

医療版

AIによる「患者・家族等からのハラスメント対策」相談ソフトを開発



「多様な相談方法を提供するカスハラ相談センターの新たな展開」



株式会社ウィ・キャンは笑顔あふれる医療環境の実現を目指します。

医療・福祉業界に特化したカスタマーハラスメント（カスハラ）相談センターを運営する株式会社ウィ・キャン（本社：東京都港区新橋6丁目9-2、代表取締役：濱川 博招）は、AIを活用した「患者・家族等からのハラスメント対策」に関する新たな相談システムを開発しました。この新システムは、カスハラへの対応力を飛躍的に向上させ、利用者が迅速かつ的確に初期対応を行うことを可能にすることを目指しております。

2017年より、電話やメールを通じて「医療・福祉業界に特化したカスタマーハラスメント（カスハラ）相談センター」を運営してまいりました。このたび、患者や利用者からのクレームおよびカスハラへの対応力を向上させるため、AIによる新たな相談システムを開発いたしました。東京都医師会、横浜市医師会の会員、さらには埼玉県、東京都、福岡県、横浜市、町田市などの在宅医療・介護従事者から多くのカスハラ相談が寄せられ、相談件数の増加に対応するためにこのシステムが開発されました。

AIがカスハラ相談に対応する「医療版・DFS（ディフェンス・フォース・サービス）AI相談ロボット君」は「カスハラ相談センター」に寄せられた膨大なクレームやハラスメント情報を基に、AIが瞬時に回答を行うシステムとして開発されました。このシステムは2024年10月より東京都および横浜市医師会で運用を開始しました。クレームやカスハラ対策において最も重要なのは初期対応です。「医療版・DFS AI相談ロボット君」はこれまでに収集した患者や利用者からのクレームやカスハラ相談の事例とその回答に基づいて学習し、適切な対応策を即座に提案いたします。この提案を参考にすることで、相談者は迅速にかつ的確に初期対応を行うことが可能となります。また、スマートフォン版も開発いたしましたので、いつでもどこでも気軽に相談していただけます。

以下のような機能が備わっております。

(1)「過去のカスハラ相談と回答が閲覧可能です」

これまでのデータが蓄積され、データベース化されているため事例の検索が行えます。事例検索により、類似案件の対応方法を理解し、参考にできます。

(2)「情報が常にアップデートされています」

カスハラは時代とともに変化します。相談の内容は随時入力され、AIが学習することで最新の回答が得られます。

(3)「人によるバックアップ体制も完備」

相談者がロボット君の回答に「満足できない」、または「質問や疑問がある」場合は直接相談員に連絡したり、メールで相談できる体制が整っています。

「注意」

※ DFSは「ディフェンス・フォース・サービス」の略で、カスハラ相談センターのサービスの名称です。

※ 法律問題に関しては非弁行為に該当するため、回答は行っておりません。

《お問合せ》

株式会社ウィ・キャン

東京都港区新橋6丁目9-2 新橋第一ビル本館 7階

以下、メディア関係者限定の特記情報です。個人のSNS等での情報公開はご遠慮ください。

【本件に関する報道関係者からのお問合せ先】株式会社ウィ・キャン 担当：外山 明博

電話：03-6432-0080 メールアドレス：<https://www.wcan.co.jp/> FAX：03-6432-0081