

2017年1月4日  
SCSK株式会社

---

## 企業向けサポート業務基盤のクラウドサービス「CarePlus ESP」を提供開始

---

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:谷原 徹、以下SCSK)は、製品サポートや顧客サポートなどの各種サポート業務の生産性を向上させる企業向けサポート業務基盤のクラウドサービス「CarePlus ESP(ケアプラス イーエスピー)」を1月4日から提供開始します。



### 1. 背景

サポート業務の多くは、組織ごとに電話、メール、ポータルを使い分けながら行われているのが現状です。従来の仕組みでは、業務の可視化や情報の共有が難しく、業務の増加に伴い、品質の低下、属人化、残業の増加が進み、生産性が低下していく傾向にあります。また、複数の会社、組織にまたがるサポート業務では、さらに業務が複雑になり、担当者は日々多くの労力を費やしています。

SCSKでは、これらのサポート業務の課題を解決するため、長年培った各種サポート業務のノウハウを基に、企業向けサポート業務基盤のクラウドサービス「CarePlus ESP」を開発しました。

### 2. 概要

「CarePlus ESP」は、ITの知識がなくても、数日で独自のサポートシステムを構築することができるクラウドサービスです。サポート業務に必要な各種機能をクラウドサービスとして提供することで、すぐに使用でき、低価格で利用できます。

本サービスは全てのサポート業務担当者に対して、一人ひとりの業務専用ポータルを提供し、複数の企業、組織にまたがった業務をワンストップで行うことができるようになります。また、新たな業務が増えた場合には、柔軟に業務(サービス)の追加を行うことができ、担当業務に必要な機能が提供されます。

具体的には、お知らせ機能、問い合わせ機能、業務管理機能、情報共有機能、ナレッジ共有機能、可視化機能、権限管理機能などをセキュアな環境で提供いたします。活用例としては、製品サポート、顧客サポート、代理店サポート、社員サポート、各種業務サポートなど、あらゆるビジネスシーンでの活用が可能となります。



## 「CarePlus ESP」上で作成したソフトウェア製品サポートシステム

### 3. 特長

#### (1) すぐに使える

- ・独自のサポートシステムを、業務担当者が開発なしに短期間で構築することができます。
- ・初期登録作業、既存情報の移行、利用案内レターサンプルなど、利用開始までに必要な全ての作業を簡素化して提供します。

#### (2) お知らせ・問い合わせ機能

- ・サポート業務担当者の業務に必要な情報のみを、掲示板を使いリアルタイムに通知することができます。
- ・問い合わせにおいては、LINE、Facebook のような形式でのやり取りが可能です。

#### (3) 業務管理機能

- ・サポート業務担当者のトップ画面には、すぐに対応が必要な問い合わせが表示され、重要度、滞留期間が一目でわかります。
- ・管理職、営業職が閲覧機能を使い、業務の状態をリアルタイムで確認すること可能です。

#### (4) 可視化機能

- ・ダッシュボード、レポート機能、CSV 出力機能を使い、あらゆる分析が可能です。
- ・個別にダッシュボード、レポート機能が必要な場合は、オプションでご提供可能です。

### 4. 活用例

#### (1) 製品サポートシステム

各種製品サポートでのご利用が可能です。SCSKでは全社的にソフトウェア製品サポート業務で利用しており、現在、約 2,500 社、約 7,000 名のお客様にサポートサービスを提供しています。

## (2) 社内サポートシステム

コーポレートを中心とした、社員の各種サポート業務への利用が可能です。

人事、経理、法務、社内システムなどのサポートを、ワンストップで提供可能です。

## (3) 顧客サポートシステム

複数の企業、組織で重要なお客様のサポートを効率的にワンストップで行うことが可能です。

顧客満足度の大幅な向上と生産性の向上が同時に実現します。

## (4) 代理店サポートシステム

大切なビジネスパートナーである販売代理店のサポートシステムとしてご利用いただけます。

セキュアな環境で販売代理店との情報共有が可能となり、業務のスピードアップが図れます。

## 5. 販売開始日

2017年1月4日

## 6. 価格

提供形態 : クラウドサービス

月額利用料 : 個別お見積もり

(参考価格: 10 サポートユーザー、5,000 一般ユーザーまでの場合 120,000 円/月)

## 7. 今後の展開

追加機能として、AIを活用したアドバイス機能、自動応答機能などの提供を予定しています。

日本企業の働き方改革の推進にも役立つ、SCSKならではの新たなクラウドサービスとして、今後 3 年で 500 社への導入を目指します。

## 本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

プラットフォームソリューション事業部門

IT エンジニアリング事業本部

営業推進室 営業三課 CarePlus ESP 担当

TEL: 03-5166-1674

URL: <http://www.scsk.jp/product/common/careplus-esp/>

E-mail: [CarePlus-ESP-info@ml.scsk.jp](mailto:CarePlus-ESP-info@ml.scsk.jp)

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 西広

TEL: 03-5166-1150

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。