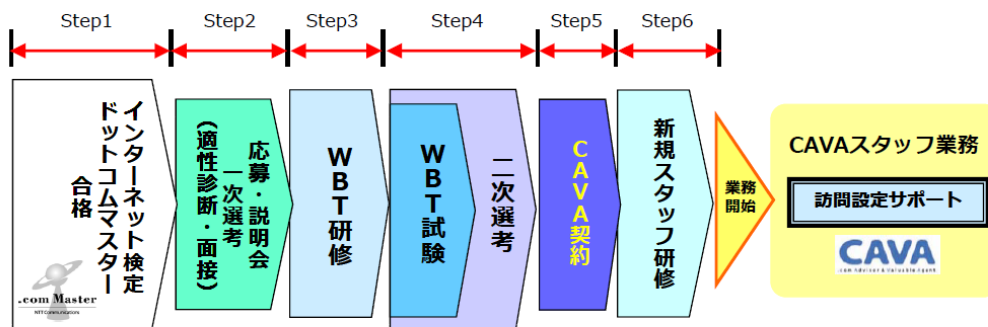
<<別紙>>CAVA業務開始までのフロー

・在宅電話サポート業務の場合



Step1	ドットコムマスター合格	ドットコムマスター合格に向けて在宅で学習
Step2	応募・一次選考	一次選考（面接）では、お客さま対応への適性を判断 ★WEBカメラを用いて遠隔実施
Step3-1	WBT研修	技術知識・サービス知識を在宅で約60時間学習 (WBT:Web Based Training)
Step3-2	実務研修	3日間の遠隔型研修を実施 ★WEBカメラを用いて遠隔実施
Step4	二次選考	WBT試験、模擬応対でオペレータとしての実務試験
Step5	合格者向け研修	1.5日間の遠隔型で合格後の研修を実施 ★WEBカメラを用いて遠隔実施
Step6	CAVA契約	業務委託契約の締結
Step7	コールトレーニング	トレーナーのリモート補助のもと実際のお客さまからの問合せを受付

・訪問設定サポート業務の場合



Step1	ドットコムマスター合格	ドットコムマスター合格に向けて在宅で学習
Step2	応募・一次選考	一次選考（面接）では、お客さま対応への適性を判断 ★WEBカメラを用いて遠隔実施
Step3	WBT研修	技術知識・サービス知識・対応マナーの知識を在宅で学習 (WBT:Web Based Training)
Step4	二次選考	WBT試験（技術知識・サービス知識・対応マナーを試験で確認）
Step5	CAVA契約	業務委託契約の締結
Step6	新規スタッフ研修	1日間の遠隔型で実施（運用の流れや禁止事項等を説明）★WEBカメラを用いて遠隔実施