

歯科医院の Web サイトに AI 機能を搭載 接客支援システムを 1 月から提供開始

～チャット形式で患者からの問い合わせに 24 時間即時対応、診療時間中の電話対応軽減～

歯科・美容などの専門領域におけるプラットフォーム事業を展開する株式会社メディカルネット（本社：東京都渋谷区、代表取締役会長 CEO：平川 大、<https://www.medical-net.com/>）は、歯科医院を対象に人工知能（AI）機能を搭載した Web 接客支援システムを提供する事業を 2018 年 1 月に開始します。歯科医院の Web 接客支援システムに AI 機能を提供する事業は歯科業界初の取り組みです。

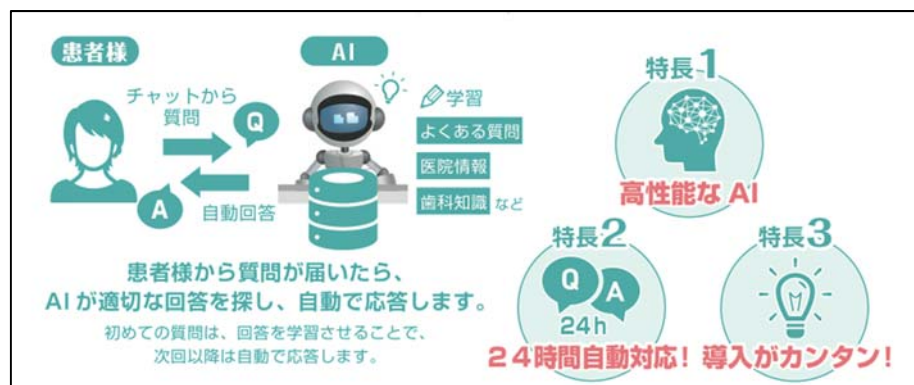
■5,000 医院掲載の歯科医療系ポータルサイト運営で得た知見を活用

メディカルネットは、生活者に歯科治療に関する理解と普及を図るため、2000 年 9 月の「インプラントネット」開設を機に現在までに 4 つの主要歯科医療系ポータルサイトを運営、約 5,000 の医院情報を掲載しています。各サイトでは最適な歯科医院についての情報や歯の基礎知識、インプラントなどの専門治療の説明など、生活者にとって有益な情報を提供しています。これらのサイトを運営し、生活者からの延べ約 20,000 件以上のさまざまな問い合わせに対応する中で歯科治療に関する知見を蓄積してきました。同時にこれらの運営ノウハウをもとに歯科医院の Web サイト開設や制作、運営などにも深く関わることでその Web 活用による経営課題などに接する機会にも恵まれました。

メディカルネットは、このたび、AOS モバイル株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：原田典子）と提携し、AOS モバイルのチャットボット（AI を活用した自動会話プログラム）技術を応用、サイト運営で蓄積した知見を搭載したシステムを共同で開発しました。この Web 接客支援システムを 2018 年 1 月から歯科医院向けに提供を開始します。

■学習機能を基に医院独自のカスタマイズ可能

歯科医院の Web サイトトップページに本サービスのシステムを設置することで、サイトを訪れた患者に 24 時間、リアルタイムで自動応答します。医院固有の「診療時間」「診療科目」「アクセス」などの



医院別に異なる質問に関しては、設置当初時に基本的な「良くある質問」の回答を準備することで対応可能です。

学習型チャットボットで患者からの問合せを学習し、揺らぎの表現など含め精度を高めていく機能を有しています。返答できなかった質問に対しては、医師監修の回答追加と学習機能を基に医院独自のカスタマイズにも対応します。

患者にとっては診療時間外でもサイトに回答が掲載されていないような細かい質問ができます。医院にとっては診療時間中の患者からのこのような質問に対する電話応対を自動化することで業務量が軽減できます。



※本サービスは医療行為を目的としたものではありません。

メディカルネットは本サービスを Web サイトに追加する形式で、価格 36 万円～(税別)にて医院に提供します。2017 年 11 月 11 日から 12 日、「東京デンタルショー2017」(主催：大東京歯科用品商協同組合、北関東歯科用品商協同組合)で事前公開しました。2018 年 1 月に提供を開始します。

なお、本サービスの正式名称については、弊社が運営する歯科医療系ポータルサイトにて公募キャンペーンを行なっております。

*** キャンペーン特設サイト：<http://www.haishasan.net/camp/> ***

(応募期間：2017 年 11 月 13 日～12 月 31 日まで)

■株式会社メディカルネットについて <https://www.medical-net.com>

インターネットを活用し、健康と生活の質を向上させることにより笑顔を増やすことをミッションに掲げ、生活者と事業者革新事業を展開しています。特に歯科分野において、「インプラントネット」、「矯正歯科ネット」、「審美歯科ネット」、「歯医者さんネット」などの専門ポータルサイトの運営が主力事業です。

- ・社名：株式会社メディカルネット
- ・証券コード：3645 東証マザーズ
- ・本社所在地：〒151-0072 東京都渋谷区幡ヶ谷 1-34-14 宝ビル 3 階
- ・連絡先：03-5790-5261
- ・設立：2001 年 6 月
- ・代表者：代表取締役会長 CEO 平川 大
- ・事業内容：ポータルサイト運営事業／SEM 事業／事業者向けホームページ制作・メンテナンス事業／人材キャリア事業／歯科医院開業・経営支援事業、ほか
- ・グループ会社：ブランネットワークス株式会社、株式会社ガイドデント

■報道関係者お問合せ先

株式会社メディカルネット 担当：WEB 戦略事業部 小林

TEL：03-5790-5261 メール：jmnc.hp@medical-net.com