

## ベルシステム24とウェルネス・コミュニケーションズ、 健診施設特化型のDX支援サービスを提供開始

～DXによる健診施設の業務効率化と受診者の利便性向上を目指す～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：ベルシステム 24）とウェルネス・コミュニケーションズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：松田 泰秀、以下：WCC）は、健診施設に特化した DX 支援サービス（以下：本サービス）の提供を開始します。

本サービスは、健診施設での電話や紙などのアナログな業務や、手作業中心の煩雑で属人化したプロセスを可視化し DX ソリューションを活用して効率化することで、スタッフの負担の軽減や受診者の受け入れ数の増加を支援します。また、健診の Web 予約の導入や受診者の待ち時間短縮などを通じて、より便利で快適な受診体験を提供し、満足度の向上やリピート率の改善につなげます。



### ■開発背景

健診施設は、自治体や企業・健保組合などの各種団体の健診に加え、個人の間ドックや生活習慣病予防の検査など、多様な目的や団体、健診コースやオプション検査項目での受け入れがあり、各団体との契約条件などの登録や管理、予約受付や検査キット類の郵送、当日の受付、問診回答の取得、検査、結果報告などといった多くの業務が存在します。電話・FAX 予約の煩雑さ、待ち時間の長さや受付混雑、結果報告の遅延と再発行対応など、施設側・受診者側の双方にとって非効率な状況も多く見られます。

DX ツールの導入や各種事務業務のアウトソーシングによって、スタッフの業務負荷の軽減やミスの防止に加え、受診者の利便性向上につながるなどの期待が寄せられている一方で、業務の煩雑さからプロセスが属人化しているケースも多く、医療機関内の IT 人材不足や導入コストの懸念により DX が進まないのが現状です。

このような背景の下、ベルシステム 24 の親会社であるベルシステム 24 ホールディングスと WCC が 2023 年に締結した資本業務提携契約を基に、ウェルネス領域での様々な課題解決に向けて、両社の強みやリソースを活用した本サービスを提供するに至りました。

## ■サービス概要

本サービスでは、ベルシステム 24 が業務プロセス全体の可視化から業務設計・運用フローの構築、マニュアルの整備、AI-OCR や BI ツールなどの DX ソリューションの導入支援・運用まで一気通貫で担うことで、健診施設の DX 化を推進します。

WCC は、企業における健康診断業務を一括して代行する健診ソリューション事業や、健康経営をサポートする健康管理クラウド事業のサービスを提供しております。両サービスで保有する全国約 2,200 の提携医療機関ネットワークや知見を活かし、健診施設での予約や健診結果のオンライン化を実現する健康管理クラウドサービスの提案や提携する医療機関への本サービスの導入拡大をサポートします。

## 【本サービスの特長】

### 1. BPR\*<sup>1</sup> スキルを持つ専門人材によるコンサルティング

ベルシステム 24 では、1,500 社を超える様々な業界・業種の企業のコンタクトセンターや営業代行、事務処理といった BPO サービスを担っています。受託の際に必須となる、業務プロセスの可視化や課題の抽出、適切な人員配置や運用のマニュアル化、効率化のための DX ソリューションの導入といった一連の独自ノウハウを持つ専門コンサルタントが、現状の業務フローを可視化し、健診施設の課題やニーズに合った改善提案を行います。

\*1 BPR : Business Process Re-engineering の略で、あるべき姿を基に業務を抜本的に見直し、業務プロセスを再設計すること

### 2. 健康管理クラウドサービスの活用による予約受付や健診結果の一元管理

WCC は、約 1,700 社が導入する健診の予約手配から健診結果のデータ化を行う健診ソリューション事業、約 1,800 社が導入する健診データの管理から労基報告及びストレスチェックの実施などをするための SaaS システムである「Growbase\*<sup>2</sup>」を提供する健康管理クラウド事業を運営しています。

企業向けの健診管理システムである「Growbase」と医療機関向けシステムを連携することで、企業や健康保険組合と医療機関における予約がシームレスに完結できることで受診者の利便性向上と、医療機関の予約受付に係る工数を削減します。

\*2 Growbase : 健康データの一元管理により健康管理業務の効率化と健康経営を促進するクラウド型健康管理システム

詳細 URL : <https://hss.wellcoms.jp/>



## 健診施設の効率化ソリューション



- ✓ 「Growbase」等の導入による業務のデジタル化
- ✓ BPRコンサルティングによる業務の整流化
- ✓ BPOによるノンコア業務の切り出し
- ✓ 両社アセットを活用したデジタル化・DX化提案



### 健診施設のDX化・効率経営の実現

- ✓ 施設運営の効率化、担当者の負担軽減
- ✓ 人材の定着
- ✓ 受診者の受入れ数増加
- ✓ コア業務へ専念することで付加価値の向上

### 受診者の利便性向上の実現

- ✓ 健診予約の申込・変更が24時間可能
- ✓ 健診結果をWEB上で閲覧可能
- ✓ WEB上で事前に問診回答ができる
- ✓ 施設の業務効率化により当日の待ち時間の短縮

## ■導入事例

両社はこれまでも WCC が提携する医療機関に対し、ベルシステム 24 が持つ BPR ・ BPO スキルの提供を進めており、以下のような事例も出てきています。

導入先：健診施設 A

課題：

- ・ 電話での予約受付業務が煩雑化しており、業務フローが整理されていない
- ・ マニュアル化されていないことで業務習得の難度が高まり、新人スタッフの早期退職に繋がっている

提供内容：

- ・ 属人化されていた業務を可視化し、業務フロー図やマニュアル、研修カリキュラムとして整備
- ・ 一部の予約受付業務の委託化

成果：

- ・ 業務内容が可視化されたことで、新人育成や研修に活用できるツールとして整備
- ・ マニュアル化により、スタッフの初期研修時間が約 80 時間削減
- ・ 一部業務の委託化により、約 1,100 時間/月の負担軽減

## ■今後の展望

両社は、今回のサービス提供を通じて、健診施設における予約手配のノウハウ並びに業務理解を基に、健診施設における予約受付業務の負荷軽減につながる医療機関向けシステム及びソリューションの開発を進めます。今後も、両社の専門人材や業務ノウハウを融合し、医療機関のDX推進や、企業の健康経営のサポートを軸に、ウェルネス領域での課題解決や、新たなビジネスの創造、価値の提供を進めてまいります。

## ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

## ウェルネス・コミュニケーションズについて 企業 URL : <https://wellcoms.jp/>

ウェルネス・コミュニケーションズは、「ウェルネス・データで、未来をつくる。」ことをパーパスに掲げ、社会や人々の生活を支える経済、その経済活動を牽引する企業、企業活動の原動力・組織経営における資産といえる、従業員やその家族を対象に、「企業と人を元気にする。」ことで、より豊かな社会や生活を創出すべく、「Growbase」「ネットワーク健康診断サービス」を通して従業員一人ひとりの健康づくりをサポートしております。

---

### 本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室  
E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199

ウェルネス・コミュニケーションズ株式会社 経営企画室  
E-mail : ir@wellcoms.jp / TEL : 03-5544-9898