

Press Release

報道関係者各位

平成28年11月17日

株式会社インテリム

株式会社U-NEXTマーケティング

インテリムとU-NEXTマーケティングが、 AIを用いたメディカルコールセンターの提供について協業を開始

株式会社インテリム（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：浮田 哲州、以下「インテリム」）と株式会社U-NEXT（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：宇野 康秀）の子会社である株式会社U-NEXTマーケティング（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下「U-NEXT マーケティング」）は、協業し会話や言葉を高い精度で認識、解析する人工知能を活用した「AI コンシェルジュ」を用いたメディカルコールセンターの提供を平成 28 年 11 月 17 日より開始いたします。

「AI コンシェルジュ」を用いると、企業などのコンタクトセンターにおける、問い合わせや商品の申込対応（受注）、販売などの業務の一部を人工知能により対応し、有人による応対量、応対時間削減を推進でき、コンタクトセンターの効率的な運営に寄与することが可能となりますので、医療・医薬品分野においても、低コストかつ高効率で 24 時間対応や多言語対応を実現できる可能性が広がります。そこで、患者様へより優れたサービスを提供するために、インテリムの臨床開発での経験とU-NEXT マーケティングのコールセンターの先端技術を融合し、「医療・医薬品におけるカスタマーサポートセンター（CSC）」、「AI コンシェルジュ」、「アウトバウンド/インバウンド」、「多言語」をキーワードとした新たな商品開発戦略を展開し、医療従事者、医薬品・医療機器企業やCRO（Contract Research Organization）：医薬品開発業務受託機関（もしくは受託臨床試験実施機関）、SMO（Site Management Organization）：治験施設支援機関およびMS（Marketing Specialist）：医薬品卸販売担当者等に向けて新 IT 時代のコールセンターサービスを提供してまいります。また、今回の新ツールを導入により、品質確保に加え、低コスト化することが可能となり、大学・研究機関関係者の皆様にもご利用いただけるサービスをご提供できると考えております。加えて、本サービスを韓国、中国、台湾等のアジア各国へも展開し、アジアでの人工知能新時代を率先してまいります。

■AI コンシェルジュ URL：<http://unext-marketing.jp/ai/>

1.背景・目的

超高齢化が進むに伴い、医療需要が高まる中、医療・医薬品分野におけるコールセンターの運営について、より的確な医療情報の提供や深夜休日対応など、医療機関や製薬会社などは患者様に対し、より良いサービス提供を行うことを求められています。

一方で、日本における労働力人口は減少傾向であり、薬剤師、看護師不足に加え、多様・複雑化する業務を限られたリソースで、かつ生産性・品質を向上させることが多くの最重要課題のひとつとなっています。

それらの課題を解決するためにインテリムは医療機関や医薬品・医療機器企業のニーズを取りまとめ、U-NEXTマーケティングはAIコンシェルジュ、コンタクトセンターの運用と精度向上を担い、企業の新しいソリューションとして本サービスをご提供することで、患者様にとって安心できる生活（QOLの向上）並びに医療現場の生産性・応対の品質向上に寄与したいと考えております。

2.概要

「AIコンシェルジュ」の活用により、コンタクトセンターのお問い合わせ受付等をAIに置き換え、自動応答や情報処理連携だけでなく、応対に伴って発生するシステムへの入力・登録業務などの事務処理を行うことが可能です。「AIコンシェルジュ」は業務の自動化により、大幅な生産性の向上やコスト削減が実現できるものとなっています。

<活用例1：被験者募集（治験）広告受付コンタクトセンター>

被験者募集（治験）広告の反響による治験参加希望や、お問い合わせを受け付けする際に、コールが集中しやすい時間帯に、応募者の方が、AIでの対応も選択でき、速やかに受付を行ったり、深夜や早朝などの営業時間外にも応答サービスを受けることができるようになります。

<活用例2：お薬相談室コンタクトセンター>

医療従事者や患者様向けに、お薬の成分や服用方法、お薬の添付文書に掲載されている副作用情報などのご質問をAIが自動で応答し、速やかに解決を致します。日本語のみに限らず、英語や中国語、韓国語の対応も選択できるようになり、国内外の様々なシーンで活用いただけます。

また、AIにて対応できない質問については、速やかに有人への応対へ切り替え回答できるようにシステムを組むことで、お問い合わせに対し、解決できるサービスをご提供させていただきます。

3.将来と今後の展開について

インテリムとU-NEXTマーケティングはコンタクトセンターのみではなく、アプリやチャット等の複数チャネルでの対応や、遠隔医療から介護まで、人とのコミュニケーションが発生する様々なシーンにおいての活用を提案していきます。