

平成 30 年 7 月 2 日

各位

会 社 名 株式会社ソフトフロントホールディングス  
代表者名 代表取締役社長 佐藤 健太郎  
(JASDAQ・コード 2321)

## **アナムネが当社子会社ソフトフロントジャパンと提携し クラウドテレフォニーシステム「telmee(テルミー)」を活用した 「ハイブリッド型オンライン医療相談サービス」を開始**

当社の出資先である株式会社アナムネ(本社：東京都港区、代表取締役CEO：菅原 康之)が、当社子会社である株式会社ソフトフロントジャパン(本社：東京都千代田区、代表取締役社長 高須 英司)と提携し、クラウドテレフォニーシステム「telmee (テルミー)」を活用した「ハイブリッド型オンライン医療相談サービス」を本日(平成30年7月2日)より開始することといたしましたので、別添資料のとおり、お知らせいたします。

### ■添付資料

アナムネがソフトフロントジャパンと提携し

クラウドテレフォニーシステム「telmee (テルミー)」を活用した「ハイブリッド型オンライン医療相談サービス」を開始

### ■リリースに関するお問合せ

株式会社ソフトフロントホールディングス

グループ業務推進室 松井

TEL : 03-6550-9270 FAX : 03-6550-9296

E-mail : [press@softfront.co.jp](mailto:press@softfront.co.jp)

## アナムネがソフトフロントジャパンと提携し クラウドテレフォニーシステム「telmee（テルミー）」を活用した 「ハイブリッド型オンライン医療相談サービス」を開始

株式会社アナムネ(本社：東京都港区、代表取締役CEO：菅原 康之、以下「アナムネ」)は、株式会社ソフトフロントジャパン(本社：東京都千代田区、代表取締役社長 高須 英司、以下「ソフトフロントジャパン」)と提携し、クラウドテレフォニーシステム「telmee（テルミー）」を活用した「ハイブリッド型オンライン医療相談サービス」を本年7月2日より開始いたしますので、お知らせいたします。

### 「ハイブリッド型オンライン医療相談サービス」とは

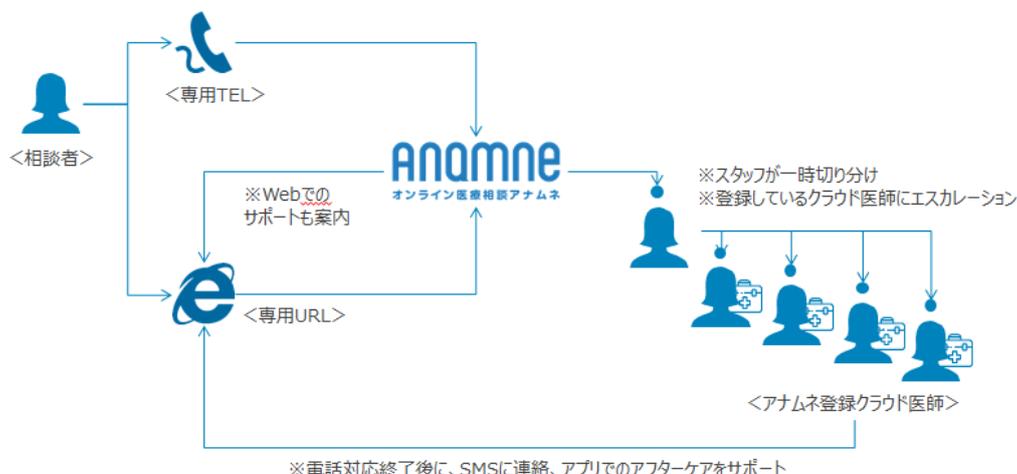
アナムネが提供する「ハイブリッド型オンライン医療相談サービス」（以下「本サービス」）は、ソフトフロントジャパンが提供するクラウドテレフォニーシステム「telmee（テルミー）」を活用し、電話とチャットサービスの利点を融合させ、より広いターゲット層での利用を可能にしたオンライン医療相談サービスです。

本サービスを導入する法人および団体には、専用電話番号を付与し、アナムネのスタッフおよびネットワーク経由で対応する医師（以下「クラウド医師」）が、24時間365日所属従業員の医療相談に対応できるようになります。

利用者の希望に合わせ、電話またはオンラインでそれぞれの相談を受け、電話での相談については、相談終了後やすぐに電話が繋がらない場合に、携帯電話のSMSにメッセージを送り、オンラインでのサポートを行います。

ほとんどの人が利用できる電話というコミュニケーションツールと様々なインターネット技術を用いて、より継続的に対応ができるオンラインチャットというコミュニケーションツールをシームレスにつなげることで、さらに利用者に寄り添ったサービスを提供できると考えております。

### 「ハイブリッド型オンライン医療相談サービス」の仕組み



URL : <https://www.anamne.com/service/>

## 本サービス誕生の背景

アナムネは、「ガーディアン 72」（提供：株式会社ミューチュアル・エイド・セオリ、東京都千代田区、代表取締役：有馬 朱美）が運営している災害支援 BOX「G72BOX」に対し、連携して医療支援サービス「オンライン医療相談サービス for Guardian 72」を提供していますが、「被災地域ではオンラインチャットでの対応だけでは、被災者の心に寄り添うことができない」との同社からの要請を受け、本サービスの構築を進めてきました。今回、ソフトフロントジャパンの「telmee（テルミー）」と連携することで、汎用的なプラットフォームとして、医療業界および自治体向けに提供することが可能となりました。

## 本サービスの特徴

### 1：電話を顧客接点とできるため、スマートフォンやネットに不慣れな人にも対応できる

これまで、アナムネで提供していたオンライン医療相談サービスは、オンラインチャットによるテキストと画像を使ったコミュニケーションでした。サービスのメインターゲットを 20-40 代の女性としており、インターネットやスマートフォンにも慣れた人には使いやすいコミュニケーション手段であるため、この提供形式が利便性を生んでおります。一方で、インターネットやスマートフォンに不慣れな方にはチャットは会員登録等の障壁が高く、使いにくいとの声も上がっておりました。

今回の「ハイブリッド型オンライン医療相談サービス」は、普段使い慣れた電話でコールすることで利用可能となるため、現状マンションや保険の付帯サービス等で利用されている健康相談サービスと同様の利用シーンを提供することが可能です。

### 2：SMSを活用し、インターネットへの導線を案内できるので、シームレスにオンラインサービスでサポート可能

コミュニケーション手段として電話とチャットを比較した場合、それぞれ次のような長所/短所があります。

	長所	短所
電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期導入の手間不要(初期設定後すぐ利用可能)</li> <li>・ほとんどの人が使用可能</li> <li>・コミュニケーションの即時性に優れる</li> <li>・相手の声により感情等が直接伝わる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通話のための一定のコストがかかる</li> <li>・コミュニケーションが単発的になるので、継続的な関係を作りにくい</li> <li>・音声データとして蓄積されるので、顧客満足度を上げる分析がしにくい</li> </ul>
チャット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用のためのコストが安価</li> <li>・コミュニケーションが継続的にできるので、ロングタームでのサポートができる</li> <li>・文字や画像のデータとして蓄積されるので、顧客満足度を上げる分析がしやすい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員登録など初期導入の手間が必要</li> <li>・多少のITリテラシーが必要なため、利用者が比較的限定される</li> </ul>

本サービスは、上記の電話とチャットのそれぞれの長所を組み合わせているため、普段から使い慣れている電話を利用でき、通話終了後や電話が繋がらなかった場合に、携帯電話のSMSにアナムネのURLを送付することで、電話相談とオンライン相談をシームレスに連携させることができるため、スマートフォンに不慣れな方も利用できるようになります。

### 3 : 電話対応はクラウド医師にエスカレーションされるので、拠点に集まらなくても組織化ができる (働き方改革の視点)

日本では、少子高齢化の進行により、どのような業界においても労働人口は減少傾向にあり、医療業界においても同様の課題を抱えております。アナムネでは、元々、出産や育児などのライフステージの変化で、常勤医を外れる女性医師をネットワークしてサービスを運営しております。

通常、電話での医療相談サービスを提供する場合、事業拠点にて必要なスタッフがある程度常駐している必要がありますが、本サービスでは、クラウドテレフォニーシステムを活用することで、1つの事業拠点に常駐することなく、場所を選ばず、分散型の配置にて運営することが可能です。

#### 想定している導入企業・団体

アナムネでは、次の想定顧客に対し、サービスの提案を行っていく予定です。

- 1) 健康経営を推進している企業や女性従業員の多い企業
- 2) 地方自治体等公共機関
- 3) 病院、クリニックなどの各種医療機関

#### クラウドテレフォニープラットフォーム「Telmee(テルミー)」とは

「Telmee(テルミー)」はソフトフロントジャパンが提供しているクラウドテレフォニープラットフォームで、「電話をプログラムする」ことで業務サービスの自動化・無人化を実現し、コールセンターを含む対話サービス全般の生産性向上・業務効率に寄与します。クラウドサービスと電話を連携させるアウトバウンド系・インバウンド系双方の様々な事業分野で活用され始めており、コールセンター、一般事業会社、自治体等での採用も増えてきております。

#### アウトバウンド系 適用事例

オートコール

回線開通確認

タクシー迎車通知

安否確認アンケート

その他能動型サービス



グローバルWebクラウド

短期構築・低料金

#### インバウンド系 適用事例

AIヘルプデスク

分散コールセンター

あふれ呼SMS

クラウド録音

その他受動型サービス

URL : <https://ja.telmee.net/>

## 【プロフィール】

### 株式会社ソフトフロントジャパン

ソフトフロントジャパンは 2016 年 8 月の発足以来、表現力豊かにつながる・伝わるコミュニケーションプラットフォームとして、通話・ビデオチャット・メッセージによるリアルタイム・コミュニケーションを中心とした各種製品やサービスを提供しています。ソフトフロントジャパンの製品・サービスは、オフィス、自治体などのコミュニティ、ヘルスケア、教育など様々な事業領域で新しいコミュニケーションビジネスを創出しています。

なお、ソフトフロントジャパンの親会社であり持株会社である株式会社ソフトフロントホールディングスは、アナムネに対して出資（出資比率：4.06%）しており、資本提携関係があります。

<https://softfront-japan.co.jp/>

### 株式会社アナムネ

アナムネは、2014 年 9 月 9 日に、菅原 康之（代表取締役 CEO）によって設立されました。

病気や医療、健康に関して、実際の医師にスマホや PC からチャット形式で直接相談ができるオンライン医療相談サービス「Anamne(アナムネ)」を開発・運営しています。病院が開いていない時間帯や土日であっても、経験豊かな女性医師が対応できるのが特徴です。

<https://www.anamne.com/>

所在地：東京都港区白金 1-17-1-718

## 【ハイブリッド型オンライン医療相談サービスに関するお問合せ先】

株式会社アナムネ

住所：〒108-0072 東京都港区白金 1-17-1-718

担当：筧 ひろ子

TEL：050-3719-3581

Email：info@anamne.com

## 【telmee（テルミー）に関するお問合せ先】

株式会社ソフトフロントジャパン

コミュニケーションプラットフォーム事業本部 若林

TEL：03-6550-9930 FAX：03-6550-9296

E-mail：sales@softfront-japan.co.jp