

# 株式会社スローライフ

株式会社スローライフ

## スタッフからの問い合わせ対応を削減。 本来行うべき業務に集中、スタッフの利便性も向上

導入サービス: まるごとビジネスサポート



株式会社スローライフ  
横倉 清崇 氏

### 課題

- ・PCやプリンター操作の不明点を自ら調べるのに時間を要した
- ・スタッフからのスマホの操作問い合わせが毎日3~4件入っていた
- ・問い合わせの対応に稼働がかかり、通常業務を残業時間で対応

### 対策

- ・「まるごとビジネスサポート」を採用
- ・「回数無制限プラン」を選択し、スタッフにも利用をオープンに

### 効果

- ・PCやプリンター操作の不明点の解決がスピーディーに
- ・スタッフからのスマホの操作問い合わせが3日に1件ほどに激減
- ・通常業務に集中でき、業務効率化につながった。



株式会社スローライフ  
総務  
横倉 尊宣 氏

### 課題

スマホの操作方法について、  
不明点の問い合わせが総務担当者に集中、  
通常業務が後回しに。

株式会社スローライフは、栃木県宇都宮市を中心に障がい者福祉・介護サービスを行っている。30名のスタッフ・20台の福祉車両で訪問介護と介護タクシーのサービスを提供、二本柱とし、訪問介護と付き添いを連続的に行い、臨機応変な対応も評判の会社。「毎年約10%ずつ利用者さまが増えている」と責任者の横倉清崇氏。

同社では、2016年から当時20名ほどのスタッフにスマートフォンを支給し、チャットを活用して業務連絡を行うようになった。総務担当の尊宣氏に話を伺うと、支給時に使用方の説明やマニュアルを配布したが、1日平均3~4件の問い合わせ対応があり、スタッフへの対応はなかなか減らなかったという。また関連業務でPCを使う中で、表計算ソフトの操作方法がわからない、新たなプリンターの接続方法がわからない。といった困りごともあり、そのたびに自力で調べて対応していた。スタッフ対応や業務機器の対応で1日数時間が取られ、「その間、通常やるべき業務は後回し、残業して対応していました」と話す。

### 企業情報

社名 株式会社スローライフ

事業概要 介護保険部門「ライフケア」と、障がい者支援部門「スローライフ」のほか、介護タクシー事業にも参入しており、所有する車両は20台。車両整備士、運行管理者も常駐し、通院介助ほか幅広いサービスを提供。

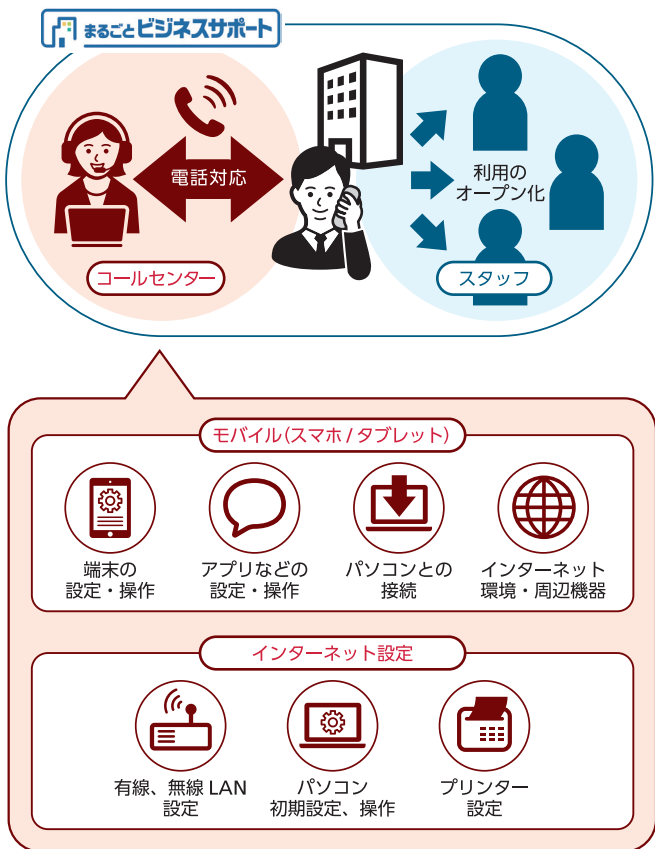
URL <https://www.slowlife.co.jp/>

## 対策

「まるごとビジネスサポート」を採用  
「回数無制限プラン」を選択し、  
スタッフにも利用をオープンに

業務用スマホをドコモさんと契約しており、その流れで営業担当者へ課題を相談したところ、『まるごとビジネスサポート』を紹介された。と尊宣氏。

話を聞く中で便利だと感じつつ、PCやスマホだけでなくプリンターのようなデバイスまで不明点を電話一本で解決できることが決め手となり、2022年6月に導入を決定。30名のスタッフにも利用を開放し、わからないことは直接聞いてもらえるように「回数無制限プラン」を申し込んだ。尊宣氏は「まるごとビジネスサポートを使ってみると、質問内容によるが全体的に思っていた以上にスピーディーに解決できています」と話す。加えて電話で解決しにくい場合は、画面共有によるリモートサポートも利用、「プリンター接続に関する相談でしたが、画面共有することで非常にスムーズに解決できました」と顔をほころばせていた。



## 効果

スタッフ対応が3日に1件ほどに激減  
自らの不明点解消時間も短縮でき  
業務品質の向上と効率化につながった

『まるごとビジネスサポート』の導入後、スタッフからの問い合わせは3日に1回ぐらいのペースに激減したという。尊宣氏は「スタッフにとってまるごとビジネスサポートは、私に連絡が取れなくても聞ける安心感がある。また、同じことを何回でも聞き直せるという安心感もあるみたいです。」と導入後の感想を話す。

その尊宣氏自身にとっても、『まるごとビジネスサポート』導入の効果大きく、ガジェット好きな同氏でも、操作に自信がない場合があるというが、「まるごとビジネスサポートに聞いて、自分の知識に間違いがないと分かると安心して対処できます」と話す。また、インターネット等で、調べると専門用語が頻出して分かりにくいことが多いが「まるごとビジネスサポートのオペレーターはとても分かりやすい言葉で説明してくれます」と高く評価する。

さらに、「回数無制限プラン」は回数制限がないので、都度、スタッフの利用回数について確認する必要がないという利便性ももたしている。

『まるごとビジネスサポート』導入以降は、一日当たり数時間の残業もほぼ一掃できるようになった。

「まるごとビジネスサポートのおかげで、自分の業務にしっかり集中できるようになりました。導入してよかったと思っています。今後もちろん使い続けていきます」と尊宣氏は満足感を口にした。

今後の展望について、清崇氏は「介護業界はIT導入が遅れている中で、まるごとビジネスサポートのようなサポートサービスがあることで、アナログからデジタルに移行する弊害も解決でき、IT導入も積極的に活用され、格段に効率があがる。」と話を結んだ。



お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト <https://www.ntt.com/business/case-studies>

- 記載内容は2023年2月現在のものです。
- 表記のサービスは予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
- 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。