

者資格があります。これはCATV技術者資格のエントリーレベルに位置付けられ、ケーブルテレビに関わる技術者の裾野の拡大を目指すもので、ケーブルテレビの基礎技術をマスターしたい方、ケーブルテレビ事業者・関係会社のコールセンター業務や営業業務に従事している方、さらには、これからケーブルテレビ業界への就職を考えている学生の皆様にも挑戦いただきたいと考えています。概要を次に示します。

◇第2級CATV技術者資格講習試験について

- 申込受付開始：平成24年5月7日(月)から5月18日(金)
- 申込方法：WEB申込が原則となります。
- 講習試験の時期：平成24年7月～8月に支部が所在する都市等で開催予定。
- 講習試験の方法：講習と試験を2日間の全国8コースで行います(1日目は技術科目講習、2日目は法規科目講習とそれぞれの科目の試験を実施)。技術科目は、ケーブルテレビのシステムからブロードバンドまで基本的な事項を学習します。法規科目は放送法でケーブルテレビに関連する規

定を学習します。

◇旧有線テレビジョン放送技術者からの移行について

第2級有線テレビジョン放送技術者資格を保有する方が第2級CATV技術者に移行するための手続を用意します。第2級CATV技術者に移行することで、来年1月のブロードバンド科目等のエキスパート試験を受験する近道となります。

- 申込受付開始および申込方法は、第2級CATV技術者資格講習試験と同じ時期に行います。
- 技術科目および法規科目について1日コースの移行講習会を6月～7月に支部が所在する都市等で開催します。

詳細については、順次当協会のホームページに掲載していきます。

<http://www.catv.or.jp>

お問い合わせは下記で行っています。

社団法人日本CATV技術協会

資格制度専用電話：03-5155-6282(平日9:30～17:00)

企業戦略としての CATV技術者資格取得



今後強化する法人営業担当者は1級取得が必要 コールセンターや個人営業マンの取得も推進



塩冶 憲司

(株)シー・ティー・ワイ
代表取締役社長 兼 COO

CTY(本社：三重県四日市市)はこれまで旧資格の有線テレビジョン放送技術者資格1級の社員が取得する取り組みを行ってきた。現在、技術部門だけでなく営業部門、企画部門の社員にも取得者が広がっている。新資格のCATV技術者資格の取得もさらに注力する。同社はコールセンターにCRMを導入し、技術サポートや営業も連携したワンストップサービスの強化を進めており、今後はコールセンターや営業マンのCATV技術者資格取得にも力を入れる。同社の塩冶憲司・代表取締役社長兼COOに聞いた。

(取材・構成：渡辺 元・本誌編集部)

旧資格時代から新入社員は必ず受験

CTYは旧資格の有線テレビジョン放送技術者資格1級の取得を社員に奨励してきました。当社は毎年、地元の工業高校から2名の新卒社員を採用しています。その他にも理工系大学の卒業採用や中途採用も行っています。技術部門を志望する新入社員には毎年必ず同資格を受験させてきました。営業志望の社員でも1級の取得を希望するものにはチャレンジさせてきました。社員の受験・講習の費用は会社が負担するという

奨励金制度を設けていました。奨励金を出す受験回数には制限がありますが、当社の新入社員の多くは1級試験に初回で合格しました。

その結果、現在20人の社員が同資格を取得しています。内訳は技術部門の社員が13人、営業系が5人、企画系が2人です。

社員の資格取得を推進してきた理由

同資格は国家資格ではありません。それでも社員に取得を奨励してきたのは、次の理由からです。

①技術系社員は1級レベルの技術の知識がなければ話になりません。②文科系大学卒の社員も1級取得によってケーブルテレビの技術を理解できるようになります。文科系出身で技術担当者になった者もいます。③1級を取得すると自分自身の励みになります。これは大きいことです。④新入社員が入社後すぐ1級を取得することで、「しっかりやらなければいけない」という自覚が生まれます。⑤1級の内容は基本から高度なことまでケーブルテレビ技術を網羅しています。講習を受け、試験に臨むことで非常に勉強になります。社内の研修だけでは勉強したことの成果が見えにくいです。資格試験なら合格というはっきりした成果が出ます。

さらに、⑥営業マンにも1級取得は役立ちます。例えばお客様の所へインターネットや電話の営業に行き、ホーム共聴で難しい配線をしている部屋にモデム、STBなどを設置する提案を行う場合、「ちょっとわからないので技術者を来させます」と言うのではなく、その場で営業マンが説明できた方がよいのです。また後日の工事の時にお客様とのトラブルを防ぐことができます。例えばケーブルプラス電話の営業は当社の社員だけでなく代理店に委託もしていますが、代理店は宅内の配線工事の内容を詳しく説明せずに契約してくることもあります。後日工事業者がお客様の所に行くと、工法を初めて説明されたお客様に「壁に穴を開けるのは困る」と工事直前にキャンセルされてしまうこともあります。工事前のキャンセルはとて避けたいことです。ケーブルプラス電話を契約されるお客様はすでに当社の他の有料サービスを契約されていることが多く、このようなトラブルはお客様に不愉快な思いをさせ、将来の解約につながる恐れがあるからです。一方、代理店ではなく当社社員の営業マンが契約をいただいた場合は、このようなトラブルはほとんどありません。技術の知識を持った社員が工事についてももしっかり説明しているからです。当社社員の営業にトラブルが少ないのは、電話サービスだけでなくインターネットサービスでも同様です。

CATV 総合監理技術者資格取得を奨励

新資格のCATV技術者資格については、有線テレビジョン放送技術者資格よりもっと多数の社員に取得させようと考えています。旧資格の1級取得者をCATV技術者資格に移行させる際には、CATV技術者資格に新設されたCATV総合監理技術者資格を取らせたいと考えています。

法人営業担当者には1級を取得させたいと思います。当社は今後、個人営業だけでなく法人営業も強化していきます。営業マンは個人営業担当者の人数を減らし、法人営業担当者を増やします。事業所への営業では、ネットワークや電話などの技術力が問われます。そのため法人営業担当者には1級取得が必要です。これまでも当社の法人営業担当者は事業所のお客様からのあらゆる要求に対応するため、旧資格1級を取得していることが重要でした。営業マンが1級を取得していれば、事業所のお客様は安心して当社に相談していただけます。

CATV技術者資格に関しても旧資格と同様の奨励金制度を設けたいと考えています。さらに旧資格については資格取得者への手当はありませんでしたが、CATV技術者資格では取得者に手当を払うことも検討します。

CATV技術者資格を取得していることを証明する携帯型資格証明証を日本CATV技術協会が制作するのであれば、ぜひ営業マンに携帯させたいですね。そうすればお客様にその営業マンが資格取得者であることがすぐわかります。「CATVの営業マンは技術力がある」と信用が増し、同エリアでの競合事業者に対して差別化できます。

コールセンター・個人営業担当は新資格2級を

CATV技術者資格の2級は旧資格の2級とはコンセプトが異なり、ケーブルテレビ事業者の営業マンやコールセンター担当者にも対応した知識を習得させるそうなので、当社は旧資格1級を持っていない個人営業マン、コールセンターの担当者にCATV技術者資格2級を取得させたいと思います。

当社はお客様からの電話問い合わせをコールセンターが一括して受ける体制になっています。コールセンターは電話を受けると、内容によって自分たちだけで対応する場合もあれば、営業マンにお客様のもとに行かせてサービスを提案することもあります。障害の場合はコールセンターからテクニカルセンターに回すこともあります。例えば引き込み線の障害や広範囲にわたる障害が発生した場合です。テクニカルセンターは障害の内容に応じて工事業者を派遣することもあります。

コールセンターにはCRMのシステムを導入しました。これによってお客様とのやりとりを全て見える化できるようになりました。コールセンターや営業、技術の担当者がお客様別の問い合わせ履歴などを確認することができるため、どの担当者でも同じ高レベルの対応ができます。地域のお客様と密着した対応は非常に重要です。

このコールセンターに今後は営業の要素を加えていきます。現在の営業マンの一部をコールセンターに異動させて、コールセンターでも営業ができるようにします。現在コールセンター担当者は約7名で営業マンより少ないですが、今後はコールセンターに人数をシフトさせようと考えています。また現在コールセンター担当者は委託した社外の人も多いですが、今後は過半数を社員が占めるようにしていきたいと考えています。当社のエリアではほとんどの世帯に当社のケーブルがすでに接続されています。この世帯に対して、サービスを追加しARPUをアップさせるのが今後の課題になります。

このように今後さらにコールセンターの役割が重要になってくるため、コールセンター担当者にもCATV技術者資格2級の取得が必要です。コールセンターでワンストップサービスを提供していくために、コールセンター担当者の技術的スキルを高めていきます。当社はNTT、コムファとしっかり戦っていかなければならないため、待たないです。(談)