

お客様情報の伝達を速やかに行うために お客様情報リレーシヨンの高度化

再春館システム株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：西川正明 以下、再春館システム）は、株式会社再春館製薬所（本社：熊本県上益城郡益城町、代表取締役社長：西川正明 以下、再春館製薬所）向けに、お客様と再春館製薬所をつなぐコールセンターにおいて、「しおり（お客様カルテ）」（注1）をデジタルペンの仕組みから、タブレットを使用した仕組みに変えることで「手書きの大切さ（人の温かみ）」と「ペーパーレス化」を実現しつつ、低コストかつ情報の迅速な伝達と管理ができる取り組みを実施しました。

概要

（１）背景・目的

再春館製薬所は、お客様一人ひとりのことをイメージしながら対応した“人の温かみ”までを残すことができる手書きのしおりを大切にしています。また、自然環境保全への取り組みやコストを意識し、紙運用を減らす取り組みを実施したいと考えていました。

再春館システムは、再春館製薬所の思いを大切にし、「手書き・ペーパーレス」をキーワードとしてデジタルペンの仕組みからタブレットとスタイラスペンを活用し、まったく新しい方法で取り組みを実施しました。

（２）導入手法

・導入前

デジタルペンを使用したしおり記入システム（図1）



図1. デジタルペンと専用用紙を利用

・導入後

タブレットとスタイラスペンを活用したしおり記入システム（図2）



図2. タブレットとスタイラスペンを利用



（３）導入効果

・全般

- ペーパーレス化することで運用コスト（用紙代、ライセンス費用など）が約95%削減できた。
- しおりのフォーマット修正や新規作成にかかる期間は約80%削減できた。
- しおりの在庫管理において、年間で約9,940時間を削減できた。

・ユーザの声

- 手書き感は、そのまま表現できていて、スピードも違和感なく記入できた。
- 多様なペンを持ち替えすることなく使用できる。消しゴム機能が一番ありがたい。
- しおりの在庫管理がなくなり、楽になって他にやりたいことができるようになった。

（４）今後

一部、紙での運用を行っていますが、業務をより効率的に運用できるように完全ペーパーレス化を進めていきたいと考えています。また、今回導入したアプリ上で「AI」を活用し、手書きした文章をテキスト化することで、お客様から頂いた声や内容の分析も可能にしていきます。

注釈

1：「しおり」とは、オペレーターがお客様と会話をさせていただき、お伺いした内容を手書きで書きとめる用紙、お客様カルテのこと

■ 再春館システム株式会社について

所在地：〒108-0074 東京都港区高輪 4-10-58

設立：1985年 2月 26日

事業内容：ソフトウェアの受託開発、ネットワークシステムの構築、セキュリティソリューション

URL：<https://www.saishunkansys.com/>

■ 再春館製薬所について

所在地：〒861-2201 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1

設立：1959年9月22日

事業内容：化粧品、医薬部外品、医薬品の製造・販売

URL：<https://www.saishunkan.co.jp/>

本件に関するお問合せ

再春館システム株式会社 <https://www.saishunkansys.com/>

担当 濱田義明 TEL: 03-5422-6911(代表) E-mail: info@saishunkansys.com