

AI電話のQ&A

Q AI電話とは何ですか？

- A AI電話とは、人工知能（AI）が電話対応を行う電話サービスです。
再診の予約や、予約の変更などAIが音声で対応させていただきます。

Q どんなことをAI電話で問い合わせできますか？

- A 湘南藤沢徳洲会病院のAI電話では下記内容を受付しております。
予約（初診・再診）・変更・キャンセル・確認
※診療内容に関するご相談は、各科外来へお問い合わせください
※緊急の場合は【代表番号：0466-35-1177】へご相談ください。

Q AI電話で個人情報を話しても大丈夫ですか？

- A AI電話サービスは、患者様の個人情報を適切に管理し、
プライバシー保護を徹底しておりますのでご安心ください。

Q なぜ「AI電話→折り返し」で二段階なのですか？ 今すぐ確定できないの？

- A 当院のAI電話は「一次受付」の仕組みです。
患者様の情報や希望内容を取りまとめ、
予約センター職員が内容を確認のうえ折り返しのご連絡で予約を**確定**いたします。
この方式により「電話が繋がらない」状況を減らし、確実な確認が可能となります。
※その場での即時確定はできません。
※緊急の場合は【代表番号：0466-35-1177】へご相談ください。

Q 折り返しはいつ来ますか？出られなかったときは？

- A 折り返しの目安は当日～3診療日以内です。
出られなかった場合には、留守番電話やSMSでご案内し、再度ご連絡いたします。



AI電話のQ&A

Q AIが聞き取ってくれません
音声聞き取りづらいのですが？

A 次の方法をお試しください。

- ゆっくり・はっきりお話してください
- 周囲の雑音を避けた静かな環境でお電話をおかけください
- 長い文章ではなく、「はい」「いいえ」「〇〇について」など、簡潔にお答えください

音声認識がうまくいかない場合でも、最後に「受け付けいたしました」というメッセージが流れましたら、一次受付は完了しておりますのでご安心ください。

Q 複数の科をまとめて予約できますか？

A はい、問題ございません。

一度のお電話で複数の診療科に関するご予約を承ることが可能です。

ご希望の診療科を順次ご案内いたしますので、それぞれについてお聞かせください。

Q 高齢で操作が不安・耳が遠い・ガラケーですが
利用できますか？

A はい、問題ございません。

AI電話サービスは特別な操作や専門機器を必要とせず、お使いの固定電話、スマートフォン、ガラケーからそのままお電話いただけます。

AIが音声で分かりやすくご案内いたしますので、操作に不安がある方でも安心してご利用ください。

ゆっくり、はっきりとお話いただくことで、よりスムーズに進行し、聞き取りにくい場合は繰り返しご案内いたします。

