



つながる、お待たせしない電話窓口への刷新を実現し、患者CX向上を図る。

導入の目的: CX向上、業務効率化など

東海大学医学部附属病院 1975年の創設以来、安全かつ心温まる最善な医療を追求。時代に先駆けた新しい医学のあり方に挑戦する先進的な医療機関として、地域医療の中核的な役割を果たしている。

<https://www.fuzoku-hosp.tokai.ac.jp>

課題

「つながらない」「待たされる」などのクレーム解消に向け、電話窓口の刷新へ。

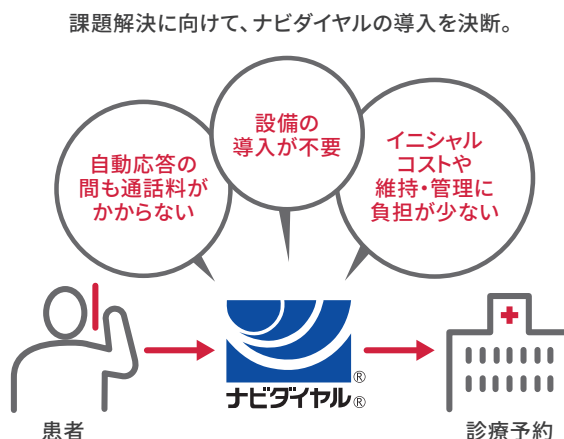
病院へつながる電話番号は代表番号のみで、電話が集中。患者からの改善要望はもちろん、電話窓口が機能しないことで弊害が生じていた。



対策

高機能なIVR※を評価しナビダイヤルを導入。まずは予約関連の電話に実装。※自動応答機能

設備の導入が不要で、コスト面での負担が少ないナビダイヤル。まずは、診療予約関連に実装し、患者に手間がかからないよう、シンプルな構成とした。



効果

初診予約では100%に近い取次率を達成。クレームゼロで患者CXを大幅に向上。

導入から1年以上が過ぎ、取次率や患者CXの向上など、満足できる効果を実感。データの可視化・分析もできるようになり、効果的な改善策も実行。



お問い合わせ

NTTドコモビジネスソリューションズ株式会社

〒108-8118 東京都港区芝浦3丁目4番1号 グランパークタワー
www.docomobs.com

- 記載内容は2025年3月現在のものです。
- 表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
- 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

NTTドコモビジネスソリューションズ株式会社は全国のお客さまへ営業活動を行うNTTドコモビジネス株式会社のグループ会社です。
※2025年7月、社名変更により、ドコモビジネスソリューションズはNTTドコモビジネスソリューションズに、NTTコミュニケーションズはNTTドコモビジネスになりました。

導入事例の詳細は、
こちらでご覧になれます。

