

### 株式会社エス・エム・エスサポートサービス 様



エス・エム・エス サポートサービス

#### <株式会社エス・エム・エスサポートサービスについて>

「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、高齢社会を介護・医療・キャリア・ヘルスケア・シニアライフ・海外と捉え、さまざまなサービスを開発・運営する株式会社エス・エム・エスの機能子会社。エス・エム・エスグループが提供するサービスに関するコールセンター業務及び周辺のサポート業務を担っている。

2012年6月設立・従業員約210名(2018年4月現在)。

## 「ISL Online」によって、コールセンターが契約中のお客様サポートだけでなく、自社サービスの成約率向上にも貢献できるようになりました

株式会社エス・エム・エスサポートサービス  
介護経営支援グループ サービス支援機能 機能長 佐々木 央氏、同グループ 佐藤 麻衣子氏  
写真左端：弊社営業部 松岡、右端：弊社営業部 藤堂

株式会社エス・エム・エスサポートサービス 介護経営支援グループ サービス支援機能 機能長の佐々木央氏(写真中央右)、同グループ佐藤麻衣子氏(中央左)に、ISL Onlineの活用シーンや効果などについて伺いました。

### 毎月数百件のリモートサポートで活用

— 貴社では ISL Online をどのように使われているのか教えてください。

当社は、エス・エム・エスグループが運営するサービスをご利用いただく医療・介護業界の事業者や従事者、求職者の方々へのサポートを行うコールセンター機能を担っています。

主力サービスの1つが「カイボケ」です。

「カイボケ」は、ICT活用による介護事業者の経営・業務の効率化や働き方改革をサポートするクラウドサービスです。介護業務以外の間接業務を削減する業務支援機能、勤怠・給与・労務や会計などの経営・運営支援機能を提供し、介護事業者が目指す理想の介護サービス実現を支援します。現時点で約40のサービス・機能を展開しており、会員数は、全国約23,600(平成31年1月1日時点)事業所となります。

ISL Onlineは主にカイボケのユーザー向けリモートサポートに用いています。

具体的には、以下の2種類のサービスを用意しております。

#### (1)データ移行サービス

ご希望されるお客様に対してデータ移行作業を代行しております。

#### (2)操作説明サービス

操作方法がわからない場合で、かつ口頭での説明だけでは問題の解決が難しい場合、リモート接続を行って同じ画面を共有し、操作を見せながら説明いたします。

これらのサービスは主に体験期間中のユーザーに対して提供しています。

カイボケの導入において、PC操作に不慣れな方や、保険請求事務が初めての方などに対して十分なメリットを感じていただくことを大切にしています。

現在コールセンターでは「データ移行サービス」と「操作説明サービス」を合わせて月間で数百回リモートサポートを提供しています。繁忙期と閑散期のバランスをとり



<「カイボケ」の画面例>

