

ネットワーク
コラボレーションの
極意をつかもう

SOHO だから稼げる

資格検定と仕事を直結させた 新しい労働スタイル

[NTT Com チェオ株式会社]

所在地：東京都千代田区内幸町1丁目1番6号

URL <http://www.nttcheo.com/>

世の中に資格検定は山ほどあるが、役に立つ資格はどのくらいあるのだろうか。その中でも、就職時に有利に働く資格はあるだろうが、資格を取得した数か月後に仕事ももらえて収入を得られることは少ないだろう。そのうえ、自分の自由な時間帯で仕事がいくらでもできて、在宅でも可能と言ったら胡散臭い話に聞こえるかもしれない。だが、NTT Com チェオのCAVAはこれを実現している。どのような内容でどのような仕組みになっているのだろうか。

text : 編集部

インターネット業界の 問題を解決

ITやインターネットに関連する資格や検定試験と言えば、国家試験から民間企業が行うものまでさまざまにある。その中には、資格を取得していることでたとえば就職が有利になる場合もあるが、まったく何の役にも立たない資格も少なくはない。いずれにせよ、資格を仕事に活かそうと思えば、自分でそうした仕事を探すのが普通だ。資格を取得することが仕

事や事業に直結することはほとんどないだろう。

しかし、NTTコミュニケーションズが行っている「インターネット検定」は違う。インターネット検定で「.com Master」（ドットコムマスターシングルスター）以上を取得した人を対象に、OCNのカスタマーサポート業務を行ってもらう個人パートナー制度「CAVA」（.com Adviser & Valuable Agentの略）を2001年9月から設けている。つまり資格を取得し、研修を受けて試験に合格すればCAVAスタッ

フとして登録されるわけだ。しかも、在宅で自分の希望する時間に合わせて自由に仕事ができる。そしてNTTコミュニケーションズは、この制度をさらに推し進めるために、完全子会社のNTT Com チェオ（以下、コムチェオ）を2002年11月に設立した。コムチェオは、インターネット検定とCAVA制度を核に、ITスキルを有する人材を育てて新たな労働機会を創出するとともに、在宅就労などの新たな労働スタイルを用いて潜在的なマンパワーを開拓、活用していくことを目的に、今年



「CAVAは教育と事業を合体させた」と語るNTT Com チェオ社長の細谷僚一氏（左）と統括部長の薄和夫氏（右）。

資格が1つ増えて3つのレベルになる予定だが、同じレベルでも取得年度によって意味は異なる。秋にはスキルを自己評価する試験も登場する。

表1：インターネット検定の資格レベル

名称	取得人数	認定レベル
.com Master	2003年12月 から実施予定	ネットワークシステムの 運用や管理ができる
.com Master	2616名	自ら小規模な常時接続環境を構築し、情報発信によってほかの利用者に対する簡易なサービスを継続的に安定した運用によって提供できる
.com Master	2万6044名	自らPCを使ってインターネットにアクセスし、情報を受信して活用することができる

ドットコムマスターシングルスター

.com Master 2003
資格名 取得年度
レベル

の4月から営業を開始したばかりだ。

コムチェオの代表取締役社長である細谷僚一氏は設立について「品質を落とさずにコストを下げるのがインターネット業界の課題になっている。この状況をどうしたらいいかで知恵を絞った結果が会社の設立につながった。単なる検定ビジネスをやるつもりはない」と語った。インターネット業界は競争の激化から高品質のサービスを低料金で提供しなくてはならなくなっている。たとえばISPは料金競争によって収入が落ちているが、サービス競争によってユーザーサポートは無料で提供しているケースが多いだろう。しかし、そのサポートの質が低ければ話にならないので人材が必要になるが、人材を捜したり教育したりするにはコストも時間もかかる。そうした状況に対して、CAVA制度を活用したバーチャルコールセンターを活用しようと言うわけだ。

コムチェオの社員は30名程度だが、ほとんどがNTTコミュニケーションズでインターネット検定に携わっていた人たちだ。インターネット検定「.com Master」は、インターネットの知識やPCの技術動向を反映させたベンダーフリーの検定で、表1のようにレベルが分かれている。2001年5月の第1回から昨年12月の第4回までの累計申込者は11万2843名おり、

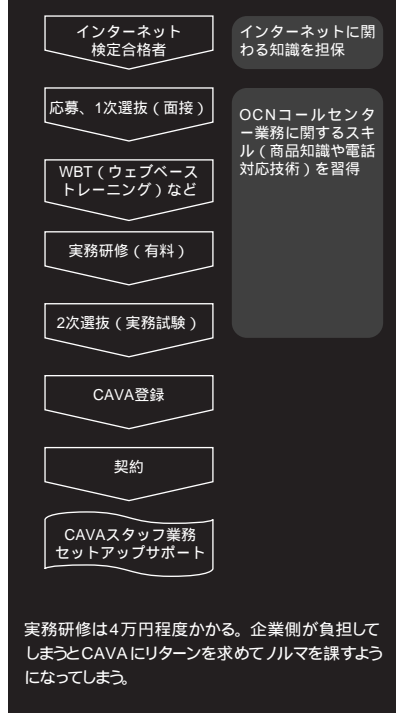
今年の7月には第5回検定が実施される。検定は毎年行われるが、たとえばADSLの内容が2001年度にはなかったなど、取得年度も重要になる。

「OCNは3年前に急激な申し込みの伸びがあり、コールセンターの要員がまったく足らなくなったことがある。人材を育成するには時間も手間もコストもかかるので、ある程度最初からスキルを持った人を探そうとしたが、そのスキルを判断する適切な資格などがなかった。そのため、自らそうした資格検定を始めたのが.com Masterのきっかけだった。そうした資格があればOCNは有効に活用できるし、世の中にとっても役立つだろうと考えた」とコムチェオの統括部長である薄和夫氏は振り返った。そして、この有効活用がCAVA制度なのだ。

600名のCAVAを支える技術と工夫

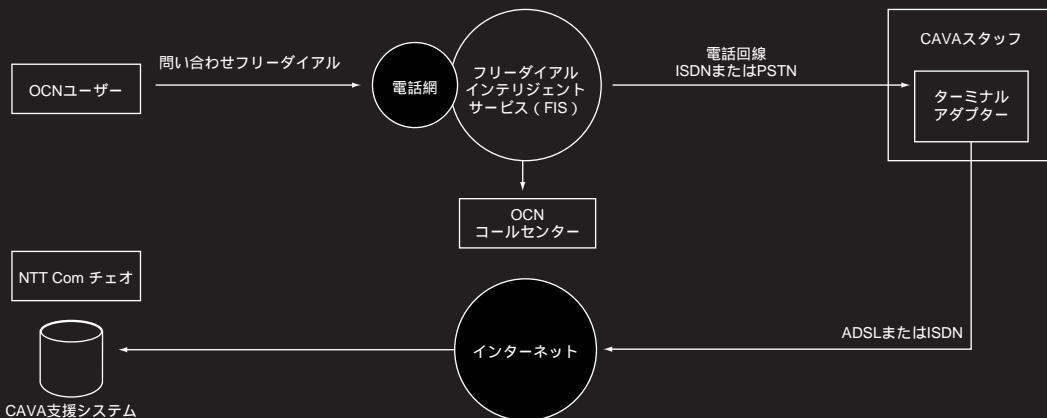
CAVAはOCNユーザーがインターネットへの接続を行うための各種初期設定に困った場合に、NTTコミュニケーションズのOCNコールセンターの一員として在宅やサテライトオフィスにおいて電話でサポートする仕事だ。自分の好きな時間に好きなだけ仕事ができる。インターネ

図1：CAVA業務に就くまで



ット検定取得者が図1の流れでCAVAに登録し、カスタマーサポート業務の一部を、コムチェオとの業務委託契約により実施する。CAVAの登録者の大半は主婦で、SOHOや会社を退職したシニアやシルバー層もいる。現在登録者は600名で月間5万コールのサポートを行っている。

図2：CAVA制度の在宅セットアップサポートのネットワーク概要



今年の1月からADSL対応になった。CAVAスタッフが使うPCと通信回線はスタッフ自身が用意する。

12月には900人体制を目指している。また、電話サポートだけではなく、ユーザーの自宅に出向いてサポートする「フィールドCAVA」(通称FCAVA)も今年の4月から首都圏で開始した。サポート業務のほかにも、個人代理店として契約して自分が所属するサークルや父兄会などのコミュニティに対してOCNサービスを販売する「コミュニティセールス」という業務もあるが、まだほんの数十名が行っているに過ぎない。

CAVAの報酬は、コールの対応件数によって支払われる。月間100件以上を基準に基本単価を一定額に設定したうえで150件、200件となるごとにボーナスポイントがつくという体系になっている。

一方、在宅でも仕事ができるようにするなどCAVAを支えているのがフリーダイヤル インテリジェントサービス(FIS)で、前ページの図2の仕組みだ。FISはシェアード型のPBXで、PBXを自社で持たずにネットワーク上に置いたかたちだ。FISの自動音声応答機能を使って、ユーザーからの問い合わせをOCNコールセンターとCAVAへ振り分ける。CAVAのスタッフがPCで専用のアプリケーションを起動すると自動的にパケットが流れるので、仕事ができる状況にあることをネットワーク側は自動認識して振り分けるわけだ。トイレや食事時には「離席ボタ

ン」を押すとパケットが止まる。こうした仕組みで自分の好きな時間に仕事ができるのだ。また、問い合わせはフリーダイヤル網を使い、業務支援はインターネット回線を使っている。困ったことがあればインターネットを通じてデータベースを参照することも可能だ。

私は一度落ちました

このように展開しているCAVAだが、実際のスタッフはどのように仕事をしているのだろうか。2人の方に聞いてみた。

まず、1人目は埼玉県さいたま市にお住まいの主婦である斎藤恵子さんと、ご主人と小学校のお子さん2人の4人家族。2001年度のシングルスターを取得しており、CAVA歴はおよそ1年だ。斎藤さんは最初のお子さんを出産するまでは病院の受付をしていたが、その後専業主婦になった。CAVAのことは無料で配布されている地域情報誌にインターネット検定のこと載っていて知った。「PCはインターネットがしたくて2000年に趣味で使い始めました。子供がいることもあって外には仕事に行けないし、在宅の仕事というのが気にはなっていました。でも、胡散臭い仕事も多いと聞きますし……。そんなときにたまたま情報誌を見て、NTTコミュニケーションズという大手らしい名

前も書いてあったので、これは大丈夫かなと思って受検してみようと考えました」と言う。それでも、応募締め切りまで2週間しかなかったが、まずは信頼性があるものかどうかインターネットなどで情報を集めて調べたそう。「主婦になるとフルネームで呼ばれることがなくなるんです。なににの奥さんとか、誰ちゃんのお母さんとか。そんなことがずっと頭のどこかにあったし、社会から取り残されているような気がしていたので、なにかしら仕事ができないかと考えていました」と語り、自分のライフスタイルに合わせて仕事ができることが一番の魅力だったそうだ。

試験までの1か月半は、書店で公式テキストと問題集を買ってきて猛烈に勉強した。なんとか試験には1回で合格し、CAVAの面接を受けた。そして送付されてきたCD-ROMや教材を2~3週間在宅で学習した後、管理会社の研修を受けて2次選抜の実務試験を受けたが「試験官がお客様の代わりをして模擬サポートをするのですが、緊張していたのか何をやっているのかわからないうちにどんどん時間が過ぎいき、1度目は落ちました」と振り返った。しかし、3日後に行われた再試験で見事に合格し、「インターネット検定に受かったときよりもうれしかった」と微笑んで話してくれた。それから合格者研修を経て、初仕事に挑んだが、「いろいろ



CAVAスタッフの斎藤恵子さん。和室の隅で正座をしながら仕事をする。検定試験まで時間がなかったが、市販の問題集などで勉強して、シングルスターを取得した。「最初の1本目の電話はいまでも緊張する」と言う。

ろなメモを机に置いて臨んだんですが、初仕事はまったく憶えてないんです」と言い、いまでも1日の1本目は相当緊張するそうだ。

ブロードバンドがしたい

齋藤さんはご主人とお子さんを送り出し、家事を済ませた9時頃からお子さんたちが帰宅する15時ぐらいまで仕事をやる。休日はお子さんたちがいて声がユーザーに聞こえてしまうのでやらない。普段の日も窓は必ず閉めて玄関のチャイムの音を消している。1件あたりだいたい20分ぐらいかかるが、1日10件、月間で100～150件を目標にしている。月収は「まあ満足している」と言う。今後は「何回かかるかわからないけれど、ダブルスターにも挑戦したいと考えています。チャンスがあればFCAVAもやりたいです」と言うが、実は困っていることがある。住まいはマンションで、回線に光ファイバーが使われているのでADSLが引けないのだ。CAVAのネットワークはこれまでISDNしか対応していなかったが、今年の1月からADSLにも対応した。そのため、ADSLを使いたかったCAVAの人たちは待ちに待ったとばかり一気に乗り換えたようだが、齋藤さんはISDNのままなのだ。「私もブロードバンドを使ってみたくて……」と本当に残念そうだった。

楽しみながら自分の幅を広げる

もう1人は東京都世田谷区にお住まいの小田桐厚子さんと、ご主人と2人暮らし。2002年度のシングルスターを取得して、CAVAの仕事は今年の1月から始めたばかりだが、FCAVAも数件手がけた。小田桐さんはもともとオフィスコンピュータのSEの仕事をしていた。目先を変えようとの後広告代理店に転職したが、重労働で不規則な仕事が多かり、体を壊してしまった。そのため「ずっと在宅の仕事を探していました。お金を得ることだけが仕事ではな



「パートの意識はない」と話すCAVAスタッフの小田桐厚子さん。スタッフは専用の電話機とヘッドセットを使う。

く、自分の幅を広げていきたいと考えています。なににせよ、専業主婦になって社会との接点がなくなってしまうのは非常に怖い」と仕事を続ける意味を語ってくれた。現在お住まいのアパートは単身者の高齢者住宅となっている。世田谷区の仕事として、同じ建物内に住んで高齢者に何かあった場合の連絡や安否を気遣うなどの連絡役を引き受けている。また、広告代理店時代に消費生活アドバイザーの資格を取ったので、複数の消費センターの団体に登録して週末だけ相談窓口の仕事をしている。「そうしているうちに、情報誌にCAVAと検定の募集があって在宅の仕事というのが目にとまりました。アドバイザーの仕事柄が在宅ワークは一度は疑ってみるので、NTTコミュニケーションズの名前があっても最初は信用せずに、書店で問題集などを探すと情報を1つずつ確認していった」という念の入れようだ。

資格の取得からCAVAの登録までは滞りなく進み、ADSLに対応した今年の1月を機にCAVAの仕事始めた。「専門知識は違うが、人の相談を聞くというのはアドバイザーの仕事と共通なので、手がけやすかったです。仕事楽しくて、いまは終わりの時間を決めて始めないといつまでも仕事をしてしまいます」と言う。家事を終えた9時頃から始めてほしい17

時頃まで休みなく電話を受けているそうだ。まだ5か月ぐらいだが、月収は10万円程度で、「扶養家族になっているのでその範囲でとりあえずやっていこうと思っています」と語り、今後は「スキル不足を痛感しているのもっと勉強していきます。研修や懇談会にも積極的に参加して仲間との交流も広げていきたいです」とさらなるやる気を見せた。

ほかのISPにもサービス提供

このように、自分の生活スタイルに合わせて楽しみながら仕事をしているスタッフが多い。コムチェオはこうした「パーソナルコールセンター」をほかのISP向けにもアウトソーシングサービスとして提供していく構えだ。NTTコミュニケーションズでは、CAVAを利用したことで固定費を削減でき、全体で億単位のコスト削減効果が出た実績を持つ。

検定と仕事を直結させたCAVAの取り組みは、コストダウンを図りつつ質の高いサービスを求める企業にとっても、これまで労働機会に恵まれなかった主婦やシルバー層などにとっても、双方ともメリットが大きい。そして、こうした取り組みはネットワーク技術がなければ実現しなかったことである。



[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp