

新型コロナウイルスの影響による コール増対策のご提案（病院）

NTTコミュニケーションズ株式会社
2020年5月

**昨今の新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、医療機関のお客さまよりお電話受付業務における課題のご相談が増えております。
お電話の受付業務上で課題がございましたら、ご相談ください。貴院の状況をお聞きした上で、最適なソリューションをご提案いたします。**

- 予約変更のお電話が増加し、業務負担やお話し中が発生している。
- 一時的に電話診療専用窓口を作りたい。
- PCR検査の実施可否や感染を心配される方からの問い合わせが殺到している。
- 問い合わせの増加により、救急外来等の重要なお電話がつながりにくい。
- 関連施設などの、遠隔地でも電話を受けられるようにしたい。
- 診療体制変更、イベントや面会中止等の周知を音声ガイダンスでも行いたい。

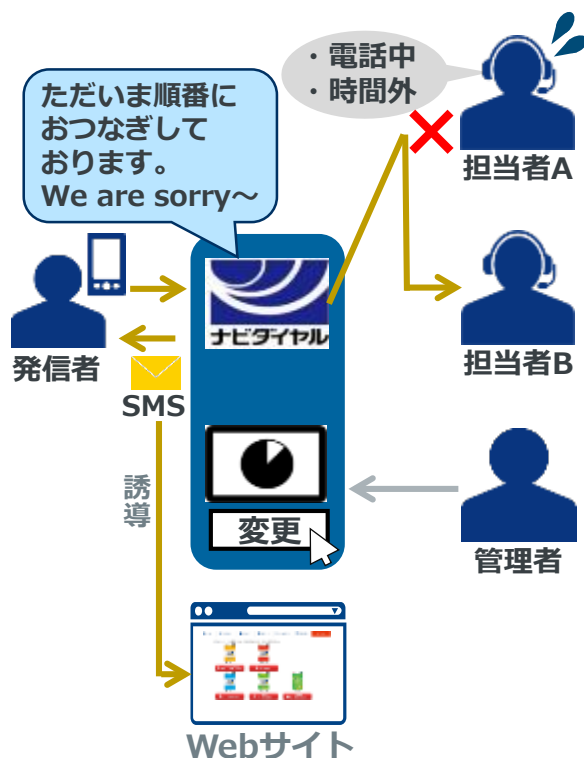
次ページより弊社ナビダイヤルによる解決例をご紹介します。

ナビダイヤルは、電話受付業務を高度化・最適化することのできる、主に企業向けの電話サービスです。



0570-△△△△△△

<ご利用イメージ>



繋がり易く！

- ・様々なルーティング機能で電話をより繋がり易くし、ビジネスチャンス（予約関連電話）を逃さない
- ・設備は二重構成。災害時は着信先変更でBCP対策可能

おもてなし

- ・お話中や時間外等、人で受けられない場合にガイダンスを送出、きめ細かな対応を実現。英語対応も可能
- ・ガイダンス送付中は通話料は無料

番号運用が楽

- ・全国どこでも同一番号で受付可能
- ・番号管理や移転の際の再周知に関わるコストを削減

分析→最適化

- ・Webを利用し、電話着信状況の把握と設定変更が可能
- ・受付体制最適化により人員削減等でコスト削減

通信費抑制

- ・通話料はフリーダイヤルとは異なり、発信者へ課金
- ・基本料金は月額1万円程度から

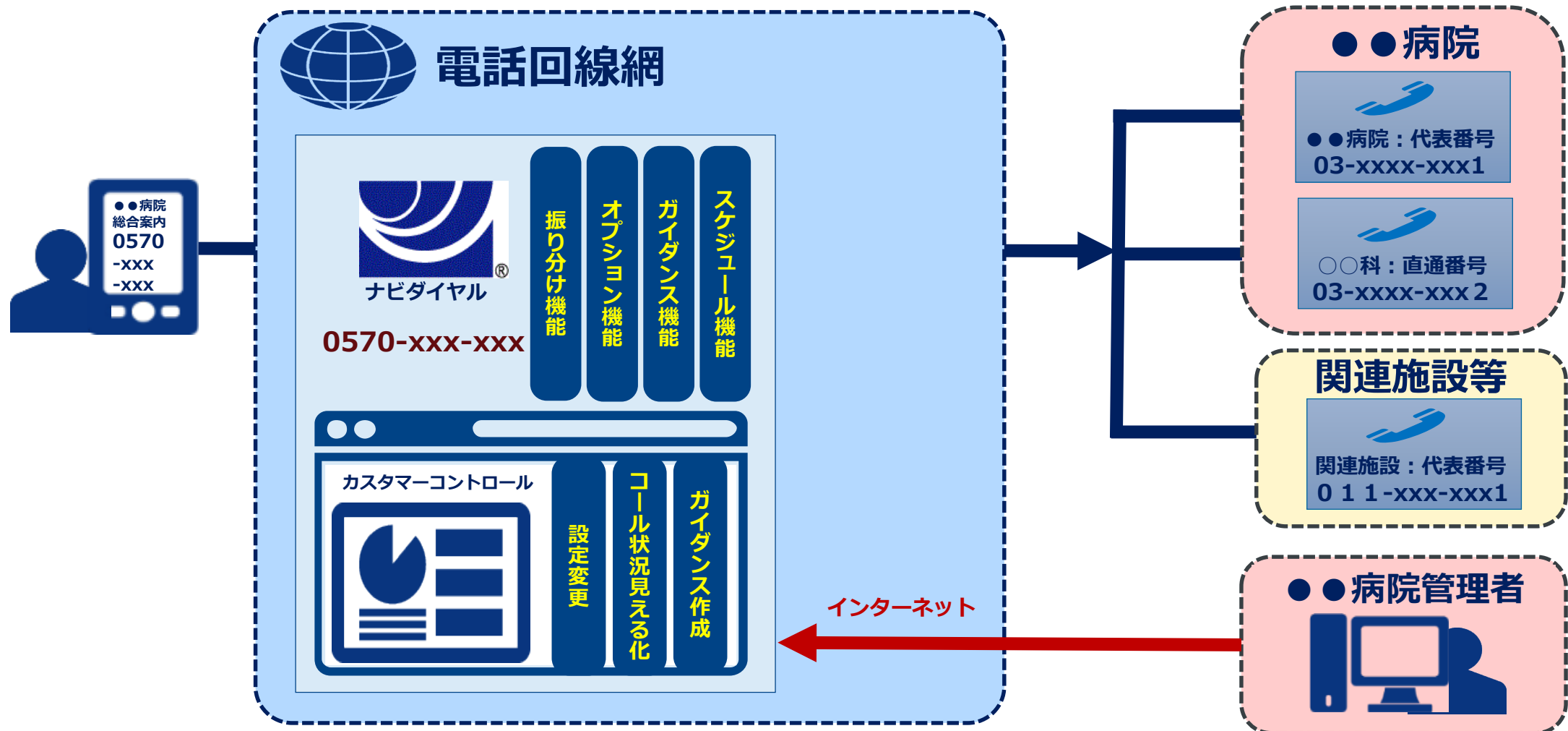
導入が容易

- ・電話回線や電話機器は既存のままでご利用可能
- ・お申し込みから最短5営業日ほどで開通

※050IP電話等、一部電話回線はご利用できません

※発信者に通話料金を通知するガイダンスが流れます。条件を満たせば削除も可能です。

- ナビダイヤルは電話回線網上でコールの振り分け、ガイダンス送出等の機能を行い、あらかじめ紐付けした一般電話番号（03～等）に接続するサービスです。
- ご契約者様のパソコンからWEB画面上で、ご契約中のオプションサービスの照会・設定・変更等を行うことが可能です。また、コール数や応答数などの利用状況を日別・時間別などで把握することが可能です。



- **ガイダンス送出中は発信者の通話料が無料。**
- 一般的に自社PBXのガイダンスではガイダンス中は発信者に通話料金が発生します。

- **コールの受付体制や各種設定をWeb上でリアルタイムに変更・設定することで柔軟で迅速な運用が可能。**
- **ガイダンスの作成はテキスト入力された文字を音声に変換しアップデート可能。**
- 自社PBXの場合、設定変更の度にベンダーへの依頼が発生し、時間と費用が掛かります。

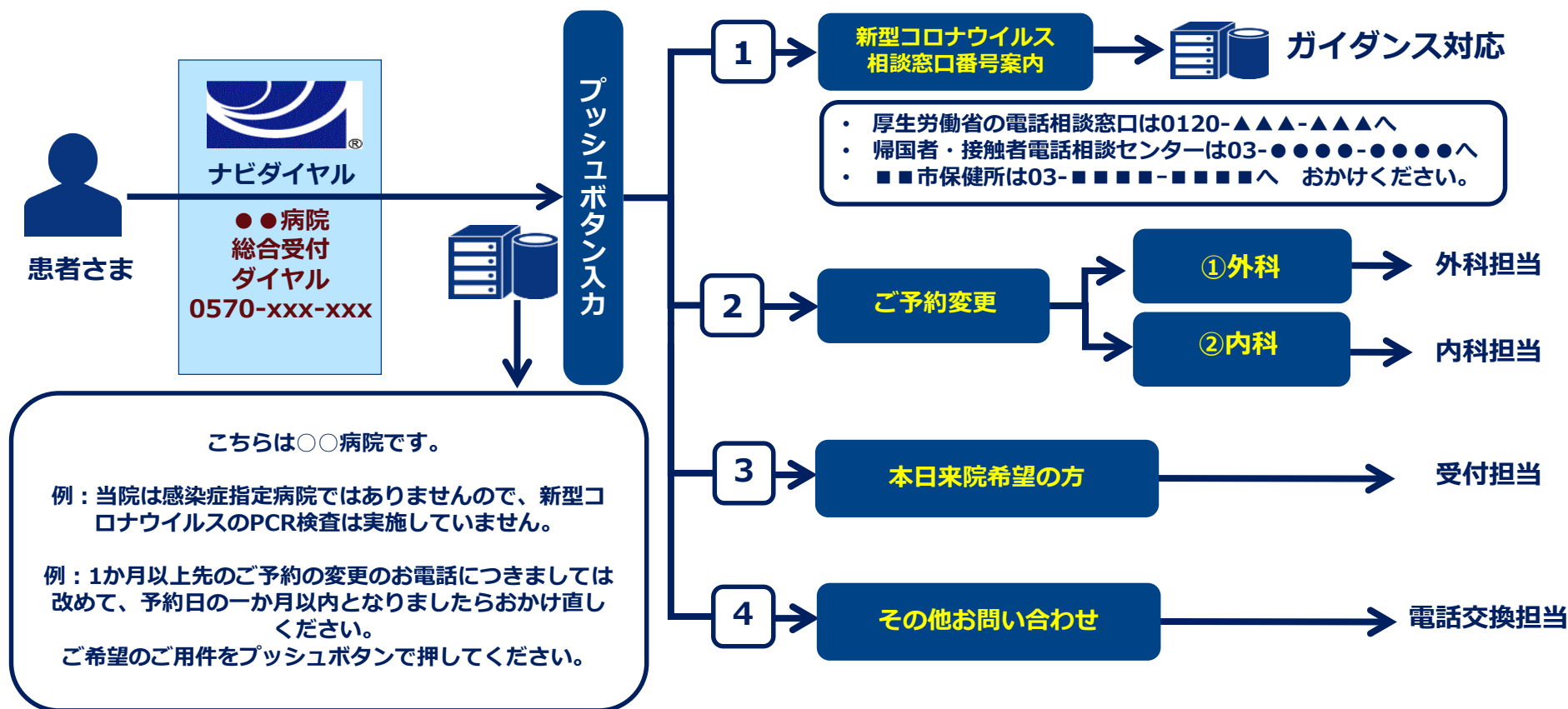
- **導入/運用コストが安価、月額 1 万円程度からご利用可能。**
- 自社PBXの場合、新たな機材の設置費用や更新/保守費用が高価になりがちです。

- **かかってきた電話の呼数や応対数の把握が可能。（集計/レポート機能）**
- 自社PBXの場合、最大回線数を超えたコール（話中数）は把握が困難であり、応答率や通話時間の集計等もその都度手作業で行う場合がほとんどです。

- **関連施設などの、遠隔地への振り分けが可能。（BCP対策にも有効）**
- 自社PBXの場合、専用回線や別途転送通話料等が必要です。

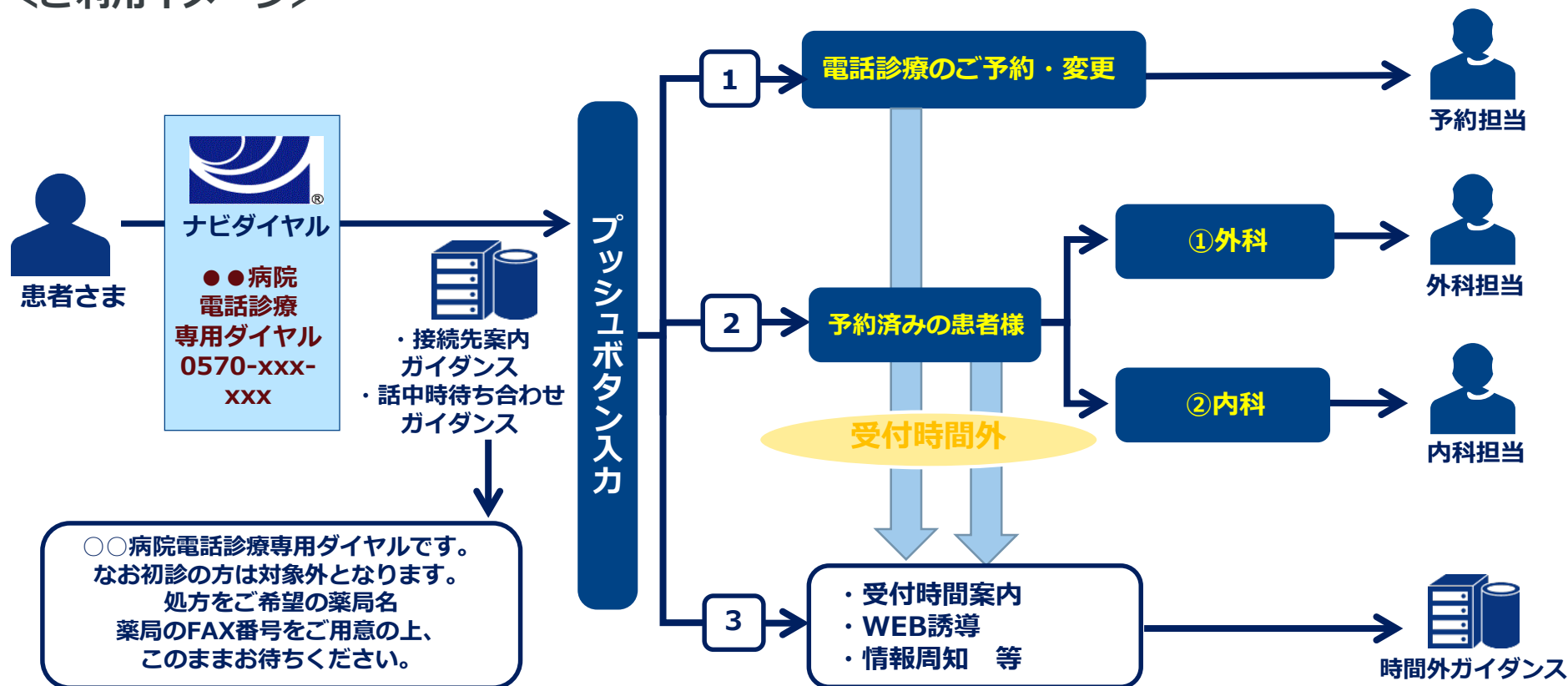
- 電話交換担当を通さず各担当に直接お繋ぎし、交換業務の稼働削減と各窓口のつながりやすさの向上が可能。
- 定型なお問い合わせはガイダンスでの完結も可能です。
- 接続前にガイダンスで確認事項の周知をすることで、用件違いのお電話や受付での確認時間の削減が可能です。
- 申し込みから最短一週間程度で利用可能、特設窓口として一時利用にも対応しております。

＜ご利用イメージ＞



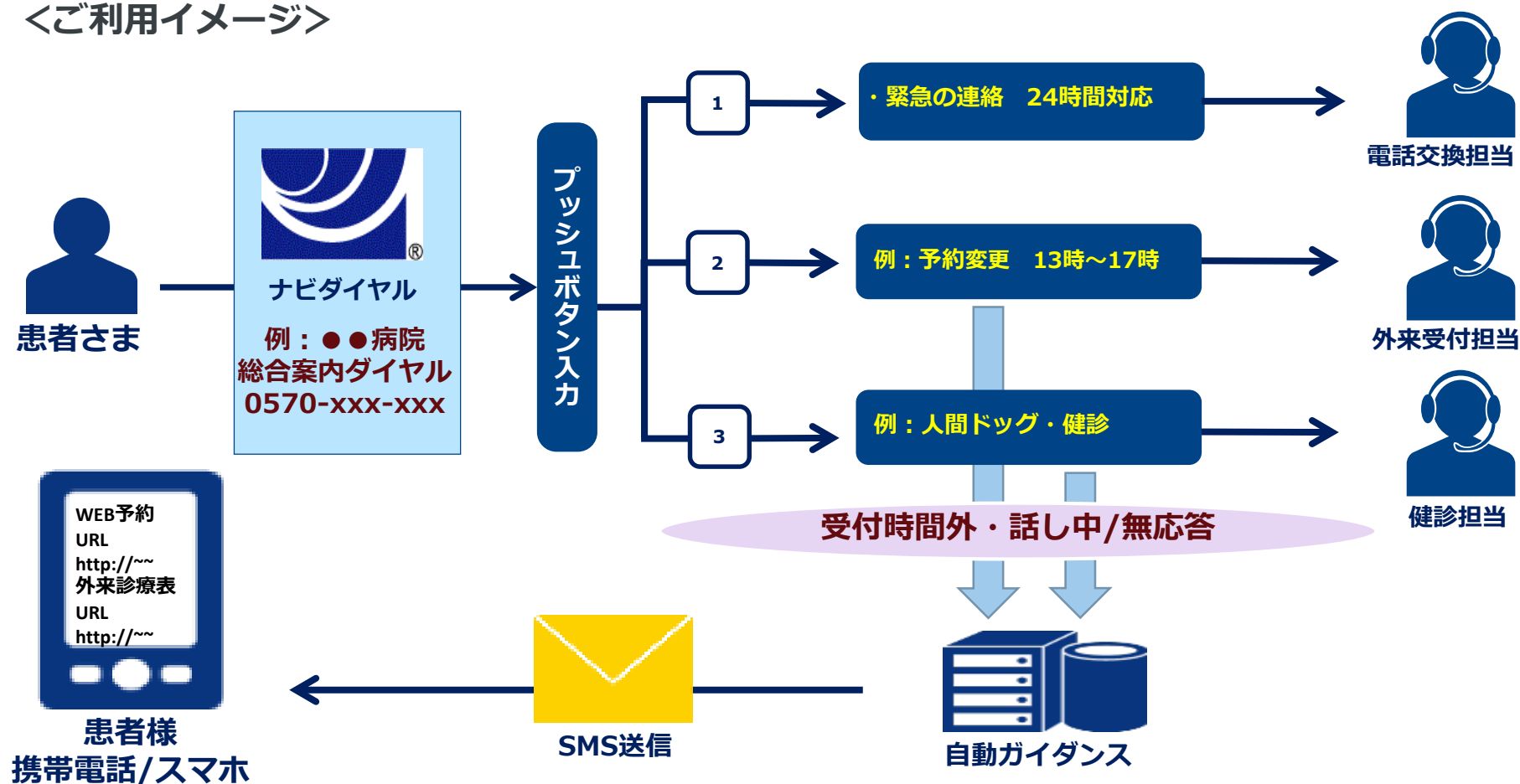
- 電話交換担当を通さず各担当に直接お繋ぎし、交換業務の稼働削減と各窓口のつながりやすさの向上が可能。
- 定型なお問い合わせはガイダンスでの完結も可能です。
- 用件ごとに受付時間を設定し、時間外の電話に対してガイダンスでのご案内が可能です。
- 接続前にガイダンスで確認事項の周知をすることで、用件違いのお電話や受付での確認時間の削減が可能です。
- 申し込みから最短一週間程度で利用可能、特設窓口として一時利用にも対応しております。

<ご利用イメージ>

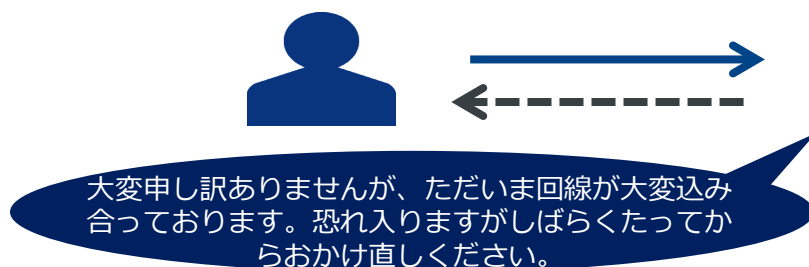


- 受付時間外やお話し中、無応答時にはご希望の患者様の携帯電話あてにSMS（ショートメール）を送信しWEBサイトへ誘導することで、自己解決を促すことが可能です。
- 御社WEBサイトでの自己解決率の向上により、お電話対応の業務負担削減ならびにお電話の繋がりさすさの向上が可能です。

＜ご利用イメージ＞



話中時ガイダンス



ガイダンス



お話し中発生



電話受付担当者

話中時待ち合わせ



待ち合わせ
ガイダンス



お話し中発生
回線が空き次第接続



電話受付担当者

話中時迂回



ナビダイヤル



お話し中発生



電話受付担当者

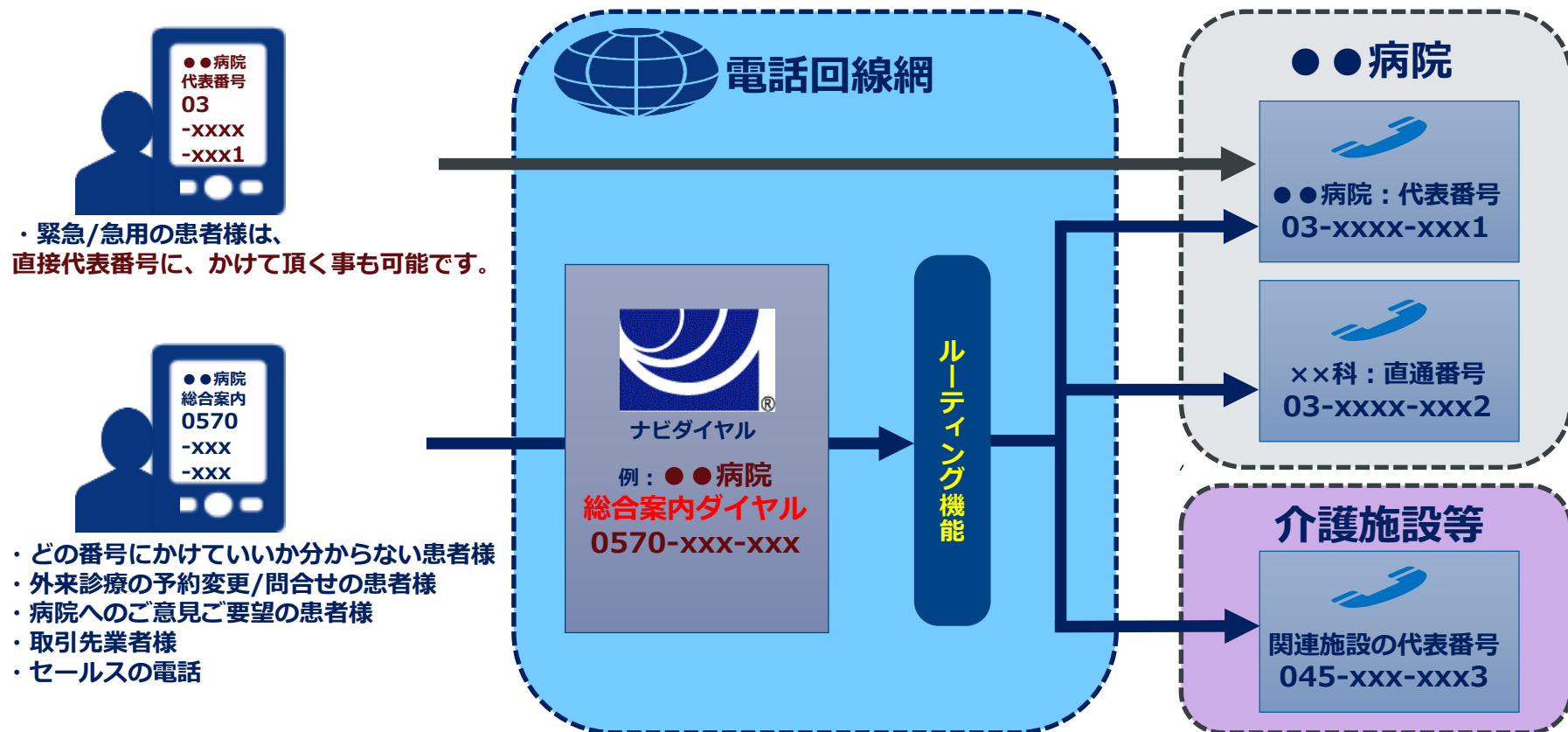


他の着信先へ迂回



例：総務課職員

- ナビダイヤルを利用しながら、既存の電話番号をそのまま利用いただくことが可能なので代表番号が変わってしまう訳ではありません。さらに既存の設備（構成、PBX）のままご利用いただけます。
- 着信先の電話番号があれば、遠隔の拠点にも振り分が可能です。BCP対策としての利用も可能です
- 病院でのご利用の場合、代表番号とナビダイヤルを併用で利用するのが一般的です。



参考：ナビダイヤル有効活用の為の番号周知について

①-1：ホームページでの掲載方法

トップページや診療案内ページ等への掲載により、ナビダイヤルへかけてもらいたい用件を誘導。ナビダイヤルが不安な患者様や緊急の方用に一般番号を併記するケースが一般的です。

例

 **病院**

- ・お問い合わせ
- ・診療案内や予約変更
- ・ご意見ご要望の方は


緊急の方は

総合案内ダイヤル
0570-XXX-XXX
03-XXXX-XXXX (代表)

①-2：ホームページお知らせ欄での周知方法

HPのお知らせ欄で、導入目的や利用方法を周知することで、ナビダイヤルの利用率や患者様満足度の向上が見込めます。

お知らせ・最新情報

例：1 ●月●日：ナビダイヤルを導入しました

●月よりナビダイヤルを導入しました。ナビダイヤルの番号にお電話いただくとご用件ごとにより振り分けて担当部署に直接つながる他、～の案内など一部内容によって自動音声での対応が可能となりました。

なお、従来の電話番号【03-XXX-XXXX】も今まで通りご利用いただけます。ナビダイヤルの番号は【0570-XXX-XXX】です。

これまで電話が混み合ってつながらない状況がありご迷惑をおかけしておりましたが、ナビダイヤルの導入で受診者様のストレスを軽減できればと考えております。

例：2 ●月●日：ナビダイヤルご利用案内

【0570-XXX-XXX】音声ガイダンスにしたがってお問い合わせ内容に合った番号を選択してください。なおガイダンス中の通話料は無料です。

・お問い合わせ健診については①番 ・診療時間やご予約の方は②番 ・当院へのご意見ご要望については③番
おかけの電話機から押していただくと直接担当におつなぎいたします。

②-1：その他：病院内配布物での番号周知方法

・診察券 ・予約票 ・領収書 ・診療明細書 ・パンフレットや広報誌 ・入院患者のご家族様向けの書類

ナビダイヤルの病院導入事例において、患者様が一番何を見て電話をするのか検討した際に、「診察券」や「予約票」を見て電話をすることが一番とのご回答が多数あり、診察券や予約票へのナビダイヤル番号の掲載が利用率向上に大変有効となります。

②-2：その他：番号周知方法

・NTT電話帳・googleマップ（～病院 電話番号で検索すると最上部に番号表示）・ポータルサイト（病院ナビ等）

NTT電話帳（ハローページ）への掲載については、ナビダイヤル契約時に弊社にて申し込み承り可能です。

googleマップ上で掲載される電話番号については、弊社にて既存の掲載番号の変更依頼を出すことも可能です。

ご紹介 トラヒックレポートでコール状況を見える化

背景・課題

- ・全体のコール数が分からないので人員配置の判断ができない

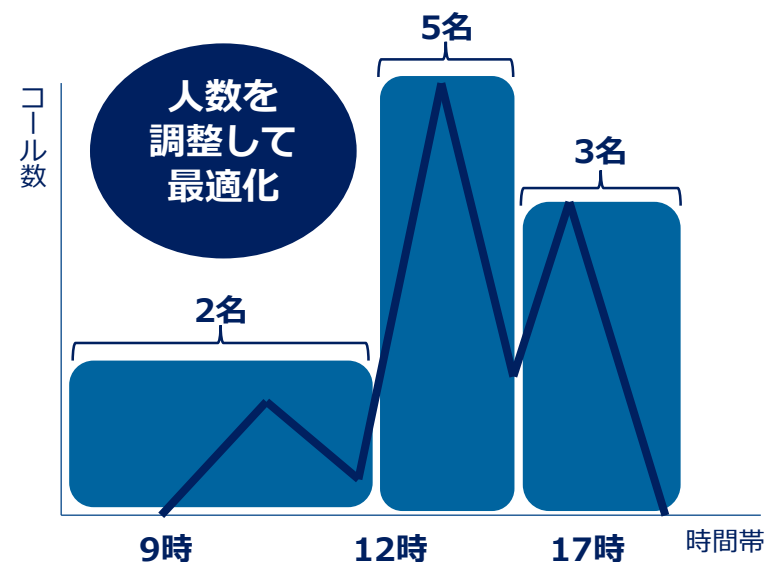
導入後効果

- ・今まで見えていなかった不完了呼を見える化。
- ・コールの集中する曜日や時間帯が判明。
- ・オペレータ稼働人数を最適化。
- ・混雑時間帯の待ち時間が軽減。クレーム減少。

Before



After



機能

コールを集計・分析した詳細データをご提供

サービス

トラヒックレポート

- ご契約者様のパソコンからWEB画面上で、ガイダンスの作成登録ができる機能です。
- 入力したテキストを音声合成により音声ファイル化し、カンタン・低コスト・スピーディにガイダンスの作成登録が可能です。

➤ 作成画面イメージ

作成ファイル名	:	時間外ガイダンス 1
音声タイプ	:	日本語
声の速さ(50~400)	:	100
声の大きさ(50~200)	:	100
声の高さ(50~200)	:	100
ガイダンス内容	:	お電話ありがとうございます。 こちらは、NTT、コミュニケーションズです。 誠に申し訳ありませんが、本日の受付は終了いたしました。 恐れ入りますが、平日、午前9時から、午後、17時の間に、おかけ直して頂きますよう、お願い致します。 またのご利用お待ちしております。

【注意】作成した音声ファイルの当サイト以外での商業利用、および出力された合成音声の2次利用を禁止します。

< 作成ガイダンス一覧 >

項番		作成ファイル名	作成日	ガイダンス内容	
1	照会	時間外ガイダンス1 (191KB)	2017/04/03	お電話ありがとうございます。こちらは、NTT、	試聴

ご紹介 ガイダンス機能利用シーン例

お話し中



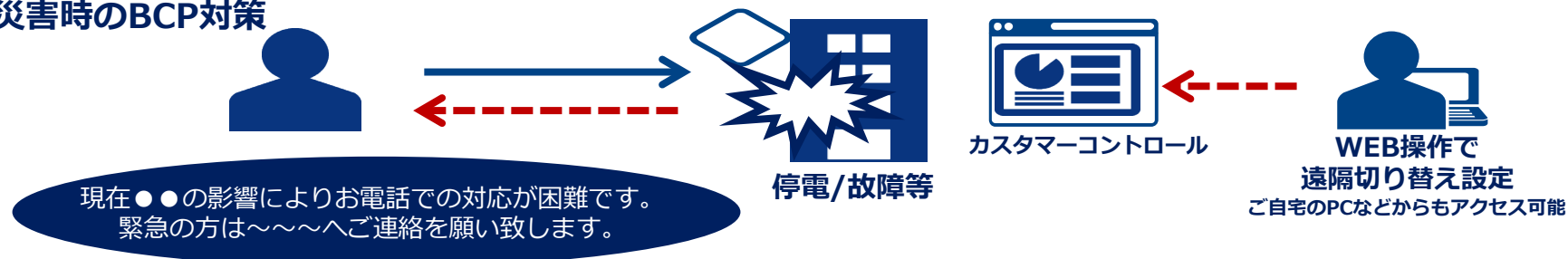
無応答



受付時間外



災害時のBCP対策



迷惑電話対策



WEB誘導



関西医科大学付属病院 様

[ページの先頭へ](#)



〒573-1191 枚方市新町2丁目3番1号
アクセスマップ

お問い合わせ先

[代表番号] 072-804-0101
[予約センター] 0570-050-881

診療受付時間

[初診・再診受付]
8:30~11:30

[再来受付機稼動時間]
8:00~17:00

[休診日]
第2、第4土曜日・日曜日・祝日
年末年始（12月29日~1月3日）

ご来院のみなさんへ

- ▶ 外来のご案内
- ▶ 入院のご案内
- ▶ 入院中の生活について
- ▶ 面会・お見舞いについて
- ▶ 診療科・部門一覧
- ▶ 特殊外来のご案内
- ▶ 看護ケア外来のご案内
- ▶ セカンドオピニオンのご案内
- ▶ 文書申込手続きのご案内
- ▶ 外来診療日程
- ▶ 疾患から診療科を探す
- ▶ がん相談支援センターについて
- ▶ 患者さんにお伝えしたいこと

関西医大病院について

- ▶ 病院長挨拶・病院理念
- ▶ 病院概要・沿革
- ▶ 学会認定施設
- ▶ 医療安全管理・病院感染対策指針
- ▶ クオリティ・インディケーター
- ▶ DPC病院指標
- ▶ 患者満足度調査結果
- ▶ 当院で実施されている研究について

医療関係のみなさんへ

- ▶ 地域医療連携部について
- ▶ 患者さんの紹介について
- ▶ PET-CT・MRI・CT依頼について
- ▶ 連携病院・登録医
- ▶ 研修会・勉強会
- ▶ 外来診療日程表（印刷用）
- ▶ 調剤薬局のみなさんへ

アクセス

- ▶ 館内マップ

お問い合わせ・窓口のご案内

各種書類・資料ダウンロード集

- ▶ （患者さん向け書類・資料）
- ▶ （医療関係者向け書類・資料）

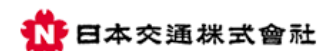
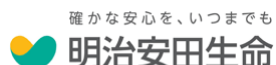
診療に関するQ&A

病院内施設のご案内

採用情報

プライバシーポリシー

様々な業種業態のお客さま、約2,500社にご利用いただいております。



※2018年3月末現在
※各企業・団体ロゴの権利/利用ルールについては、各お客さまのポリシーに帰属します。

初期費用

ナビダイヤル
工事費

サービス番号設定工事費 1,000円/ナビダイヤル番号ごと
着信電話番号設定工事費 1,000円/着信電話番号ごと

+

オプションサービス
工事費

音声認識プロンプトルーティング、オリジナルガイダンス、SMS送信サービス
をご利用の際に発生します
具体的な工事費はパンフレット等をご覧ください、お問い合わせください

月額費用

ナビダイヤル
基本サービス料金

タイプ1：IP Voice、.Phone、ひかりラインの場合 10,000円/ND番号ごと
タイプ2：一般回線の場合 10,000円/ND番号ごと + 1,000円/契約回線ごと

+

オプションサービス
月額使用料

オプションサービスごとに月額使用料が設定されています
具体的な工事費はパンフレット等をご覧ください、お問い合わせください

+

通話料金
(料金指定 または
迂回時差額負担利用の場合)

発信者回線の種別によって通話料金は異なります
具体的な工事費はパンフレット等をご覧ください、お問い合わせください

- お客さまのご利用形態により必要なオプションや料金は異なります。お客さまのご希望をお伺いしたうえで、お見積りをさせていただきますので是非ご相談下さい。
- 料金の詳細や無料オプションは弊社ホームページ、ならびに総合パンフレットでもご確認いただけます。

オプション名	オプション契約単位/備考		月額利用料（税別）
迷惑電話お断り	ナビダイヤルごと		30,000円
発信地域ルーティング	ナビダイヤルごと ※1契約で4つのルーティングをご利用になれます		1,800円
発信端末種別ルーティング			
発信局番ルーティング			
発信電話番号ルーティング			
入力指示ルーティング	着信先電話番号ごと ※ナビダイヤルをご契約しているすべての着信先電話番号にご契約が必要です		1,000円
受付先変更	ナビダイヤル番号、着信先電話番号、またはACDグループごと ※1契約で2つのサービスをご利用になれます		1,400円
時間外案内ガイダンス			
話中時迂回	ナビダイヤル番号、着信先電話番号、またはACDグループごと ※1契約で4つのサービスをご利用になれます ※迂回元ごとにご契約が必要です		1,600円
無応答時迂回			
話中時ガイダンス			
無応答時ガイダンス			
オリジナルガイダンス	ナビダイヤル番号ごと		900円
接続先案内ガイダンス	ナビダイヤル番号または着信先電話番号ごと		300円
SMS送信サービス	基本料	ナビダイヤル番号ごと	50,000円
	SMS送信料	1送信ごと	50円
話中時待ち合わせ	着信先電話番号ごとに		1,500円
オリジナルガイダンス登録	ナビダイヤルごと		2,000円
オリジナルガイダンス作成	ナビダイヤルごと		1,100円
トラヒックレポート作成ツール	ナビダイヤルごと		3,000円

- お電話の受付業務における課題、ご不明点、質問等ございましたら、ぜひ私どもにご相談ください。

お問い合わせ先 担当部署名	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 高度電話カスタマーセンター ビジネスコンタクト担当
業務内容	コンタクトセンター運営及び、企業のお客さまの通信分野における課題解決のご提案
部署紹介	私どもは、業種業態を問わず様々な企業のお客さまより数多くのお電話にまつわるお悩みのご相談をいただいております。 電話、メール、WEB提案ツールなどを活用したインサイドセールスでの営業活動により、お客さまにとって分かりやすく迅速で柔軟なご対応を目指しております。 長年のコンタクトセンター運営で培ったノウハウとサービス知識を基に、お電話受付業務における課題に対し、最適なソリューションをご提案させていただきます。
お問い合わせ電話番号	0120-506-996（土日祝を除く平日9時～17時） ※5/11～期間未定で新型コロナの影響により土日祝を除く平日10時～16時に短縮して受付しております。
お問い合わせメールアドレス	cc-info-vv@ntt.com