



2025 年 11 月 27 日

株式会社アドバンスト・メディア

AI ボイスボット（電話自動対応）「AmiVoice® ISR Studio」が、ファストドクターに導入され、電話対応の約 83%を自動化 ～月 100 時間以上の問い合わせ対応業務を自動化し、業務効率化と対応品質向上を実現～

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木清幸 以下、アドバンスト・メディア）が提供している、電話対応を自動化し、誰もが簡単に始められる AI ボイスボット（電話自動対応）のクラウドサービス「AmiVoice ISR Studio（アミボイス アイエスアール スタジオ）」が、医療支援プラットフォームを運営するファストドクター株式会社（本社：東京都渋谷区 以下、ファストドクター）に導入され、業務効率化・対応品質の向上・組織運営の最適化に大きく貢献しました。

導入により、全国の薬局から受け付けている約 3,000 件/月の入電のうち、約 2,500 件（約 83%）を本サービスが対応し、月 100 時間以上の電話対応業務を自動化しました。

疑義照会 一次対応の自動化率



1ヶ月あたりの業務自動化



【導入の背景】

ファストドクターでは、「生活者の不安と、医療者の負担をなくす」をミッションに、約 5,000 名の医師をはじめとする豊富な医療リソースを活用し、救急往診・オンライン診療・在宅医療支援・自治体支援など多様な医療サービスを提供しています。

このような幅広い医療サービスを支える体制の一環として、ファストドクターでは、オンライン診療で提携する医療機関から事務業務の委託を受け、代表電話の一次受付を担うコンタクトセンターを設置しています。主なお問い合わせ内容の一つに薬局からの疑義照会があり、薬剤名や副作用の有無など、専門性が高く多岐にわたる内容が寄せられています。社会的なニーズの高まりと、サービス拡大に伴う診療件数の急増により、入電数は爆発的に増加し、特に感染症の繁忙期や年末年始など一時的に応答が追いつかない場面も生じ、受電体制の強化と業務継続性の確保が急務となっていました。

当初は社員による対応を中心に、一部外部リソースも活用しながら対応を進めていましたが、コストや応対品質、管理負荷の最適化といった観点から、より持続可能な運用体制の構築が求められるようになっていました。

【導入の決め手】

そのような中、持続可能かつ高品質な電話応対を実現する手段として、「AmiVoice ISR Studio」が導入されました。

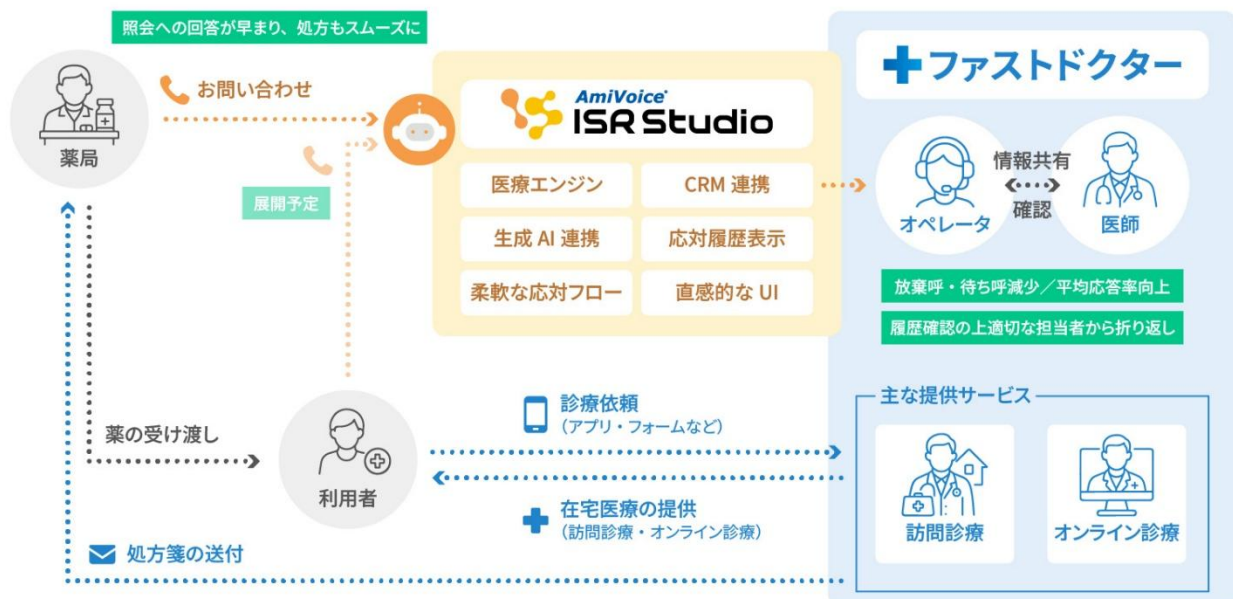
導入に際し、ファストドクターでは、複数のボイスボットサービスを比較・検討しました。医療向けの音声認識エンジンを搭載しており、単語登録なしで医療・製薬関連の専門用語を高精度に認識できる点が高く評価され、「AmiVoice ISR Studio」の採用に至りました。

さらに、リーズナブルな価格設定に加え、柔軟なカスタマイズ性や直感的な UI、生成 AI 連携により、誰でも簡単にボイスボットのシナリオを構築・運用できる点も評価されました。また、外部システムとのスムーズな連携が可能なため、将来的な拡張性が高い点も導入の決め手となりました。

【1 ヶ月で本格稼働展開】

業務課題と対象業務を明確にされていたことに加え、サービスの操作性の高さも後押しし、2025 年 6 月に開始した「AmiVoice ISR Studio」の PoC（Proof of Concept：概念実証）は非常にスムーズに進みました。PoC 期間中には、ファストドクターの要望を受けて医療エンジンを追加。1 ヶ月後の 2025 年 7 月に、全国の薬局からのお問い合わせに対し、「AmiVoice ISR Studio」による一次受付の本格稼働を開始しました。

オンライン診療領域において、薬局からのお問い合わせ一次受付に AI ボイスボットを活用するのは先進的な取り組みで、法的・セキュリティ面にも万全を期し、運用を開始しています。



【導入による効果】

2025 年 9 月には、約 3,000 件/月の入電のうち約 2,500 件を「AmiVoice ISR Studio」が応対し、約 83%の業務の自動化を実現しました。従来は、1 件あたりの応対に 2～3 分かかっていたため、月 100 時間以上の業務負荷が軽減されました。

受付内容は CRM に自動連携され、医師への確認を経て、オペレーターが折り返し対応を行います。問い合わせ内容は事前にテキストで確認できるため、詳細を把握した上で迅速に対応できるようになりました。

た。電話が鳴り続ける状況が解消され、オペレーターの心理的負担の軽減や、現場の業務効率化にもつながっています。

導入により、単なる業務効率化にとどまらず、より正確かつ迅速な受付体制の構築を実現しました。薬の受け取り体験を含むオンライン診療全体の顧客満足度が向上するとともに、薬局からの問い合わせ対応が円滑になることで薬剤師の方々の負担軽減にもつながっています。こうした連携によってオペレーターの業務負荷軽減と人的リソースの戦略的な再配置にも寄与しています。

薬局からの問い合わせに対する自動対応フロー



今回の取り組みは、「AmiVoice ISR Studio」の生成 AI を活用した柔軟なシナリオ設計と、スムーズな会話設計を実現できた点などが高く評価され、ファストドクター社内の AI 活用コンテストにて優秀賞（Most inspired Agent 賞）を受賞しました。現在、導入の成果が認められ、他部署への展開も進んでいます。

アドバンスト・メディアは、今後も「AmiVoice ISR Studio」を通じて、コンタクトセンター業界における業務効率化と生産性向上に貢献してまいります。

■ファストドクター、コメント

高齢化が進む日本社会において、医療ニーズが高まる一方、医療リソースの不足が喫緊の課題となっています。

私たちファストドクターは、この課題に対し、AI を活用した業務効率化によって正面から向き合っています。この度、「AmiVoice ISR Studio」を導入したことで、労働集約型の代表的な業務である、医療機関の電話対応業務を大幅に効率化することに成功しました。この取り組みは、他の医療機関においても広く活用できる可能性があると考えています。

ファストドクターは引き続き「生活者の不安と、医療者の負担をなくす」というミッションのもと、誰もが必要な時に必要な医療へ確実につながる社会の実現に挑戦してまいります。

ファストドクター株式会社 オンライン事業本部ドクターサポートグループ
グループ長 篠田 拓理様

■「AmiVoice ISR Studio」について

「AmiVoice ISR Studio」は、国内シェア No.1[※]の高精度な AI 音声認識 AmiVoice と、直感的に操作できる UI で電話対応の自動化を手軽に実現する AI ボイスボット（電話自動対応）サービスです。

用途に応じて「お客様番号」や「商品名」などの音声認識エンジンをユーザー自身で柔軟に作成できるほか、「氏名」「住所」などのエンジンも標準で用意されており、高精度な自動対応が可能です。シナリオ構築はノーコードで直感的に操作でき、ガイダンスや分岐、転送なども簡単に設定できます。クラウド型サービスと豊富なサンプルシナリオにより、短期間での導入を実現します。

コンタクトセンター業界における慢性的な人手不足への対応策としてボイスボットの活用が注目される中、2023 年のリリース以来、金融や製造、インフラ、医療など、幅広い業種のお客様にご導入いただいています。

<https://www.advanced-media.co.jp/lp/isr-studio/>

■ファストドクターについて

日本最大級の医療支援プラットフォーム「ファストドクター」を運営。約 5,000 名の医師をはじめとする豊富な医療リソースを活用し、救急往診やオンライン診療を通じた医療体制を構築しています。地域の医療課題や社会的ニーズに応える多様なサービスを展開し、医療機関や自治体と連携して地域医療を補完しつつ、生活者や企業には新たな医療アクセスを提供するという両輪で、持続可能な地域医療の実現に貢献しています。

<https://fastdoctor.jp/>

※出典：合同会社 ecarlate「音声認識市場動向 2025」音声認識ソフトウェア/クラウドサービス市場

以上

【会社概要】＜株式会社アドバンスト・メディア＞

- 代 表 者：代表取締役会長兼社長 鈴木 清幸
- 本 社：東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 42F
- U R L：<https://www.advanced-media.co.jp/>
- 設 立：1997 年 12 月
- 資 本 金：69 億 3031 万円（18,392,724 株）（2025 年 9 月末現在）
- 事 業 内 容：
◆企業および企業内のユーザーや一般消費者へ AI 音声認識アミボイスをサービス利用の形で提供する「サービス事業」
◆AI 音声認識アミボイスを組み込んだアプリケーション商品をライセンス販売する「プロダクト事業」
◆AI 音声認識アミボイスを組み込んだ音声認識ソリューションの企画・設計・開発を行う「ソリューション事業」

1997 年に設立。Interactive Systems, Inc.（米国）と日本語音声認識 AmiVoice を共同で開発し事業化。2005 年には、音声認識専門の企業として初の東京証券取引所マザーズ市場（現：グロース市場）に上場し、音声認識事業で日本で初めて通年ベースで黒字化を達成しています。

「HCI（Human Communication Integration）の実現」をビジョンに掲げ、人が機械に自然に意思を伝えられる「ソフトコミュニケーションの時代」を拓くべく、音声認識ソフトウェア・クラウドサービス市場シェア No.1（出典：ecarlate「音声認識市場動向 2025」）の音声認識 AmiVoice を主軸にした事業を展開。会議、医療、コンタクトセンター、建設・不動産、物流・製造などの領域特化型エンジンとして、幅広いシーンで活用されています。

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客さま
経営推進本部 広報グループ ・ E-mail : press@advanced-media.co.jp ・ TEL : 03-5958-1307	CTI 事業部 ・ E-mail : info@advanced-media.co.jp