

医療特化型 予約管理サービス

メディカル革命 by GMO

IVR電話自動応答機能 ご紹介

時間はデザインできる
医療経営にイノベーションを
Design your time for your innovation

電話対応でお困りごとはありませんか？

電話が「いつも話し中」
というクレームが多い

受付スタッフが忙しく
接遇の改善が難しい

予約の変更、キャンセルの
電話対応に時間を取られる

受付業務が
ストップしてしまう



同じ質問に繰り返し回答し
ていて無駄が多いと感じる

診療時間外の
問い合わせにも対応したい

IVR電話自動応答機能とは？

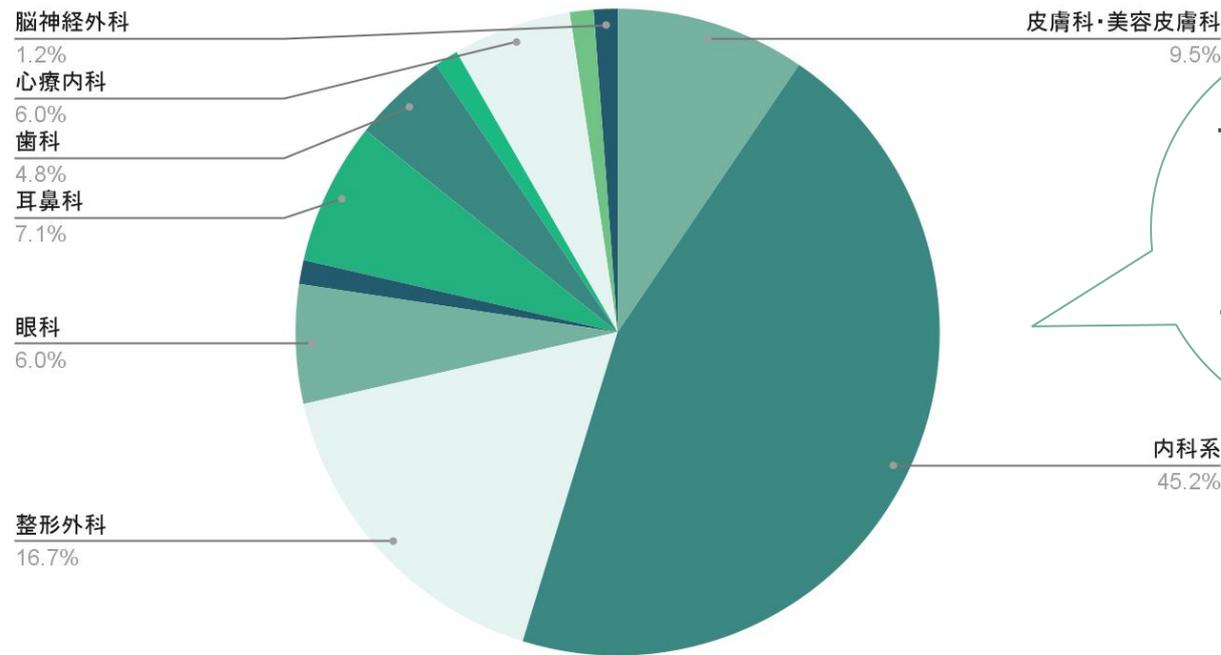
電話の応答をシステムが行い、自動音声で返答したり、電話を転送したりできる仕組みです。

番号：**050-XXXX-YYYY**



メディカル革命をご利用中のお客様でIVR電話自動応答を導入している診療科内訳 (2024年10月現在)

IVR電話自動応答機能をご利用中のお客様の診療科

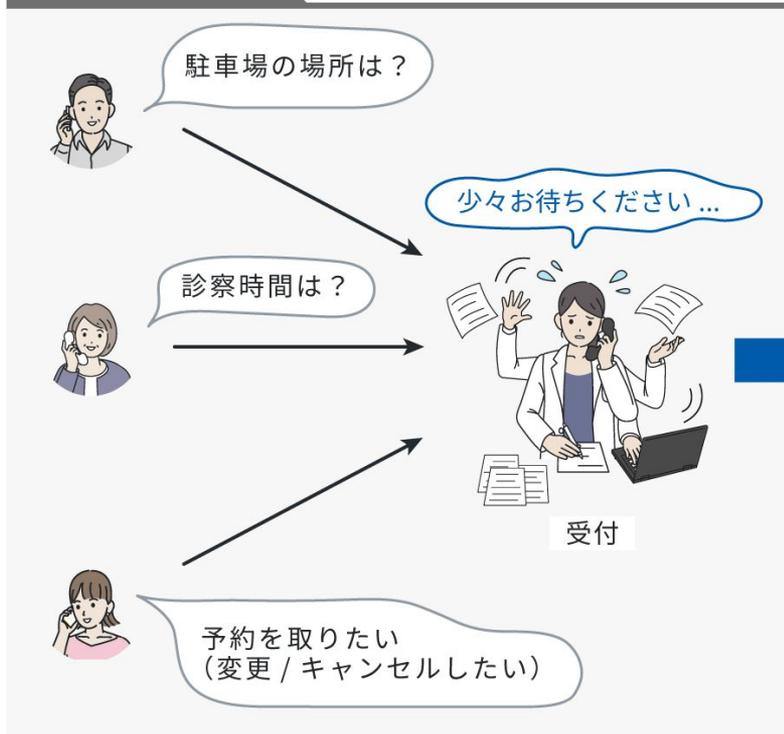


内科系(小児科含む)が多いですが、**整形外科・皮膚科・眼科・耳鼻科**でもご利用が増えています。

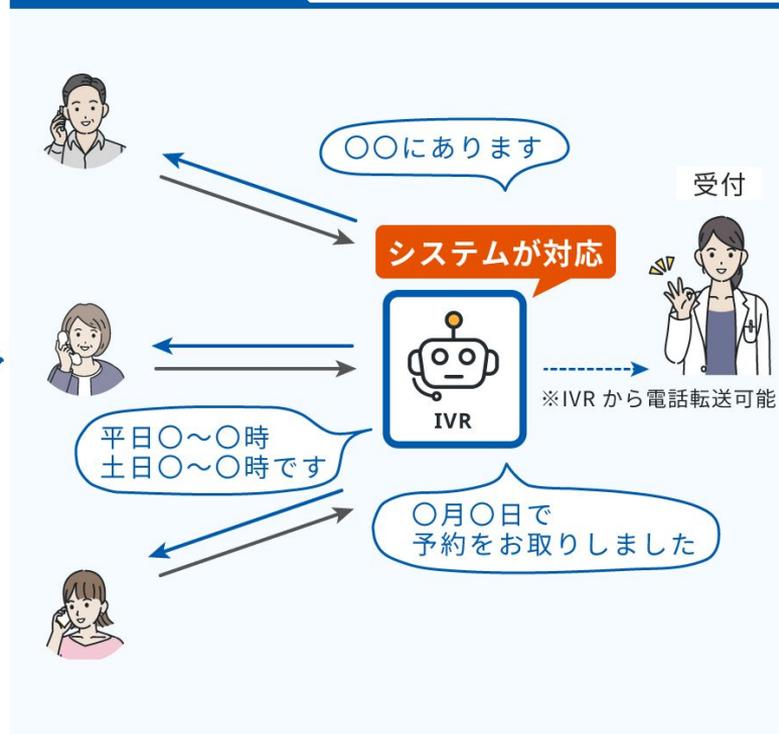
メディカル革命のIVR電話自動応答機能のご利用イメージ

IVR電話自動応答機能をご利用になると...

Before



After



機能の特長

4つのレスポンスタイプ

24時間自動音声案内



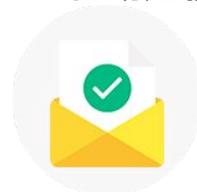
クリニックへの
自動転送



予約・確認・変更



予約用URL等を
SMS自動送信



自由に組み合わせて使える

特長1 電話分岐を自由に設計できる

A院 のケース 電話の一次対応

24時間自動音声案内



クリニックへの
自動転送



B院 のケース 予約受付代行

予約・確認・変更



予約URLを
SMS自動送信



C院 のケース 電話の一次対応＋予約受付代行

24時間自動音声案内



クリニックへの
自動転送



予約・確認・変更



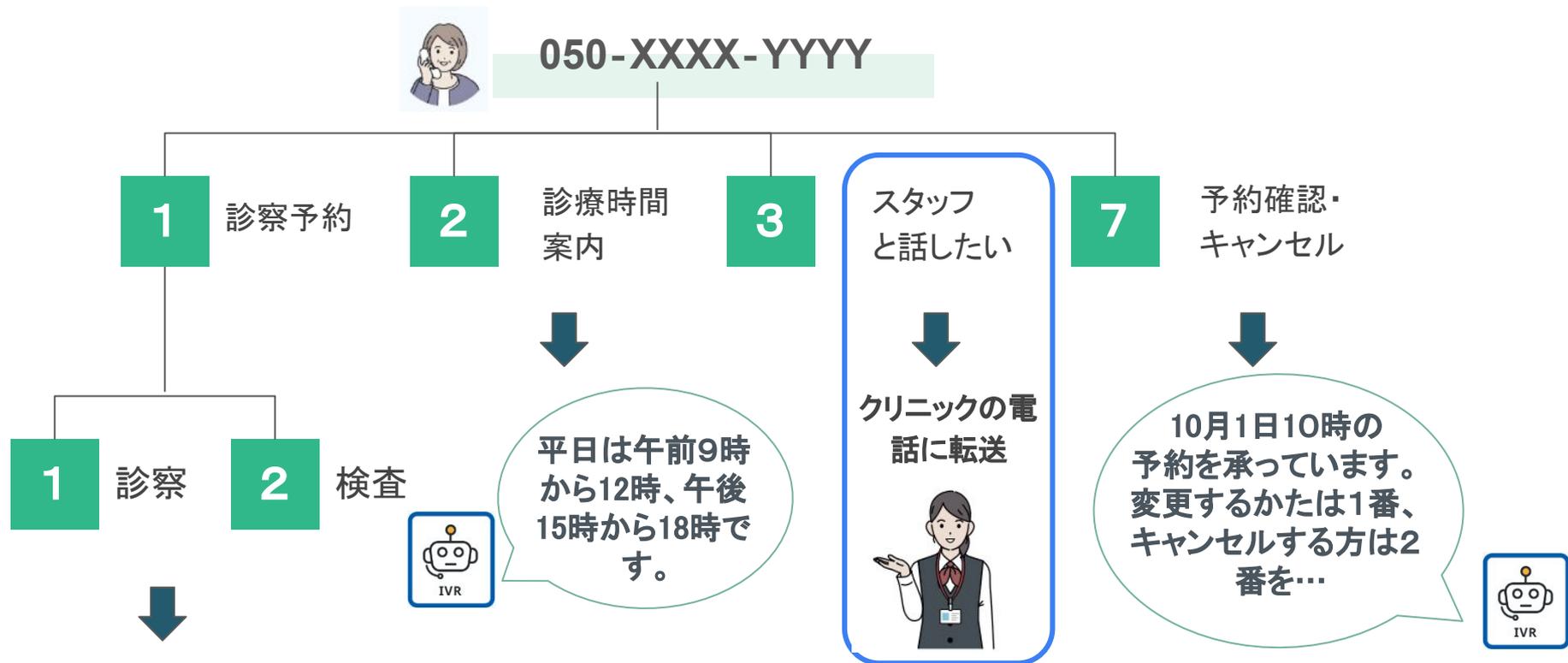
予約専用番号として
HPに掲載



最近、急増中の
ご利用パターン



特長2 電話の一次対応をシステムに任せられる



＼人が対応すべき電話にのみ対応／

特長3 アナウンス内容をクリニックで設定できる

季節ごとにガイダンス内容を変更する例



9月15日は
台風接近にい、
臨時休診となり
ます。

インフルエンザ
ワクチンの予約受
付開始は10月7日
からです。

年内は12月27日
まで診療します。年明けは
混みますので、年内の受
診をおすすめします。

9月

10月

11月

12月

＼HPの告知内容を電話でもアナウンス／

50回線まで
同時に受電可能

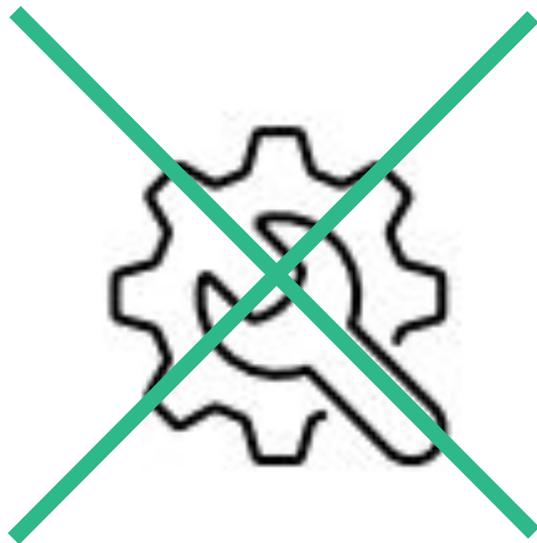
(クリニックの番号に転送した先で 話し中
の場合はつながりません)



24時間受付

＼つながらない不満を解消／

特長5 回線工事や機器設置が不要・職員様への操作説明不要



／すぐに開始いただけます／

電話対応テンプレートのご利用 で、IVR機能お申込みから弊社営業日の**最短3日**でご利用を開始いただけます。

ご利用開始までの **3** ステップ

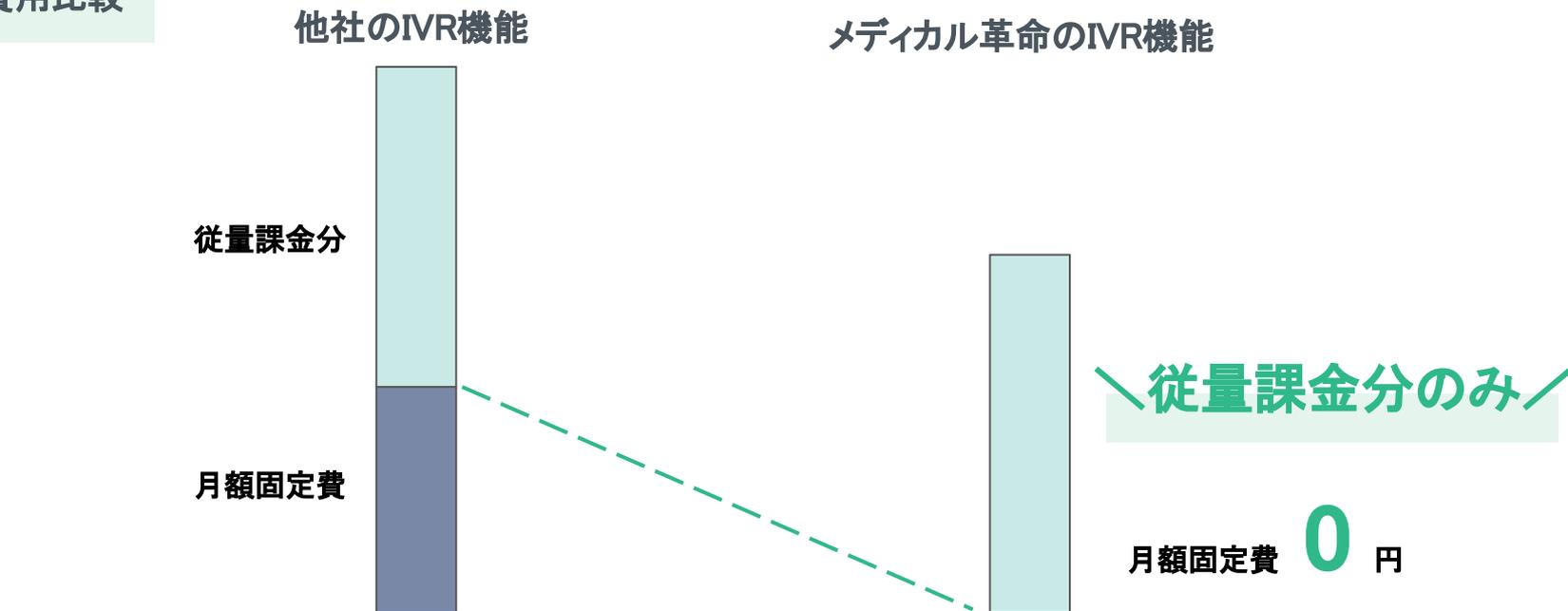


ご利用方法、設定についてのお問い合わせのご対応はサポートシステムで行わせていただきます。

月額固定費用はかかる？

いいえ、メディカル革命のIVR機能は**月額固定費は0円で、受電件数や転送通話時間に応じた従量課金制**。
他社サービスと比較しても、ランニングコストを低くおさえていただけます。

費用比較



初期費用 15万円(税抜)

月額費用 0円(従量課金)

- ・1受電につき **10円(税抜)**
- ・転送1分につき **10円(税抜)**
- ・SMS送信1通(70文字毎)につき **15円(税抜)**

※「050-」で始まる電話番号を1つ取得します。

※すぐに利用を開始いただけるように電話対応基本テンプレートを設定いたします。

※電話フロー図についてはお客様にご作成いただいております。

※転送先は固定電話のみとなります。

Case 1 予約専用電話として利用する例



整形外科クリニックの事例

2024年1月～2024年9月の平均ご利用料金

約 **3,000** 円/月

IVRご利用内容

- 診察、リハビリの予約受付・変更・キャンセル
- LINE予約のURLを転送

Point

IVRのご利用を開始された3年前は毎月のご利用料金は7,000円を超えていましたが、WEB予約、LINE予約のご利用を広めた結果、現在は費用を低くおさえることができます。

Case2

予約電話を再診限定で利用する例



心療内科クリニックの事例

2024年1月～2024年9月の平均ご利用料金

約 **1,800** 円/月

IVRご利用内容

- 再診の方の予約・確認・変更・キャンセル

Point

WEB予約では再診の予約のみ受付しており、IVRでも同じ設定にしています。
19才～91才の幅広い年齢層でご利用されています。

Case 3

電話転送 + 予約電話で利用する例



内視鏡内科クリニックの事例

2024年1月～2024年9月の平均ご利用料金

約 **13,000** 円/月 (転送通話料分を含む)

IVRご利用内容

- 診療時間案内
- 再診の予約・確認・変更・キャンセル
- WEB予約、LINE予約のURL転送

Point

クリニックの電話総合受付に活用されています。
もともと電話対応が多いクリニック様でしたが、IVR導入により、一次対応をすべてシステムが行うことで、職員の心理的負担が軽減できました。

費用対効果は？

一部の問い合わせの回答を自動化した効果をイメージしてみてください。

問い合わせ例	1日あたり 問い合わせ件数	1件あたり 所要分数	合計時間
 「診療時間を 知りたい」	15件/日	4分/件	60分
 「駐車場の場所を 知りたい」	20件/日	4分/件	80分
 「予約を取りたい」 「変更したい」 「キャンセルしたい」	20件/日	5分/件	100分

合計
240分(4時間)

時給 1500円とすると ...

**-6000円/日の
コストカット！**

POINT

上記以外にも予約の登録ミスによる機会損失や、
残業代など様々なコストをシステム化でリカバーできます。

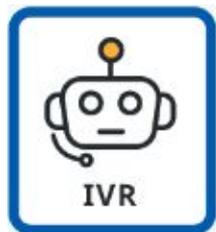
クリニックの番号をそのまま使える？

はい、お使いいただけます。NTTのボイスワープセレクト というサービスをご利用ください。



デモはありますか？

はい、ぜひ実際に電話をおかけいただき、お試しください。



IVR電話自動応答
デモ用電話番号

050-3188-1528

IVR電話自動応答機能を導入すると次のような効果も期待いただけます。

電話対応時間が軽減される

職員様の心理的負担が和らぐ

接遇の改善につながる