

本日の話題
CAVA制度
(.com Advisor & Valuable Agent)
ドットコムマスターによる在宅就業でのインターネットテクニカルサポート

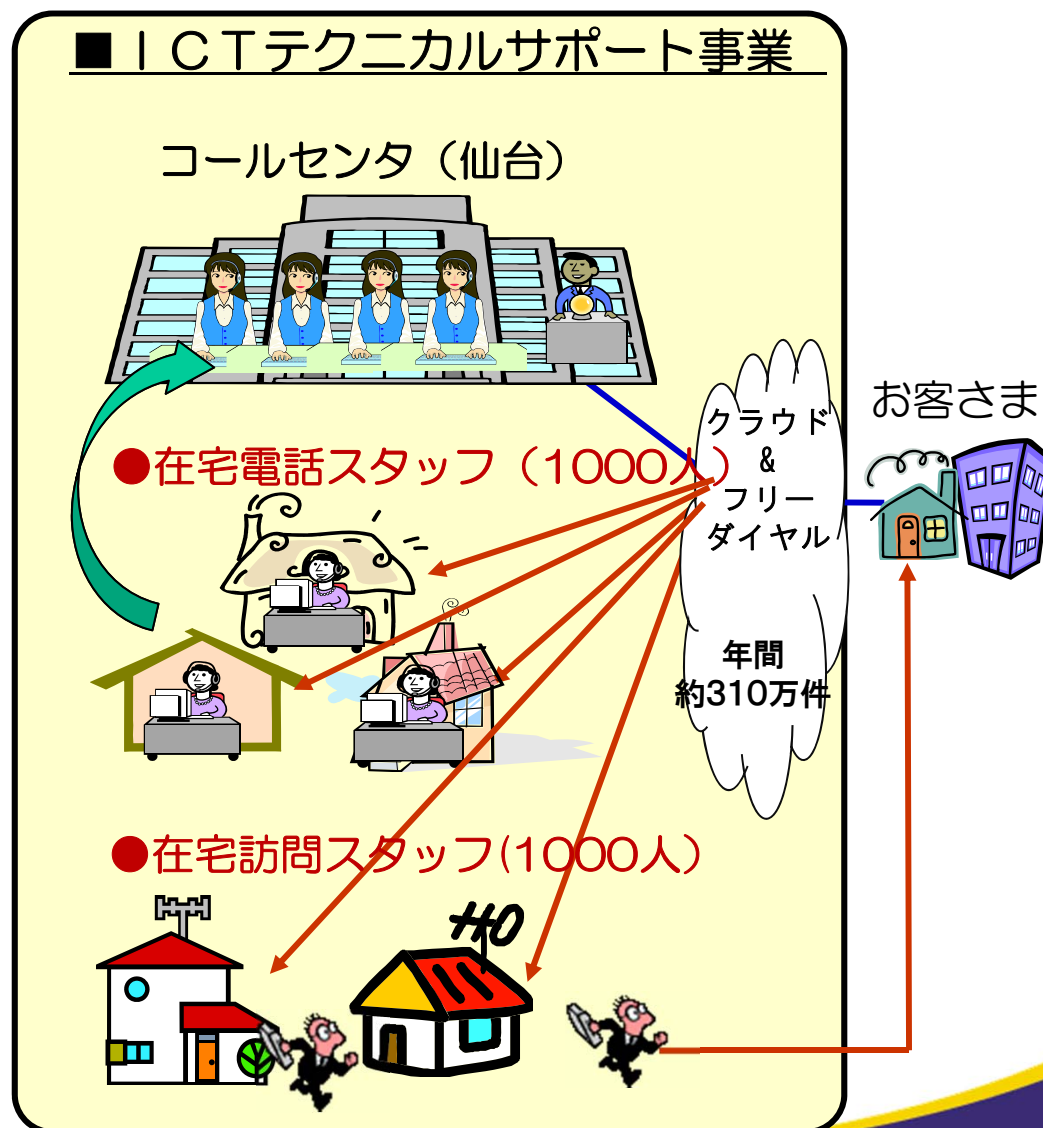
2011年12月2日
NTT コム チェオ(株)
小林洋子

.com Master
Human Resource
Education
Out-sourcing

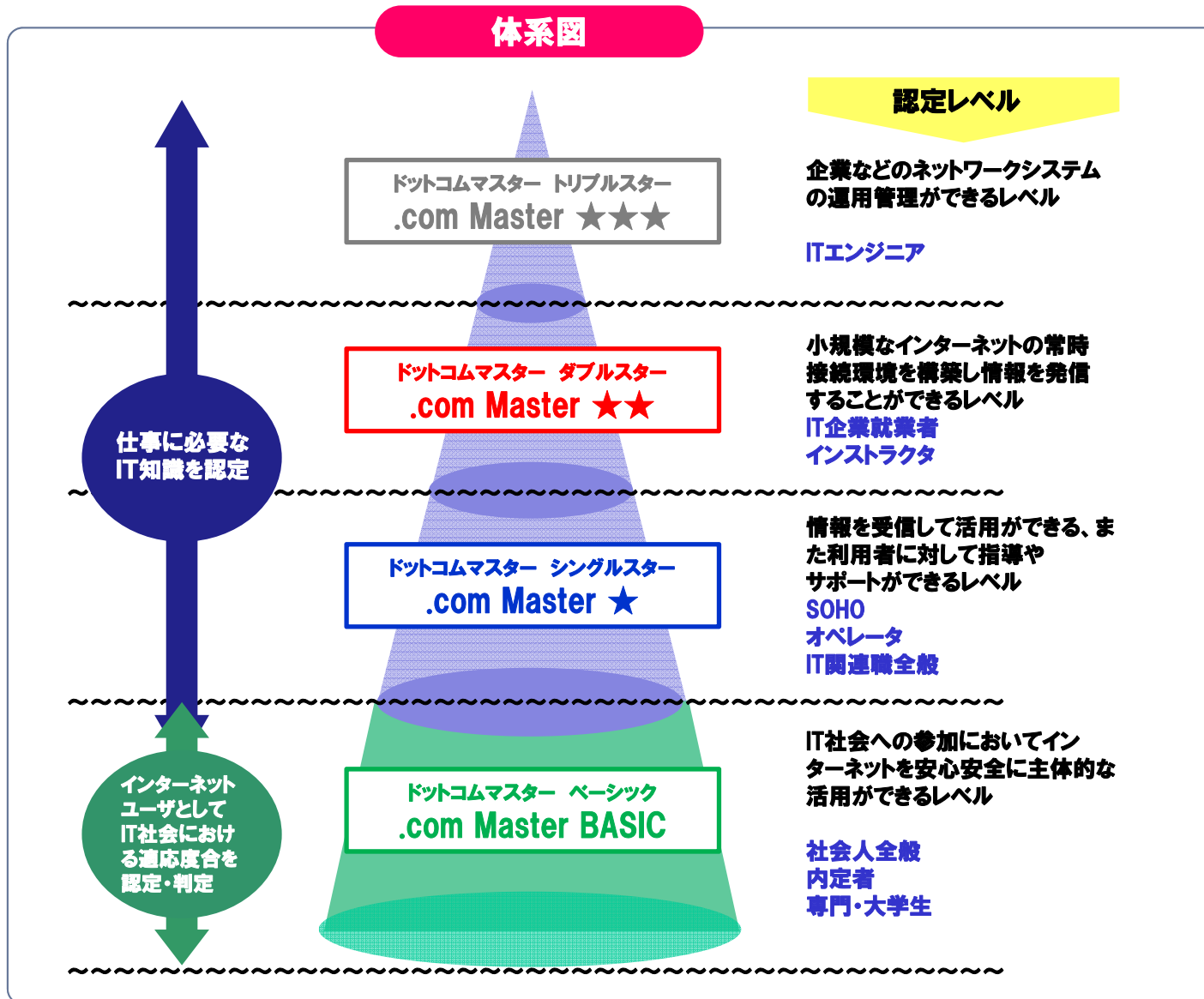
在宅スタッフによるバーチャルコールセンタ

CAVA（在宅就業制度）の特長

- 全員ドットコムマスター有資格者
- 個人事業主（個人委託契約）
- セキュリティ万全
（顧客情報は見えない、契約情報のみ）
- 高品質&高満足度のサポート
- ノルマなし
- 就業時間も、就業日も、自由
- 在宅で就業
- リアルなコールセンターと連動
（困ったときにはコールを転送）



(参考) インターネット検定「ドットコムマスター」



CAVAスタッフ（在宅電話サポート）のプロフィール

◆スタッフ名 E. Tさん(47歳)

- ・出産を契機に退職。
- ・在宅勤務のCAVAにひかれ、.com Master★合格を目指し勉強開始。日中は子供と遊び、深夜子供と主人が寝てからこっそり起きて猛勉強の甲あり無事合格。



- ◆CAVAのメリット
仕事と家庭が両立できる。

◆スタッフ名 Y. Uさん(43歳)

- ・大手パソコン会社勤務。結婚退職し出産。
- ・子育ても一段落したため、コンピュータ関係の仕事を探した。



- ◆CAVAのメリット
子育てを犠牲にせず、自宅で好きな時間に働ける点

◆スタッフ名 M. Nさん(67歳)

- ・大手損保会社支店長で定年退職後、雇用・能力開発職業訓練でCAVAを薦められる。
- ・「健康のために80才までは働こう」とのライフプランに、個人事業主のCAVAはピッタリ。



- ◆CAVAのメリット
就業時間に束縛がないため、趣味の音楽活動や孫との時間を自由に使える点。

◆スタッフ名 N. Yさん(45歳 シングルマザー)

- ・金型製作会社勤務。
- ・子育てのため在宅業務を探していた時NTTコムチェオの「母子家庭支援施策」を発見し、応募。無事CAVAデビュー。



- ◆CAVAのメリット
在宅で好きな時間に勤務でき、子供に胸を張れる仕事。人に喜んでもらえることで社会に貢献している実感がある。

F-CAVAスタッフ（在宅訪問サポート）のプロフィール

◆スタッフ名 H. Tさん(58歳)

- ・49歳まで建設会社で現場管理業務に従事していたが、**会社が倒産**。
- ・失業中に興味があったパソコンの資格取得を思い立ち、.com Master★を受験。

◆F-CAVAのメリット

- ・趣味を仕事に変えてくれた点。
- ・昔からバイクに夢中で、訪問設定サポート業務の交通手段として大好きなバイクを利用。夢は、**生涯現役**でサポート業務を続けること。

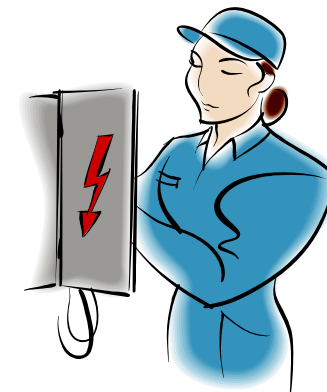


◆スタッフ名 A. Oさん(57歳)

- ・高校卒業後、**航空会社で客室乗務員**となり、国際線に乗務。
- ・退職後、夫の経営する会社で勤務する傍ら、PC教室に通う。新聞に掲載されたCAVAの記事を読み、応募。

◆FCAVA&CAVA(訪問も電話サポートも両方向う)のメリット

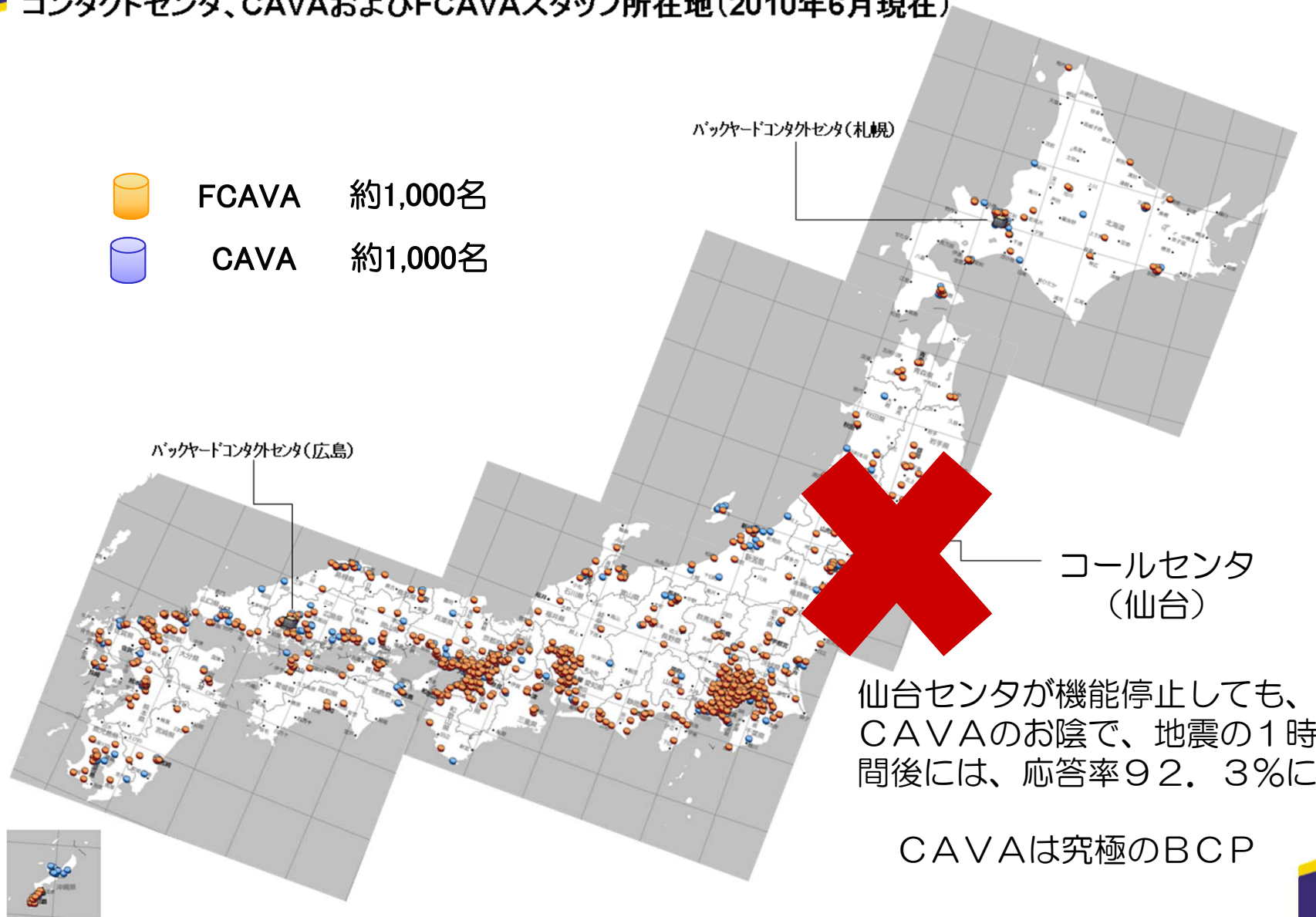
- ・好きな時間に仕事ができること。主人の会社で経理事務も手伝っているので、**自分で働く時間を決められるCAVA**はとても助かる。
- ・訪問業務は、実際にパソコン機器に触れることができるので、電話でお客様サポートをするときもイメージがしやすくなる。



全国に居住する在宅スタッフ（電話&訪問サポート）

コンタクトセンター、CAVAおよびFCAVAスタッフ所在地(2010年6月現在)

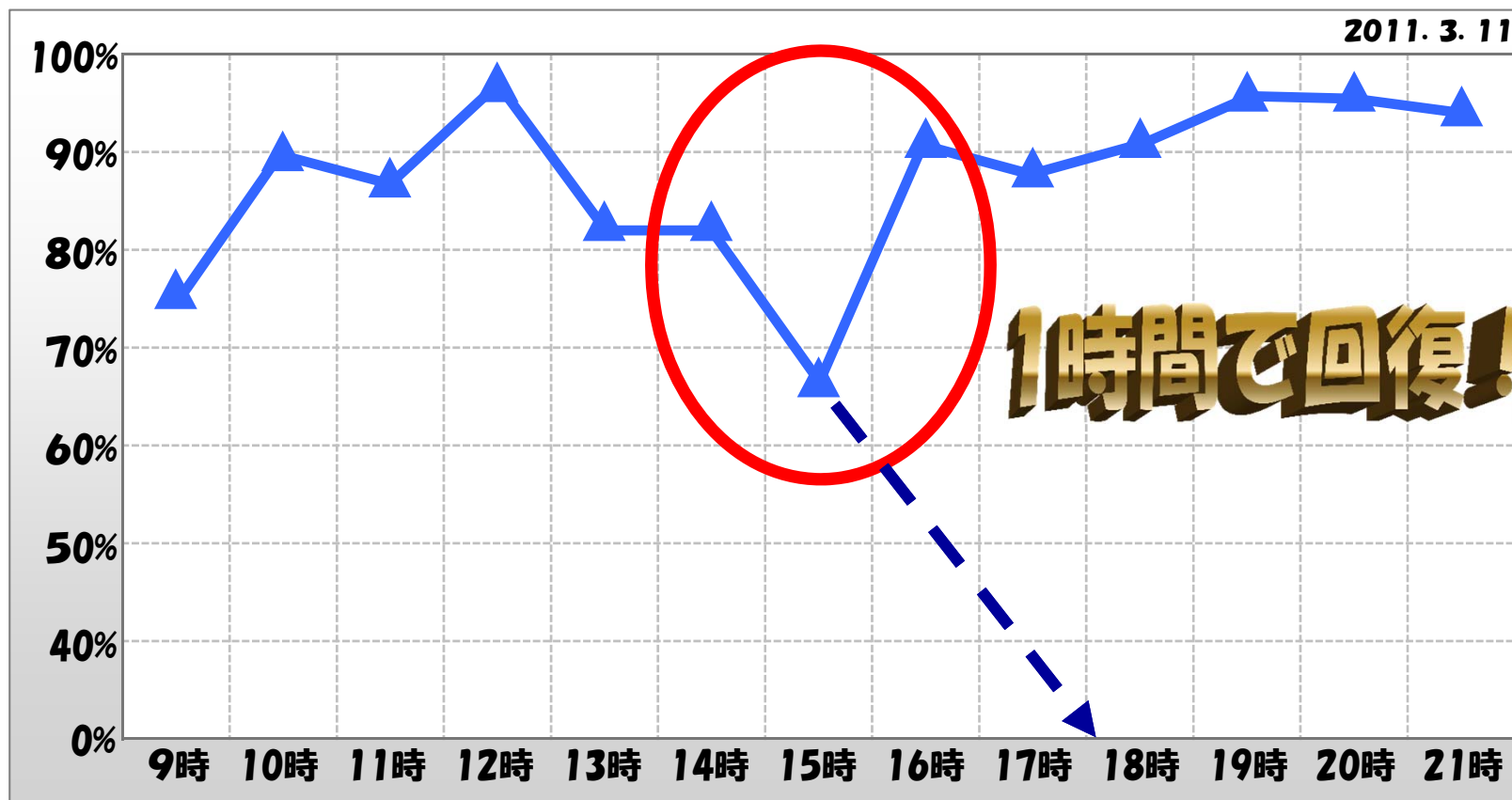
-  FCAVA 約1,000名
-  CAVA 約1,000名



地震発生時の応答率

2011年3月11日の東日本大震災の時、西日本各地に在住の
CAVAスタッフに携帯メールで緊急連絡。

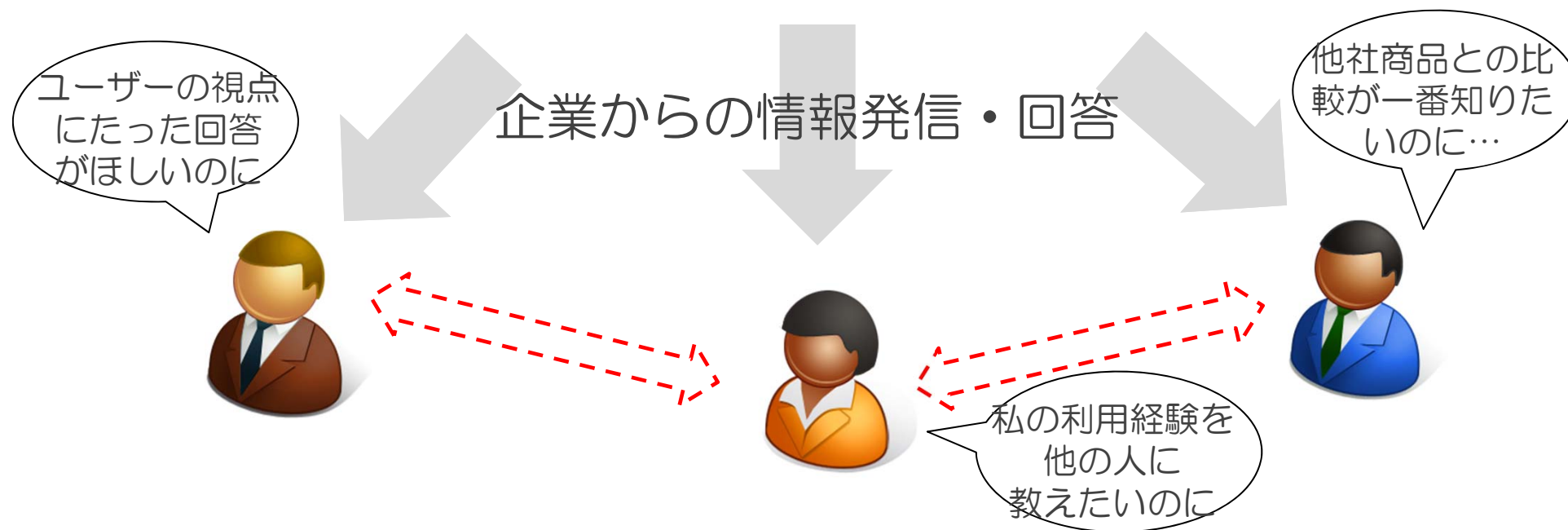
「仙台センターは被災しました。西日本の皆さん、業務支援
をお願いします。ログインしてください！」



ソーシャルメディアをCRMに活用すると…

【Before】

企業活動
商品、サービス、サポート



ユーザー（消費者）は真に必要とする情報を入手できない。

ソーシャルメディアをCRMに活用すると…

【After】

※モデレータや、企業の「管理人」がいるので、「炎上」や「暴走」しない



企業活動
商品、サービス、サポート

ソーシャルCRM

(教えてgooやYahoo知恵袋のようなものの「保証付き」版)

他ユーザーの生の声を聞くことができる
多くのユーザーからの広範な情報が手に入る

情報交換

情報交換

そういう裏技の使い方があったのか!

他社の類似商品との比較ができた!

私の経験が人の役に立って嬉しい!

ユーザー（消費者）同士の情報提供によって、真に必要な情報が入手できる。

ソーシャルCRMの例～「みんなのドットコムマスター広場」



NTTコミュニケーションズグループ
エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社

twitter をフォローしてください!



みんなのドットコムマスター広場 利用規約 お問い合わせ

みんなのドットコムマスター広場

登録 | ログイン | ヘルプ

次へ移動...

コミュニティ 検索

f シェア ツイートする B!

ご案内

コミュニティに参加するには?

1. まずはユーザ登録!
2. プロフィールを設定し、あなたのアバターを選択
3. 気になるトピックを覗いてみよう!
4. 役立つ情報に「いいね!」をクリック
5. 自分でも質問してみよう!

コミュニティで多く投稿したり、「いいね!」をクリックしてコミュニティの発展に貢献していただく、あなたの「レベル」がアップします。
レベルアップされた方にはレベルに応じて、新しい機能などの様々な特典をご用意しておりますので、ぜひレベルアップを目指してみてください!

資格を活かそう!

ご利用のインターネットの案内役となるスタッフのこと。お仕事は、自宅を中心に行うISPのテクニカルサポート業務です。

解説ビデオ



他にも解説ビデオをご用意しています。YouTubeのチャンネルもご覧ください!

コミュニティ

様々な話題に対応したフォーラム

ドットコムマスターを勉強しよう! (5項目)

タイトル	投稿
.com Mate(メイト) 最新のおトピック - 初期のRank	6
.com Master BASIC(ベーシック)	0
.com Master ★(シングルスター)	0
.com Master ★★(ダブルスター)	0
.com Master ★★★(トリプルスター) 最新のおトピック - test	1

円滑なコミュニティ参加をサポート

在宅ワーク(CAVA)	0
資格活用	0

ドットコムマスターについて知ろう! (1項目)

タイトル	投稿
受検レベル選択～お申し込み	0

みんなのドットコムマスター広場について (2項目)

タイトル	投稿
コミュニティ活用ブログ 最新のおトピック - test	1
コミュニティご利用に関するFAQ	0

検定に関するお知らせ



Twitter ストリーム

i_to_makimaki
@m_gungum 柳生流? 自分に負けそうなの? 検定、IT系です! ドットコムマスター!
2011-05-26 10:31 PM
経由 Twitter for Android

kohakohako
ドットコムマスターの勉強、全然進まない...("o";
2011-05-26 09:20 PM
経由 Twitter for iPhone

izupuppu
@yFnakaya ドットコムマスター! ?
2011-05-26 06:58 PM
経由 twicca

gngn_gurut
ドットコムマスターっていう試験の勉強してるんだが
こりゃ合格者楽勝だな("ω")
2011-05-26 11:28 AM
経由 Echofon

ka_tomi
RT @dctmmaster: ドットコムマスター「★★★」

企業のマーケティングは「トリプルメディア」

Owned Media 自社メディア

長期的に顧客と結びつく

- 各企業の公式サイトなどのホームページ

Paid Media マスメディア

広く一気に広める

- TV、新聞等のマスメディア、ポスター、バナー広告、外部サイト等

Earned Media ソーシャルメディア

信頼と評判を得る

- Twitter、Facebook、YouTube、mixiなどのソーシャルメディア

