



富士フイルムヘルスケアシステムズ株式会社  
医療IT事業部 ITカスタマーサービス本部  
システムサポート部  
担当部長 高田 様

パーソルワークスデザイン株式会社  
サービスデザイン本部 ナレッジソリューション部  
ビジネスイノベーション課  
長谷川 拓

システム開発者も電話に追われる状況から一変。  
DXの推進で、対応時間を大幅に減少！

## Before

- 会議室をコールセンターとして独占し、社内からクレーム発生
- 診療報酬改定の際に入電数が3倍近く急増
- システムの開発者が、開発を終えた後も電話対応に追われる事態

## After

- 宮崎のコールセンターで対応してもらえ、『BCP』対策にもなった
- ナレッジを『セルフヘルプ』にも使い、問い合わせを減らせた
- KCSとAIの活用で、対応時間は33%も減少した

### 会社概要

富士フイルムグループにおける“医療に特化したITソリューションを担う会社”が、富士フイルムヘルスケアシステムズ株式会社様です。診療所や歯科医院、調剤薬局などの電子カルテ、電子薬歴システム、レセプトコンピュータといった医療情報システムの開発～販売～導入コンサルティング～アフターサービスまでワンストップで提供されています。地域包括ケアシステムの構築を進め、高齢化社会に大きく貢献されています。

### プロジェクト概要

|         |                        |
|---------|------------------------|
| 導入サービス  | カスタマーセンター・サポートセンター     |
| 業種      | システム開発                 |
| 期待される効果 | コア業務へ専念<br>業務効率化・BCP対策 |

## 1. 導入前の課題

### 入電数は3倍まで膨れあがるも、対応する「人」や「場所」に苦慮



富士フイルムヘルスケアシステムズ様は、医療機器とITシステムを連携するソフトウェアの開発を行っています。

システムサポート部では、システムに関する問い合わせ対応を行っており、

2年に1度ある『診療報酬改定』の際には、入電数が通常時の3倍近くまで膨れ上がり、対応に苦慮していました。

**高田様：**改定の際には都度、派遣会社に依頼をして、必要な人数を募集していました。ただ、なかなか集まらなくて……。

普段からシステム開発者が開発を終えた後、“そのままコールセンターの支援もする”という状態だったといいます。

**高田様：**“人”の問題だけではなく、“場所”の問題もありました。電話対応をするための執務室が全く不足し、会議室をすべて潰して一時的にコールセンターにしたため、社内からも『会議ができない』ってクレームが発生しました。

加えて、本社をコールセンターにしていたこともあり、「賃料が高い所に構えるのはどうなのか」というコスト面での課題もあったといいます。そうして、次回の改訂からは、外部に委託するということが検討されるようになったのでした。

**高田様：**以前に、名刺交換した会社から『医療のコールセンター経験がありますよ』と言われたのを、探しはじめた時に思い出したんです。それが、パーソルワークスデザインの前身である「ハウコム」でした。名刺交換をしてから2年が経っていましたね。

## 2. 取り組み内容

### 『医療業界のコールセンター経験がある』点と『BCP』が決め手に

コンタクトを受けたパーソルワークスデザインは、すぐに営業担当と構築担当で伺いました。そして、富士フィルムヘルスケアシステムズ様の状況をお伺いしたうえで「問題なく対応できます」とお伝えし、受注することになったのです。

**高田様：**やっぱり“医療業界のコールセンター経験がある”っていう専門性は他社にはない部分でしたので、そこが一番大きい決め手ですね。それと、スケジュール的にも全く問題ないところと、あとは**対応いただけるのが宮崎のセンターだ**という点もポイントでした。

パーソルワークスデザインがご提案したアウトソーシングセンターの1つは宮崎県にありましたが、宮崎は地震や水害も少なく『事業継続性』という観点でよく選ばれる土地でもあります。**天災などがあっても事業を継続できるように、というBCPの側面**も決め手の1つになったようでした。

対応も、商品別に3段階に分けていったり、エリアを拡大して呼量のコントロールをしたりと、徐々に対応範囲を拡大していきました。**電話対応を開始して9ヶ月目には、サポート対象の製品すべてを移管することができたのです。**

移管当初のパーソルワークスデザインの運用としては、意図的に属人的なものにしていました。やはり医療系の専門知識が必要になるため、医療知識を有している人や医療事務の経験者に電話対応をしてもらっていたのです。

しかし、経験者だけの電話対応は仕組みとして長く続けることはできないため、『KCS』※に沿ったナレッジマネジメントへとシフトしていきました。

※『KCS』とは、米国NPOサービスイノベーションコンソーシアムが開発したナレッジマネジメントのベストプラクティスです。

## 3. 導入の効果

### KCSとAIの活用で対応時間は33%以上も減少、応答率は3倍以上に！

**高田様：**今まで『電話を取って、終わり』の繰り返しでヘトヘトでした。でも、パーソルワークスデザインさんにお任せしたら、**月次報告やコール集計からの分析、製品へのフィードバックまでいただける**ようになり、社員はだいぶ助かっています。

これまでも電話対応をした後には“コールログ”を書いていたようですが、効果的な活用につながっていなかったようです。

**KCSを活用したナレッジマネジメントでは、過去の対応が“ナレッジ”として蓄積されていきます。**そして、同様の問い合わせがあった際には、そのナレッジを参照しながら対応しますので、迅速かつ確かな対応が可能になるのです。

**高田様：**今まで、なかなか時間的に余裕なくてできなかったところを、委託することによってきっちり構築いただけたのが、非常に良かったなと思います。

富士フィルムヘルスケアシステムズ様としても、ナレッジを活用することに着手されました。**内部ナレッジをお客様向けにも展開し、『セルフヘルプ』として活用**できるようにしたのです。

**高田様：**“お客様にも自己解決してもらって呼量を減らそう”という取り組みですね。次は検索性を上げるとか、利用率も上げていく、というところを目指しています。

さらに、パーソルワークスデザインのコールセンターも進化してきました。AIツールを導入してコール対応の効率化を図っていったのです。



**高田様：**掛かってきた電話に対する『応答率』が上がりました。応答率が20%とかが当たり前になっていた時もあったんです。でも、ナレッジを公開した結果、今は**3倍以上の90%前後**です。

“AIツールの活用”や“運用の変更”など、工夫を重ねることで、**対応時間は、目標から33%以上も減少**することになったのです。

**高田様：**うちから無茶振りしても、柔軟に対応していただけて助かっています。AIツールの活用など『**こういうことをしたい**』と提案いただき、**ありがたい**ですね。こういった先進的な取り組みは、おそらく業界内でどこもやっていないんですが、**ユーザーの満足度向上にもつながっている自負があります**ね。

そして最後には、期待を寄せるお言葉をいただきました。

**高田様：**今後もますますDXを推進して行って、弊社も御社もお客様も、それぞれWin-Winになる形で繋がっていただければと思います。ぜひとも引き続きお願いしたいですね。

### パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



当社でKCS運用が導入された当初から、富士フィルムヘルスケアシステムズ様の運用窓口ではKCSを実践しており、社内でも先駆的な活動を行ってきました。日々の運用で作成した内部ナレッジを外部ナレッジとしてお客様向けに展開することや、AIツールの導入等、よりKCS運用の効果を発揮するための活動とともに進めてまいりました。現在、次なるステップとして、内部コンテンツから昇華させたAI chatbotのリリースに向けて各種準備を進めております。今後も、ユーザー様の利便性向上を目指して双方で運用を進めてまいります。

### パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル  
電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)

会社ホームページは  
こちらから

