

2026年3月18日

—DX 推進／BCP 強化—

サポートセンター基盤をクラウド PBX へ移行

介護サポートシステム「SuisuiRemon」(<https://suisuiremon.saint-works.biz/>)、訪問看護アセスメント・業務支援システム「看護のアイちゃん」(<https://nurse-ai.jimdoweb.com/>)、「ワーク・ライフバランス・コンサルティング」(<https://www.saint-works.com/business/wlb/>) など、ヘルスケア分野に特化したシステム開発・販売事業を展開するセントワークス株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役：播本 賀彦）は、このたび DX（デジタルトランスフォーメーション）推進の一環として、サポートセンターの電話基盤をクラウド PBX へ移行いたしました。

本取り組みは、単なる設備更新ではなく経営基盤の強化と顧客接点の高度化を目的とした戦略的投資となります。

■ 概要

背景：顧客接点の高度化とリスク分散の必要性

近年、

- ・お問い合わせチャネルの多様化
- ・サポート対応の迅速化ニーズの高まり
- ・災害・障害時の事業継続体制の強化

が求められています。

特に、介護・医療・福祉分野においては、システム停止や連絡不통は現場運営へ直接影響を及ぼすため、通信基盤そのもののレジリエンス向上が重要な経営課題と捉えております。

クラウド PBX 導入による経営的メリット

1. DX 推進による業務効率化

- ・ 対応履歴のデータ化・可視化
- ・ 拠点を越えた柔軟な着信振分け
- ・ リモート対応の実現
- ・ 管理工数の削減

2. クラウド化による拡張性・柔軟性向上

- ・ 事業拡大時の迅速な回線増設
- ・ 組織変更に対応できる設定変更
- ・ 初期投資の最適化とコスト構造の平準化

3. BCP 対策の強化

- 災害・停電時でも分散対応が可能
- 特定拠点依存からの脱却
- 緊急時の即時転送・代替対応体制の構築

これにより、顧客接点を止めない経営体制を実現いたしました。

今後の展望

当社は、電話対応を単なる「受電業務」とは位置づけておりません。

それは、お客様との信頼を構築する最前線のタッチポイントであると考えております。

今回のクラウド化はその第一歩です。

今後は、通話データの活用による品質改善、対応分析、ナレッジ蓄積など、

データドリブなサポート体制へと進化させてまいります。

今後も当社は、

DX を通じて顧客価値を最大化する企業であり続けることを目指し、持続的な基盤強化を進めてまいります。

引き続きご支援賜りますようお願い申し上げます。

■ 介護請求・介護記録ソフト『SuisuiRemon（スイスイレモン）』とは？

介護事業所の請求業務・記録業務・運営管理を効率化し、現場の負担軽減と経営の見える化を支援するクラウド型の介護ソフトです。

・「介護保険請求機能」（国保連請求データの作成、返戻・過誤管理、実績連動請求など）

・「介護記録機能」（日々のサービス記録、計画書管理、LIFE 提出データの管理など）

・「経営管理機能」（利用状況・加算取得状況・売上管理の可視化）

・「外部サービス連携」（会計ソフト、記録ソフト、介護 DX ツールとの連携など）

これらの機能により、現場業務の効率化だけでなく制度対応・経営判断に必要なデータ活用まで一体的に支援します。

<https://suisuiremon.saint-works.biz/>

The logo for SuisuiRemon features the brand name in a blue, rounded font. The letter 'i' in 'Remon' is replaced by a yellow lemon slice with a green stem and a small leaf. The 'o' in 'Remon' is a solid yellow circle.

■ 会社概要

会 社 名：セントワークス株式会社

本社所在地：〒104-0032 東京都中央区八丁堀三丁目 11 番 12 号 大基ビル 3 階

代 表：代表取締役 播本 賀彦

設 立：2006 年 11 月 1 日

事業内容：介護経営サポートシステム「SuisuiRemon」の販売等

URL：<https://www.saint-works.com/>

■■■ ニュースリリース及びサービスに関するお問合せ先 ■■■

セントワークス株式会社：広報担当

MAIL: swinfo@saint-works.com