

介護施設の医療課題を解決するドクターメイト Genesys Cloud の導入で業務効率化、顧客満足度向上を実現

サービス導入からわずか1ヵ月で、オペレーション担当の半数以上が
業務の効率化を実感

東京ー2024年02月16日ー人工知能(AI)を活用したエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバル・クラウド・リーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:ポール・伊藤・リッチー)はこのほど、ドクターメイト株式会社(以下、ドクターメイト)の夜間オンコール代行™において、Genesys Cloud™が採用されサービスインしたことを発表いたします。



ドクターメイトは2017年12月の創業以来、介護施設向けに、チャットで医師に相談できるサービス「日中医療相談」を提供開始し、デジタルの力で入居者、入居者のご親族、そして介護施設のスタッフが抱える不安を解決してきました。そして2020年には「夜間オンコール代行」のサービスを提供開始し、介護施設の看護師に代わってドクターメイトの看護師が夜間オンコールの対応を行っています。

【導入背景】

ドクターメイトは夜間オンコール代行のサービスにて、Genesys Cloud を採用することで、さらなる顧客価値と安心感の向上を目指します。ジェネシスの導入前は、以前採用していたシステムとの連携が十分に機能せず、夜間でも属人的な対応が一部行われており、システムの安定性を担保するための運用保守対応についても課題を抱えていました。前年比200%の成長を続ける同サービスの「安定したシステム運用」を目指し、Genesys Cloud の採用を決定いたしました。

【ジェネシス導入のポイント】

夜間でも安定して電話が繋がる安定性を求めるドクターメイトにとって、東京、大阪各リージョンでそれぞれのセンターを設けているジェネシスが夜間メンテナンスの際も無停止でサービスを提供することができることは、非常に大きなポイントとなりました。また、柔軟にコールフローを組めることも、導入決定の決め手になりました。利用者さんの状況に関して同じ施設から再コールがある場合に、初回の電話を受けた看護師が再度電話を受けられるラストエージェント・ルーティングや、電話を取り逃さないためのコールフローを構築できる機能が評価されました。また同社にとっては、システム管理の内製化のしやすさや豊富なAPIもプラスになっています。今回のシステム構築は、2023年9月末に契約してから約2ヵ月で完了しました。こうした短期間でのシステム導入とコールフロー構築は、ジェネシスのプロフェッショナル・サービスによるワークショップを通じて Genesys Cloud に関する知見を習得し、同社内のエンジニアによって構築作業を進められたことで実現しました。

【導入後の変化】

2023年11月にジェネシスのサービスを導入した同社において、実際に「業務が効率化されたと感じる」と答えたオペレーション担当は半数以上にのぼる結果となりました。ジェネシスのサービスと同時にヘッドセットも導入したことで、顧客数の増加と業務量の増大にもかかわらず従来通りのサービス品質を維持できている他、オペレーション担当が会話に集中して対応できる環境が整ったなど、ポジティブな感想が寄せられています。さらに現在では、スクリプト機能のみならずインタラクションや通話録音の機能も活用中で、CRMの管理からコールセンター内の品質向上など、既存のシステムでは実現が難しかった部分まで容易に実行できるようになりました。

【導入に関するコメント】

今回の導入について、ドクターメイトのプロダクト開発グループ、執行役員の榎本 陽祐氏は次のように述べています。

「ジェネシスのサービスを導入してから1カ月が経った段階ですが、業務を行うオペレーション担当からはジェネシス導入に関するポジティブな感想が寄せられている状況で、導入の効果を実感しています。継続して活用することで、サービスの品質向上と業務の効率性向上、さらに安定したサービス提供を実現していけると確信しております。」

また、ジェネシス日本法人代表のポール・伊藤・リッチーは次のように述べています。

「ドクターメイト様において、新たに Genesys Cloud を採用いただいた事に感謝申し上げます。Genesys Cloud を通じて、成長を続けるドクターメイト様のサービスに安定性と利便性、そして今後のサービス拡大や顧客と従業員体験のさらなる発展の可能性を提供できることができ、大変嬉しく思っています。」

ジェネシスについて

ジェネシスは世界 100 カ国以上において、7,500 社以上の企業が顧客や従業員に最高の体験を提供し、ロイヤルティとビジネス成果の向上を支援しています。AI をコアに搭載したエクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォーム“Genesys Cloud”を通じて、ジェネシスはあらゆる規模の企業に CX の未来を提供し、スケールで共感的でパーソナライズされた体験を実現できるようにしています。クラウド・ネイティブの信頼性の高いオールインワンプラットフォームである Genesys Cloud は、適切なタイミングで正しい顧客体験を生み出し、企業の成長を加速するとともに、労働力のエンゲージメント、効率性、および運営の改善を促進します。詳しくは www.genesys.com/ja-jp をご覧ください。

©2024 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud, Genesys Cloud EX, GCNow and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシスクラウドサービス広報事務局(カーツメディアワークス内)

大木・馮(ひょう)・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: genesys@kartz.co.jp