

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"> ● 国保連合会への介護保険報酬請求業務 ● 介護サービス利用者への請求業務
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"> ● 国保連合会への介護給付費の請求業務 ● 障害福祉サービス利用者への請求書作成業務