

CONTACTセンター業務(CRM)と予約システム(SaaS)の融合を実現した これまでにないDX施策“共立オペレーションシステム”を開発 ～さらなるDX化を推進し、患者様の立場に立ったサービスを展開～



医療法人社団美人会（本社所在地：東京都渋谷区、理事長：久次米秋人）は、株式会社 B4A（本社：東京都渋谷区、代表取締役：植松正太郎、以下：B4A）と株式会社ベルシステム 24（本社：東京都中央区、代表取締役 社長執行役員：野田俊介、以下：ベルシステム 24）の協力のもと、美人会が経営管理する共立美容外科(以下「共立美容外科」)の予約システム“共立オペレーションシステム”を開発しました。11月1日(月)より新宿本院にて提供開始し、その後2022年2月1日(火)より関東院、4月1日(金)より全国院と順次展開していく予定です。

共立美容外科ではこれまで、電話やメールで予約の対応をしていましたが、患者様にとって予約完了までに時間を要することが課題となっていました。一方で共立美容外科側にとっても、医院ごとに予約の運用体制が異なることから、業務のフロー・ルールの統一や過去の対応履歴の蓄積ができず、患者様への対応品質のばらつきといった運用体制への課題もありました。そこでこの度、CONTACTセンター業務(CRM)と予約システム(SaaS)を融合した“共立オペレーションシステム”の開発による業務の再設計を図ることで、共立美容外科の信念でもある「患者さんの立場に立った美容医療を行う」ためのサービス展開を進めることになりました。

CONTACTセンター業務 (CRM) では、約40年にわたるCONTACTセンター運用ノウハウを持つベルシステム 24 の協力のもと、予約の受付から患者様のご来院までの業務プロセスを可視化し、すべての医院での運用ルールを統一することで業務の効率化を図ります。加えて CRM システム導入による顧客情報の一元管理により、医院ごとの情報の連携を可能とします。また、電話対応の安定的な品質確保のため、ベルシステム 24 の対応品質の独自指標を活用した専任のコミュニケーターを設置します。

予約システム(SaaS)では、ベルシステム 24 の業務の再整備を基に、B4A の提供するクリニック DX プラットフォーム「B4A」を導入することで、患者様はリアルタイム予約、システムからのキャンセルや待ち時間の改善が期待される事前問診システムの活用が可能となっています。

共立美容外科では今後も DX 施策に積極的に取り組み、チャット・SNS 等への問い合わせチャネルの拡大や、CONTACTセンターを起点とした、医院、Web サイトをシームレスにつないだコミュニケーションの最適化等、患者様の立場に立ったサービスを展開してまいります。

■ 共立美容外科 予約システムについて

新しくなった予約システムを使用すれば、希望する施術内容の値段や施術目安時間がひと目で分かり、予約が可能な時間も一覧で表示されるため、これまでよりスムーズに予約をすることができま

す。
URL : <https://kyoritsu-biyo.b4a.clinic/>

■ クリニック DX プラットフォーム「B4A」について

「B4A」は、一つのツールで予約受付・事前問診・顧客管理・データ分析など基幹サービス全体の DX を実現することができます。クリニックの規模に関わらず導入可能な SaaS 型のサービスであり、自社開発を行うことなく、自由診療クリニックの実運営が可能となります。また、システムにとって不可欠となる UX（ユーザーエクスペリエンス）の満足度は非常に高く、B4A が医療機関へのコンサルティングやプロデュース、オペレーション構築を行ってきた知見が活かされていることも大きな特徴となります。自由診療領域で使われてきた旧来のオンプレミス型（売り切り型で、導入時以降、プロダクトは改善されず買い替えが必要）ではなく、SaaS/クラウド型で導入後もどんどんと進化を続ける新しいプロダクトで、実際に「B4A」を持って運用しているクリニックが続々と増えています。

「B4A」を導入することによって、患者様はスマホ完結の予約ができるようになります。実際に「B4A」を導入し同サービスを主体として運営しているクリニックにて顧客満足度調査を行ったところ「来院回数を増やす」とした患者様が 76%、さらに該当患者様は「月 1 回以上予約数を増やす」と回答しており、「B4A」を通じた予約や待ち時間の改善によるスムーズさは、結果として、顧客体験を改善することが証明されています。

■ ベルシステム 24 のコンタクトセンターの DX 支援について

コロナ禍における社会の生活の変化を受けて、コンタクトセンター業界においても非対面コミュニケーションの重要性が増す中、企業と生活者との接点を従来以上にビジネスに活用・応用したいという新たなニーズが顕在化しています。ベルシステム 24 では、これまでに培ったコンタクトセンター運用ノウハウにテクノロジーを融合させることで、コンタクトセンターの高度化を図るソリューションを提供しています。

自社開発のクラウド音声プラットフォーム「Bellcloud+（ベルクラウドプラス）」を基盤として、在宅コンタクトセンターソリューションである「Bell@Home」や、音声データ活用のための音声認識ソリューション「Amivoice（アミボイス）」、チャットボットやボイスボットといった自動応答ソリューション「ekubot（エクボット）」等、クライアント企業様の課題・ニーズに合わせた各種ソリューションをラインナップしています。DX 支援コンサルティングからソリューション導入支援、運用まで一気通貫にてコンタクトセンターにおける DX 支援を推進しています。

■代表者コメント

<医療法人社団美人会 共立美容外科 理事・Brand Director 久次米慧人>

クオリティの高い、患者様の立場に立った最新の美容医療を提供するためには、伝統を守りつつ、しかも革新し続けることが必要です。どうすれば革新し続けることができるのでしょうか。そのためには現時点での共立美容外科にはない新たな知を獲得することが大切になってきます。共立美容外科の知と、新たな知が組み合わさったときに、新しいサービスや仕組みが生まれることをこれまで何度も経験してきましたが、今回のベルシステム 24 様と B4A 様とのコラボレーションはまさしく共立美容外科にとってあらたな知の獲得であると考えております。コールセンター業務（CRM）として伝統と実績があるベルシステム 24 社とスタートアップベンチャー企業で予約システム（SaaS）を提供する B4A 社と共立美容外科によって生まれる DX 施策によって画期的なソリューションが生まれると確信しております。今回の“共立オペレーションシステム”の開発を機に患者様の立場に立った美容医療サービスの提供を加速化させて参りたいと思います。

<株式会社 B4A CEO 植松正太郎>

近年拡大を続ける美容医療領域において、30 年以上の歴史を有する共立美容外科様に、B4A をご採択頂けたこと嬉しく思います。共立美容外科様がクリニックを立ち上げられた当時は、美容医療はまだ一般的では無く、業界の発展を正に牽引されてきたスタートアップと言えるかと思えます。そのような革新と伝統を併せ持つ共立美容外科様の標榜される「地道にやること」「患者様の立場に立った美容医療」を、B4A のオペレーションシステムが確実に下支えできるよう、実導入に向けてベスシステム 24 様と共に、徹底的に現場スタッフの方々と協議検討と改善を繰り返して参りました。共立美容外科様の提供される高品質な美容医療サービスが、今般のオペレーションシステムを通じてより多くの患者様へご提供されることで、世の中により前向きな方々が増えていくであろうこと、楽しみにしております。

<株式会社ベルシステム 24 第 5 事業本部第 2 事業部部長 上野一磨>

この度、“共立オペレーションシステム”開発の一端を担うパートナーとして当社を選定いただき、感謝申し上げます。共立美容外科様においては、▽患者様のお問合せ、予約からご来院までの業務の流れが医院毎に統一されていない、▽各医院の連携情報が取れておらず患者様の送客ができていない、▽属人化されたオペレーションにより、受付職の方々の業務負担が問題視されているといった様々な課題がございました。当社ではインタビューや業務診断を通じてスタッフの皆様の業務を可視化するなどのアセスメントを実施させていただき、そこから分析されたデータをもとに受付スタッフの業務最適化や、顧客獲得に向けた患者様に寄り添った対応に集中するといったソリューションが可能となります。また、共立美容外科様と連携することでコールセンター業務の効率化・品質向上に向けた支援を行ってまいります。さらに、今後、当社の DX をご活用いただき、患者様とのコミュニケーションの円滑化を通じて、応対プロセスの自動化、デジタル化の導入ご支援により、共立美容外科様が目指している“新たな知の獲得”に貢献してまいります。

■共立美容外科について

共立美容グループは 1989 年の開院以来、33 年の歴史を持ち、全国に 26 院を展開している美容クリニックです。「クオリティの高い、患者様の立場に立った最新の美容医療を提供する」を開院以来の信念に掲げ、現在もその姿勢を貫いております。

美容外科や美容皮膚科、審美歯科など、幅広い診療科目に対応したトータルプロフェッショナルクリニックとして、患者さまの夢の実現に向け、全スタッフが常に最高のクオリティで対応させていただいております。また、2017 年に学校法人早稲田大学と業務提携しております。毎年、大学院経営管理研究科にて提携講座を開講し、美容医療にとどまらず、感性やファッション、ライフスタイルに関わる全ての美容産業における持続的なイノベーションの形成に貢献することを目指しています。



URL : <https://www.kyoritsu-biyo.com/>

■株式会社 B4A について

「Beauty for All」を標榜し、複数の医療機関様向けプロデュースやコンサルティングのみならず、同経験を通じて磨き上げた自由診療向け SaaS「B4A」を提供。医療サービスの提供者である医療機関・医療従事者の方々、また同サービスを受けるユーザー双方にとって、高品質な医療サービスが当たり前となる世の中を目指し、サービス開発を続けています。

URL : <https://www.b4a.co.jp/>



■株式会社ベルシステム 24 について

全国で3万人を超える従業員を擁し、1982年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開して参りました。

2020年には『中期経営計画 2022』により、在宅コンタクトセンターの4,000席への拡大や、データ活用をはじめとしたDX推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

URL : <https://www.bell24.co.jp>

