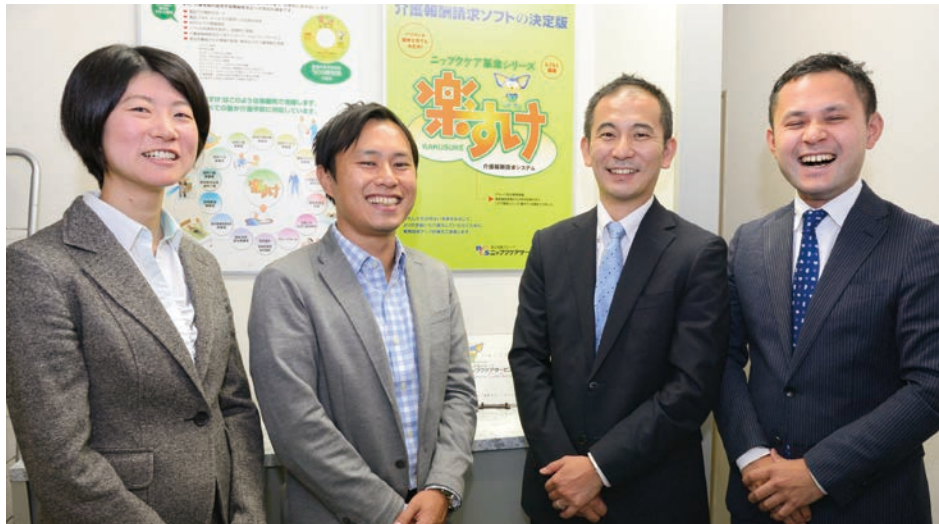


### ニップクケアサービス株式会社様



#### <ニップクケアサービス株式会社>

介護報酬請求ソフト「ケア革命シリーズ 楽すけ」および障がい者総合支援請求ソフト「楽すけ」を開発・販売。従業員 18 名。本社東京都新宿区。敬心学園グループ。



### 「ソフトウェアの営業とサポートに使うリモートコントロールツールを他社製品から乗り換えました。お客様の接続手順は従来のままで、料金はより安く、接続はより速くなりました」

ニップクケアサービス株式会社は、2014 年、自社開発ソフトウェアの営業とユーザーサポートに使用しているリモートコントロールツールを、約 8 年使い続けた他社製品から ISL Online に乗り換えました。リモートコントロールツールの活用状況と乗り換えの効果を、取締役 統括本部長 上平秀幸氏(写真中央左)とソフト事業部営業・サポート 小原英恵氏(写真左)に伺いました。

(写真中央右：オーシャンブリッジ代表取締役社長 持木、右：オーシャンブリッジ営業 亀谷)

#### 電話とリモートコントロールツールのみで、全国 4,000 以上の介護事業者に自社開発ソフトウェアを販売

##### — ニップクケアサービスでは、ISL Online をどう使っていますか。

自社開発ソフトウェアの、営業とユーザーサポートに使っています。

当社が開発・販売しているのは、介護事業者や障害福祉サービス事業所の「請求業務」を効率化するソフトです。

当社の請求業務効率化ソフトは、北は北海道から南は沖縄まで、全国で累計 4000 以上の介護事業者・障害福祉サービス事業所に導入されています。

営業もサポートも、基本的に東京の本社から、電話とリモートコントロールツールのみで行っています。営業スタッフは 4 名、サポートスタッフは 5 名です。訪問はほとんどしていません。リモート接続ができれば、営業やサポートで必要なパソコン操作は、ほぼすべて遠隔操作でできてしまうからです。

#### ISL Online が営業活動で中心的な役割を果たす

##### — 電話とリモートコントロールツールのみで、どのように営業活動を行うのですか。

まず営業対象の事業所に電話を掛け、当社の請求ソフトを導入していただくメリットを伝えます。興味を持っていただけたら、体験版を試していただくことをお勧めします。ここから ISL Online が活躍します。「ダウンロードやインストールなんて、どうやればいいのかかわからない」という方でも、リモートコントロールツールについて説明し、これで私たちがファイル送信もインストール作業も遠隔操作でできることをお伝えすると、「それなら試してみようか」という気になっていただけることが多いです。体験版をインストールしていただくハードルが、大幅に下がります。

体験版のプログラムファイルを ISL Online でインストールさせていただいた後、お時間をいただければ、ISL Online による遠隔操作でソフトの使い方をデモンストレーションし、「請求業務がいかにラクになるか」、「いかに使い勝手が良いソフトか」を納得していただきます。他社製ソフトから当社ソフトへのデータ移行サービスも行っているため、この時のデータファイルの送受信と投入作業にも ISL Online を使っています。導入を決めていただいた後、体験版の機能制限を解除するプログラムの送信とインストールも、ISL Online で行っています。

メールの添付ファイルによる送受信などと違い、データサイズの制限を受けることもなく、ファイルを確実に届けられ、ファイル到達後のインストール作業までスムーズに行えるので、ISL Online のファイル送受信機能はお客様とのファイルのやり取りに重宝します。



「体験版をインストールしていただくハードルが、ISL Online を使うことで大幅に下がります」(上平氏)

営業スタッフ 4 人で全国の介護事業所に訪問なしでソフトを販売できるのも、パソコンに苦手意識を持つ方が多いケアマネジャーさんに当社ソフトの良さを伝えられるのも、こうした遠隔操作ができるからです。ISL Online は、当社の営業活動で中心的とも言える役割を果たしています。

#### 毎月 700 件前後のサポート依頼が 1 日～10 日に集中。3 年ごとの介護報酬改定時にはサポート依頼が倍増

##### — ユーザーサポートには、ISL Online をどう活用していますか。

たとえば「CD-ROM へのデータの焼き方」などの基本的なパソコン操作に関するお問い合わせについては、遠隔操作で実際に操作をお見せしながらお答えすることが多いです。お客様のデータが壊れている可能性がある場合は、ファイル送受信機能を使ってデータをお預かりして、必要があれば修復してお返しし、遠隔操作でデータを投入し直す、ということもやります。

介護報酬等の保険負担分は、1 ヶ月分をまとめて翌月 1 日～10 日に請求することが、法律で定められています。このため、請求ソフトの使い方に関するお問い合わせの大半は、この 10 日間に集中します。土日を除

ニップクケアサービスが開発・販売しているソフトウェア	対象ユーザー	効率化する業務
介護報酬請求ソフト「楽すけ」	介護サービス事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国保連合会への介護保険報酬請求業務</li> <li>● 介護サービス利用者への請求業務</li> </ul>
障がい者総合支援請求ソフト「楽すけ」	障害福祉サービス事業所	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国保連合会への介護給付費の請求業務</li> <li>● 障害福祉サービス利用者への請求書作成業務</li> </ul>

くと実質8営業日、ゴールデンウィークが重なる5月は3~5営業日に、通常の月で700件前後のお問い合わせが寄せられます。

介護報酬額とこれらの請求ルールを定めた法律は、3年ごとに改定されます。法律改定時には、当社の請求ソフトもバージョンアップされます。請求ルールの変更に関するお問い合わせと、請求ソフトのバージョンアップ手順にお問い合わせが重なり、通常でも毎月1~10日に集中するお問い合わせが、法律改定時には倍増します。

これだけ集中するサポート依頼に、サポートスタッフ5名で対応できるのも、パソコン上でお客様がぶつかっている問題を、画面共有や遠隔操作やファイル送受信などの機能を使ってスピーディーに把握し解決できるおかげです。

## ISL Online への乗り換えで、従来と同じことがより安くできるようになった

### — ISL Online をいつ導入しましたか。

導入は2014年8月です。それまで使っていた他社製リモートコントロールツールを、ISL Online に乗り換えました。

### — ISL Online に乗り換えて、どんなメリットがありましたか。

まずライセンス使用料が従来より安くなりました。

機能的には、従来と同じことができています。この「同じことができる」ということが重要でした。

当社では従来から、インターネットに苦手意識を持つ方でも簡単に遠隔サポートを利用できるように、お客様が次の手順でリモート接続を確立できるようにしてきました。

1. 請求ソフト「楽すけ」のトップ画面から、遠隔サポートページにアクセスする。遠隔サポートの利用規約が表示される。
2. 「利用規約に同意して遠隔サポートを開始する」をクリックする。セッションコード入力ページが表示される。
3. サポートスタッフから伝えられたセッションコードを入力し、「接続」をクリックする。リモート接続が確立される。

この接続手順は、ISL Online でもそっくりそのまま維持できています。ISL Online と他社製リモートコントロールツールのどちらを選んでも、同じ手順で接続できるので、お客様を混乱させずに済んでいます。

## 「今までどおりの接続手順」を実現する JavaScript と HTML テンプレートが、オーシャンブリッジから無償提供された

### — 「既存の他社製リモートコントロールと同じ接続手順」を、ISL Online でどのように実現しましたか。

ISL Online の販売元のオーシャンブリッジから無償で提供された、JavaScript と HTML テンプレートを利用しました。具体的には、ISL Online によるリモート接続を確立する JavaScript と、セッションコード入力ページの HTML テンプレートです。これにより他社製品ではできなかった、ページのカスタマイズが可能になりました。

提供されたページテンプレートの色を少し変えて当社のロゴマークを配置し、提供された JavaScript と一緒に当社 Web サーバーにアップして、あとはこのページへのリンクボタンを利用規約ページに配置しただけで、ISL Online でも従来と同じ手順で接続を確立できるようになりました。

追加費用はいっさいかかりませんでした。

## ISL Online の方が接続が速い。待ち時間が10秒は違う

### — 他に、ISL Online に乗り換えたメリットはありましたか。

リモート接続が速く確立されるようになり、お客様をお待たせしなくて済むようになりました。ISL Online の方が、従来の他社製リモートコントロールツールよりも10秒は速くつながります。お客様からも、「こちら(=ISL Online)の方が速くつながりますね!」と言われます。



「こちら(=ISL Online)の方が速くつながりますね!」と、お客様からも言われます」(小原氏)

それから、より確実にリモート接続ができるようになりました。原因はわからないのですが、他社製リモートコントロールツールでは接続できなかったお客様が、ISL Online だと接続できるということが時々あります。

### — 他にはいかがでしょう。

最初に表示される共有画面が、他社製リモートコントロールツールでは白黒なのに対し、ISL Online では最初からカラーなので、お客様の画面がより見やすいです。

サポート体制も評価しています。ISL Online の販売元のオーシャンブリッジは、導入時にカスタマイズの相談をさせていただいた時から、迅速かつ丁寧に対応してくれました。

## タブレットでも ISL Online は軽快。今後は用途の拡大も検討していきたい

### — 最後に、ISL Online の今後の活用についてお聞かせください。

先日 ISL Online のタブレット用アプリを試したのですが、動作が軽快で驚きました。ISL Online は外出先や自宅からの営業・ユーザーサポートや社内パソコン遠隔操作などにも活用できそうなので、今後は用途の拡大も検討していきたいです。

オーシャンブリッジから無償提供された JavaScript と HTML テンプレートで、従来どおりの接続手順を実現。ユーザーが「利用規約に同意して遠隔サポートを開始する」ボタン(左ページ赤丸内)をクリックすると、セッションコード入力ページ(右)が表示される。セッションコード入力ページの HTML テンプレートと、ISL Online によるリモート接続を確立する JavaScript は、オーシャンブリッジから無償提供されている。



リモートコントロールツール

ISL Online 15日間無料体験の申込は

<https://www.islonline.jp>



ISL Online国内総販売代理店

株式会社オーシャンブリッジ

〒107-0051 東京都港区元赤坂1-5-12 住友不動産元赤坂ビル7F

Web: <https://www.oceanbridge.jp/>

Email: [sales@oceanbridge.jp](mailto:sales@oceanbridge.jp)

TEL: 03-6809-0967(営業部)

● ISL OnlineはXLAB d.o.o.の商標です。

● その他の社名または商品名等は、各社の登録商標または商標です。

ご購入に関するお問い合わせは