



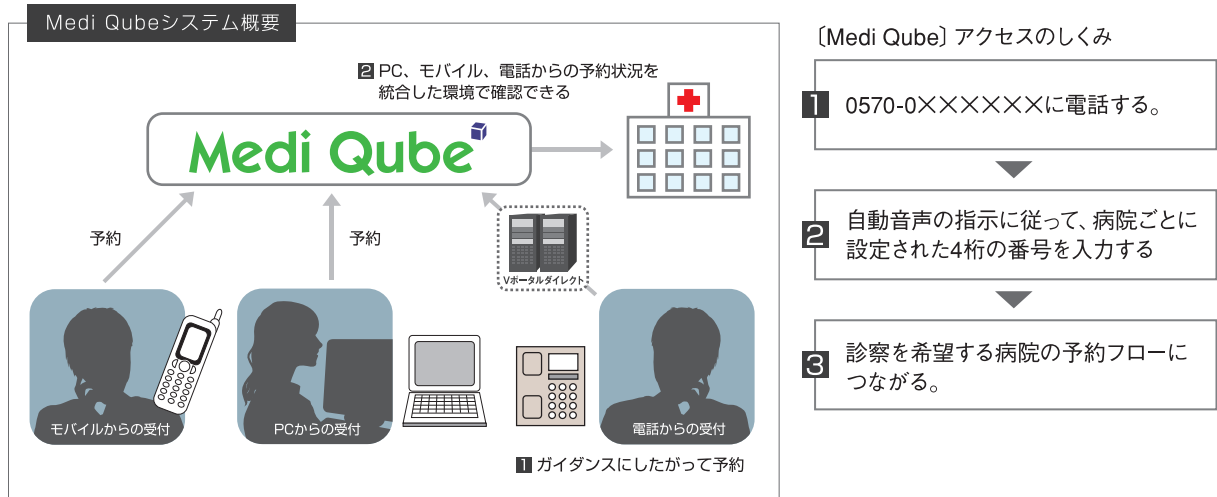
# 24 時間 365 日無人で予約受付をする

## 株式会社インキューブ様

診察予約を V ポータルダイレクトで受付。  
待合室の混雑解消に効果を発揮。

### V ポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- それまで PC とモバイルのみの予約システムだったが、病医院側から PC やモバイルが使えない人も予約できるようにして欲しいというニーズがあった。



### インターネットと携帯電話だけでは万全の予約システムとは言えない

コンピュータソフトウェアの企画開発販売を手がけ、医療分野にさまざまな成功例をもつインキューブ。同社で最も力を入れているのが、病院用 24 時間診察予約システム「Medi Qube」。当初、「Medi Qube」は Web からの予約と、院内に設置するタッチパネル形式の予約端末によるシステムだったが、ユーザからの「PC やモバイルで予約するのは苦手」という訴えから、既存のシステムに電話を組み込む方法を模索。そこで V ポータルダイレクトが Web との親和性に優れていることから、システムに電話を組み込む運びとなった。

### 患者が自宅から簡単に電話で予約できる魅力

音声ガイダンスによる携帯電話、一般加入電話からの診察予約を可能にしたシステムを活用することにより、病医院側は 24 時間 365 日、無人での予約受付が可能になった。名古屋市の「ごきそレディースクリニック」では院内での待ち時間を短くするためのサービス向上策として Medi Qube を導入。一般的に患者の待ち時間は大幅に短縮された。特に電話予約に関しては、病院側システム担当者の予想よりも多くの利用があったという。また、スタッフも院内で予約対応に追われなくなったため、カルテなどを事前に用意しやすくなり、業務効率も改善された。だれでも簡単に使える快適さは顧客満足度を向上させるソリューションサービスとしてこれからも注目されていこう。

### 導入決定のポイント

- それまでの Web (PC、モバイル) のシステムに、従来は Web との連携が難しかった“電話”を簡単に組み込むことができる。
- 電話を窓口に取り込むことで幅広いターゲットに 24 時間 365 日の予約受付を提供することができる。

### 導入の効果

- 電話なので PC や携帯電話がない家庭でも利用可能となった。
- 患者の待ち時間が大幅に短縮され患者サービス向上につながった。
- 予約対応が不要となったため、スタッフの業務負荷が軽減し業務効率が改善された。