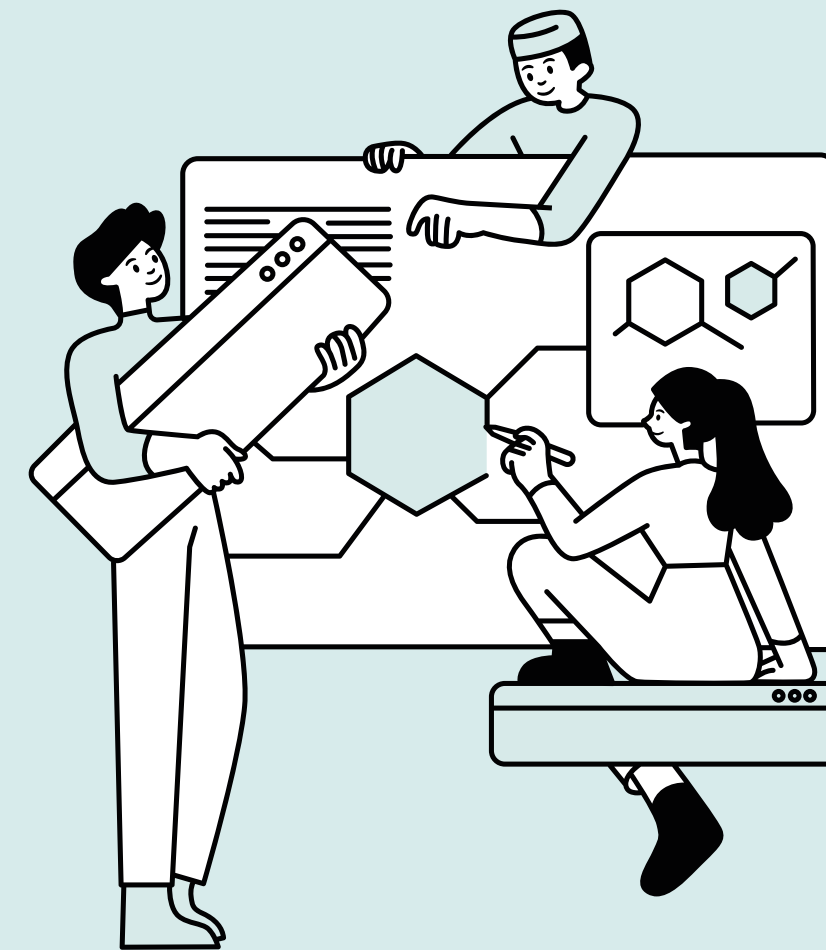


**PHSサービス終了
これからどうする？**

目次

- 01 PHS利用状況
- 02 PHSの代替手段としてのクラウドPBX
- 03 クラウドPBX導入の懸念事項
- 04 VoiceXによる不安解消
- 05 VoiceXによる電話業務改善



病院・介護施設でのPHS利用状況



2023/03 PHSサービス終了

- 唯一の事業者がサービス終了を発表
- 外線の利用不可に、内線の利用は継続して利用可能



サービス終了した今でもPHSが使われている理由

- 院内の通話は無料（構内PHS）
- 医療機器への電波影響
- バッテリーの持ちが良い

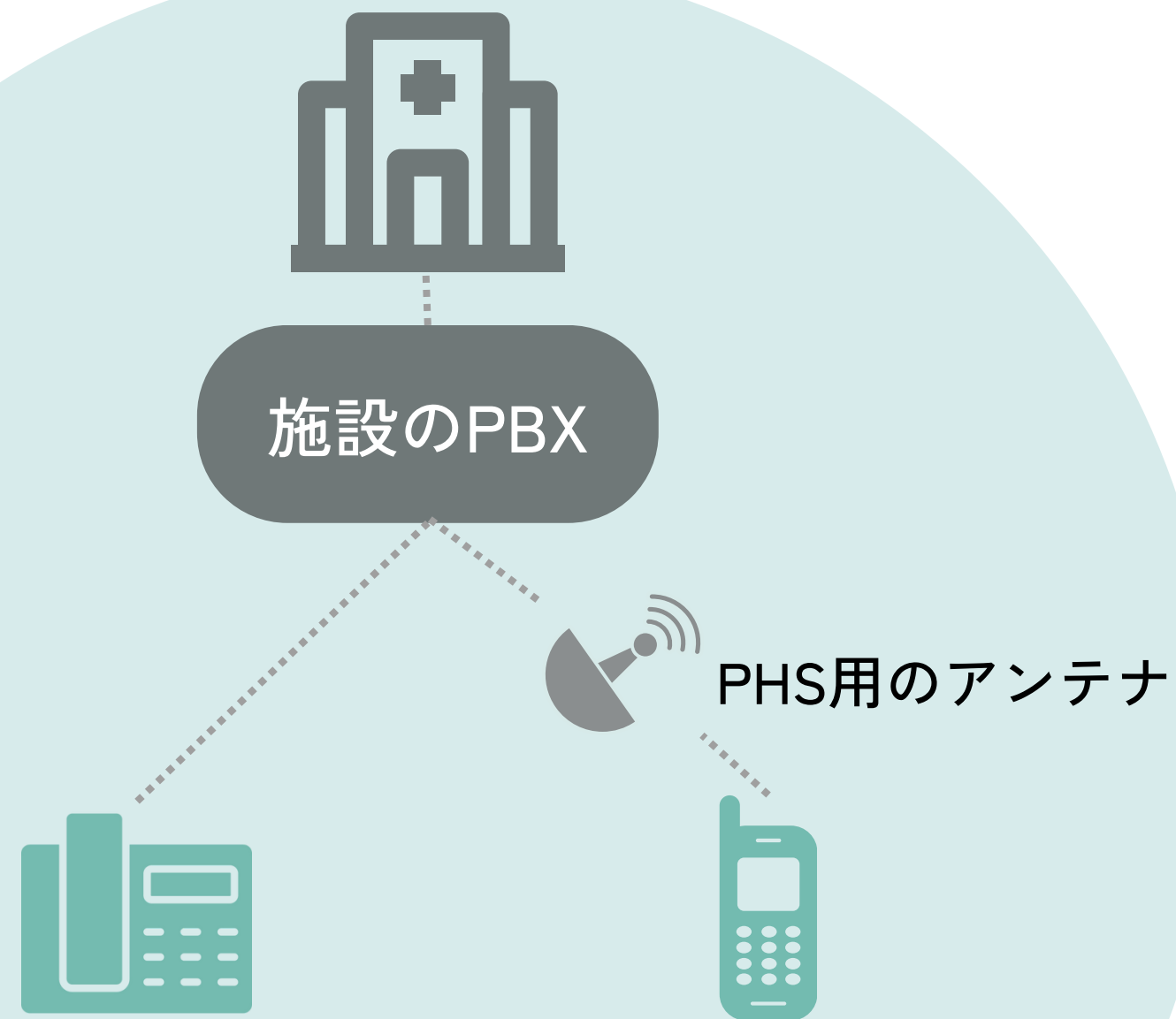


今後も利用を継続することのリスク

- PHS端末や対応費用の高騰
- 故障や修理対応のための部品の欠品

PHSの代替手段としてのクラウドPBX

施設内にPBXを設置せず、クラウド上に用意されたPBXを利用するサービス
場所を問わず、安価に、安全に電話環境を構築することが可能



固定電話機やPHSの利用が可能
内線や外線は施設内のみの利用が可能



スマホやPC等も含めたあらゆる端末が利用可能
施設外でも内線や外線を共有

クラウドPBX導入の懸念事項



1 - 通話品質

ノイズや途切れなどの音質・通話品質に対する不安



2 - 機器への電波干渉

スマートフォンや携帯電話の電波が医療機器に与える影響に対する不安



3 - コスト

機械や切り替え、ネットワークの構築などのコスト面に対する不安



4 - セキュリティ

IT・セキュリティリテラシーの問題や通話内容などの情報漏洩に対する不安

VoiceX(ボイスクロス)とは？

コムスクエアが独自開発した純国産のクラウドPBX
業者いらずで誰でも簡単にWEBから電話の設定可能

1 **通信キャリア**のため、
大手通信キャリアの回線設
備に依存しない

2 自社の独自番号を使うこと
で、**短期間の番号発行と低
コスト**の両立を実現

Voice X
ボイスクロス

3 総務省等が指定する通話品
質基準値で**最も高いクラス
A**に該当する安心の音質

4 全てのエディションに**自動
化ロボット**による**連携機能**
を標準搭載

1 - 通話品質



インターネット回線での通話
だから音声品質が悪そう...

ノイズは大丈夫？

途切れはない？



VoiceXなら業界最高水準の音声品質

総務省等の通話品質基準で「最も品質が良く、固定電話並の音質」に該当する「クラスA」の高い音声品質のため、安定した通話が可能です。

VoiceXの通話品質は、トライアルで実際の音声をご確認いただけます。

2 - 機器への電波干渉



スマートフォンや携帯電話は
PHSより医療機器に対する電波
の影響が強い気がして心配...

機器への影響はない？



**3G以降の通信規格は、PHSと同様もしくは
それ以下の電波の強度のため問題なし**

総務省調査「携帯電話端末等が病院内医用機器に及ぼす
影響について」の資料によると、
「PHSが医療機器へ影響を及ぼす割合は6%」に対し、
「携帯電話が医療機器へ影響を及ぼす割合は5%」
という結果のため、これまでと変わりません。

3 - コスト



クラウドPBXに切り替えると、
工事などの費用が高そう...

運用コストは抑えられる？



**工事やメンテナンス費用不要
自社の独自番号を利用することで
他社より電話料金が低価格**

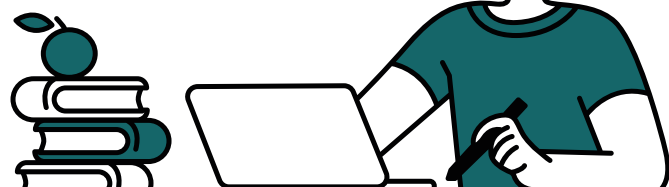
他社製品の中には、工事や機器の設置が必要なサービスがありますが、VoiceXは一切必要ないため初期コストだけでなく、ランニングコストも低いです。
また、通信キャリアであるため、独自の電話番号を低価格かつスピーディーにご提供可能です。

4 - 携帯電話のセキュリティ



携帯電話は、電話以外にもメールやチャット、カメラなどの機能があるから個人情報の流出などのリスクが心配...

スタッフに携帯電話を渡しても大丈夫？



事前に機能やネットワークを制限する

以下のような設定を端末を配布する前に設定

- ・ 撮影機能を使えないようにする
- ・ ネットワークに制限をかける
- ・ 端末を紛失した場合に、オペレーターが遠隔ロックもしくはデータ消去を行えるシステムにする

または、wifi対応IP電話の端末を利用すれば機能は電話のみのため、これまでと変わらず使用することが可能

4 - クラウドPBXのセキュリティ



クラウドPBXはインターネットに接続するから、今までの電話よりセキュリティ面が心配...

クラウドPBXのセキュリティ対策は充分？



対策の整った製品選び・環境整備が重要

VoiceXは、災害発生に備えて複数個所にデータ分散しているため、災害でデータセンターの1箇所が被害を受けても、別のデータセンターで迅速に復旧されます。

不正アクセス・ログイン情報の漏洩・盗聴などのリスクは、国内4000社以上に導入されている弊社独自のセキュリティツールによって、対策・監視を常時行っているため、安心してお使いいただけます。

VoiceXによる電話業務改善

VoiceXの便利な機能を使って受付電話の効率化

よくある電話問い合わせや
予約などの対応を自動化したい



電話自動応答(IVR)により、予約確認・
予約キャンセル等の対応を自動音声や
SMS送信を利用することで自動化



お客様



番号毎に振り分け

お電話ありがとうございます。
既存患者様は「#1」を、初めての患者様は「#2」を...



担当者



お問い合わせ
フォーム



受付



SMS送信

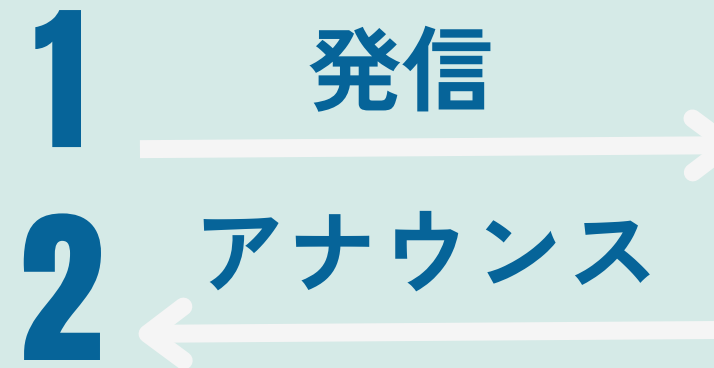
VoiceXによる電話業務改善

VoiceXの便利な機能を使って受付電話の効率化

電話対応の際の聞き間違い・聞き漏らし
により起こるトラブルを減らしたい



全通話録音により、「言った言わない」
などのトラブルの抑止や早期解決を実現
会話を聞き漏らさずお客様対応が可能に



お電話ありがとうございます。
この通話は品質向上のため、録音されております。



通話内容の録音データを
VoiceXの管理画面から
いつでも確認可能に



VoiceXによる電話業務改善

VoiceXの便利な機能を使って受付電話の効率化

顧客からの電話を受付スタッフが
他の看護社員や外出先の看護社員に
回す取次ぎ業務に手間がかかる



電話を切る必要はなく、場所や端末を問わ
ず取次ぎが可能になることで、無駄な電話
の取次ぎをなくし、電話対応を効率化



看護社員の所在確認、不在の場合は折り返し対応や
伝言の確認など取次ぎ業務による負担が大きい



Voice X



VoiceXが電話を振り分け、無駄な電話の取次ぎをなくす

VoiceXによる電話業務改善

VoiceXの便利な機能を使って受付電話の効率化

在宅介護、在宅医療、訪問介護ステーションなどの訪問先にいる場合、折り返しの連絡が個人番号での発信になる



外出先への取次ぎは内線0円、外線は独自番号利用により格安で利用できるため、個人番号が流出することなく、スタッフも安心

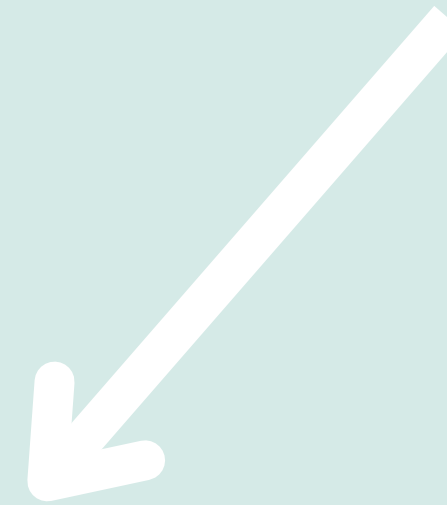


お客様

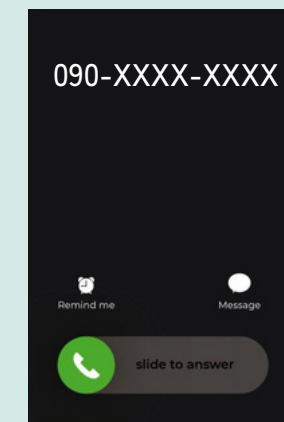


受付担当

只今不在です。
担当から直接折り返し
ご連絡させていただきます。



折り返し連絡の際、
スタッフの個人番号が
お客様に見えてしまう



お客様

VoiceXで実現できること



電話対応や関連業務に追われることなく、スタッフは患者さまへのフォローや対応ができるように



医療者の判断が必要な緊急度の高い電話のみ直接対応ができるようになるため、業務が効率的に



電話業務の改善によってスタッフの負担やストレスを軽減しながら、患者の満足度向上を両立

もっと詳しく知りたい方はこちら

Voice X Voice X AI

資料ダウンロードはこちら

株式会社コムスクエア

Email:mktg-c@comsq.com Tel:050-1860-4685