

地方の雇用や人材を引き出す テレワーク等推進策の検討について

平成26年10月30日

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

ソリューションサービス部

一瀬 正則

目次

1. NTTコミュニケーションズのこれまでの取り組み

- (1) 総務省様テレワーク実証事業での取り組み(平成19年度～平成22年度)
- (2) NTTコムチェオ バーチャルコールセンター事業の紹介

2. 地方の雇用を引き出すテレワークのあり方

3. 地方の雇用を引き出す環境整備のあり方

- (1) 地方の雇用を引き出す環境に求められる機能
- (2) 横展開可能なシステムのあり方

NTTコミュニケーションズについて

 **NTT** 日本電信電話株式会社（持株会社）

 **NTT東日本**

 **NTT西日本**


**グローバルに高品質な
ICTサービスを提供**

 **docomo**

NTT Data

 **dimension data**
など

<2013年度の事業状況>

- ・ 営業収益： 1兆2,304億円
- ・ 営業利益： 1,279億円
- ・ 従業員数
 - 国内：約11,300名
 - 海外：約 9,100名

<拠点の展開状況*>

- ・ 海外42の国や地域の120都市で事業拠点展開
- ・ 196の国や地域でグローバルネットワークサービスを提供
- ・ アジア圏最大規模のIPネットワークを誇るグローバルTier1バックボーン
- ・ アジア、欧米中心に130のデータセンターを展開

* 2014年8月時点

NTTコミュニケーションズの在宅勤務制度

社員が各々の能力を発揮し、いきいきと働く環境を整備するために、NTTコミュニケーションズでは、在宅勤務制度の推進や生産性向上に資する施策の実施など、働き方の改革につながる各種の取り組みを展開中。

まず、育児および介護のための在宅勤務制度（eワーク）としては、利用者の拡大などの改善を行い、現在約270名の社員が利用しており、より多様な社員の柔軟な働き方を推進している。在宅勤務にとどまらず、ICT企業ならではの働き方に向けた取り組みも加速している。2012年度は、外出先や出張先でも業務が実施できるシンククライアントによるリモートワーク環境を構築する一方、タブレット端末を活用した隙間時間の有効活用による業務実施などを実現。

（参考）eワーク（在宅勤務）制度の概要

概要

社員のワーク・ライフ・バランスの向上や就労ニーズの多様化等を踏まえ、育児又は介護等事由を有する社員の仕事と家庭の両立を支援することを目的とする

対象

- 育児：小学校6年生以下の子を有する社員
 - 介護：負傷、疾病又は身体上もしくは精神上の障害により2週間以上にわたり常時介護を必要とする家族を有する社員
- ※妊娠中の社員は、「その他の事由」として扱う

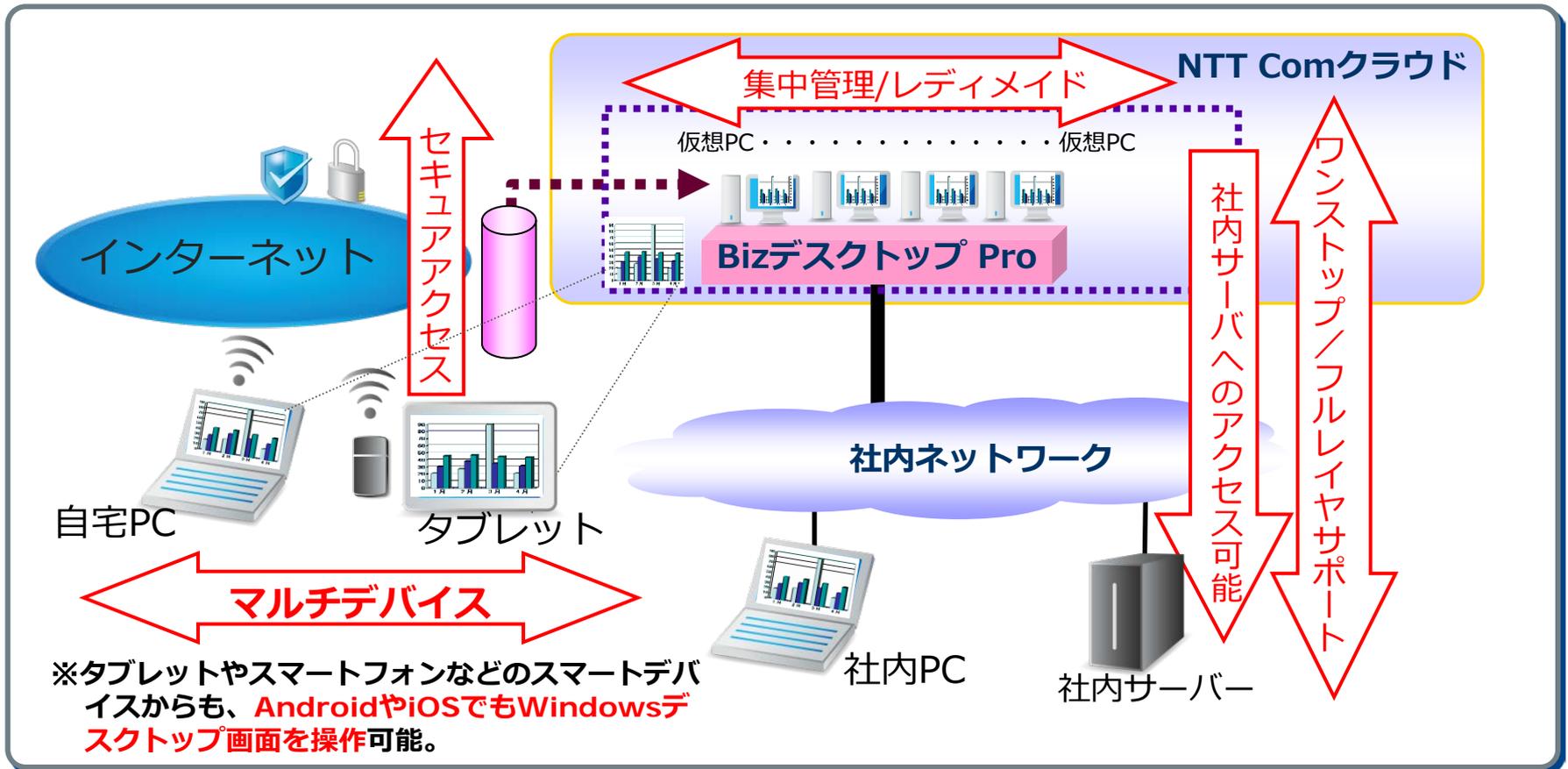
実施環境

実施場所：自宅
利用端末：会社貸与のシンククライアント端末等
NW環境：自宅のブロードバンド環境を利用
※通信料、自宅PC利用のためのセキュリティ対策費用等は、原則自己負担

NTTコミュニケーションズのテレワークシステム環境

■ Bizデスクトップ Pro

NTT Comの**クラウド基盤**上に「**仮想PC**」を作成し、社内外からセキュアにアクセスする**デスクトップ仮想化サービス**。**マルチデバイス**対応。



1. NTTコミュニケーションズのこれまでの取り組み

(1) 総務省様テレワーク実証事業での取り組み

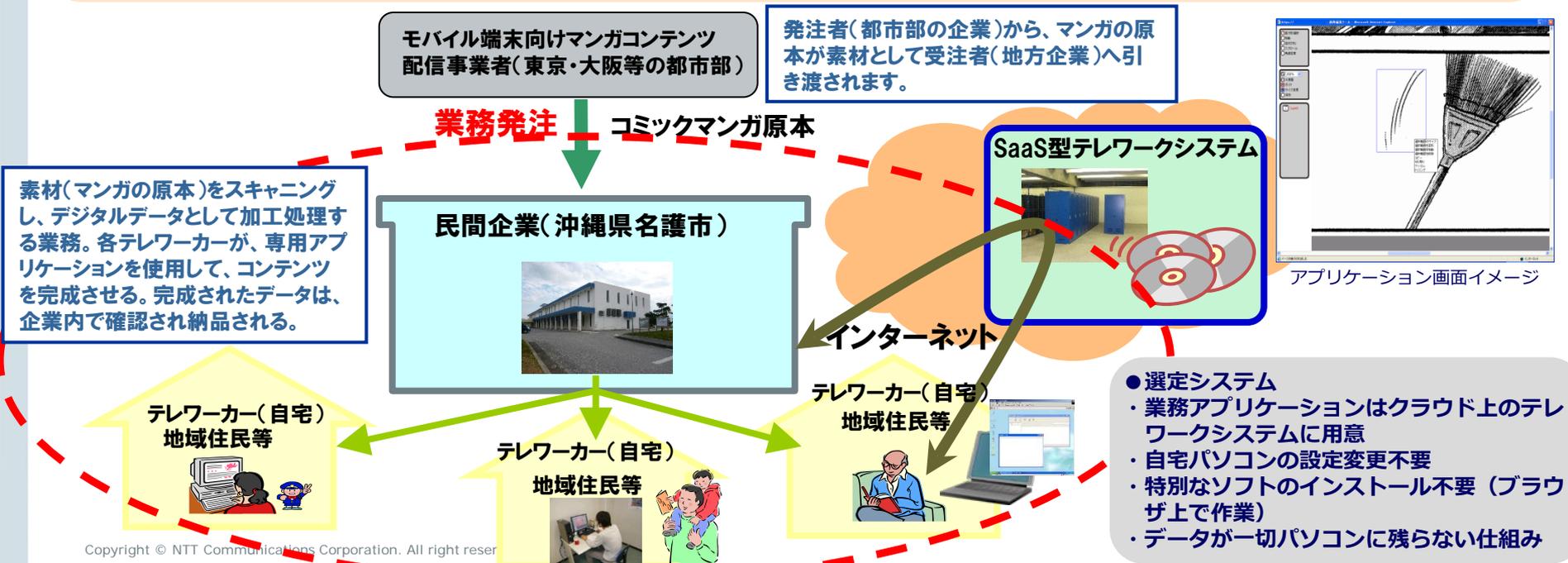
SaaS利用型テレワークアウトソーシング実験(平成19年度)

実証フィールド: 沖縄県名護市(地域民間企業)

検証テーマ: 地域企業が受託するモバイル端末向けマンガコンテンツ制作業務におけるテレワークの導入

推進体制: 沖縄県名護市に拠点を置く民間企業(介護や育児が必要な同居人がいるテレワーカー、持病があり長時間の作業が困難なテレワーカー等10名)

中小企業にとっては、新たなビジネスの発掘、変動する業務量への柔軟な対応、設備投資、優秀な人材確保など、急務でありながらも解決の困難な課題が多数存在する。そのような中、ICT分野ではネットワークを介してアプリケーション等の機能を提供する仕組み(SaaS)を活用することにより、これまでICT投資が困難であった中小企業が生産性を大幅に向上させたり、地方公共団体が行政事務を外部委託する際の手段として活用する事例が出現している。本実験では、中小企業の課題を解決する手段として、SaaS技術を活用したテレワーク業務環境を構築し、ICT資源のサーバ集中化によるテレワーク端末ごとの環境構築作業の軽減、及び作業データを端末に一切残さないセキュアな業務環境を実現。



1. NTTコミュニケーションズのこれまでの取り組み

(1) 総務省様テレワーク実証事業での取り組み

業務継続テレワーク(BCP検討モデル)実験(平成21年度)

実証フィールド: 青森県(県庁、地域民間企業2社)

検証テーマ: パンデミック発生時におけるBCP検討テレワーク

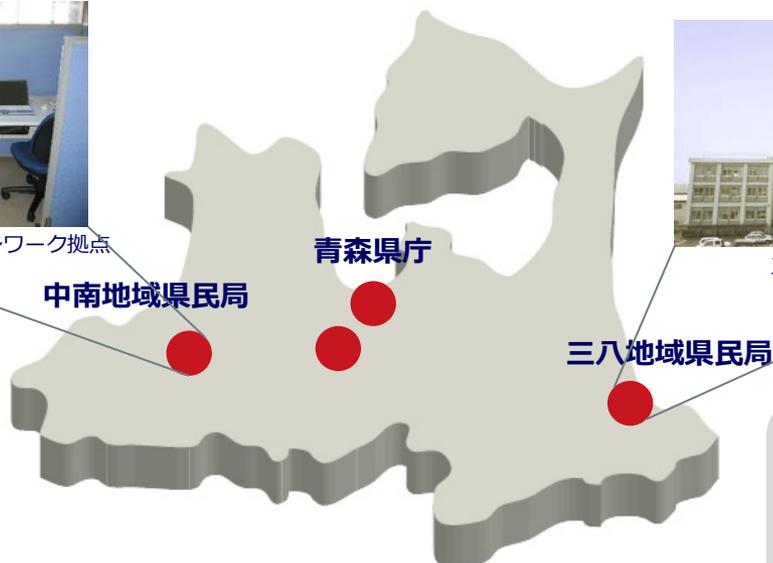
推進体制: 青森県企画政策部情報システム課が中心となり、各部署と連携しながらプロジェクトを推進

豪雪や災害による通勤困難な状況を想定し、青森県内3箇所の地域県民局にサテライトオフィスを構築し、テレワーク拠点とすることで、青森市外から通勤する職員や地元民間企業従業員がサテライトオフィスより業務に従事可能な運営手法を検討。

テレワーカー(青森県職員及び民間企業従業員)は、フィールド内の各テレワーク拠点(自宅や地域県民局等)から、テレワークシステムを経由して、青森県庁の庁内システムまたは自社内システムに接続し、実験目的に沿って業務を遂行。



中南地域県民局内のテレワーク拠点



三八地域県民局

【システム導入時のポイント】

- ①テレワークを導入する為に職員ポータルシステム及び各種業務システムの改修は行わない。
- ②テレワークでも、職員ポータルシステムを介して各種業務システムと接続する。
- ③セキュリティには十二分に留意し、現状のセキュリティレベルを維持する。
- ④テレワークシステムの維持が容易である。

●選定システム

テレワーカー(青森県職員)は、テレワーク拠点(自宅及びサテライトオフィス)のパソコンからUSB型認証キーを用いて青森県庁内の中継管理サーバを経由して、県庁内の自席パソコンに接続し、日常業務や非常時業務を実施。

コミュニケーションツールとして、一部のテレワーカーは、Web会議を利用。(Web会議を利用するにあたり、庁内システムに変更が不要である為、ASPサービスを利用)

1. NTTコミュニケーションズのこれまでの取り組み

(1) 総務省様テレワーク実証事業での取り組み

地域活性化テレワークモデル実験(平成21年度)

実証フィールド: 福島県会津若松市

検証テーマ: テレワークが地域振興や活性化に与える効果の検証

推進体制: 会津若松観光物産協会が中心となり会津若松市と連携しながらプロジェクトを推進

会津若松市並びに会津若松観光物産協会の協力を得て、電話による観光案内業務をテレワークにより実施し、現状の観光案内業務における課題の解決を目指しつつ、テレワークが地域振興や地域活性化に与える効果を検証し、加えて、テレワークの強みである、地域の潜在的な労働力を社会参画させることによる地域雇用の促進、ワーク・ライフ・バランスの向上等について検証。

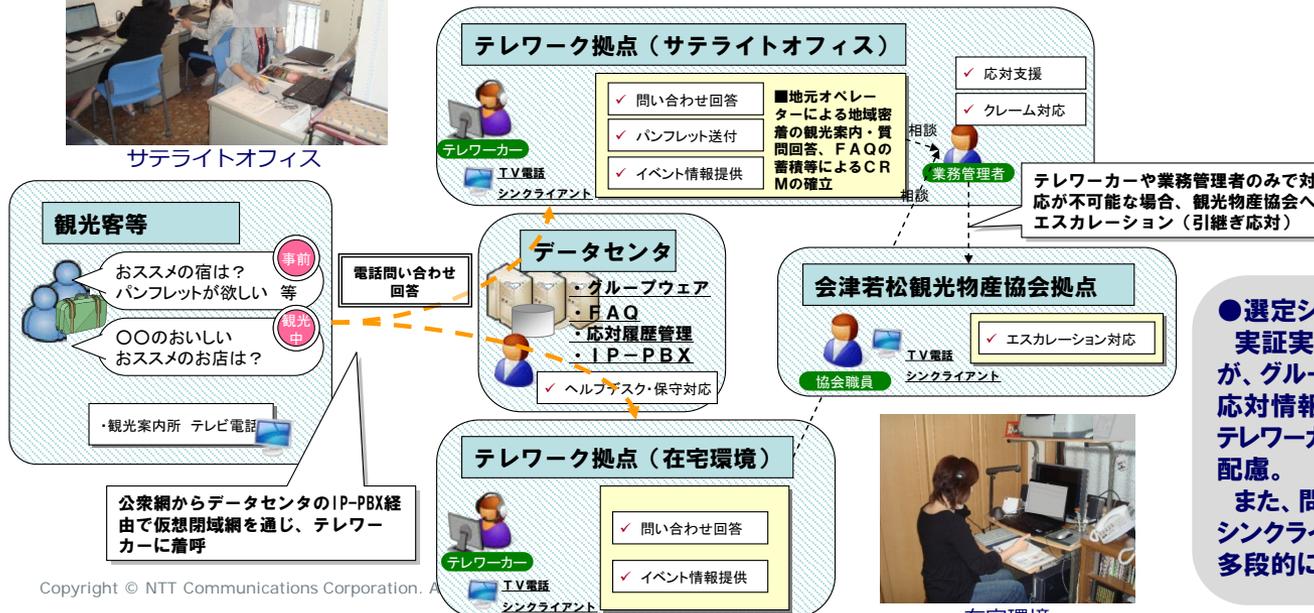
本実験では、日本全国各地の観光客を対象に、会津若松の観光に関する問合せを一元的に受け付けるインフォメーションデスクを立ち上げ、テレワークで観光案内業務を実施。



サテライトオフィス



テレワーカー研修風景



● 選定システム

実証実験における観光案内業務では、テレワーカーが、グループウェアで共有された定型的に取り纏めた対応情報(FAQ)と電子化されたパンフレットを用いて、テレワーカーが常に一定レベルの回答が行えるように配慮。

また、問合せいただいたお客様の情報を扱うため、シンクライアント端末を用いてセキュリティを確保し、多段的に認証を行うことでセキュリティレベルを強化。

1. NTTコミュニケーションズのこれまでの取り組み

(2) 弊社グループ会社 NTTコムチェオのバーチャルコールセンター事業

2001年開始、在宅スタッフ1,900人 大手ISP会員向けテクニカルサポート

国内最大級のインターネット・プロバイダー「OCN」の
テクニカルサポートで培った確かなノウハウ・人材

電話サポートスタッフ (CAVA) 24時間対応可能 電話サポート業務

インターネット接続やPCなどの設定、
サービスに関わる問い合わせに対して、
自宅でコールセンターのスタッフとして
電話でサポート

技術的な問い合わせを電話でサポート

全国
約1000名



技術スタッフ (F-CAVA) 全国47都道府県に対応 訪問サポート業務

地域の個人宅やオフィスなどを訪問し、
インターネット接続の設定、パソコン周辺
機器のセットアップ、ソフトウェアの
インストール作業などを実施

100万件以上の実績 (2001年提供開始)

全国
約900名



NTT Com CHEO Corporation
an NTT Communications Company



1. NTTコミュニケーションズのこれまでの取り組み

(2) 弊社グループ会社 NTTコムチェオのバーチャルコールセンター事業

在宅スタッフ「CAVA」業務開始までの流れ

CAVA (.Com Advisor & Valuable Agent)

インターネット検定「ドットコムマスター」合格者から募集し、
スタッフとして育成したICTスキル資格を持った人材

IT資格「ドットコムマスター」合格者から募集し、

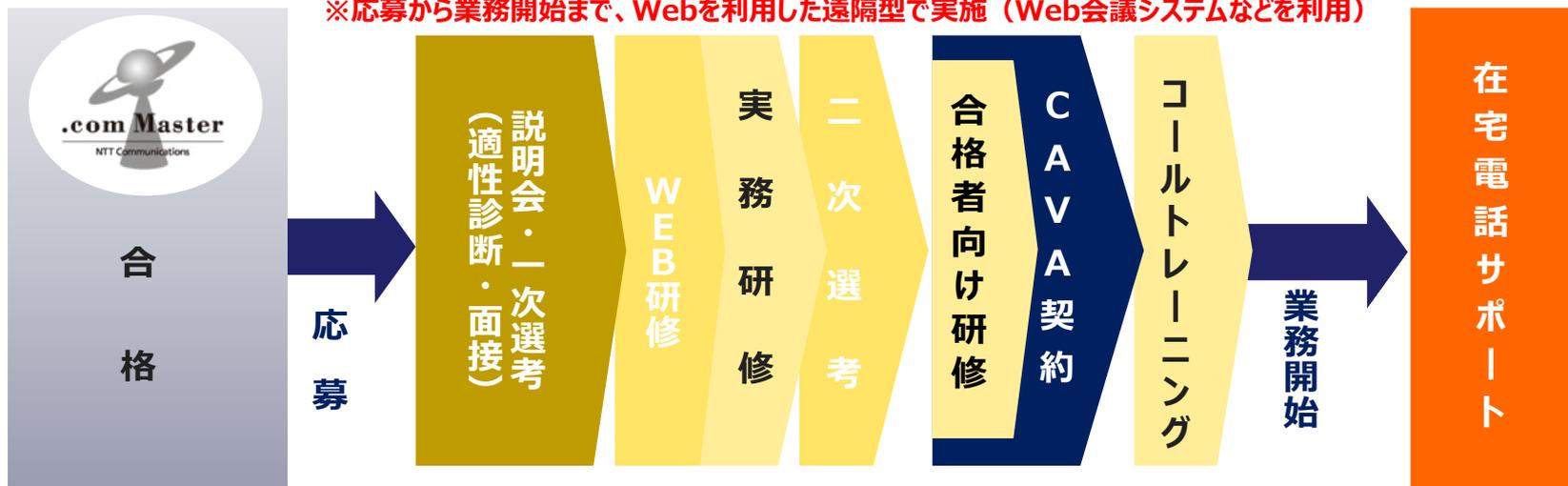
説明会、適性検査、面接、スキルチェック、研修などを経て、CAVAスタッフ（在宅オペレーター）として業務開始

インターネット検定
『ドットコムマスター』受検
実践的なICT知識を修得

CAVAになるための研修実施（有料）
コールセンタ業務に関わるスキル習得
商品知識、電話応対技術など

CAVA
業務開始

※応募から業務開始まで、Webを利用した遠隔型で実施（Web会議システムなどを利用）



※.com Master（ドットコムマスター）とは

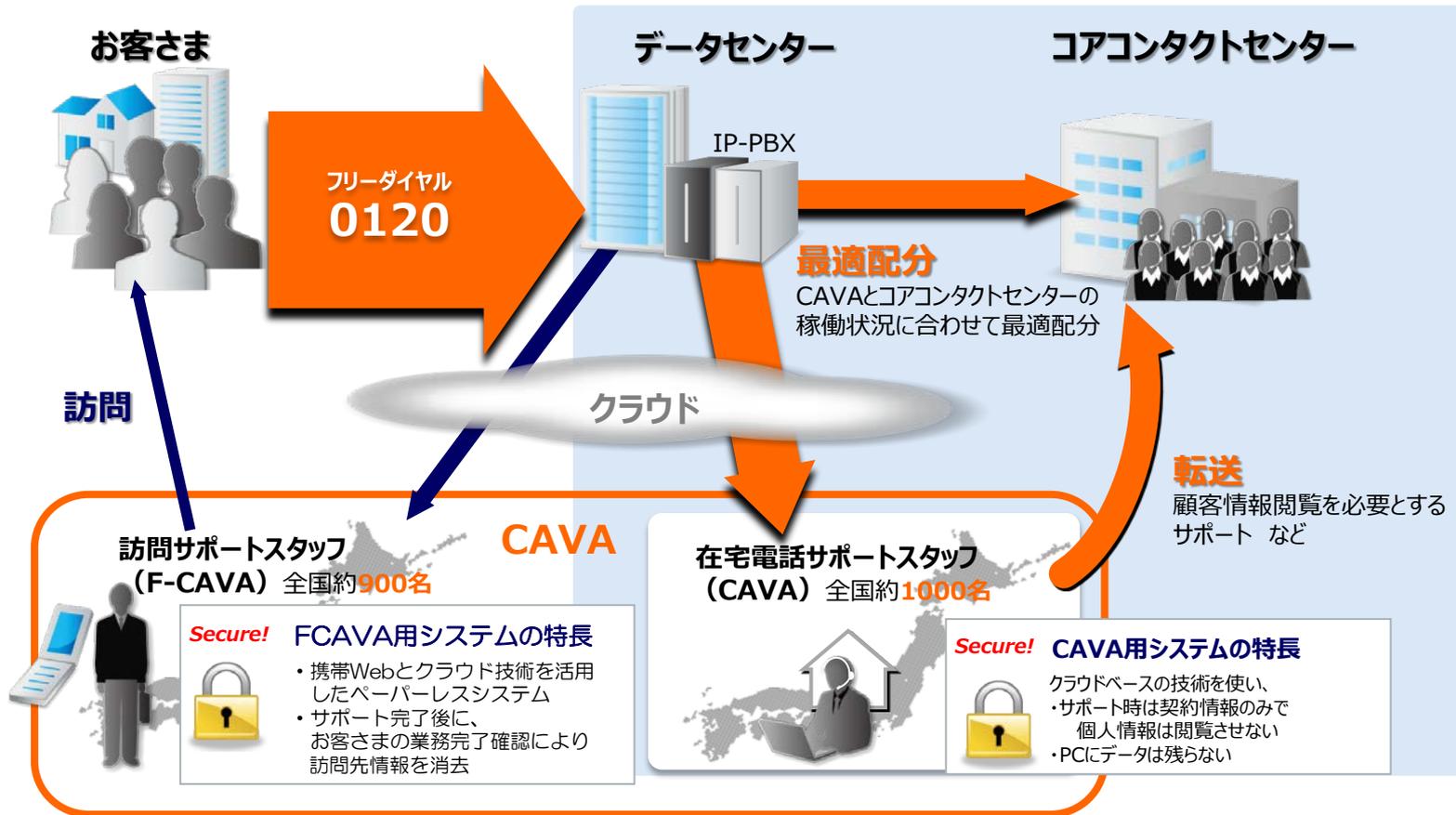
NTTコミュニケーションズが実施するICT資格の検定。実践的かつ最新のICTスキルを体系的・網羅的に身につけることができ、2001年からの累計受検申込者数は約40万人。企業・教育機関での採用実績多数。

1. NTTコミュニケーションズのこれまでの取り組み

(2) 弊社グループ会社 NTTコムチェオのバーチャルコールセンター事業

在宅スタッフ「CAVA」を活用したバーチャルコンタクトセンターの仕組み

コール量に合わせた最適配分により、高い対応品質を実現



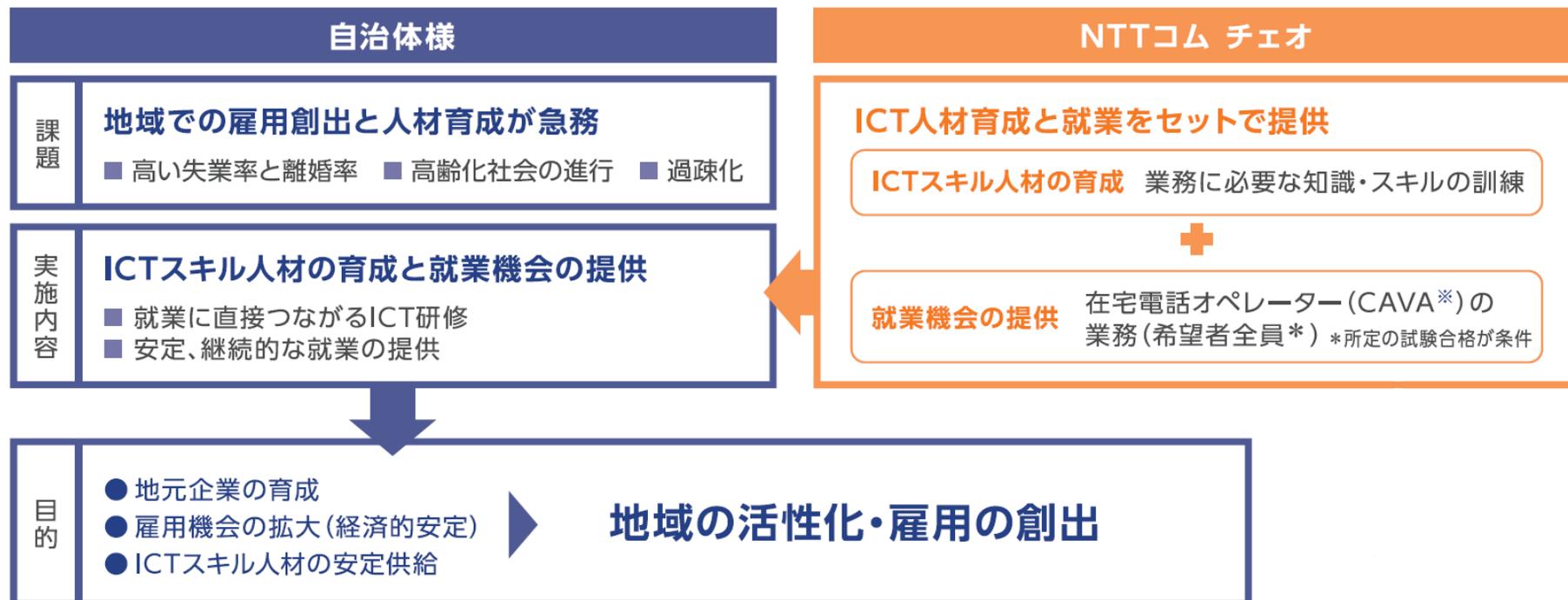
CAVA宅には、ブロードバンド回線、電話回線、パソコン、ヘッドセット、着台表示装置が必要

2. 地方の雇用を引き出すテレワークのあり方

事例紹介

ICTスキル人材育成による雇用創出事業

地元企業への人材供給サイクルを確立し、雇用拡大と地域の活性化を実現。



2. 地方の雇用を引き出すテレワークのあり方

導入事例紹介



石垣市 在宅就業支援事業(第2期) 事前説明会

平成25年12月20日

主催： 石垣市 福祉部 児童家庭課
受託事業者： エヌ・ティ・ティ・コムチエオ株式会社

「石垣市 在宅就業支援事業」の目的

市では、ひとり親家庭の父母や寡婦を対象に、ITを活用した在宅就業の訓練を行います。

■事業名 石垣市 在宅就業支援事業(第2期)

■目的 本事業は、離島である石垣市の特性を鑑み、特に、ひとり親家庭等の経済的な自立を支援するため、家庭と仕事の両立が図られるよう在宅就業の拡大に向けた環境の整備と生活の向上を図ることを目指し、ICTに関する資格取得が、在宅テレワーク分野の就業に直接つながる人材育成事業を実施することにより、安心して育児と仕事の両立が図られる環境を整備することを目的とします。

■対象者 市内在住のひとり親(母子家庭の母、父子家庭の父)、寡婦で、説明会や集合訓練に参加でき、在宅就業に意欲のある方。

■募集人数 20名

■研修期間 平成26年2月4日～11月30日(基礎訓練6ヶ月、応用訓練4ヶ月)

「在宅コールセンターオペレーター(CAVA)」の報酬

在宅コールセンターオペレーター(CAVA)は、成果報酬型です。
ご自身の頑張りに応じて、多くの収入獲得が期待できます。

県内には、約60名の在宅スタッフが登録され、
月20万円以上稼ぐ子育てママがいます。
また、男性は月に60万円稼ぐ方もいます。

※具体的な報酬額等については、説明会時に詳しくご説明致します。



出典：石垣市HPより

<http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/fukushibu/jidouka/tei/pdf/zaitaku/05.pdf>

3. 地方の雇用を引き出す環境整備のあり方

(1) 地方の雇用を引き出す環境に求められる機能

テレワーク活用スキームで、安定した高品質を維持するための運営ノウハウ

テレワークを活用したコールセンター運用で必要なこと

センター運用 システム構築

セキュリティ確保、トラフィック耐性、エスカレーション

- 顧客情報流出リスクを回避する万全のしくみ
- リアルタイムのトラフィックに合わせたリソースコントロールで、バーストコールにも対応
- CAVAが対応できないお問い合わせは、通話を切らずコアセンターに転送できるしくみ

品質管理 スキル向上

業務レベルの維持、継続的なスキル向上

- 遠隔での業務量調整、応対品質の平準化、目標管理など高度なマネジメントが必要
- 品質評価手法の確立とフィードバックのしくみ
- 業務の拡大（高度化・専門化・複雑化）に伴う日々のスキル向上
- 滅多に問い合わせのないレアサービスに対して的確な対応ができるナビシステム

例：終話時アンケート
音声ログフィードバック

例：ビデオによるe-ラーニング
ナレッジデータベース

スタッフ管理

個々のスタッフの生産性と品質の維持

- 孤独な環境で企業のブランドを背負い仕事をしている在宅電話サポートスタッフの心のケア、モチベーション、ロイヤリティを維持するしくみが必要

例：CAVA相談窓口、アシスタントトレーナー制度、クローズ型SNS、優秀スタッフ表彰（年1回）、地域ブロックごとの交流会（年1回）

3. 地方の雇用を引き出す環境整備のあり方

(2) 横展開可能なシステムのあり方

コミュニティ型テレワークセンター(仮称)

★対地域人材★

①就業に必要なICT環境の提供

テレワークシステム

テレワーク業務に必要な作業環境(アプリやコミュニケーション機能などをネットワーク上で提供)

ネットワーク



クラウドを活用した共同利用
(コスト面・維持管理面・柔軟性)

- ・認証基盤
- ・勤怠管理
- ・シングルサインオン環境
- ・コミュニケーションツール (Web会議・電話)
- ・プレゼンス管理AP
- ・業務管理AP
- ・業務AP/ストレージ

②テレワーカーへの支援

エージェントによる業務確保やテレワーカーの作業管理等の支援(自治体や地元企業からの業務の受注)



- ・業務管理AP
- ・ビジネスマッチング

③就業継続のためのサポート体制

スキルアップや子育て支援など就業継続への支援

- ・e-learning

★対地域企業★

④企業等へのテレワーク導入支援

- ・業務フローの見直し、ペーパーレス化等導入にむけた具体策の提示(サポート)
- ・企業に対するテレワーク環境(テレワークシステム)の提供
- ・テレワーク導入事例等の提供



ネットワーク

テレワークシステム

⑤テレワークによる専門人材の活用



地域の専門人材がテレワークセンターを通じ、都市部や地域の企業活動(販路拡大等)を支援

地域におけるテレワーク導入支援拠点を設置

コミュニティ型
テレワークセンター



○職住近接かつ柔軟な働き方による地域での就労を実現

○地域が有する人材、産業資産を活用する仕組みづくり

○地域労働力の積極活用等を通じ、地域活性化へ貢献

全国に展開可能なテレワークセンターを核とする地域でのテレワーク導入モデルを確立

※ICTの活用が期待されるもの

ご清聴ありがとうございました



Global ICT Partner
Innovative. Reliable. Seamless.