islonline

リモートコントロールツール
ISL Online（アイエスエル・オンライン）
導入事例

OCEANBRIDGE
つかえるITを、世界から。

株式会社エス・エム・エスサポートサービス 様

SMS
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「カイポケ」です。

「カイポケ」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 は主にカイポ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。

カイポケの導入において、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

＜「カイポケ」の画面例＞

つつ、ISL Online のパブリッククラウドライセンスを 7 ライセンス（同時接続数 7）導入しています。

リモートサポートが成約率に与える影響

— コールセンターにおける ISL Online の意義はどのような所にあるとお考えでしょうか。

正式に契約をいただいたお客様へのサポートに加え、体験期間中のお客様へのサポート品質を高めることで「カイポケのご利用につなげる」効果があると考えています。

ISL Online を導入する前から、当社ではカイポケのご利用につなげるための分析や施策を重ねてきたのですが、お客様がカイポケ利用に至らない要因の 1 つが「データ移行」でした。以前まで、データ移行はお客様に各自で実施いただいておりました。

介護事業者のお客様は年齢層が高い方も多く、PC の操作に慣れていない方も少なくありません。使い慣れた今までの介護ソフトから乗り換えるだけでも多くのエネルギーを費やし、それに加えてデータ移行となるとお手上げで、この時点で利用を止めてしまうというケースが多数見られました。

なんとか自力でデータ移行を終えたとしても、移行作業のどこかでミスがありカイポケが正常に動かないこともあります。そうするとお客様は「データ移行に誤りがあった」とは思いません。「うまく動かない。このソフトは使えない」と判断しておしまいです。

せっかくカイポケに興味を持っていただけたのに、機能とは関係のない部分で体験をあきらめてしまうことは、お客様にとっても当社にとっても、大変もったいない事です。

ISL Online によって、お客様に負担をかける事なく確実なデータ移行を終える事で、スムーズに体験のスタート地点に立つことができます。

スタート地点に立つことができたら、次は助走です。

一定の期間、希望されるお客様に対して保険請求の仕方など操作方法についてリモートサポートで説明を行います。音声だけではピンとこなくても、一緒に画面を見ながら「ここのボタンですよ」とカーソルを合わせてガイドすることで「ああ、ここね、わかったわ」とご理解いただけることが多いです。この使い始めのハードルをクリアすると、お客様は色々な機能を自ら試し始めます。

正確な情報を把握しているわけではないのですが、スタート地点に立ち、助走段階より先に進むことのできたお客様は、引き続きカイポケを利用したいと考えられると思います。本来の意味での体験期間を過ごし、カイポケの価値を評価することに注力することができているからだと考えます。

その意味で、ISL Online は体験ユーザーの成約率を高めることに貢献しています。

コールセンターが自社サービスのマーケットシェア拡大の一役を担っているということは、応対をするオペレーターたちのやりがいにも繋がっています。

コールセンターで使うリモートサポートツールの条件

— ISL Online のようなリモートサポートツールをコールセンターに導入する場合、ツール選びのポイントにはどのようなものがあるでしょうか。

色々なツールを比較したことはありませんが、これまで使ってきた経験からは、以下のような点がポイントになるのではと思います。

＜早く接続を確立できること＞

これはコールセンターで使う上では最も重要です。接続に手間がかかり 1 件あたりの時間が増えるほど放棄呼が増えてしまいます。

＜使いやすいこと＞

電話で会話をしながらリモート操作をするため、リモートツール自体の操作性が低いとオペレーターの負担になります。ISL Online については、これまで現場から「使いづらい」と言われたことはありません。

＜リモート接続をしながらファイル転送もできる＞

先述の「データ移行サービス」のようにデータの入出力が伴うリモートサポートを行うときにはファイル転送機能が必須です。ISL Online はドラッグ＆ドロップで簡単に転送ができるので便利です。

＜高いセキュリティ＞

介護ソフト内のデータのように、お金や個人情報に関わる情報をリモートサポートツールで扱う際にはツール自体にも高いセキュリティが求められると思います。

今後の展望

— 最後に、今後の展望について教えてください。

当社では ISL Online を十分に使い尽くしたわけではありません。まだ使っていない機能もあります。また、ISL Online はタブレットもリモート接続できます。カイポケのサービスの中にはタブレットを用いるものもあり活用の機会があるかもしれません。

より多くのお客様に喜ばれ、継続的にサービスをご利用いただくために、今後も ISL Online を役立てていきたいと思っています。

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

OCEANBRIDGE つかえるITを、世界から。
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
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

この印刷物の内容は、2018年12月時点のものです。