

株式会社Stellanova

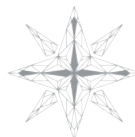


医療法人 皓星会 様

電話対応の最適化で現場の生産性と売上が向上しました！ コールセンター効率化とDXを支えるKVM-over-IPの活用事例

株式会社Stellanovaは、鹿児島県に本社を構えるIT企業で、システム開発や業務効率化支援、各種ソリューションの提供を通じて企業のDX推進を支援しています。柔軟な提案力と高い技術力を強みとし、顧客ごとの課題に応じた最適なIT環境の構築を実現しています。

同社は、医療法人を母体とした事業展開を行っており、歯科医院「きらりデンタルクリニック」など複数の医療機関のITインフラ整備や運用も担っています。自社および関連クリニックで培った実践的なノウハウを活かし、医療分野におけるデジタル化や業務効率化にも貢献しています。また、地域密着型でありながら全国対応も視野に入れたサービスを展開しており、地域企業の生産性向上と持続的な成長を支えるパートナーとして信頼を獲得しています。



Stellanova Inc.
ステラノヴァ



医療法人 皓星会

きらり デンタルクリニック
KIRARI DENTAL CLINIC

取材日 2026年2月6日

業界 情報通信

URL <https://kirari.dental/>

導入前の課題

- 受付スタッフが来院対応と電話対応を同時に行う必要があり、業務負荷が高かった。
- 複数拠点の予約管理を一元化できず、拠点ごとに個別対応が必要だった。
- ソフトウェアベースの遠隔操作では安定性や属人化に不安があった。

導入メリット

- 電話対応を集約し、現場スタッフの負担を大幅に軽減。
- 予約対応に集中できるようになり、予約確定率・応答率が向上。
- ハードウェア制御により安定した運用とトラブル時の迅速な復旧を実現

同時操作と拡張性を備えた遠隔受付 環境が必要だった

— Black Box製KVM-over-IP (以下、Black Box製品)の導入の経緯・きっかけを教えてください。

同社がIT管理を行っている4つの歯科クリニックでは、予約制のため電話対応が多く、受付スタッフが来院対応と電話対応を同時に行う必要があり、業務負担の増大や対応遅延が課題となっていました。

そのため、各クリニックへの電話を一元管理できるコールセンターの構築を検討していました。しかし、既存システムは複数拠点のコールセンター運用に適しておらず、拠点ごとに個別の端末が必要となる点が障壁となっていました。また、ソフトウェアによる遠隔操作では安定性や運用の属人化にも不安があり、より安定した運用基盤の整備が求められていました。

— 比較検討した製品を教えてください。

リモート操作ツールやブラウザベースの遠隔操作機能など、ソフトウェアによる代替手段を検討しました。また、一般的なKVMスイッチの活用も検討対象となりまし

た。しかし、これらの方法では同時操作や拡張性、安定性に課題があり、コールセンター用途としては十分ではありませんでした。



株式会社Stellanova 医療法人 皓星会 事務局 中塩屋祐介様

■ 安定接続と将来拡張を見据えて採用を決定

— さまざまな製品がある中でなぜ「Black Box製品」の導入を決定されたのでしょうか？

最終的な決め手は「ハードウェア制御による安定性」と「シンプルな操作性」でした。

特に、

- ・ソフトウェアに依存しない安定した接続
- ・トラブル時も電源再起動で復旧可能なシンプルさ
- ・将来的な拡張性(台数増設への対応)

といった点が評価されました。

また、導入検討時の技術サポートにおいて、具体的な課題に対して即時かつ的確な回答が得られたことも、安心して導入を決断できた要因となりました。



スタッフのキーボードに色分けしたシールが貼られているので、迷わずに各クリニックの画面切り替えが可能

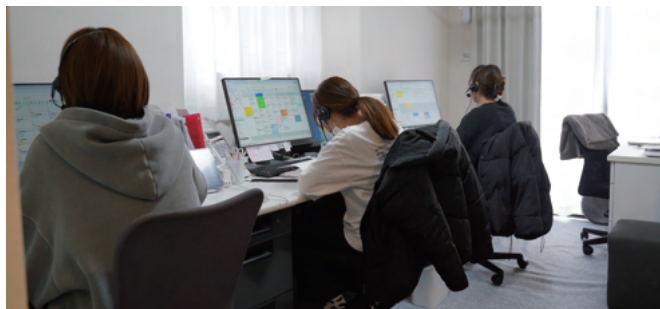
— どのように運用されていますか？

各拠点からの着信に応じて、コントロールキーを2回押し、該当する番号キーを押すことで、瞬時に対象拠点のPC画面に切り替える仕組みになっています。着信時には音声案内が数秒流れるため、その間にCTI上で患者情報を確認し、スムーズに対応へ移行できます。別の拠点から同時に着信があった場合も、対応可能なスタッフが即座に画面を切り替えて対応します。

さらに、各デスクのキーボードには拠点ごとに色分けしたシール(青・黄・赤・緑)を貼り、誰でも迷わず切り替え操作ができる運用となっています。この工夫により、どの拠点に対応しているかを即座に判断でき、ヒューマンエラーの防止にもつながっています。

診療内容の詳細や患者との会話内容は、通常のカルテとは別に「サブカルテ」として管理されており、これまで紙ベースで運用されていました。予約情報だけでは把握できない細かな症状や経緯が記載される重要な情報源です。

今回、KVM-over-IPの導入に合わせて、このサブカルテを電子化することによって、コールセンターからもリアルタイムで内容を確認できるようになりました。これにより、現場にいなくても患者の詳細状況を把握し、適切な予約変更や提案が可能になっています。従来は不明点があるたびに各クリニックへ内線で確認する必要がありましたが、電子化によってこうした手間が解消され、業務効率が大幅に向上しました。

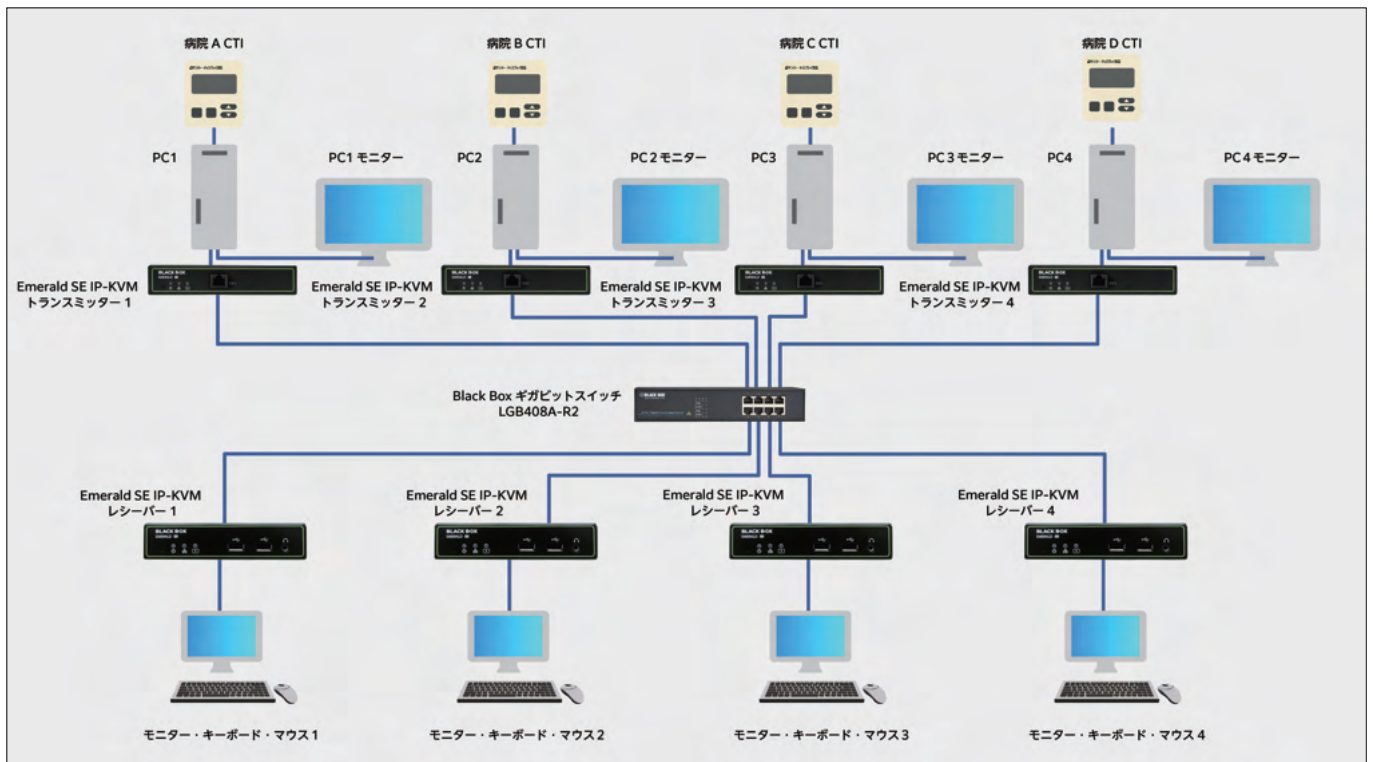


4拠点のクリニックからの電話を一元的に受け付けるコールセンター

— 「Black Box製品」の導入環境を教えてください。

コールセンターには4拠点のクリニック専用PCを設置し、それぞれに電話連携システム(CTI)を接続させ、4名のスタッフで対応しています。各端末をKVM-over-IPで集約し、1つの操作環境から切り替えて操作できる構成を構築しました。

さらに、院内のサブカルテもタブレットで電子化し、コールセンターから患者情報をリアルタイムで参照できるようにしています。



システム構成図



2番(青色)のキーを押して、谷山クリニックのPC画面に切り替えたところ

■ 複雑な設定を想像していたが、導入は想像以上に簡単だった

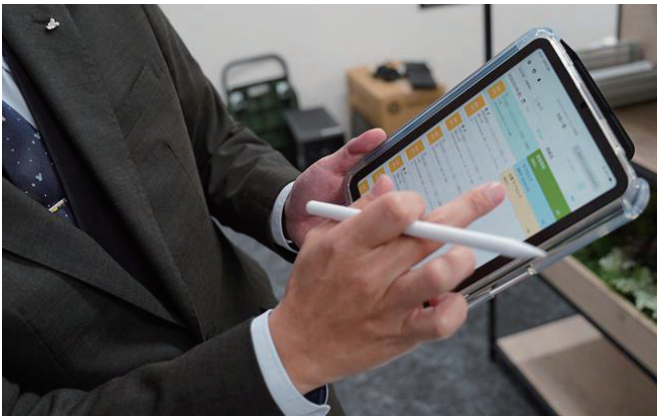
— 「Black Box製品」の優れていると思った点は何ですか？

最も評価しているのは、その「シンプルさ」です。

当初はコマンドプロンプトなどを用いた複雑な設定を想定していましたが、実際には分かりやすいUIが用意されており、設定も非常に簡単でした。マニュアルもコンパクトで理解しやすく、導入・運用のハードルが低い点が大きな魅力です。

また、管理者視点では、設定画面へのアクセスに特定のキー操作が必要なため、一般スタッフが誤って設定を変更するリスクを防げる点も優れています。

当院では、コントロールキーを2回押した後に番号キーで各拠点へ切り替える運用とし、設定画面へのアクセスは特定のキー操作に限定しています。各機器はIPアドレスで管理されており、対象機器に直接アクセスして設定できるため、シンプルかつ効率的な管理が可能です。



診療内容などの「サブカルテ」はiPadで管理。コールセンターからも内容を確認し、適切な予約変更や提案が可能になっている。

— 実際の使い心地はいかがですか？

現場スタッフは、システムを操作している感覚すらないので、直感的に使えています。

複雑な操作は不要で、最小限のキー操作のみで業務が完結するため、ITリテラシーに依存しない運用が可能です。また、これまでトラブルや接続障害はほとんど発生しておらず、安定性の高さも大きなメリットとなっています。



株式会社Stellanova 医療法人 皓星会 の外観

■ 電話応答率の改善が、顧客満足度向上につながった

— 導入してどんな効果がありましたか？

主な効果は以下の通りです。

- ・電話対応の集約により現場スタッフの負担を大幅軽減
- ・予約対応に集中できる環境を実現し、予約確定率が向上
- ・電話応答率の改善により顧客満足度が向上

さらに、電話対応のデータ化により、時間帯別の分析や人員配置の最適化も可能となりました。

結果として、業務効率化だけでなく、間接的に売上向上にも寄与しています。



株式会社Stellanova 医療法人 皓星会 事務局 中塩屋祐介様

■ 今後販売する小物の写真をアップで撮影したい

— どのように使っていきたいですか？

まず、自院で構築した仕組みを確立できれば、他院へ横展開できると考えています。歯科業界では、一定の経験を積んだドクターが独立するケースが多く、その際に同様のシステムを導入することで、IT基盤やコールセンター機能をセットで提供することが可能です。今後は、自院の拠点拡大にも活用しつつ、コンサルティングとあわせて仕組み自体をビジネスとして展開していきたいと考えています。

また、現在の取り組みは業界内でも先進的な事例であり、今後はコールセンターを前提としたシステム構築や他サービスとの連携も視野に入れています。

さらに、今後は訪問診療の増加が見込まれており、スタッフが現場に不在となるケースが増える中で、電話対応の一元化や遠隔でのシステム操作の重要性はますます高まります。こうした背景からも、拠点をまたいで安定的に運用できる仕組みの必要性を強く感じています。

■ 導入製品

Emerald SE IP-KVM トランスミッター EMD2000SE-DP-T×4台

遠隔KVMで運用効率を高める、IP対応トランスミッター

DisplayPort映像・USB 2.0・音声をIPネットワーク経由で延長できるKVM over IPトランスミッター。最大1920×1200対応、低遅延なリモート操作と拠点間の柔軟なマトリクス構成を実現し、監視室や制御室の統合運用に最適です。



映像入力	DisplayPort	伝送方式	IPネットワーク経由
USB	USB 2.0対応	最大解像度	1920×1200
音声	アナログ音声対応	用途	遠隔KVM送信機

▼詳細はこちら



Emerald SE IP-KVMレシーバー EMD2000SE-DP-R×4台

遠隔KVMで操作効率を高める、IP対応レシーバー

DisplayPort映像・USB 2.0・音声をIPネットワーク経由で受信し、遠隔PCを低遅延で操作できるKVM over IPレシーバー。最大1920×1200対応、既存LANを活用した柔軟なマトリクス構成により、監視室や制御室の統合運用に最適です。



映像入力	DisplayPort	伝送方式	IPネットワーク経由
USB	USB 2.0対応	最大解像度	1920×1200
音声	アナログ音声対応	用途	遠隔KVM受信機

▼詳細はこちら



ギガビットスイッチ 8ポート ファンレス仕様 LGB408A-R2×1台

監視設備の安定接続を支える、ファンレススイッチ

8ポートのギガビット通信に対応したファンレス仕様のアンマネージスイッチ。静音性に優れた金属筐体でオフィスや監視設備にも設置しやすく、プラグアンドプレイで簡単に導入できるため、小規模ネットワークの拡張や端末集約に最適です。



接続ポート	RJ-45×8	設置性	省スペース筐体
通信規格	ギガビット対応	導入	プラグアンドプレイ
静音性	ファンレス設計	用途	監視・端末集約

▼詳細はこちら



〒113-0034 東京都文京区湯島3-19-11 湯島ファーストビル 7F

テックウインド株式会社

TEL: 03-4323-8624 【営業時間】 9:30~12:00/13:00~18:00(土日祝日を除く)

URL: https://www.tekwind.co.jp

お問い合わせ先: 取扱店 / 販売店

このリーフレットの記載内容は2026年4月1日現在のものです。製品の外觀、仕様等は予告なく変更される場合がございます。