

報道関係者各位

電話で予約したい高齢者にロボットコールセンターでスムーズな受付を実現

自治体向け ワクチン接種自動電話予約サービス

糸島市 100 回線、宗像市 100 回線を追加して運用開始

選挙調査をおこなう株式会社グリーン・シップ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:田中明子)は、自治体向け新型コロナウイルス感染症のワクチン接種予約支援サービスを提供します。2021年5月15日より福岡県の糸島市役所において100回線、5月20日より宗像市役所100回線を従来のコールセンターに追加して運用を開始します。

本サービスは、従来オペレーターが対応するコールセンター業務をロボットがおこなうことで、品質の担保や業務の効率化を実現する「ロボットコールセンター®」(特許 第6276878号)を活用しています。

自治体が設置するワクチン接種窓口となるコールセンターを増強でき、スムーズな予約受付を実現いたします。

■混乱する接種予約 高齢者でも簡単予約を実現

現在、全国の自治体ではワクチン接種が開始となったものの、予約受付において大きな混乱が起きています。先行接種対象である65歳以上の高齢者は、電話での予約を試みるものの受付窓口の電話が繋がらず、予約ができずに不安に思っている方が報道などでも多く見受けられます。70歳以上の単身世帯のスマートフォン保有率は40%、固定電話保有率は89%(出典:2020年内閣府「消費動向調査」、2019年総務省「通信利用動向調査」)で、たとえスマートフォンを保有していたとしても自治体が推奨するWEBやLINEへ誘導することは簡単ではないと予想されます。特に単身世帯の高齢者にとって、WEBやLINEでの予約を自力で行うことはかなり難しく、多くの高齢者からは電話回線を増やしてほしいとの要望が多く聞かれます。

一方、電話予約の窓口となるコールセンターでは、オペレーターを担当する十分な人員や回線の確保は容易ではなく、有人で対応するには限りがあります。

当社が提供するワクチン接種予約支援サービスは、高齢者の方なら誰でも予約できる電話専用サービスです。自治体が運営している有人コールセンターに「ロボットコールセンター」を追加で開設して、受付数を大幅に増やすことが可能です。郵便の不在再配達のような音声ガイダンスにしたがって電話機のダイヤルを押して予約をすることができます。接種券番号や生年月日、接種希望日、接種会場など、音声ガイダンスに沿ってダイヤル入力できるため、どなたでも簡単に予約をすることができます。

■開始 36 分で 433 件の予約を完了。利用者から「簡単に予約ができた」と好評

当社は国政選挙での選挙情勢調査を報道機関から受託しており、1日最大1,000万件超の架電・受電が可能な設備を保有しています。「ロボットコールセンター」100回線で受付した場合、例えば1件の予約取得所用時間7分と想定すると1時間約800件の予約受付が可能となります。(注:常に回線が繋がった場合の試算)

15日から運用を開始した糸島市役所では433件の接種予約を36分で完了しました。(1予約平均5分)

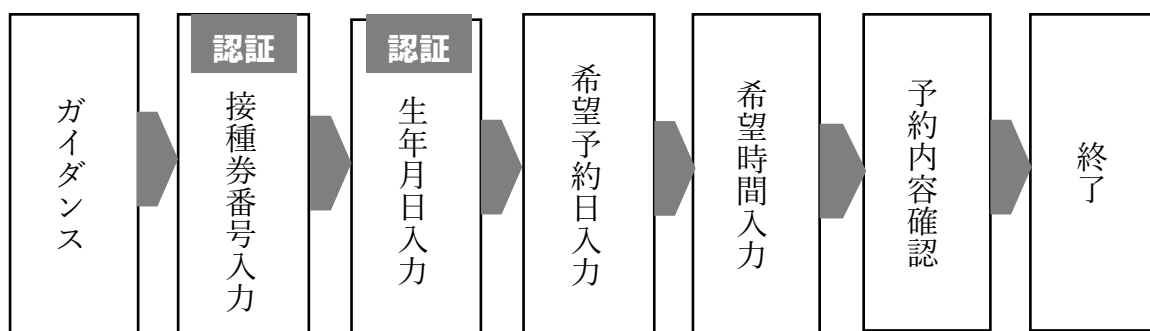
実際に予約した方からは「電話機のダイヤルを押せばいいので簡単でわかり易い」と好評でしたと糸島市役所職員談。また導入・運用まで約1週間程度、今回、自治体支援特別価格での提供を予定しています。

当社では、予約支援サービス以外にも、「ロボットコールセンター」を活用して、自治体から高齢者世帯へワクチン接種の注意喚起のためのメッセージを自動架電するサービスや、予約以外の各種問い合わせを自動応答できるサービスなども提供しています。

株式会社グリーン・シップは、ワクチン接種予約支援サービスの提供により、新型コロナウイルス感染拡大の一刻も早い終息に寄与してまいります。

【サービス概要】

- 名称 : ワクチン接種予約支援サービス
提供開始 : 2021年5月15日
対象 : ワクチン接種予約を担当する自治体
ガイダンスフロー : 24時間試聴ダイヤル 0120-984-524
※接種券番号:1234567890 生年月日:19500101 を入力してください。



【会社概要】

- 会社名 : 株式会社グリーン・シップ
代表取締役社長 : 田中 明子
設立 : 2008年11月7日
資本金 : 7,615万円
従業員数 : 9名
本社所在地 : 東京都千代田区神田神保町 2-11-15 住友商事神保町ビル 2階
TEL.03-6869-7040
ホームページ : <https://www.green-ship.co.jp>
事業内容 : 選挙等各種調査の実施
クラウドサービス(ロボットコールセンター®、GS-Mail®)提供
多回線システム(1日最大1,500万件架電可能)の受託業務

<報道関係者からのお問い合わせ先>

株式会社グリーン・シップ 広報担当:若杉千穂 (携帯:080-4757-6649)

TEL:03-6869-7040 FAX:03-6869-7041

E-mail:wakasugi@green-ship.co.jp