

# ご提案① 新型コロナウイルス対応コールセンター

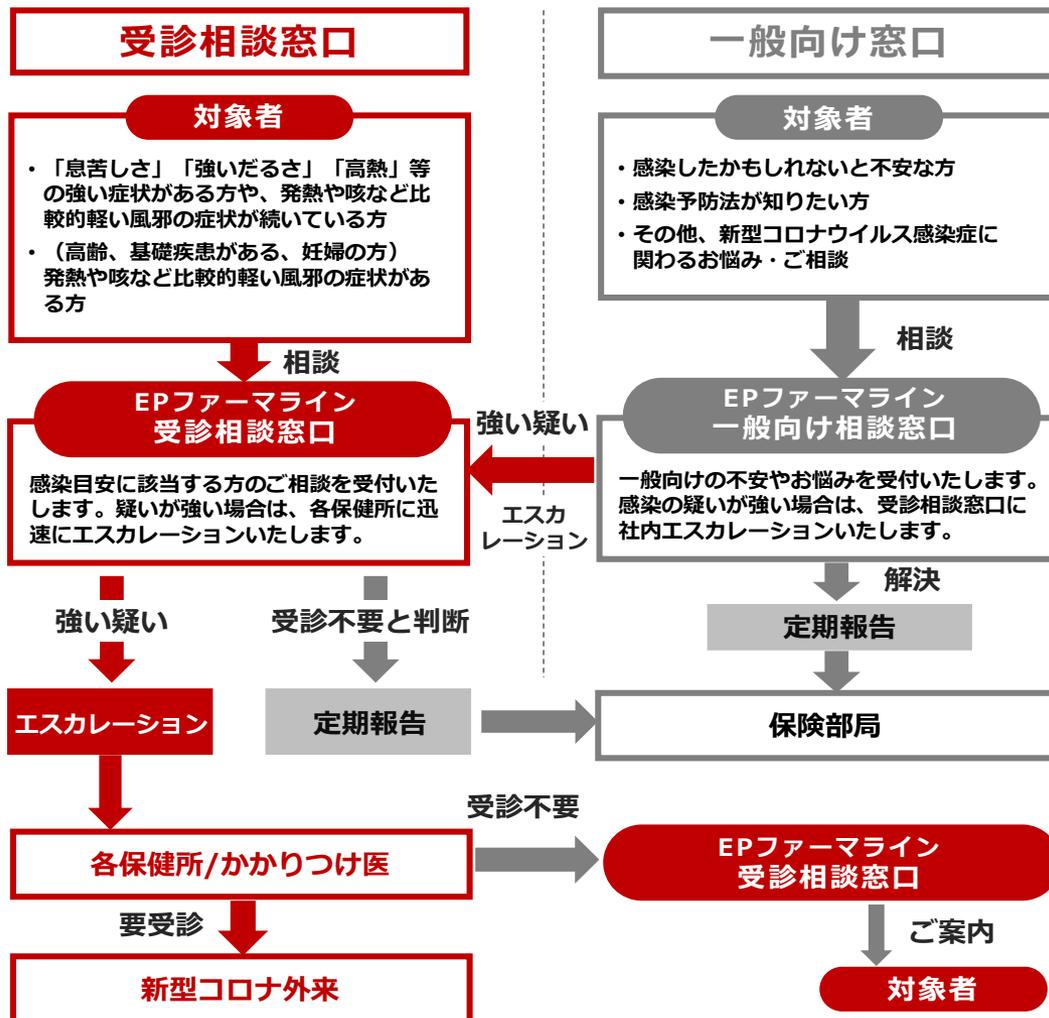


新型コロナウイルスについてのお問合せに対して、適切に受診等をご案内するコールセンターを早期に立ち上げ、窓口業務のご負担軽減をサポートします。



## EPファーマライン コールセンターの特徴

1. 早期立ち上げが可能で、問合せ件数増にも対応いたします
2. 薬剤師・看護師・管理栄養士・心理士などの有資格者がお問合せ者に寄り添った対応を行います
3. 24時間365日体制でサービス提供が可能
4. 事業継続（BCP）を考慮したオフィス・IT環境
5. チャットボット・LINE・SMS等、デジタルの活用も可能
6. 「おくすり相談」「OTC相談」窓口の豊富な実績
  - 製薬企業、医療機器企業、ヘルスケア企業様 200社以上の実績



## 新型コロナウイルス感染防止による在宅勤務等に関連した相談窓口等を 早期に立ち上げます。

### メンタルヘルス 相談窓口

臨床心理士による在宅勤務等における  
生活環境変化でのメンタルヘルスに  
関するご相談対応

社員・ご家族のメンタルケア

等

### 栄養士相談窓口

栄養士による在宅勤務、外出自粛等に  
おけるダイエットや食事に関する  
ご相談対応

運動不足等による食事等の  
相談

体調管理・食事に関する  
お悩み相談

等

### くすり相談窓口 (OTCなど)

薬剤師によるサプリメントや除菌・  
消毒薬などOTC医薬品に関する  
ご相談対応

お薬、サプリメントなどの  
飲み合わせ

除菌・消毒薬の使い方

等

### アフターフォロー

受診相談やメンタルケア相談者の  
アフターフォローをいたします

様々な形態で  
窓口開設が可能です



コールセンター



FAX



SMS



SNS・  
チャットボット

## ■ 医薬品・医療・医療機器・ヘルスケア業界に特化した『複合型サービス』の提供

- ・他社に先駆けて、メディカル業界特化型のビジネスを展開

## ■ 国内随一の医療・ヘルスケアに関するプロフェッショナル集団

- ・薬剤師：約470名、看護師・管理栄養士等：約120名 を直接雇用  
離職率も低く、高いモチベーションをもって業務を遂行

## ■ 製薬企業、医療機器企業向け「くすり相談窓口」・「OTC相談窓口」・「デバイス患者サポート窓口」 業務は業界トップシェア

- ・24時間/365日の業務対応が可能なコールセンター完備（池袋本社）

## ■ 高品質なサービスのご提供

- ・最高レベルのコールセンターシステム（AVAYA）導入による安定したサービスの提供
- ・DBへのアクセス制限、PCのログ監視、プライバシーマーク取得、施錠保管庫の完備など、万全のセキュリティ体制を構築
- ・情報漏洩防止を図るためのクローズドブースも用意

## ■ 事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）を考慮した万全のオフィス環境

- ・池袋本社への『自家発電装置』の設置、東京・大阪・福岡・仙台の4拠点の連携体制
- ・デジタル・ITによるBCP対策も推進

## 会社名

## 株式会社EPファーマライン

## 所在地

本社：〒171-0021 東京都豊島区西池袋3-27-12 池袋ウエストパークビル  
TEL：03-5979-8128 FAX：03-5391-5730

大阪支社：〒550-0004 大阪府大阪市西区靱本町1-11-7 信濃橋三井ビルディング12F  
TEL：06-6225-4855 FAX：06-6225-4644

福岡支店：〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前1-1-1 博多新三井ビルディング4F  
TEL：092-409-2221 FAX：092-409-4787

仙台支店：〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町1-1-1 大樹生命仙台本町ビル（アジュール仙台）9F  
TEL：022-265-6141 FAX：022-265-6145

山梨資材・物流センター：〒400-0811 山梨県甲府市川田町アリア101（EP山梨内）

## 従業員数

約1,315名（2019年12月現在）  
（薬剤師：約470名、看護師・管理栄養士等 約120名）

## 事業内容

### ■ DIサービス（コールセンターサービス）

・薬剤師・看護師・管理栄養士等による24時間/365日、お薬（OTC含む）に関するお問い合わせ窓口

### ■ ヘルスケアサポートサービス

- ・医療機器に関する問い合わせに対し、看護師・臨床検査技師等によるお問い合わせ窓口
- ・医療用デバイス（自己注射）の使用方法に対し、看護師・薬剤師が電話、Web面談システムによるサポート業務
- ・サプリメント、健康食品等飲み合わせ相談窓口
- ・在宅医療・介護医療サポートサービス（身まもりサービス）
- ・糖尿病、がん等の重症化予防、早期発見のための受診勧奨業務

### ■ 製薬企業、医療機器企業向け各種アウトソーシング受託サービス

### ■ 製薬企業、医療機器企業向け営業マーケティングサポートサービス

# EPファーマラインはEPSグループの一員です

