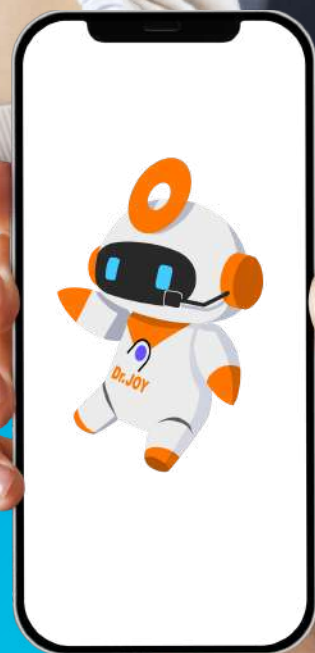


事務長！
休み明けの
午前が大変です！



病院特化の AI電話ならDr.JOY

病院DXアワード2025
優秀賞

リリース11か月で導入
97 施設

実務担当者53名の
業務改善実感
96%

はじめに

はじめまして。Dr.JOYの酒井と申します。

突然ですが、貴院では**電話対応の混雑に課題**を感じていらっしゃいませんか？

今回は、総合病院として日本で初めてAI電話を導入した湘南鎌倉総合病院での改善事例を通して、Dr.JOYのAI電話サービスについてご案内します。



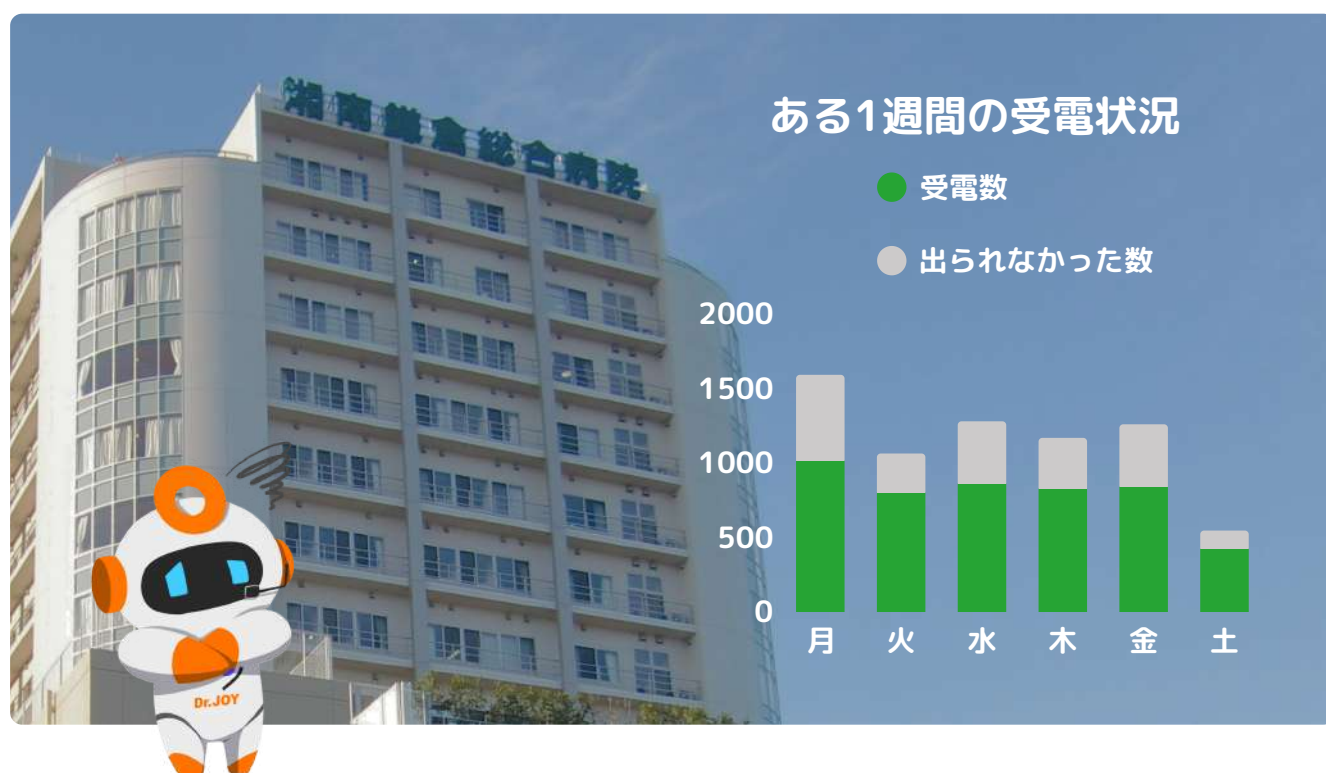
Dr.JOY株式会社
AI電話事業部 責任者

酒井 政次



総合病院の電話課題

湘南鎌倉総合病院では**1日平均1,250件**もの代表電話入電があります。事前調査では、そのうち**32%の電話に出られていない**という事実が明らかになっていました。



以前から「電話が繋がらない」という声が上がっていました。また、電話交換手が取り切れない電話を医事課や総務課職員がカバーするといった運用も発生しており、業務圧迫にもつながっていました。



湘南鎌倉総合病院
事務長 芦原 教之様

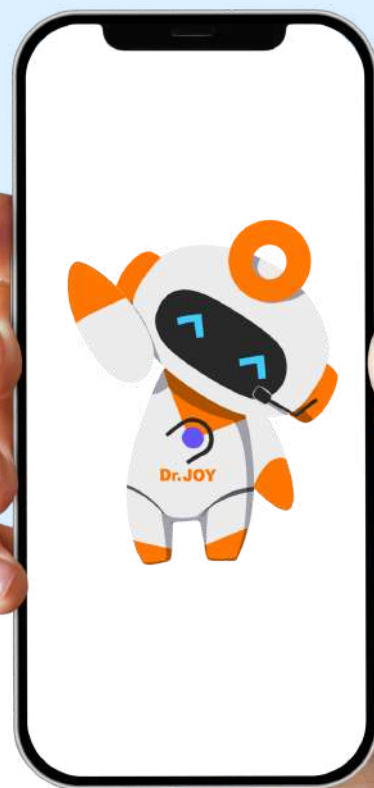
AI電話とは？

そこで、わたしたちは「AI電話」に目を付けました。

AI電話とは、顧客から電話があった際に**電話口で話す内容を理解**
し**人間の代わりに電話対応**してくれる仕組みです。

AI電話の特長

- ✓ 人間の自然な発話を認識
- ✓ 24時間365日休みなく対応
- ✓ 100回線 同時対応可能 ※



病院の業務を熟知したわたしたちなら
総合病院に特化したAI電話を開発することで
病院の電話の課題を解決できるのではないかと考えました。

AI電話を体験できます！

！実際に試してみてください！



診察予約シナリオ

(新規予約・変更・キャンセル・予約確認)



050-1807-7283

シナリオ
の流れ

問い合わせ内容の確認

診療科の確認*

氏名・連絡先の確認

終話

*デモ番号は下記の診療科に対応しています

内科	整形外科	リハビリテーション科	呼吸器内科	呼吸器外科
消化器内科	消化器外科	脳神経内科	脳神経外科	循環器内科
心臓血管外科	歯科口腔外科	小児科	皮膚科	泌尿器科
耳鼻咽喉科	産婦人科	呼吸器	消化器	脳神経

健診・人間ドック予約

デモ

050-1809-2780



疑義照会 (疑義照会・報告・その他問い合わせ)

デモ

050-1720-6659



地域連携 (予約依頼・資料請求依頼・FAX到着確認入院・転院依頼)

デモ

050-1720-1204



電波の良いところ
でかけてください



静かな環境で
かけてください



人に話するように自然
にお話してください

Dr.JOYの提案するAI電話

Dr.JOYのAI電話サービスは、

AIに電話内容のヒアリングをしてもらい、人間はAIの聞き取り内容を確認してコールバックするというスタイルです。

AIと人間が役割を分担することで、

受電率を改善しながら**人間の電話対応時間を圧倒的に短縮**したり、病院にとって**より重要な電話対応に専念**できるようになる仕組みです。

AI電話を利用した電話業務フロー

- 1 AI電話が24時間365日、
人間の代わりに電話の一次対応



予約の変更ですね
折り返し連絡します！



- 2 電話内容をテキスト・音声化し、
該当部署に振り分け



- ・氏名
- ・診察券番号
- ・電話番号
- ・用件 など

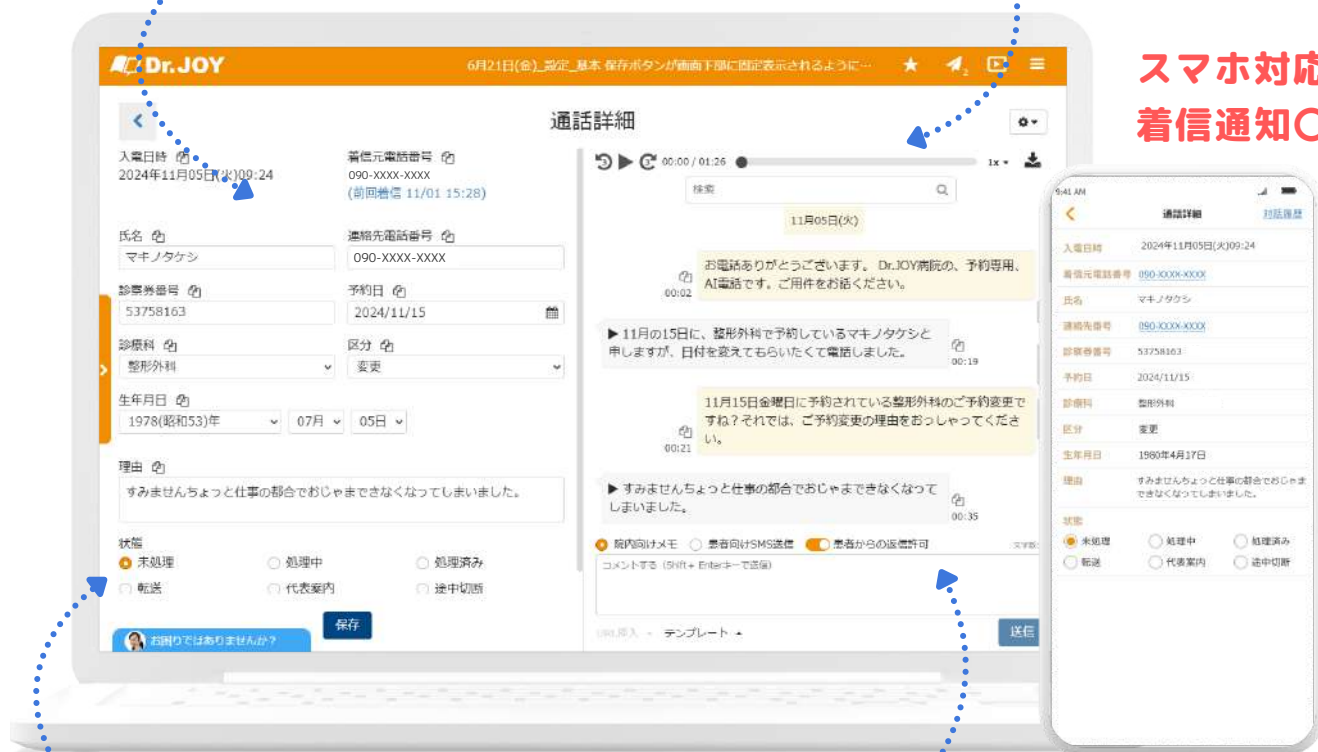
- 3 電話内容・電子カルテを確認して
SMS送信もしくはコールバック



通話内で聴取した情報を
AIが項目ごとに抽出

実際の通話内容が
音声とテキストで確認できる

スマホ対応○
着信通知○



ステータス設定で
電話対応の進捗管理

院内スタッフ・患者と
メッセージで連絡

- ☑ 通話音声の録音・文字起こし
- ☑ 診療科別など柔軟な絞り込み
- ☑ ショートメッセージでの連絡
- ☑ スタッフ間の情報共有

- ☑ 通話内容のリスト化
- ☑ 通話単位でのステータス管理
- ☑ メッセージテンプレート設定
- ☑ 通話レコードのCSV出力

💬 初日でも迷わず操作できた

湘南鎌倉総合病院 メディカルクラーク担当者様

Dr.JOYの操作は難しくなく、説明会の後に10分程度しか試していないが、AI電話運用開始日から迷わず操作できました。



実際に運用してみました！

湘南鎌倉総合病院では、まずは件数の多い「予約関連の電話」に絞って導入をしました。

その結果、AI電話が**1日平均9時間以上**絶え間なく電話対応を行い、総通話時間の大幅削減や予約数の増加にもつながりました。



AI電話が毎日9時間絶え間なく稼働

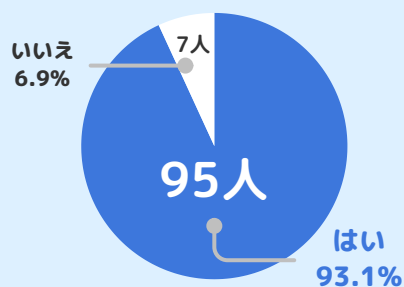
📞 **173** 件/日
🕒 **9.3** 時間/日

電話1件当たりの平均時間が短縮

運用前 運用後
10.5 分 ▶ **3** 分
最長：19分 / 最短：7分

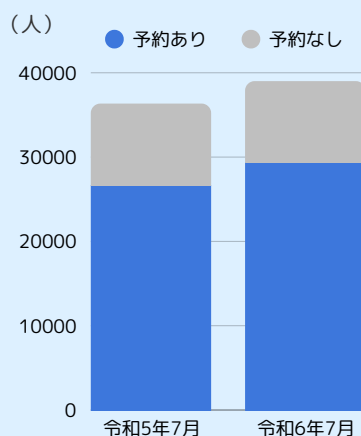
60歳以上を含めても
9割以上が問題なく終話

Q.AI電話との通話は問題なく完了
しましたか？



回答者数=102名（うち半数以上が60歳以上）

患者からの
予約数が増加



電話1次受け対応の
委託人員を削減



90 万円/月の
人件費削減に成功！

導入後インタビュー



こちらから
ご覧いただけます！



病院事務 電話交換室
北畑 麻衣子様

時間と心に余裕を持って、 情報の伝達ができるようになりました。

AI電話の導入前は、午前中の電話が特に多く、患者様の要望を聞くので精一杯でした。ヒアリングした内容を担当者と連携するのが、午後になることもあったんです。導入後は、iPadで患者様の問い合わせ内容を一目で確認できるようになったので、伝達内容の優先順位をつけやすく、余裕を持って対応ができています。



病院事務
メディカルクラーク課
鈴木 久美様

外来患者様からの思わぬクレームに、 心を痛める必要がなくなり感謝です。

窓口業務の時は目の前の患者様を優先しているため、鳴り続ける音や光り続ける電話機を見た外来患者様から「こうして電話を無視しているんですね。」と言われたことがあったんです。AI電話によって、そういった誤解を生むおそれがなくなったので、今では安心して外来の受付に集中できています。

広がるAI電話の活躍の場

サービス開始
11カ月で
97 施設

中部 12

信州大学医学部附属病院

社会医療法人財団 慈恵会
相澤病院

日本赤十字社 諏訪赤十字病院
Japanese Red Cross Society

医療法人 真生会
真生会富山病院
SHINSEIKAI TOYAMA HOSPITAL

一般社団法人
新潟県健康管理協会

一般財団法人
新潟県けんこう財団

松本協立病院
MATSUMOTO KYORITSU HOSPITAL

医療法人 仁徳会
徳高病院

特定医療法人社団 木島
やわたメディカルセンター
YAWATA MEDICAL CENTER

社会福祉法人 喜望 済生会支部
福井県済生会病院

岐阜大学医学部附属病院
GIFU UNIVERSITY HOSPITAL

医療法人 社団 和孝仁
芳珠記念病院
YASUKI KENIN HOSPITAL

近畿 14

大阪医科大学病院
OMPU Osaka Medical University Hospital

医療法人 徳洲会
八尾徳洲会総合病院

医療法人社団 済生会
蘇生会総合病院

医療法人
健昌会

西宮渡辺病院

西宮渡辺心臓脳・血管センター

医療法人 徳洲会
野崎徳洲会病院

おつこうへんすかアセスメント
多根クリニック

社会医療法人 愛仁会
井上病院

社会医療法人 愛仁会
井上病院附属診療所

社会医療法人 愛仁会
愛仁会総合健康センター

社会医療法人 愛仁会
カーム尼崎健診プラザ

運動器ケア
しまだ病院
SHIMADA HOSPITAL

中四国・九州・沖縄 25

公益財団法人 大塚記念倉敷中央医療機構
倉敷中央病院付属予防医療プラザ

社会福祉法人
済生会熊本病院
SAISEIKAI KUMAMOTO HOSPITAL

CHIKAMORI
近森病院

社会福祉法人 済生会支部
福岡県済生会二日市病院
地域医療支援病院・災害拠点病院

社会医療法人 仁愛会
浦添総合病院

社会医療法人 仁愛会
浦添総合病院 健診センター

医療法人 徳洲会
福岡徳洲会病院
Fukuoka Tokushukai Hospital

西田病院 医療法人 慈恵会
NISHIDA HOSPITAL

徳島大学病院
Tokushima University Hospital

社会医療法人 済仁会
セントラル・クリニック伊島

医療法人 聖峰会
田主丸中央病院

鹿児島医療生活協同組合
総合病院 鹿児島生協病院
基幹型臨床研修病院

鹿児島厚生連病院
KAGOSHIMA KOUSEIREN HOSPITAL

日本赤十字社 大分赤十字病院

地方独立行政法人福岡市立病院機構
福岡市民病院
FUKUOKA CITY HOSPITAL

福岡大学筑紫病院

公益財団法人 済仁会
いまきいれ総合病院

社会医療法人 同心会
西条中央病院
SAIJU CENTRAL HOSPITAL

社会福祉法人 聖マリアヘルスケアセンター

鹿児島市立病院
KAGOSHIMA CITY HOSPITAL

予防医学センター
Preventive Medical Center

医療法人 原川会
山陽病院

ちばなクリニック

中頭病院

中部徳洲会病院
Chubu Tokushukai Hospital

※2025年4月現在 ※導入準備中含む

ここまでは総合病院での診察予約の事例をご紹介してきましたが、続々と導入を決定いただく全国の施設様と試行錯誤を重ねる中で、活用シーンもどんどん広がっています。

北海道・東北 8



関東 38



AI電話の活用シーン



診察予約

2024年10月導入

浦添総合病院

病床数：約334床／外来患者数：約394名



インタビュー
映像はこちら

予約センターでの診察予約に活用。医事課スタッフや看護師を含めて電話対応を行っていたが、1日360件の電話取りこぼしが発生。電話が繋がらないから直接病院を訪れる患者が毎日3～4名発生していた。導入後は、電話が繋がるようになったほか、予約件数の増加や人員配備の調整など各方面で効果。



不応需件数（月）

6,160件 ▶ 290件

95% 減



応需件数（予約対応件数）

948件 ▶ 1,369件

1.5 倍



新規予約件数の増加

1.6 倍



外来患者数（月）

（前後3か月平均）

50 名増

“話したいことがすぐに話ができる かける側も受ける側もメリット”

これまで3～4回かけ直していた人も一回で済むようになり、電話をかける側のストレスが減少しました。AIがすべての電話を対応することで、応需件数が増え、新規予約が1.6倍に増加しました。



医療相談
医療連携支援室かけはし
副院長 蔵下様

“電話業務がチームワークになりました”

導入後は、内容確認が事前にできたり、単純な予約変更の対応から指導できるので新人スタッフでも1か月ほどで独り立ちできている状況です。スタッフ同士で話す機会も増え、一人一人のスタッフが個々の業務を完結するという形だった電話業務がチームプレイになった気がします。



医療相談
医療連携支援室かけはし
室長 喜納様

倉敷中央病院付属 予防医療プラザ



インタビュー
映像はこちら

コールセンターでの健診予約業務に導入。電話が取り切れない課題は以前から顕在化しており、ウェブ予約の推進などを行ってきたが直接的な改善にはつながらなかった。スタッフは受診者から直接不満の声を受ける機会も多く心理負担を感じていた。導入後は、受電件数・受電率の改善や、スタッフの心理負担の軽減などの効果が得られた。

✓ 受電率・受電件数

1.2 倍

✓ 平均 電話時間

約 1/3

運用前 平均約10分

運用後 平均約3～5分

“もうAI電話なしの状況には戻れません

導入後は受電数だけでも1.5倍程度に増えました。また、代表電話に電話を掛けられることが減ったり、Web予約を本来の目的で使うことができるようになるなどクレーム件数も激減しました。



予防医療プラザ
部長 山下様

“「電話が繋がらない」という声が本当になくなった

AI電話は今まで取れていなかった電話も全て取るため、同じ体制で処理できるか不安でした。しかし、実際には電話内容を事前に調べて対応できるため、時間短縮が圧倒的に進み、入電が増えても業務量は変わりませんでした。



健診コーディネート課
班長 福田様

ユアクリニック秋葉原

インタビュー
映像はこちら

クリニックで初の活用事例として、診察予約業務に導入。以前は3人体制の受付で電話と外来対応を行っていたが「電話が繋がらない」声が多数寄せられ、電話対応中の受付滞留も課題となっていた。導入後は、受付体制変更を行い電話課題が改善した。

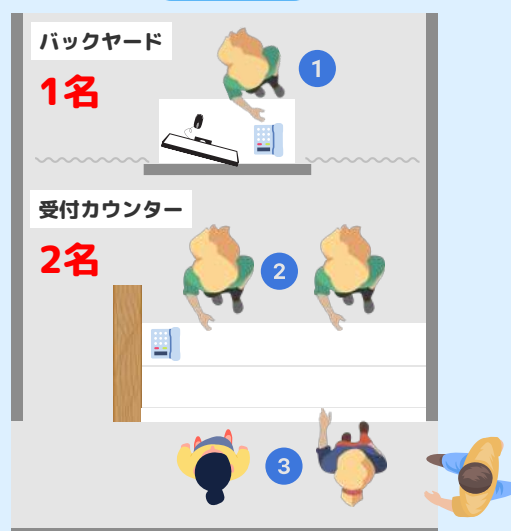
受付の体制変更イメージ

BEFORE



- ① ② 2名が受付対応、1名が電話対応している際に、もう1回線鳴ってしまった場合、患者を待たせるか、電話を待たせるかを選択する必要があります。

AFTER



- ① AI電話入電への折り返しに専念できる
② 架電者や目の前の患者を待たせているというプレッシャーからの解放
③ 電話対応に待たされない

顔を見ながらご挨拶
できるようになった

電話がかなり減った実感があり、外来業務はよりスムーズになったと思います。

クラーク様

シナリオのシンプル化
で電話完了率の向上

シナリオのシンプル化の提案を通して、患者さんにも喜んでいただけたというのは本当に良かったです。

院長様

小山記念病院

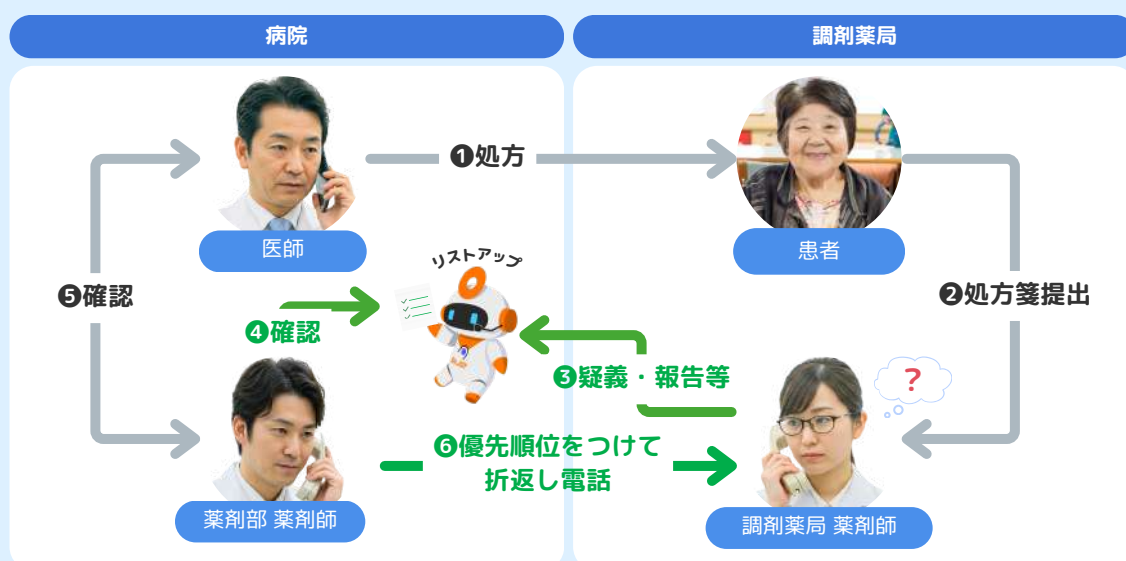
外来患者数：約870名／病床数：約224床



インタビュー
映像はこちら

以前は7,000件の入電に対して、4,300件しか電話に出られないなど、電話が繋がらない課題が顕在化していた。診察予約業務、疑義照会業務にAI電話を導入。疑義照会業務では、近隣薬局から薬剤部への疑義照会、報告、その他問い合わせ窓口としてAI電話を活用。専用のダイヤルを案内し、薬局担当者からの電話をAIが対応することで、電話問い合わせの効率化が実現。

周辺薬局を巻き込んだAI電話ネットワークを構築



ネガティブな意見もなく導入でき業務負担も軽減

着信音が鳴らなくなったことが一番の違いです。電話を受ける手間が減っている分、その分集中が持続すると思いますので、業務効率としても上がりました。



薬剤部課長
榎戸様

緊急性の高い電話に優先的に対応してもらえる

導入前は電話がつながらないことが多く、時間を空けてかけなおす形をとっていました。導入後は電話がつながるようになっただけでなく、緊急性の高い電話とそうでないものを報告し、緊急性の高いものを優先的に対応してもらえるようになりました。



さつき薬局本店
薬剤師 佐藤様

53名の実務担当者のアンケート結果

Dr.JOYでは、2025年1月に導入病院担当者を対象にアンケートを実施しました。

業務改善の実感

96%

コストパフォーマンス実感

81%

導入して良かった点TOP5

- 1位 入電内容の把握が容易になった
- 2位 電話業務の効率化ができた
- 3位 スタッフの負担が減った
- 4位 他業務に集中できる時間が増えた
- 5位 患者対応の質が向上した

患者

ホスピタリティ向上



- ✓ 必ず電話がつながる
- ✓ 受付時間外でも通話できる
- ✓ 電話で待たされない

AI電話を導入してから 電話に関するご不便の声が減った

これまで解決が難しかった「繋がらない」「保留が長い」といったお客様の声が、AI電話の導入後にはなくなりました。



湘南鎌倉総合病院
ホスピタリティ推進室
鷺塚 英子様

現場スタッフ

業務効率向上 / 心理負担軽減



- ✓ 差込電話がなくなる
- ✓ 電話時間の短縮
- ✓ 電話業務のストレス軽減

外来に集中して対応できたり、緊急度の 高い問合せを優先できるようになった

業務スケジュール通りに計画的に仕事ができるようになりました。また、事前に問い合わせ内容を把握することで対応が効率化しました。



湘南鎌倉総合病院
メディカルクラーク
ご担当者様

病院・医療機関

病院ブランド・売上向上



- ✓ 電話の評価・口コミ改善
- ✓ 機会損失の防止
- ✓ 働き方改革に寄与

将来の人手不足に備えるための 医療DXの第一歩と考えています

これまでは機会的損失と残業コストが発生していましたが、AI電話導入による業務変革により、病院経営への貢献が実現しました。



湘南鎌倉総合病院
事務長
芦原 教之様

当社の導入の強み

導入コンサルタントの鈴木です。

がん診療連携拠点病院の地域連携室での10年間の勤務経験を活かして、AI電話の導入サポートを行っています。

Dr.JOYのスタッフには、私のように**元医療従事者のコンサルタント**が多く在籍します。医療機関の業務特徴や文化を熟知したスタッフが、**各病院の運用体制や課題感にフィットするようなオーダーメイドのAI電話**をご提案しますので、安心してお任せください！



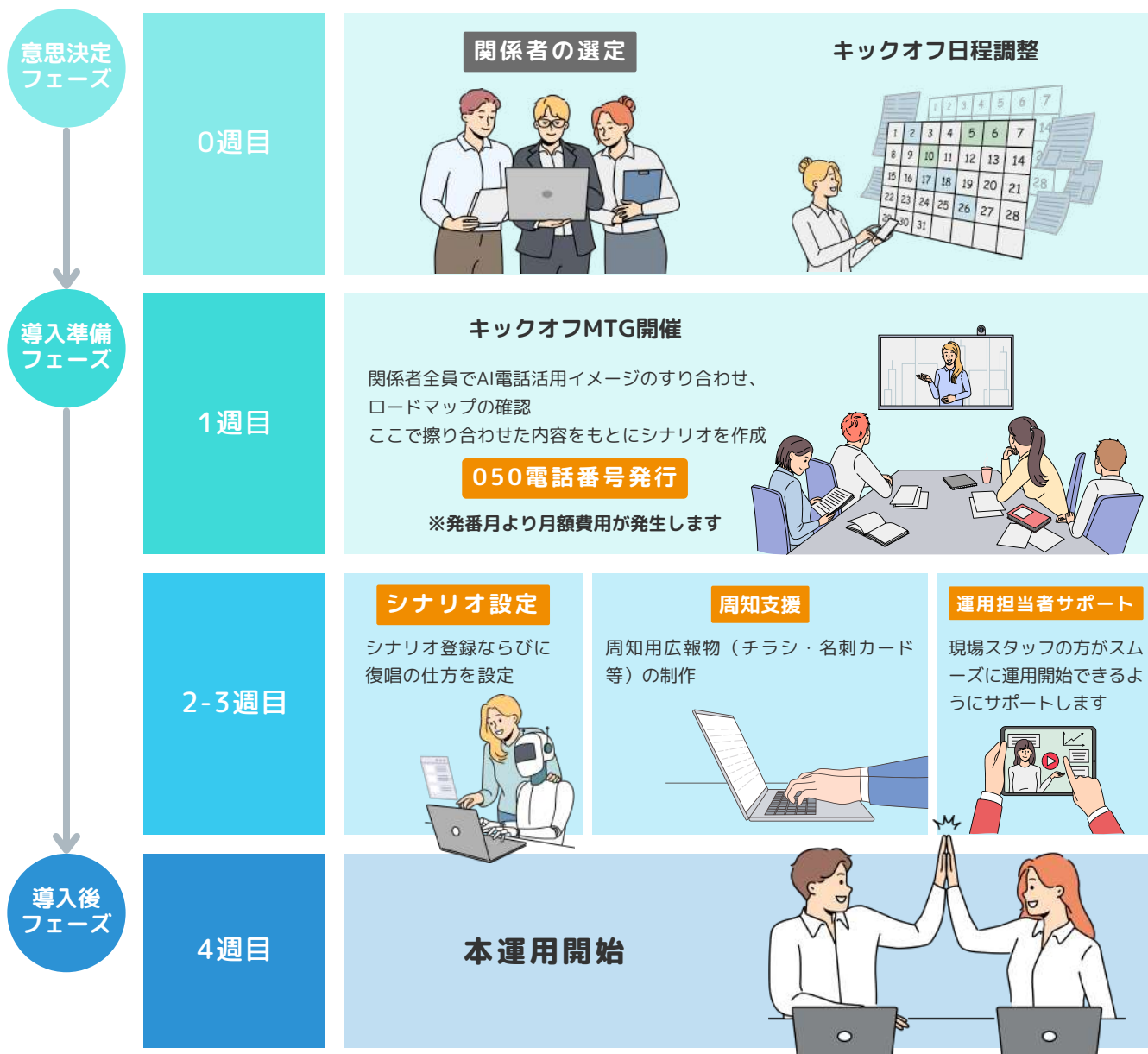
Dr.JOY株式会社
AI電話事業部

鈴木 幹斗

導入の流れ

ご契約いただいてから最短4週間で導入が可能です。

導入にあたって必要なサポートもDr.JOYが行います！



インターネット環境があれば使えるクラウドサービス
なので工事やソフトインストールは不要です！

料金プラン

現在、事例収集に協力いただけることを条件に、特別プランをご用意しています。

事例協力プラン

1日平均の 外来患者数		～200人	201～300人	301～400人	401～700人	701～1,000人	1,001人～
月額費用	利用料+保守 専属サポート 他院ノウハウ提供	¥350,000 ¥150,000	¥400,000 ¥200,000	¥450,000 ¥250,000	¥500,000 ¥300,000	¥550,000 ¥350,000	¥600,000 ¥400,000
	追加シナリオ維持費	¥10,000/本					

初期費用	シナリオ初期設定 AI学習 院内説明会 患者周知支援	¥1,000,000
	シナリオ追加費用	¥250,000

従量課金	AI電話の稼働費用	¥20/分 ¥10/分
	SMS送信費用(70文字)	¥15/通 ¥10/通

(税別)

- ※1 従量課金に関しては、1通話あたり1分単位の積算通話時間が課金対象となります。
- ※2 アウトバウンド利用時の通話費用は上記とは異なりますので、アウトバウンドご利用の際は別途ご相談ください。
- ※3 転送する場合は、固定電話は30円/分 携帯電話は40円/分
- ※4 シナリオ追加は1シナリオずつ（1シナリオ作成完了と事例協力後に次のシナリオ作成開始）
- ※5 シナリオ一本の目安は3分までとなります

事例協力内容

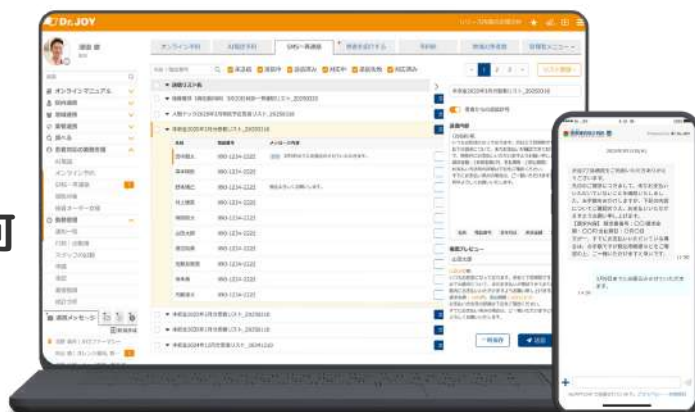
- ☒ ウェブサイト・広報物への実績掲載
- ☒ 導入前後のインタビュー撮影
- ☒ 導入前後の定量 | 定性アンケート
- ☒ 近隣病院からの見学依頼の協力

オプション

Dr.JOYのSMS一斉連絡

患者、家族へのメッセージをかんたんに一斉配信。未収金回収や休診連絡にも活用できます。

- ✓ 選択した連絡先に一斉配信
- ✓ メッセージ開封状況を確認可
- ✓ 個別に連絡もできる



こんなシーンで活用できます

- ☒ 未収金回収・支払い督促
- ☒ 休診案内
- ☒ 健診受診案内
- ☒ 次回診療日の案内
- ☒ 職員への安否確認

ご利用料金

初期費用

¥0

月額基本料金

¥20,000 **¥0/月**※1

従量課金

¥15/通 **¥10/通**※2

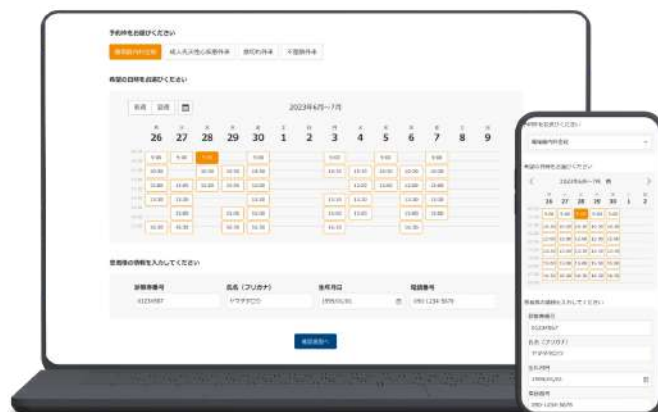
※1,2 AI電話サービス事例協力プラン適用時

(税別)

オプション

Dr.JOYのオンライン予約

- ✓ 診療予約にも、病診連携にも
- ✓ AI電話と同じプラットフォーム
- ✓ AI電話と予約枠の連携もできる



オンライン予約導入実績

患者からの診察
健診予約を受付

社会医療法人 愛仁会
カーム尼崎健診プラザ

社会医療法人 愛仁会
愛仁会総合健康センター

病診連携を受付



社会福祉法人 済生会支部
福岡県済生会二日市病院
地域医療支援病院・災害拠点病院

予防接種予約を受付

社会医療法人 愛仁会 **井上病院**
INOUE HOSPITAL

ご利用料金

診察・健診予約

¥ 50,000/月

紹介・転院・検査予約

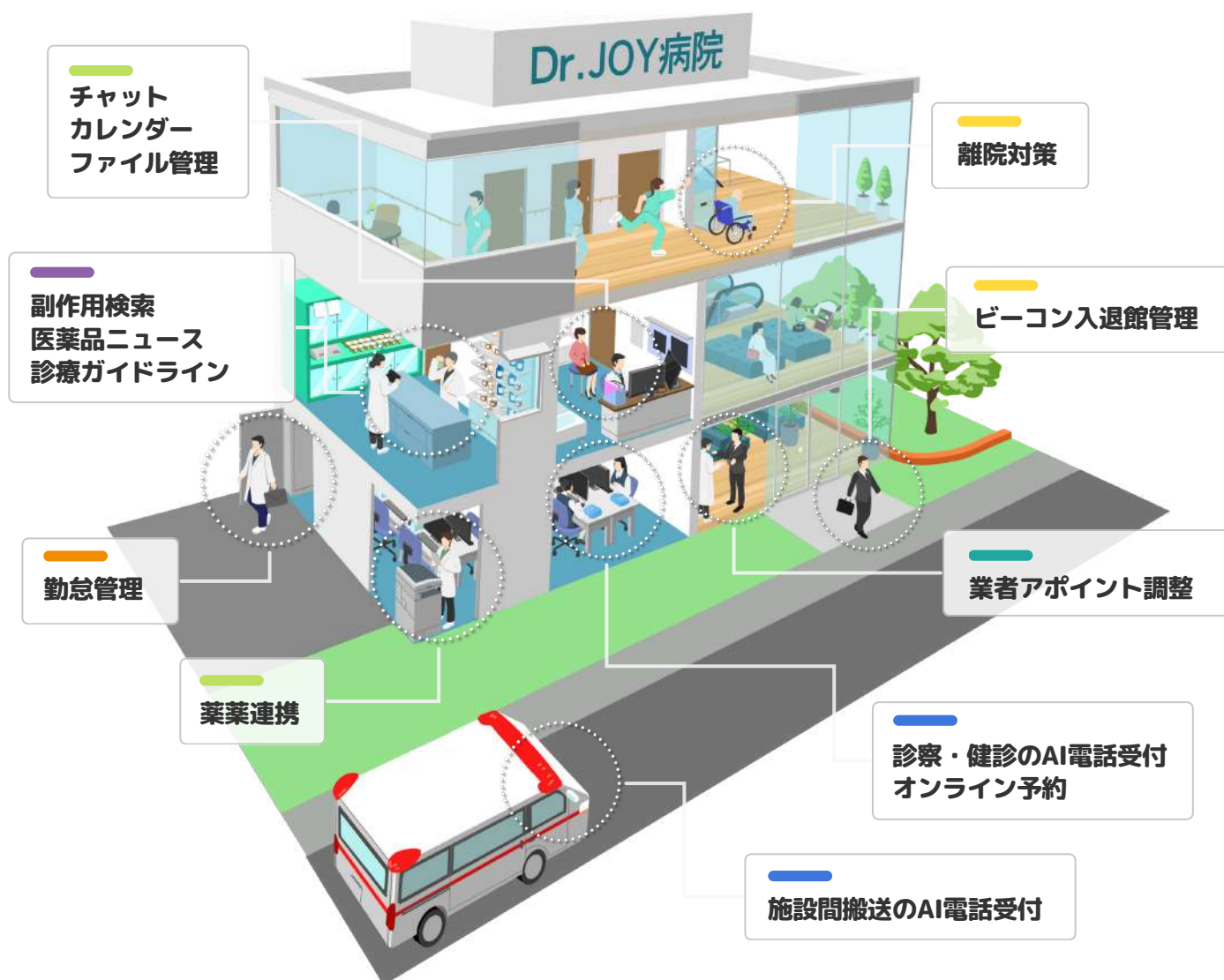
¥ 50,000/月

FAX予約

¥ 50,000/月

(税別)

Dr.JOYは医療現場のDXを全方位サポート



勤怠管理

医師の勤務状況の把握と改善

AI電話／オンライン予約

医療機関の電話課題を解決し最適化

グループウェア

医療従事者のコミュニケーション効率化

業者コンタクト

立ち入り業者とのコミュニケーション最適化

臨床支援

医療現場に役立つ臨床情報の集約プラットフォームを提供

ビーコンDX

ビーコン技術を活用した医療DX

病院の電話業務を知り尽くしたスタッフが
導入まで丁寧にサポートします！



1分でわかるAI電話（動画）



こちらから
ご覧いただけます！



よくあるご質問

Q AI電話は何回線まで同時に接続できますか？

A 同時100通話を許容しています ※ベストエフォートのため80を推奨

Q 有人対応が必要な場合は有人対応への切り替えは可能ですか？

A 必要にあわせてオペレーターへの電話転送が可能です

Q 電話番号は自由に選べますか？

A 自動発番になるため選択はできませんが、代表電話からの転送は可能です

Q 工事やソフトのインストールは必要ですか？

A インターネット環境があれば使えるクラウドサービスなので不要です

AI電話に関する最新情報や、
導入に向けてのご相談は
ウェブサイトをご確認ください！



✉ メールでの問い合わせ

byoshin@drjoy.jp

☎ 電話での問い合わせ

050-1724-2363

AI電話が24時間365日応答

Dr. JOY 株式会社

東京都港区虎ノ門2丁目6番1号虎ノ門ヒルズステーションタワー17F