

## ペーパーレス化・業務時間の短縮を実現！ タブレットお客様カルテ「SHIORI」 2021年3月2日（火）より提供開始

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、接客情報の蓄積と活用を強化するシステム『タブレットお客様カルテ「SHIORI」』を、コールセンターや接客業務のある企業様向けに、2021年3月2日（火）より販売開始いたします。

2019年にグループ企業である再春館製薬所へ導入したタブレット「しおり」は、手書きの顧客情報のメモを管理できるタブレットお客様カルテで、ペーパーレス化、従業員の業務時間の短縮、手書きによる“人の温かみ”を実現してきました。

再春館システムでは、EC事業者様やコールセンターをかかえる通販事業者様向けに、CRM支援サービスを展開しており、タブレット「しおり」の再春館製薬所での導入と運用実績を踏まえ、この度、『タブレットお客様カルテ「SHIORI」』として、お客様満足度を重要視する企業様へ、2021年3月2日より提供を開始いたします。

この仕組みの導入支援を行い対応品質を高める事で、お客様の満足を得て商品やサービスの継続的なご利用に寄与してまいります。

### 「SHIORI」の経緯

再春館製薬所では、お客様とのつながりとお客様満足度を最重要と考えており、応対サービス品質を向上させる目的で、2019年に手書きの顧客情報のメモを管理できるタブレット「しおり」と、直接記入できるスタイラスペンを導入しています。

『タブレットお客様カルテ「SHIORI」』の導入により、リアルタイム共有による作業効率の向上と共に、コールセンターのお客様プリーザー®(\*1)が接客した情報を担当者間で共有し、品質アップに活用してきました。

\*1:「お客様プリーザー®」とは、再春館製薬所のコールセンターでお客様対応を行うオペレーターのことで、“相手を喜ばせる”という意味の英語の「Please(プリーズ)」から生まれた言葉。お客様満足から一歩進んだ感動までお届けしたいという想いが込められています。

### サービスの主な機能

#### ① テンプレート選択

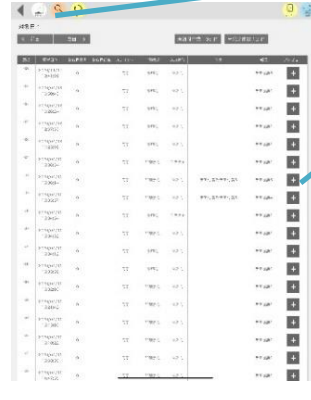
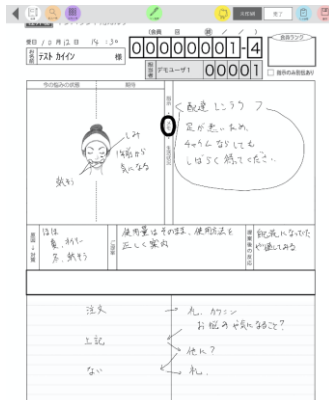
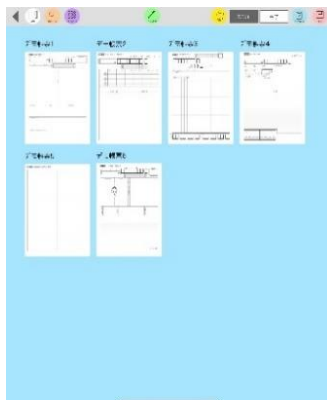
帳票テンプレートを選択してカルテを作成します。業務に合ったテンプレートをいくつでも登録できます。

#### ② カルテ入力

カルテにスタイラスペンで手書き入力します。図や細かいニュアンスなどを記すことができます。

#### ③ カルテ検索

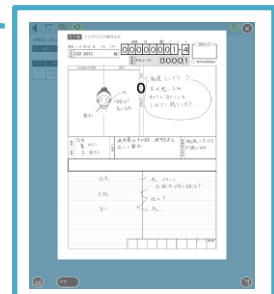
作成したカルテは検索することができます。検索条件には、お客様番号やお客様の電話番号などを指定できます。



検索条件入力



プレビュー



#### ④ 帳票テンプレートの登録・変更、お手紙の作成も簡単

業務別にフォーマットをいくつでも自由に登録可能です。フォーマットが変更になっても、簡単に修正でき、即時反映することができます。スタイラスペンでは、きれいに文字を書くことができるので、お客様へのお手紙を「SHIORI」で作成する事も可能です。

#### ⑤ 様々な利用シーンでの活用

コールセンターだけでなく、様々な接客シーンで活用できます。たとえば、美容室やエステサロンなどのリアル店舗での対応においても、紙にメモを取るように手書きで記入できるため、接客を妨げることなく利用することができます。また、カスタマイズにより、部分的にキーボードの入力に変更する事もできます。

### ■ サービス導入のメリット

- ・ お客様への対応品質の向上 → お客様満足向上、商品やサービスの継続的利用へ。
- ・ お客様との会話中にキーボード入力する必要がなく、会話に集中することができます。
- ・ 手書きで情報を蓄積できるため、お客様との会話の雰囲気伝わりやすい。
- ・ おひとりのお客様の対応を複数メンバーで対応が可能です。  
(スムーズな情報引継ぎや、リモートワークでの利用など)
- ・ タブレットならではの操作性の良さ、手書きのなめらかさで、入力の煩わしさを感じません。

### ■ サービスに関する無料相談・お問い合わせ

サービスに関する無料相談やお問い合わせは下記フォームよりお願いいたします。

<https://www.saishunkansys.com/eccontact/>

サービスの詳細はこちら：<https://www.saishunkansys.com/service/tablet-karte/>

### ■ 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：通販/CRM支援、システムインテグレーション、セキュリティソリューション、ビジネスアウトソーシング、  
海外事業

URL：<https://www.saishunkansys.com/>

### ■ 本件に関するお問い合わせ

再春館システム株式会社 ビジネスソリューション本部 CS部 CS推進室

所在地：〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀1丁目18-35 肥後橋IPビル

担当：宮坂（みやさか） TEL：06-6131-8846

E-mail：customer-success@saishunkansys.com