

2023年6月5日

帝人ヘルスケア株式会社  
NTT コミュニケーションズ株式会社

## 帝人ヘルスケアと NTT Com、AI 自動音声対応による医療用酸素ポンベの注文受付 サービスを開始

～在宅酸素療法を利用する患者さんの利便性を向上～

帝人ヘルスケア株式会社（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：藤川 佳久、以下 帝人ヘルスケア）と NTT コミュニケーションズ株式会社（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：丸岡 亨、以下 NTT Com）は、在宅酸素療法（以下 HOT: Home Oxygen Therapy <sup>※1</sup>）で治療を受ける患者さんからの医療用酸素ポンベの注文電話を AI による音声で自動対応するサービスについて、2023年6月19日より開始します。従来のオペレーターによる対応に加えて、NTT Com の「COTOHA Voice DX<sup>®</sup> Premium<sup>※2</sup>」を活用した AI による自動電話対応サービス（以下 本サービス）を開設することで、帝人ヘルスケアのコンタクトセンターにおける電話対応の利便性を高め、利用者満足度のさらなる向上をめざします。

※1：慢性呼吸不全の患者さんが酸素濃縮装置、液化酸素及び酸素ポンベを用いて自宅で高濃度の酸素吸入をする治療法。厚生労働省によると、患者数は全国で約 18 万人いるとされる。

（参考）在宅酸素供給装置の保守点検事業者のための緊急・災害対応体制の整備に関する手引書

<https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000912670.pdf>

※2：コンタクトセンターの電話お問い合わせ業務を、対話型 AI エンジンが自動で対応するソリューション。問い合わせ内容のヒアリングから各種手続きなどの後続処理まで、まるで実際のオペレーターと電話で会話しているようなお客さま体験を維持しながら、ヒトを介さない一気通貫での自動化を実現する。

### 1.背景

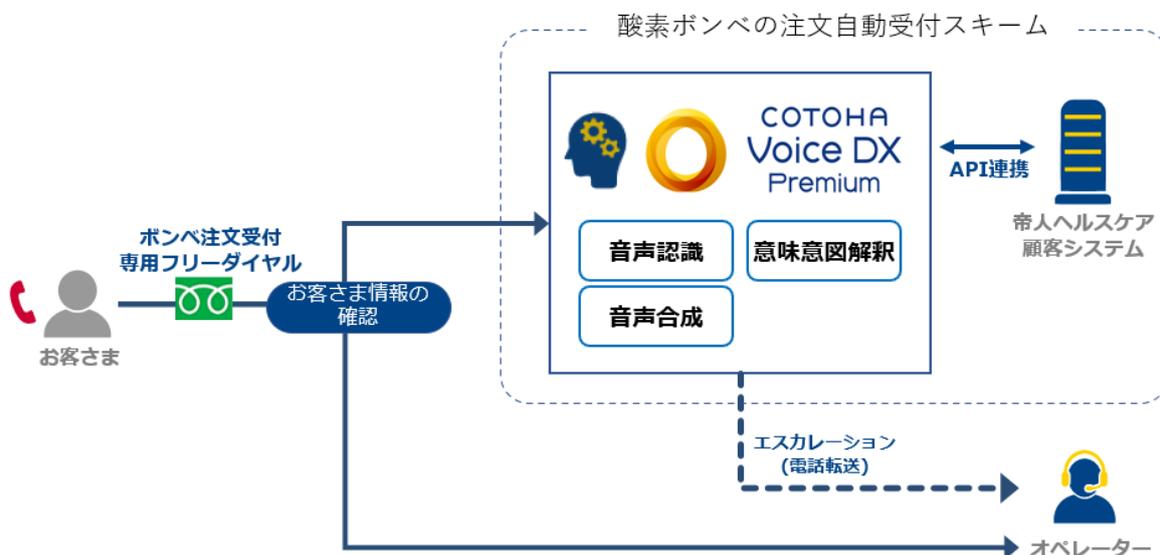
- （1）帝人ヘルスケアは国内における在宅医療のパイオニアとして、HOT で使用される医療機器のレンタル事業を展開しています。
- （2）NTT Com は、「Smart Customer Experience」を重点領域の一つとして推進しており、デジタルトランスフォーメーション(DX)によって顧客企業とお客さまの接点の強化をご支援しています。
- （3）HOT での治療を受ける患者さんは在宅時には酸素濃縮装置を用い、外出時や停電時には携帯用の酸素ポンベを使用します。帝人ヘルスケアでは酸素ポンベの注文受付のコンタクトセンター<sup>※3</sup>（平日 9:00~17:00）を設置し、受注対応を行っていますが、休日や長期休暇の前後などには、突発的に注文の電話が集中することがあり、電話口での待機時間が発生する事が課題となっていました。
- （4）両社は、このような課題を解決し、患者さんの利便性をさらに向上させるため、NTT Com の「COTOHA Voice DX<sup>®</sup> Premium」を活用した AI による受注対応の仕組みを開発し、2021年9月から「酸素ポンベの注文受付自動化」の実証実験を実施してきました。

※3：緊急を要する問い合わせや酸素ポンベの注文については、24時間365日対応の電話窓口にて対応。

## 2.本サービスの概要と特長

- (1) 電話でオペレーターが対応するコンタクトセンター（平日 9:00~17:00）に加えて、24 時間 365 日対応可能な AI による酸素ポンベの自動注文受付専用ダイヤルを新規に開設します。緊急時以外の注文であっても常時対応可能になることに加え、オペレーターが対応するコンタクトセンターの待機時間を短縮することによって、患者さんの利便性向上をめざします。
- (2) HOT で治療を受ける患者さんは高齢者であることが多いため WEB アプリなどのご注文よりも電話での発注を希望される方が大半です。本サービスでは音声合成機能<sup>※4</sup> や意味意図解釈機能<sup>※5</sup> を活用することで実際のオペレーターと電話で会話している感覚で注文をすることができます。
- (3) 本サービスと帝人ヘルスケアの顧客システムを連携させることで、AI による受注電話の受付から発注業務までの一連の業務を自動化することができます。また、音声認識機能<sup>※6</sup> を活用することにより自動で対応履歴をテキストデータ化し顧客システムに記録を残すことが可能です。

<イメージ図>



※ 4 : テキストデータを音声データに変換する機能。

※ 5 : 自然言語(テキストデータ)を理解(機械処理)し、次のアクションを実行するためのタスクを判定。

※ 6 : 音声データをテキストデータに変換する機能。

## 3.提供開始日

2023年6月19日(月)

#### 4.今後の展開

今後も両社は、本サービスの利用状況を分析して継続的な品質改善に取り組むとともに、医療用酸素ボンベの注文受付以外の患者サービスにも活用することで、利用者の治療継続や QOL 向上に、より一層貢献できるコンタクトセンターの実現をめざします。

---

帝人グループは持続可能な社会実現に向け、「環境価値」、「安全・安心・防災」、「少子高齢化・健康志向」の3つのソリューションによる価値を社会に提供し、「未来の社会を支える会社」になることをめざしています。

NTT ドコモ、NTT Com、NTT コムウェアは、ドコモグループの法人事業を統合し、法人事業ブランド「ドコモビジネス」を展開しています。「モバイル・クラウドファースト」で社会・産業にイノベーションを起こし、すべての法人のお客さま・パートナーと「あなたと世界を変えていく。」に挑戦します。



<https://www.ntt.com/business/lp/docomobusiness.html>

NTT Com は、事業ビジョン「Re-connect X<sup>®</sup>」にもとづき、お客さまやパートナーとの共創によって、With/After コロナにおける新たな価値を定義し、社会・産業を移動・固定融合サービスやソリューションで「つなぎなおし」、サステナブルな未来の実現に貢献していきます。



<https://www.ntt.com/about-us/re-connectx.html>