



HAP Zeeland における、 業界目標の 固定観念を超えた 優れたサービス提供 の実現

受賞歴を誇るシステム



年間55,000件の問い合わせに対応



90,000人にヘルスケアサービスを提供



問い合わせには30秒以内に応答

Huisartsenpost (HAP) Zeelandは、オランダ南西部において時間外のかかりつけ医交替要員サービスを提供しており、110名の医師チームを擁して、90,000人以上に救命救急や健康相談サービスを提供しています。同社は年間55,000件の問い合わせに対応し、現在は、オランダ3都市においてサービス提供を行っています。

ヘルスケアという性格から、HAP Zeelandのコンタクトセンターでは、需要を系統立てて予測することはまず不可能であり、健康問題によって突如多数の患者が発生する可能性もあります。しかし、問い合わせが殺到した際、HAPの既存の通信システムでは規模を拡張して大量の問い合わせに対応することはできませんでした。

ケーススタディ

HAP Zeeland

課題

スケーラビリティの欠如により、救急患者が命に関わる情報を迅速に得られないリスクが高まっていました。緊急の問い合わせに優先的に対応することができない状況だったのです。

さらにHAPの既存システムでは、問い合わせの処理に関する詳細情報を確認できず、それが救命サービスの改善の妨げとなっていました。医療相談に対する洞察も不十分であったため、的を絞ったトレーニングの実施によってコンサルタントのパフォーマンスの向上を図ることもできませんでした。Association

Huisartsenposten Netherlands (SMD)などの業界規制当局からは、患者の問い合わせに30秒以内に応答することだけでなく、厳格な目標の達成に向けて医療スタッフの活動や配置状況についてのエビデンスを提供することも求められていました。そのため、HAP Zeelandは、コミュニケーション機能を向上させる必要がありました。また、救急患者に優先的に対応し、業界基準の遵守を徹底するため、患者がアクセスしやすい通信システムに改善することも必要でした。

ソリューション

Content Guruは、世界最大のコミュニケーション統合ソリューションである**storm**®により、HAP Zeelandのクラウドコンタクトセンターソリューションをデプロイしました。**storm**では、intelligent Automated Contact Distribution (iACD®)機能により、すべての通話のルーティングを実現します。問い合わせの優先順位を評価するアルゴリズムが使用されており、即座にケアを提供できる対応可能なHAPのエージェントと患者をいつでもつなげることが可能です。救急患者は、直ちに医師のもとに接続されます。コンタクトセンターのサイトに問い合わせが殺到した場合は、バックアップサイトにシームレスに接続されるため、患者には常に変わらぬサービスを提供でき、HAPは確実に業界目標を達成することができます。

このソリューションによって、ほぼ無制限のキャパシティを得ることができ、予測不可能な需要の変化にも対応可能になりました。HAPにとってピークタイムとなる7月や8月でも、膨大な数の問い合わせを確実に処理できます。その上、HAP Zeelandは、運用開始後は追加のコンサルタントを配置するコストを削減できるほか、高額なオンプレミスの機器を導入する必要もありません(サービス費用は、**storm**のOpEx請求モデルにより課金されます)。

HAP Zeelandは、リアルタイムおよび履歴レポート機能を用いて、電話の処理時間やエージェントの対応に関する細かい部分など、サービスの有効性を評価できます。また、エージェントは、他のスタッフの対応状況を把握することができるため、紹介状による問い合わせに対してより良い対応ができるようになります。HAPは、自動生成された週次報告書をカスタマイズ可能なダッシュボードを通して受け取ります。重要な管理情報が詳細に報告されるため、SMD規制への準拠が保証されます。HAPは、今後**storm**による自動通話録音を導入していく方針です。

このサービスは、あらゆるコミュニケーションを完全に可視化してくれます。

HAP Zeelandは、オランダ・ゼーラント州の90,000人以上に時間外のヘルスケアサポートを提供しており、週の2/3以上の時間において、最前線でのケアの提供を行っています。健康問題はいつ発生してもおかしくないものであるため、当サービスは常に利用できる状態であることが極めて重要です。しかし、大勢の患者から様々な問題で同時に問い合わせが来ることも多々あります。以前のシステムでは、こうした問い合わせの急増に対し、優先順位付けや予測を行う方法がありませんでした。そのため、救急患者がサービスをすぐに受けられずに待たされている一方で、エージェントは日常的な問い合わせで手一杯といった事態が起きている

した。**storm**では、インテリジェントなルーティング機能により、問い合わせに対して最も適したリソースに患者をつなぐことで、優先度の高い患者の話をすぐに聞くことができます。また、当サービスでは、すべてのコミュニケーションを完全に可視化することができるため、サービスの継続的な強化も行うことができます。HAP Zeelandは現在、この業界の技術的パイオニアとして、他のケア提供者をけん引する存在となっています。

ICT
マネージャー
カミエル・レントミスター氏

改善前

- ・ HAP Zeelandの既存の通信システムでは、提供される管理情報が非常に限られており、サービス改善の妨げとなるだけでなく規制の遵守にも支障がありました。
- ・ HAP Zeelandでは、患者が問い合わせへの答えを得るまでに長時間待たされることもあり、命に関わるケアにも影響が出て、重要な業界規制を遵守するのが難しい状態でした。
- ・ 問い合わせが殺到した際に、通信システムの規模を拡張して需要に対応することができず、インテリジェントなルーティング機能がないことで、救急患者が緊急処置をすぐに受けられずに待たされることもありました。
- ・ コンサルタントやエージェントが、各スタッフの在席情報をリアルタイムで確認できなかったため、専門医による手当てが必要な患者を効果的に引き渡すことができず、サービスの質にも影響がありました。

after

- ・ **storm**では、あらゆる問い合わせ処理やコンサルタントによる助言・指示に関する管理情報が提供されるため、HAPは継続的なサービスの改善や厳格な業界規制への遵守が可能になりました。
- ・ iACD®によりHAP Zeelandの複数の拠点がクラウドで一元化されるため、対応可能なエージェントへの患者のルーティングが可能になりました。問い合わせへの応答時間は、今では標準で30秒以内になっています。
- ・ 同時に多数の問い合わせを受けた場合には、**storm**が自動的に規模を調整して処理します。同時に、iACDにより患者に優先順位を付けることで、緊急を要する問い合わせを即時に処理することが可能になりました。
- ・ **storm**に組み込まれたリアルタイム在席確認機能とレポートングインターフェースでスタッフ全員の活動を完全に可視化することで、HAP Zeelandの効率的な運営と、高品質のサービス提供を実現しています。

Content Guruについて



世界最大級のクラウド型コンタクトセンタープロバイダー

国際的なネットワークであるstormプラットフォームを所有・運営、数千人規模のオペレーターを擁する顧客にサービスを提供



グローバルな拠点の配置

北米、ヨーロッパ、アジア太平洋をカバーする複数の地域にオフィスを構え、グローバルに時差に対応する24時間体制のサポートネットワークを運営



クラウドイノベーションにおける豊富な経験

2006年にクラウド型コンタクトセンターのソリューションをいち早く市場に投入し、独自に開発した技術で世界最大級の企業にミッションクリティカルなサービスを提供

オフィス所在地

イギリス 本社

Content Guru Ltd
Radius Court
Eastern Road
Bracknell
Berkshire
RG12 2UP, UK

電話: +[44] (0) 1344 852 350
Eメール: info@contentguru.com

ベネルクス 本社

Content Guru BV
Maanplein 20,
2516 CK
Den Haag
The Netherlands

電話: +[31] (0) 88 5769 289
Eメール: cgnl@contentguru.com

北米 本社

Content Guru Inc.
900 E. Hamilton Avenue
Suite 530
Campbell
CA 95008, USA

電話: +[1] 408-340-6981
Eメール: info@contentguru.com

DACH 本社

Content Guru GmbH
Dornierstrasse 4
82205
Gilching Germany

電話: +[49] (0) 8105 203 4611
Eメール: beratung@redwoodtech.de

東南アジア 本社

175 Bencoolen Street
#12-11 Burlington Square
189649
Singapore

電話: +[65] 3158 8907
Eメール: rom@contentguru.com

日本 本社

Content Guru KK
〒107-0061
東京都港区
北青山1丁目2-211

電話: +[81]-3-6447-4326
Eメール: mit@contentguru.com



イギリス、オランダ、ドイツ、米国、日本

[+44] (0) 1344 852 350

www.contentguru.com