

# お問い合わせ自動対応

## このようなお困りごとはありませんか

### 電話対応の業務負担が大きい

診療時間や予約可否、アクセス方法など、患者様からの電話問い合わせが多く、事務スタッフの負担が大きい

### 問い合わせ内容が多岐にわたり、対応が属人的で非効率

スタッフそれぞれが都度マニュアルやホームページを確認して対応を行っているため対応にばらつきが生じる

### 電話の繋がりにくさと多言語対応の課題

問い合わせが多く電話が繋がりにくい。さらに増えている外国人患者への多言語対応に課題がある

## 課題解決へのアプローチ



### AIチャットボットが回答

AIチャットボットが患者様の質問に回答、多言語対応も可能で、スタッフの負担軽減と患者満足度の向上につながります。



### 最新情報を自動反映

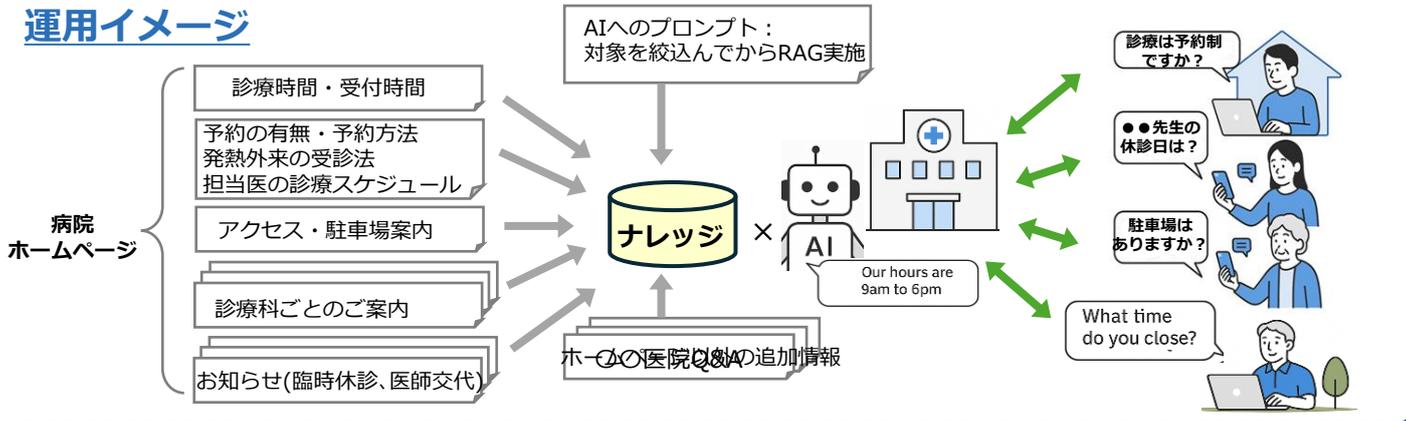
貴院のホームページの情報をもとにAIが回答、シナリオ作成やメンテナンス不要で常に正確な回答を提供。参照元ページの提示で信頼性も担保。



### WebRAGで高精度な回答を提供

対象を絞り込んでからRAGを実施するWebRAG方式で、似て非なる情報が混ざるリスクを低減し、精度の高い回答を実現。

## 運用イメージ



## 導入効果



### 事務スタッフの負担軽減

業務負担を軽減し、残業削減



### 患者様満足度の向上

ストレスのない情報取得で満足度向上



### 問い合わせ対応の標準化

ホームページの最新情報をもとに回答