

株式会社エス・エム・エス 様



<株式会社エス・エム・エスについて>

「高齢化社会に適した情報インフラを構築することで価値を創造し社会に貢献し続ける」をミッションに掲げ、介護・医療・キャリア・ヘルスケア・シニアライフなどの領域で40を超えるサービスを展開している。介護分野では、事業者・従事者・エンドユーザー向けの多彩な情報サービスを提供し、介護事業者向け「カイボケ経営支援サービス」では、介護事業者の経営・財務安定化及び業務負担削減をサポートしている。



「当社ビジネスの要である無料体験期間中のユーザーへのサポートに ISL Online を活用。サポート時間を約 33% 削減でき、ユーザーとの細かなコミュニケーションが可能となったことで、サポート品質が大きく向上しました」

株式会社エス・エム・エス
介護経営支援事業部 飯田 洋介氏、柳生 夕佳里氏
写真左端：弊社営業部 木村

中小事業者が多い介護分野では、業務のICT化のニーズが高いにもかかわらず、導入が遅れているというのが実情です。株式会社エス・エム・エスでは、介護事業所向けICTサービスの無料体験期間中のユーザーサポートにISL Onlineを活用することで、ICT導入のメリットを効果的に伝え、より深いユーザーとのコミュニケーションを実現しています。同社介護経営支援事業部の飯田洋介氏と柳生夕佳里氏に、活用の状況や導入効果などを伺いました。

「カイボケ」のメリットを実感していただくためには、無料体験期間中の手厚いサポートが必要でした。

— ISL Online を利用している「カイボケ」について教えてください。

当社は、介護事業者向けの「カイボケ経営支援サービス」を提供することで、事業者の経営支援を行っています。カイボケ経営支援サービスを活用することにより、保険請求だけでなく、各種記録業務などの様々な事務業務の効率化や、採用や営業などの経営課題の解決を進めることができます。そのため、介護サービスそのものに集中でき、事業者が目指す「理想の介護」ができる状況の構築が可能になります。「カイボケ」にはさまざまなサービスを用意していますが、ニーズや制度の改正に合わせて、その都度、新しいサービスを導入しています。

— ISL Online をどのようなシーンで利用されているのでしょうか。

「カイボケ」には無料体験期間を設けており、ユーザーが十分にICT導入のメリットを感じていただくから、導入していただくという方法をとっています。しかし、PCの操作に不慣れな方や、保険請求事務が初めての方などの場合、十分にメリットを感じていただけないことがありました。

そこで、この無料体験期間中のユーザーサポートにISL Onlineを使用しています。新サービスの導入のタイミングに合わせて、ISL Onlineによるユーザーサポートをサービスに追加しました。



「ISL Online でリモート接続すると、「こんなことができるんだ」と驚かれるユーザーも少なくありません。」
(柳生氏)

画面確認や操作説明に時間を費やし、機能や導入メリットを十分に伝えることができていませんでした。

— ISL Online 導入以前のサポートにはどのような課題があったのでしょうか。

「カイボケ」は全国約13,500拠点の事業所が利用していますが、そのほとんどは中小の事業者です。

情報システム部門を持っておらず社内ヘルプデスクによる支援が期待できないため、事業者自身が介護ソフトを操作することになりますが、PCの操作に不慣れな人が多いという実情もあります。また、無料体験の申込みから有料会員としての登録までの脱落理由に焦点を当てたとき、無料体験期間からの手厚いサポートの必要性を感じていました。

これまでにも、無料体験期間中に電話を中心にサポートを行っていました。しかし、ユーザーがどのようなことで困っているのかを把握するまでに多くの時間を要するために、介護ソフトの機能や導入メリットを十分に伝えることができていませんでした。

電話によるサポートでは、ユーザーがどのような画面を見ているのかを把握することから始まり、どの操作で迷っているのかを確認し、その操作を完了するためにどのような手順が必要なのかを、すべて言葉だけで説明しなければなりません。PC操作に不慣れなユーザーだと、1つの問い合わせの対応時間が1時間30分におよぶこともありましたが、その大部分は画面の確認と操作の説明に費やされていました。単純な説明の時間を効率化することにより、ユーザーの経営・業務上の課題把握と、それに対応するICT導入のメリットを感



「電話による説明だけでは、操作の説明に時間をとられ、「カイボケ」導入のメリットを十分に説明できていませんでした。」
(飯田氏)



「カイボケ」の画面例

