

株式会社レスメッド

## クリニックの対応品質改善にAIを活用 集計工数を10分の1に大幅削減



### 株式会社レスメッド

<https://res-med.jp/>

業種 コンサルティング

従業員数 58名 ※2025年4月現在

活用用途 コンサルティング

対象 toB

株式会社レスメッドは、病院や医院の経営コンサルティングや事業承継支援などを行っています。同社は、支援先の訪問診療クリニックグループにおけるサービス品質向上のため、音声解析AIを搭載したIP電話サービス「MiiTel Phone」に加え、新たに業務アシスト生成AI「MiiTel Synapse」を導入しました。

同社の経営企画分析室は、訪問診療クリニックにおける対応品質向上やトラブル・業務ミス防止を支援しています。しかし、対象となるクリニックは全部で17店舗あり、録音はできていたものの、すべての対応を確認し、改善すべき事案を集計するのは難しい状況でした。確認の対象とするクリニックを月ごとに数店舗にしぼって支援していましたが、クリニックグループ全体のサービス品質という観点からは十分な対応ができなかったといいます。

そこで同部は蓄積された音声データの解析・集計を自動化するため、MiiTel Synapseを導入。事前にプロンプトを作り込んだ上で、クリニックで発生した対応の中で確認が必要なものを自動でピックアップし、表形式で出力できる環境を整えました。そして、出力したデータをもとに社内報告を実施し、クリニックへの改善提案を行っています。これらの取り組みの結果、集計工数を従来の10分の1に大幅削減。改善支援がスムーズに進むようになりました。今後は各クリニックにおけるデータ集計を推進し、マニュアルへの落とし込みを通じて、サービス品質の向上を加速させていく方針です。

# 課題

網羅的な確認に膨大な工数が必要

## 全クリニックの対応の集計と分析に課題

訪問診療クリニックには日々さまざまな問い合わせがあります。薬局から処方箋に関する確認の電話や、連携している医療施設から患者さんの容態確認の問い合わせがある中で、訪問診療を求める患者さんの不安に寄り添う必要があるのです。

こうした中、同社の経営企画分析室は、コンサルティングを行う訪問診療クリニックグループのサービス品質向上を支援する役割を担っています。具体的には、クリニックでなされる受付対応を録音・分析し、対応品質を確認しつつ、各種事案の集計および報告を実施。その上で、クリニックごとに改善提案を行い、訪問診療クリニックグループ全体のサービス品質向上を目指しています。このように同部は、対象のクリニックをサービス品質の面で他のクリニックと差別化するための重要な役割を担っていま

したが、17店舗に改善提案をしなければならず、膨大な業務工数が課題となっていました。

同部でクリニックへの改善提案に携わる分析担当者は「1時間に100件から200件の対応を確認していた時期は、正確性が落ちるという課題があり、クリニックを絞って確認していた時期は、クリニック全体のサービス品質向上という観点から十分ではなかった」といいます。

そして、すべての対応を確認・分析できないことから、17店舗全体で、改善すべき対応が毎月何件発生しているかという定量的な把握が難しかったとのこと。過去には、複数のクリニックで類似の課題が同時期に見られたケースもあり、網羅的な分析ができれば、クリニック全体のサービス品質をより効率的に改善できると感じていたといえます。

# ソリューション

確認すべき対応のみを表で自動出力

## クリニックの対応を自動集計

同部は、17店舗のクリニックにおける全対応を人の手で漏れなく分析するのは困難と考えました。

そこで改善の対象となる対応をAIが自動でピックアップする環境の構築を検討しました。こうした背景から複数のサービスを比較検討した結果、対応内容の横断的な集計・分析ができる高度なAI機能に注目して、MiiTel Synapseの導入を決定。

既存のMiiTel Phoneとの親和性に加え、直感的に操作できるUIや、手厚いサポート体制が、現場へのスムーズな運用定着を後押しするのではないかという期待もあったといえます。

同部はまず、すべての対応から改善対象を正確に抽出するためのプロンプト作成を進めました。分析担当者は「MiiTelのサポート担当の支援を受けながら、通話を横断して正確に分析

できるプロンプトを丁寧に作り込みました」と振り返ります。

この取り組みにより、各種事案の中から重要度が高いものを優先的にピックアップし、社内報告にそのまま活用できる表形式でデータを出力する環境を構築しました。

出力される表には「対応日」「対応相手」「音声URL」「クリニック側の対応者」「対応のカテゴリ」「具体的な内容」が網羅されており、概要を迅速に把握できるだけでなく、必要に応じて音声URLからすぐに対応内容を確認できる仕様となっています。

同部はこの一覧表を用いて、各クリニックの対応に不十分な点がなかったかを確認し、改善支援につなげています。また、出力データは、処方箋や請求書の送付ミスのような重大なトラブルが発生していないことの確認にも使用されています。

# 効果

## AI活用により情報の抜け漏れも解消 集計にかかる時間が10分の1に

MiiTel Synapseを活用することで、同部は対応の集計および分析にかかる工数を大幅に削減することに成功しました。従来は600件のデータを集計するのに約5時間を要していたといいますが、現在は約30分で完了できるようになったようです。

また、人の手による集計では避けられなかった情報の抜け漏れも格段に減少。分析担当者は「MiiTel Synapseの活用により、質と網羅性の両方が改善された」と評価します。改善が必要な

対応をまとめたデータは、クリニックにおける各種事案の定量分析だけでなく、クリニックへの改善提案にも使われています。

一定の期間における各種事案の内容と発生件数が可視化されたことで、クリニックのマネージャーやスタッフ間でも改善に向けた議論が積極的に行われるようになったとのこと。データの見える化が、現場の自発的な改善行動につながっています。

現在、同社では複数のクリニックに共通する事例をマニュアル化し、クリニックグループ全体でトラブルやミスを未然に防ぐ仕組み作りを進めています。このようなコンサルティングは、クリニックが地域に根付き、長く運営される未来につながっています。

# 展望

## 地域に愛されるクリニックを増やしたい 医療ケアと対応サービスの質を向上

同部は、今後もクリニックのサービス品質向上に向けた支援体制を一層強化していく考えです。単に医療ケアの質を高めるだけでなく、受付や電話対応、訪問時のコミュニケーションといった対応サービスの側面においても患者さんに安心感と信頼を提供し、「このクリニックにお願いしたい」と思ってもらえる存在を目指せるよう、伴走支援を続けていきます。そのために、AIで現

場の声を丁寧に取り上げながら改善を重ね、支援先クリニックの垣根を超えて、改善のノウハウを蓄積・共有していく方針です。

また、同社が支援するクリニックの中には、積極的に拠点展開を進めているところも多く、教育や仕組みの整備を通じて、どの拠点でも均質かつ高水準のサービスを提供できる体制の構築を後押ししていきます。単なる規模の拡大ではなく、地域に深く根ざし、継続的に価値を提供し続けるクリニックを増やしていくこと、それを実現するパートナーであり続けることが、同社の目指す姿です。

### 導入製品



### RevCommについて

「コミュニケーションを再発明し、人が人を想う社会を創る。」という理念のもと、音声技術とAIにより、コミュニケーション課題を解決する企業です。

電話解析AI「MiiTel Phone」、コールセンター解析AI「MiiTel Call Center」、Web会議解析AI「MiiTel Meetings」、対面会話解析 AI「MiiTel RecPod」の提供を通じ、コミュニケーションが発生するすべての場所における会話のビッグデータ化を実現します。2023年4月にアジア企業で唯一、米国「Forbes AI 50 2023」に選出、2025年1月にCES® 2025にてAI部門イノベーションアワードを受賞、2025年8月に「日本スタートアップ大賞2025」にて総務大臣賞を受賞しました。