

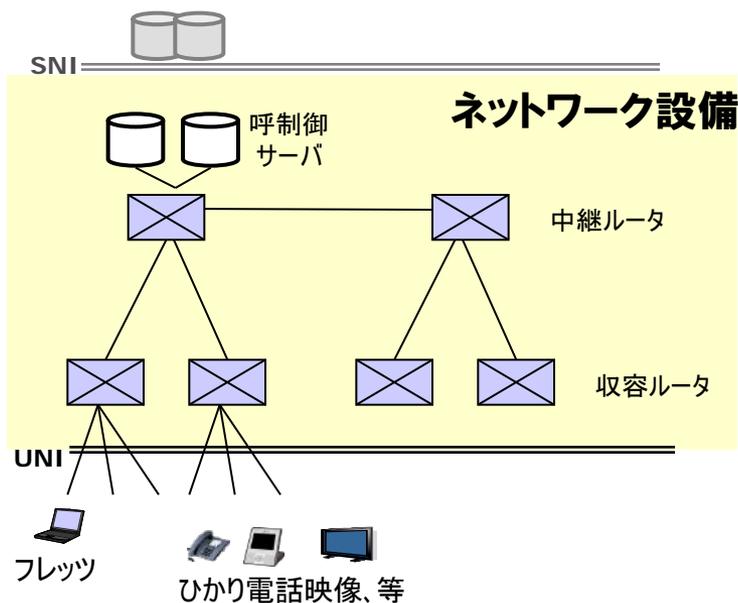
名前： 鹿野 宏喜(カノ ヒロキ)

所属： NTT東日本 広域ネットワークセンタ サービスマネジメント部門

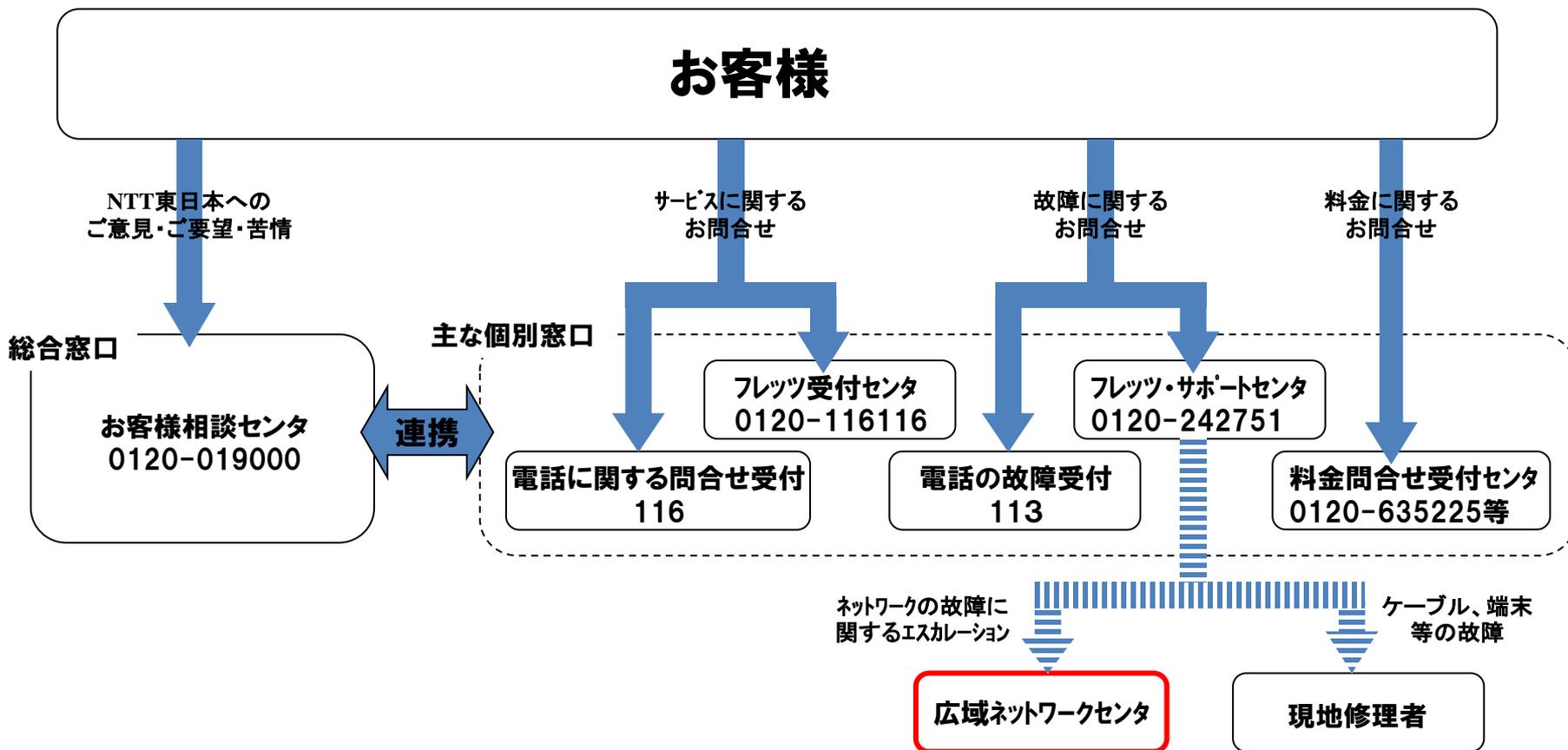
主な業務内容：

フレッツ、ひかり電話等を提供しているIP系ネットワーク設備のオペレーション業務

具体的に言うと、東日本エリア全域のネットワーク監視、故障対応



- ・個別窓口に加え、お客様からのご意見・ご要望・苦情を受付ける総合窓口として「お客様相談センタ」を設置
- ・消費生活センタや消費者団体の方々などからのお問合せ等もお客様相談センタで対応している



NTT東日本では、お客様からいただいた声を、サービス改善に活かせるよう、スマイル活動に取り組んでいます。

《代表例》

・ひかり電話のサービス仕様改善

ひかり電話から災害義援金(ダイヤルQ2)に発信できるように ⇒ H22年対応予定

・通信機器の機能改善

電話機HQ-100で在宅留守応答機能の「オン/オフ」を手動で切替える機能を搭載してほしい ⇒ H22年対応予定

停電回復後に自動回復するようにひかり電話機器を改善してほしい ⇒ ファームウェアの改善(H18.8対応実施)

・支払方法や料金等、お客様にわかりづらい表記の改善

Bフレッツの支払い方法を開通のご案内等に明記してほしい ⇒ 開通時にパンフレットを同封(H21.6対応実施)

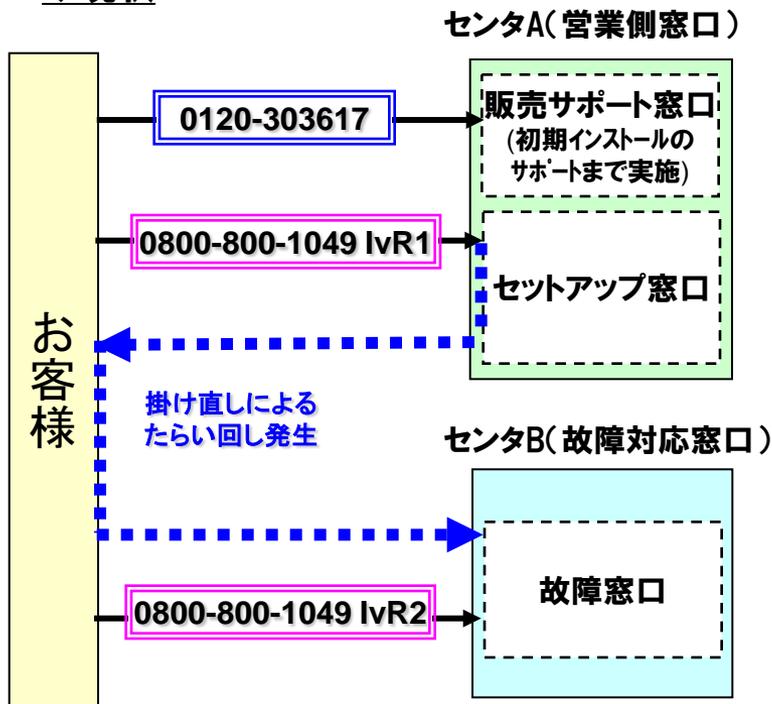
固定電話からひかり電話に変更する際の工事料金の合計がわかるよう改善してほしい ⇒ 記載方法を改善(H19.5対応実施)

お客さま第一主義、現場力の向上を理念に掲げるわたしたちはお客さまからさまざまなご指摘(声)を頂戴し、事業活動の改善や新サービスの開発に活かしています。
こうした活動を「スマイル活動」と名付け、社長を委員長としたスマイル委員会という組織を設け、事業、サービス向上に努めております。

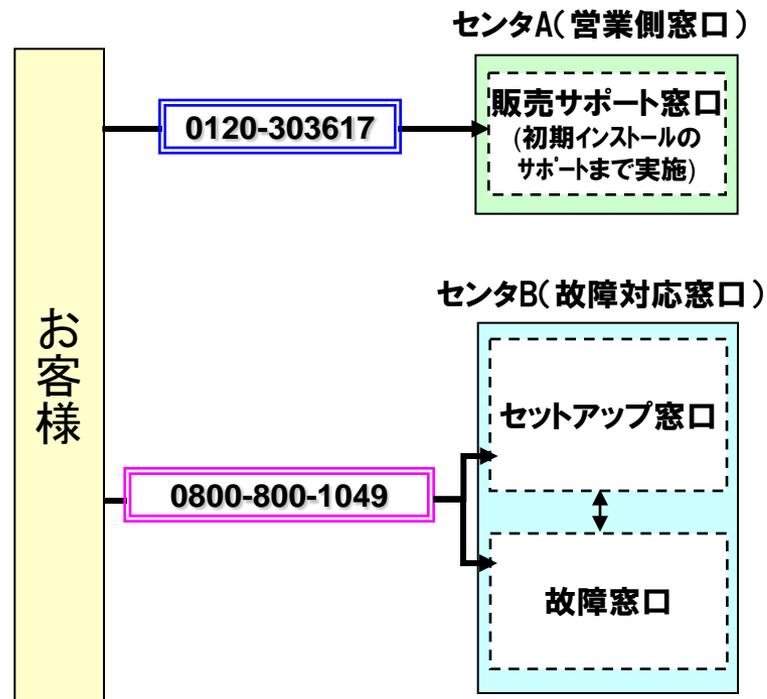


セキュリティサービス セットアップ窓口の着信呼の約25%は故障問合せであり、お客様による掛け直しが発生
⇒現在の故障窓口でセットアップの受付けも実施し、ワンストップ対応できる体制を準備中(H22第1四半期)

◆現状



◆改善後



※IvR: 音声自動応答装置