

特区で働こう!

金融・情報特区の企業と雇用
(平成23年4月末現在)

| | |
|------|------|
| 企業数 | 27社 |
| 雇用者数 | 927名 |

エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社

～自分らしい働き方～



CAVA スタッフ
田口 英理さん

神奈川県出身で沖縄在住15年。趣味はジャザサイズ。最近は加圧トレーニングも始めたという、きらきらした笑顔が素敵な1児のお母さんです。

今回の「特区で働こう」は、エヌ・ティ・ティ・コムチェオ株式会社(以下、NTTComチェオ)において、インターネットの利用者にパソコン設定等に関する問い合わせをサポートする「CAVAスタッフ」(※1)として活躍している田口英理さん取材しました。

■CAVAを目指すきっかけ

以前より、CAVAスタッフのことは知っていましたが、まだ、子どもも小さいため、向き合う時間を大切にしたいと思っており、在宅で自分の生活スタイルに合わせて仕事ができることに魅力を感じていました。しかし、これまでコールセンターの経験だけでなく、パソコンも全く触ったことがない状況だったので、本当に仕事としてやっていけるのか不安でした。ちょうどそのころに、CAVAの養成講座があることを知り、受講したことがきっかけです。

■資格取得からCAVAスタッフ登録まで

CAVAスタッフになるためには、ドットコムマスター(※2)の資格を取得し、コール業務に関する実務試験をクリアしなければなりません。そのため、講座の受講中だけでなく、家族が起きるまでの間と子どもを一時保育に預けている合間など時間をやりくりして必死で勉強をしました。この機会を逃したら、仕事を探すことは難しいということも分かっていたので、家族に支えられながら約2カ月で資格を取得し、CAVAスタッフとして登録しました。



名護 CAVA トレーニングセンターの様子

■CAVAスタッフ登録をして

CAVAスタッフの登録から、約10カ月たちました。すぐに在宅で、コール業務をスタートするには不安があります。しかしながら、名護市内にCAVAのトレーニングセンターがあるので、ある程度対応に慣れるまで、センターで先輩のスタッフと共に実践を積み重ねていきます。お客様からの問合せ内容としては、「インターネットへの接続ができない」、「メールの初期設定を教えてください」などの初歩的な問い合わせから、無線LANの設定などといった難しい問い合わせなど様々なので、ドットコムマスターの資格取得の必要性を改めて感じています。また、経験を重ねることで、お客様のスキルに合わせた話し方や様々な対応技術も習得でき非常に勉強になっています。

■勤務形態

CAVAの業務の時間帯は、朝9時から夜9時の間で、自分の都合のよい時間を決めて、自由に働くことができます。私の場合は主婦でもあるため、少ない時間で1日4時間、長くと7時間程度の仕事をしていきます。また、子どもの急な病気や家族の予定に合わせて自分のペースで働くことができるので、気兼ねすることもありません。

■この仕事のやりがいや魅力

お客様の問い合わせに対して、きちんと問題を解決できた後に「ありがとう」という言葉を頂いたときに非常に嬉しくなります。この言葉を頂戴することで、

人のお役に立っていることも実感できますし、もっとお客様に丁寧でわかやすくこたえたいという気持ちになります。また、この仕事の魅力として、自分の生活スタイルを保ちながら、好きな時間に仕事ができ、また、子どもと向き合う時間も持つ点です。そして、名護トレーニングセンターはイオン名護店内にあるため、仕事帰りに、買い物をして帰ることもできるという点で「働く場所」と「暮らしの場」のバランスが整っているのも魅力的だと思います。

■今後の目標

NTTComチェオでは、電話対応などの顧客満足度を向上させる取り組みで、様々な表彰制度が設けられておりますので、将来的に私自身も表彰されるスタッフを目指し頑張りたいです。自らが表彰されることは、自分のスキルが向上したこと、証でもあります。また、自分のスキルが向上により、より良いお客様対応につながるからです。

■CAVAスタッフを目指す方へのメッセージ

資格を取得するまでは、とにかく必死で勉強しなければなりません。しかし、CAVAスタッフの魅力は、自分のライフスタイルに合わせて働き方が出来る点です。私のようにITのスキルが全くない方でも努力をすればなれますし、仕事と共に成長してきているのが実感できています。主婦業と両立してできる仕事なので、いろいろな方に挑戦して頂きたいです。

NTT Com チェオ株式会社

【本社】東京都港区新橋一丁目18番16号
日本生命新橋ビル7F

【業務内容】

- インターネット検定事業
- ICTサポート事業
- ICT研修事業
- 販売推進事業

【名護 CAVA トレーニングセンター】
イオン名護店 2階

【CAVA スタッフ登録数】

全国約2,000名
(名護市内のCAVAスタッフ16名)
(2011年4月現在)

【HPアドレス】

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

CAVA スタッフ(※1)

ITスキルを活かしてインターネットの案内役となるスタッフ

ドットコムマスター(※2)

NTTコミュニケーションズが実施するIT資格。社会で必要なIT知識を身につけることができる。

金融・情報特区について

続きはWEBで.....

<http://www.city.nago.okinawa.jp/4/3259.html>

金融・情報特区 キッズホームページ

<http://www.city.nago.okinawa.jp/7/6344.html>



【本記事へのご意見・ご要望】

金融・情報特区推進室/特定非営利活動法人NDA
☎0980-55-3333