# 医療機関向け
# 電話業務DXのご提案

**～ VoiceX が実現する、**
**人が対応すべき業務への集中　～**

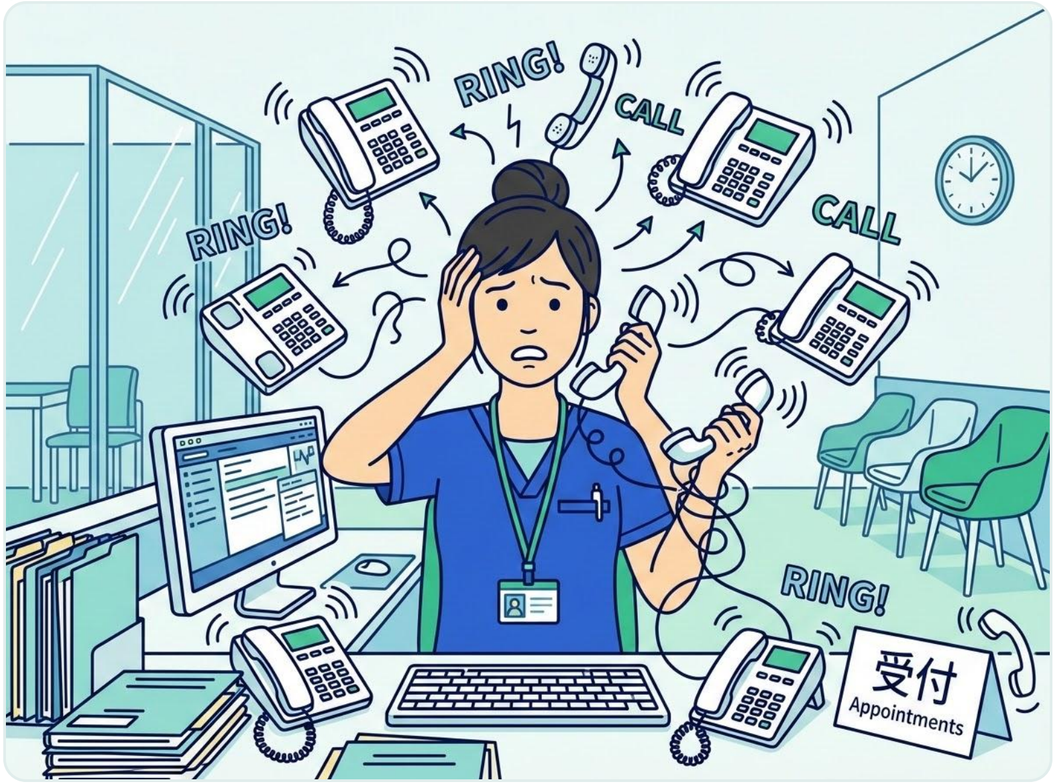
株式会社コムスクエア（VoiceX提供元）

COMSQUARE

Voice X

# 医療機関の電話対応で起こりやすい課題

## 受付スタッフに集中する電話




### 患者対応と電話対応の同時発生

窓口対応や診療の最中にも電話が鳴り、目の前の業務が中断されてしまう

### 限られた人員での電話対応

受付人数が限られるため、電話が集中する時間帯は患者様を待たせてしまう

### 定型的な用件の繰り返し

予約や診療時間、場所の確認など、同じ説明の繰り返し対応が発生している

**「すべての電話を人が受ける」のではなく、「人が対応すべき電話に集中する」**

定型的な用件は自動化し、医療者の判断が必要な電話にスタッフの時間を割り当てる

# 電話の一次受付を IVRで自動化

用件ごとに、最適な受け先へ自動で振り分け

「ご用件に応じて番号を選択してください」

患者様

**IVR**
音声ガイダンス
一次受付

- #1 診療予約・予約変更 → 自動音声受付（予約案内）
- #2 診療時間・アクセス・よくある質問 → 自動音声受付（各種案内）
- #3 緊急・個別のご相談 → 看護師・担当スタッフ
- #4 その他 → 受付スタッフ

※ 分岐内容・接続先は医療機関ごとの運用に合わせて設定できます

## 導入効果

**受付電話の削減**
定型的な用件を自動応答で完結させる

**優先すべき電話に集中**
緊急・個別相談を優先的に受けられる

**無駄な取次ぎの削減**
用件を把握した担当へ直接つながる

**対応品質の安定**
案内内容が統一され、ばらつきを抑制

Voice X

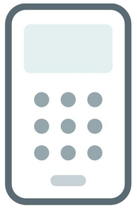
# IVR＋SMSで自己解決できる問い合わせを増やす

電話で説明するだけでなく、必要な情報を SMSで自動案内

## 電話からSMS送信・自己解決までの流れ

**STEP 01**

### 患者様から電話



窓口混雑時や時間外でも
すぐに電話がつながります

**STEP 02**

### IVRで用件選択

**IVR**
音声ガイダンスが
自動でご案内

「音声ガイダンスに従って、該当の番号を選択」

**STEP 03**

### SMSが自動で届く

SMS

**案内URLを受信**

選択した用件に最適なWEBページのURLがスマホに即時届きます

**STEP 04**

### スマホ画面で手続き完了・ニッコリ自己解決

**患者様のメリット**
- 待ち時間なしで24時間いつでも予約完了
- スマホ画面で地図や詳細情報を視覚的に確認
- 聞き間違いや口頭メモの手間がありません

**電話をかけ直すことなく、ご自身のスマホ操作だけで完了して大満足！**

※ 分岐案内やSMS送信タイミングは、クリニック様の既存のシステムや運用体制に柔軟に対応可能です

## SMSで即時案内できる情報の例

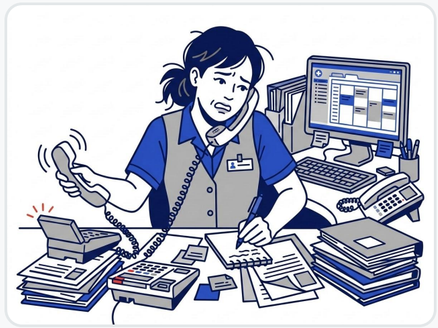
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| WEB予約ページ | 予約変更・キャンセル | 診療時間・休診案内 | アクセス・駐車場マップ | Web問診票の事前入力 |
| ワクチン・健診案内 | よくあるご質問（FAQ） | | | |

※ 案内先となるホームページ、予約サイト、Web問診システムの各種外部URLは医療機関ごとに自由に連携設定できます

# 受付を経由する電話取次ぎを削減

電話を受ける場所を、受付に固定しない

## 従来　すべて受付が受けて、都度取り次ぐ



### 保留・取次ぎの時間が積み上がる

受付が対応し、用件を聞き取り、担当者の在席を確認して保留にする無駄なやり取りが多発します。

### 担当者が不在だと折り返しが必要になる

医師や看護師が診察中・移動中の場合、その場での対応が難しく、不要な往復連絡が発生します。

### 伝言の伝達漏れ・聞き間違いが起きやすい

何人ものスタッフを中継することで、患者様の用件にズレが生じたり伝達ミスが起きやすくなります。

## VoiceX　必要なスタッフへ直接つなぐ

### 保留・取次ぎの時間を大幅に短縮

自動音声（IVR）からダイレクトに担当部署へ直接着信するため、従来の保留・取次ぎ時間を　丸ごとカットできます。

### 診察室・別フロア・院外でも対応可能

スマートフォンやPCなどを活用し、場所を問わずその場で電話を受けられるため、スムーズに業務を行えます。

### 受付を経由しないため、伝達ミスを防止

不要な取次ぎ人を介さず直接つながることで、要件のズレや対応の遅れなどの引き継ぎ課題を　解消します。

**電話を受ける場所を受付に固定せず、 必要なスタッフへ直接つなぐ**

# 通話録音＋AIで電話内容を確認・共有

「言った・聞いていない」をカルテ風 UIの自動記録で防ぐ

## 通話から自動要約までのシステム連携イメージ

**リアルタイム AI解析ステータス**

通話ステータス：録音中

**AIテキスト化**

「…明日の午前中に初診の予約をお願いしたくご連絡しました。名前は…」

**AI要約結果**

**【件名】初診予約の受付**

- 患者: ○○ ○○ 様
- 希望日時: 明日午前中
- 用件: 新規の診療予約受付

**1. 通話**
患者様との会話・ご相談の開始

接続

**2. 自動録音**
通話が始まると自動的に音声保存

解析

**3. AIテキスト化**
会話内容を瞬時に文字データ化

要約

**4. AI要約・共有**
重要点を整理しカルテ・画面へ即時共有

● **電話の内容を 残す・見返す・共有する シームレスな仕組みで、チーム全体の対応抜け漏れを防ぎます。**

## 現場に即した活用メリット

**患者様との会話を聞き直せる**
記憶に頼らずいつでも客観的事実を確認可能。聞き間違いによる行き違いを完全に防止します。

**確実な伝言・スムーズな引き継ぎ**
口頭伝達に依存しない情報連携により、担当交代時の伝言漏れやミスを徹底排除します。

**折り返し対応の効率化**
用件を完璧に把握した状態で折り返し連絡ができるため、患者様を待たせずスマートに応対できます。

**電話応対内容の振り返りと教育**
実際の録音データや文字起こしテキストを活用し、応対品質のチェックやスタッフ教育に活かせます。

※ 本機能は電話応対の確認・共有を強力に支援するものであり、診療記録や診療情報管理の代替としての使用を保証するものではありません。

Voice X

# 外出先でもiPhoneで発着信

端末を問わず、医院の電話番号をそのまま利用

## 訪問診療・外出先からのスマートな折り返し

### 個人携帯番号の流出防止

スタッフの私用番号が患者様に伝わらず、プライベートな連絡やトラブルを未然に防ぎます。

### 院内・院外で同じ番号

場所が変わっても、発信も着信も医院の代表番号で統一。患者様を迷わせません。

### 外出先からのスムーズな電話対応

訪問診療や移動中であっても、固定電話と同じように着信を受け、その場で折り返し可能です。

### スタッフ間のスムーズな内線通話

別フロアや別拠点、外出中のスタッフとも無料で内線やり取り。チーム連携を強化します。

**院内でも院外でも、iPhoneから医院の電話番号のまま 発信・着信ができる**

# 診療時間外・休診日の電話対応も自動化

時間帯・曜日ごとに着信動作を設定

## 着信時間に合わせて VoiceXが最適な応対へスマートに自動切り替え

**診療時間内**
自動で通常窓口へ

**診療時間外**
夜間・早朝ガイダンス

**休診日**
終日留守電お預かり

### 通常受付

診療時間内は用件に応じてIVR自動振り分け、または担当スタッフへ直接つなぎ通常通り対応します。

### 自動音声ガイダンス

時間外はアナウンスを自動再生。診療時間や緊急連絡先を音声で案内し患者様を迷わせません。

### 留守番電話録音

休診日は終日留守電でご用件をお預かり。後ほど録音内容を確認し、スムーズな折り返しに繋げます。

- 時間外の着信も自動対応で取りこぼさない
- 患者様を無応答のまま待たせず安心感を　提供
- 一次対応の自動化でスタッフの対応負担を大幅軽減
- ガイダンス案内により対応内容を統一、 伝達漏れ防止

**診療時間外も患者様に適切な案内を行い、受付時間中のスマートな折り返し対応へつなげます。**

# VoiceXで医療機関の電話業務を一元化

受ける・振り分ける・残す・折り返すまで

**電話を「受ける」だけでなく、振り分ける・案内する・残す・共有する・折り返す　まで一元化**

# ～Thank You～

## ～ VoiceXが導く、医療現場のスマートな未来　～

**株式会社コムスクエア（VoiceX提供元）**

お電話：050-1860-4685
メール：mktg-c@comsq.com