

ひとり親家庭などの経済的自立を目指し、在宅就業スタイルを実現。 CAVA[※]として就業できるよう、スキル修得の仕組みを構築。

自治体様ひとり親家庭など在宅就業支援事業

ひとり親家庭などの経済的自立を目指し、在宅就業スタイルの実現を支援。



ICTスキルの習得→在宅電話オペレーター (CAVA) 就業をワンストップで支援

CAVA 就業のための職業訓練 (e-ラーニング、遠隔研修、集合研修)

インターネット検定試験勉強

「ドットコムマスター★」合格を目指す

合格 (CAVAスタッフとなるための必要資格取得)

在宅電話オペレーター (CAVA) 研修

商品知識・技術知識の研修・模擬応対訓練



CAVA実務試験合格・NTTコム チェオと業務委託契約締結

在宅電話オペレーター (CAVA) 就業

(希望者全員*) *所定の試験合格が条件となります

「自分のライフスタイルに合わせて自由に働く」ことが可能な就業スタイル

インターネット接続サービスに関するお問い合わせに電話で対応する業務

在宅電話オペレーター

(CAVA)

全国約1,000名



母子家庭や父子家庭などのひとり親家庭、寡婦、障がい者、高齢者など(以下「ひとり親家庭など」と表記)の就業について、業務の開拓、参加者の職業訓練、業務処理などの一体的な取り組みを実践。ひとり親家庭などにとって、家庭と仕事の両立が図りやすい在宅就業スタイル拡大のための環境を整備し、在宅コールセンターオペレーター (CAVA[※])としての就業を支援した。

【用語解説】 ※ 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。

■ お客様のニーズ

ひとり親家庭などの経済的自立に向けた支援策が急務。

- 佐渡市様は新潟県にある離島であり、高齢化・過疎化が進んでいる地域。経済的弱者(母子家庭・父子家庭・寡婦・障がい者・高齢者など)に対する経済的自立に向けた支援策が急務だった。
- 業者選定にあたっては、円滑な事業運営ができること、事業終了後も安定した業務が継続すること、地元企業の業務を圧迫しない業務であることを重要視。

■ 選ばれたポイント

NTTグループの総合力とCAVAスキームの信頼性を評価。

- NTT東日本新潟支店とのコンソーシアムによるNTTグループとしての総合力と、地元企業との協業を評価。
- NTTコム チェオが10年以上にわたって運用しているCAVAスキーム(コールセンターの在宅電話オペレーター業務)の実績と信頼性を評価。
- 「在宅で自らのライフスタイルに合わせて自由に働く」スタイルが、ひとり親家庭などにとって家庭と仕事の両立が図りやすい働き方であると評価。
- 未経験者から育成を図るカリキュラムの合理性と、到達度が十分でない参加者へのフォローまで考慮した運営内容を評価。

■ 導入効果

ひとり親家庭などのための在宅就業環境の整備を、一体的に実施。

- 育成研修を終了した参加者が確実な就業を見込め、かつ事業終了後も継続的な就業が期待できるようになった。
- ひとり親家庭などの生活の安定・向上を目的として、在宅就業拡大のための環境を整備し、必要な業務の開拓、参加者の募集・選定・職業訓練などを一体的に実施することが実現できた。
- 企業からの受注、就業者への配分、検収、納品、報酬の支払などが円滑に行われるよう、業務処理の仕組みを構築できた。

■ 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。