

報道関係者 各位

接遇を“感覚”から“データ”へ、接遇力向上アプリ「solaheart」を開発 ～接遇力を可視化し、医療現場のサービス品質向上と付加価値創出をめざす～

医療、介護、保育サービスなどを提供する株式会社ソラスト(本社:東京都港区、代表取締役社長 CEO:野田 亨、以下「ソラスト」)は、医療現場のサービス品質を中長期的に高める取り組みとして、音声解析技術を活用した接遇力向上アプリ「solaheart(ソラハート)」を富士通Japan株式会社(以下「富士通Japan」)と共同開発しました。現在、ソラストが受託する医療機関にて試験導入を開始しており、データに基づいた客観的な評価と育成の仕組みを構築することで、顧客満足度向上と継続的な価値創出をめざします。

医療事務サービスにおいて接遇は、患者さまの安心感や信頼感を左右し、医療機関全体の印象を形成する重要な要素です。一方で、接遇は個人の経験や感覚に依存しやすく、客観的な評価や体系的な育成が



ソラスト 接遇力向上アプリ
solaheart

(商標登録出願中)

難しい分野でもありました。評価基準が明確でないことから、指導やフィードバックに主観が入りやすく、研修を行っても個々の課題を明確に把握しづらいという課題があり、組織として接遇力向上の再現性や継続性を確保することが困難でした。

こうした課題を解決するため、ソラストは接遇力をデータで捉え、誰もが共通の指標で理解できる仕組みとして「solaheart」を開発しました。本アプリは、ソラストの知見と富士通Japanのシステム開発力を融合させたものであり、音声解析技術には株式会社アニモの音声分析エンジンを活用しています。

本アプリには、実際の医療現場を想定した具体的なシチュエーションに基づく「対人ロールプレイング」や、場面に応じた声掛けや挨拶などを練習する「反復トレーニング」など、複数の教材が搭載されています。トレーニングを通じて収録された職員の発話は、声の大きさや話す速さ、声の印象、抑揚など複数の観点から詳細に分析されます。その解析結果をスコアとして可視化し、具体的な改善ポイントとともに本人へフィードバックすることで、自身の接遇を客観的に振り返ることが可能になります。また、評価結果に応じて、当社の教育プラットフォーム「terrace studio(テラススタジオ)」が提供する関連コンテンツをリコメンドし、個々の弱点を克服するという、効果的なスキルアップのサイクルを実現する仕組みを整えています。



(スコア画面: 抑揚や話す速さなど項目別のスコアリングに加え、具体的な改善アドバイスが表示されます)

現在、「solaheart」は試験運用を通じて効果検証を進めており、今後はその結果を踏まえながら、医療現場のサービス品質向上と付加価値創出に資する取り組みとして発展させていく考えです。ソラストは、接遇ブランドコンセプト「あったかハート」のもと、思いやりの心を行動で表す接遇を大切にしており、「solaheart」を通じて社員一人ひとりの成長を支援することで、医療機関および患者さま双方の満足度向上をめざします。

■富士通Japan株式会社 会社概要

本社 : 神奈川県川崎市幸区大宮町 1-5 (JR 川崎タワー)

代表者 : 代表取締役社長 CEO 長堀 泉

事業内容 : 自治体、医療・教育機関、および民需分野のソリューション・SI、パッケージの開発から運用までの一貫したサービス提供。AI やクラウドサービスなどを活用した DX ビジネスの推進

URL : <https://global.fujitsu/ja-jp/subsidiaries/fjj>

■株式会社アニモ 会社概要

本社 : 神奈川県横浜市中区尾上町 1-6 ICON 関内 5F

代表者 : 代表取締役 服部 一郎

事業内容 : 音・音声関連ソフトウェア、ソリューション開発・販売

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

株式会社ソラストについて

当社グループは、約 33,000 人以上の従業員を擁し、全国の医療機関から医療事務を受託する「医療事業」や在宅系サービスや施設系サービスをトータルに提供する「介護事業」、認可保育所などを運営する「こども事業」を展開しています。

▶ 企業理念 私たちは、人とテクノロジーの融合により、「安心して暮らせる地域社会」を支え続けます。

▶ 企業サイト <https://www.solasto.co.jp/>

— 報道関係者のお問い合わせ先 —

株式会社ソラスト 管理本部 経営企画部 IR 広報グループ

[TEL] 03-6890-8904(直通) [Email] koho@solasto.co.jp