

報道関係者各位

自治体向け ワクチン接種自動予約サービス 新たに予約確認とキャンセルも可能に 広島県呉市にて 6月22日より運用開始

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として、新たに予約確認、および予約キャンセルができるサービスを開発し、2021年6月22日より広島県呉市にて運用を開始いたします。

自治体からの要望にて開発した本サービスは、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。新たに追加するサービスでは、ワクチン接種予約をした人が音声に従って接種券番号と生年月日を入力するだけで、音声での予約日時の確認やキャンセルをすることができます。

■忙しい世代も 予約確認・キャンセルが容易

各自治体でのワクチン接種が進む現在、予約の重複やキャンセルを忘れることが問題になり、ワクチンを廃棄しなければならない恐れがあるとして、自治体などでも対策を検討しています。そして、接種対象が64歳以下に広がり、対象数も増加するためこれまで以上の体制が必要です。

当社では、自治体が設置するワクチン接種窓口となる有人コールセンターを増強でき、スムーズな予約受付を実現する「ロボットコールセンター」を活用したワクチン接種予約支援サービスを開発し、5月より多くの自治体に導入いただいています。いずれの自治体も電話が繋がらない問題を解決できるサービスとして、円滑な運用につながり、先行接種対象である高齢者にとってもっとも使いやすい電話窓口を増強できると好評いただいています。

新たに運用が開始するサービスは、ワクチン接種の予約はしたものの本当に予約ができているのか不安になる人が簡単に確認できたり、都合が悪くなってキャンセルしたい人が容易に使えます。予約支援サービスと同様に、いずれも郵便の不在配達依頼のような音声ガイダンスに従って、電話機のダイヤルを押して操作できます。キャンセル情報は、即座に事前に指定した自治体のメールに通知されます。

さらに、本サービスは24時間受付対応が可能です。仕事などで日中忙しくしている年代が接種対象になることで、夜間や通勤前の早朝など、いつでも簡単に利用できることがメリットです。

※呉市での運用は24時間対応ではありません。

■圧倒的な架電・受電体制で自治体をサポート 短期間・特別価格で

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」での受付は、例えば100回線では1件の予約取得所用時間

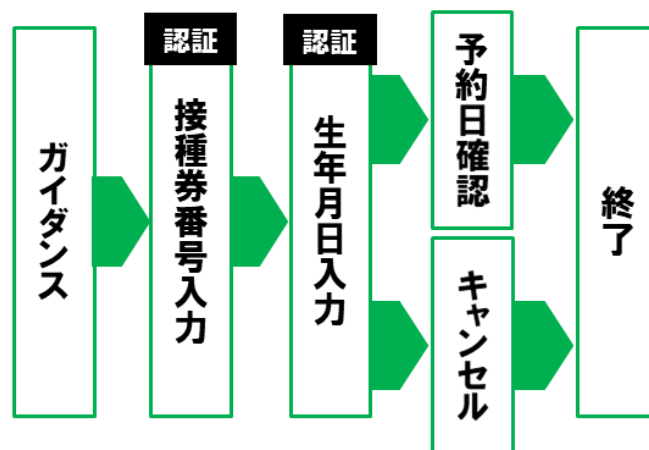
5分と想定した場合、1時間で約1000件の予約受付が可能(注:常に回線がつながった場合の試算)になる圧倒的な対応力とともに、導入・運用までは10日程度ででき、さらに今回、自治体支援の特別価格で提供しています。

接種対象が64歳以下に広がって自治体の対応力がさらに求められる今、当社は住民の方々が安心してワクチン接種を受けられるよう、予約から確認、キャンセルまでができるようになったワクチン接種予約支援サービスを多くの自治体に導入いただけるよう働きかけていきます。

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。

【新サービス概要】

- 内容 : ワクチン接種予約支援サービスとして、5月より開始した予約受付に加えて、予約確認、およびキャンセルができる機能を追加します。キャンセル情報は指定された自治体のメールアドレスに通知されます。
- 運用開始 : 2021年6月22日 ※広島県呉市にて運用開始
- 対象 : ワクチン接種予約を担当する自治体
- サービスフロー :



デモダイヤル : 以下の番号に電話して、音声ガイダンスに従ってテスト接種券番号と生年月日を入力すると、実際の運用と同様の流れを確認いただけます。

<デモダイヤル> 0120-984-524
<テスト接種券番号> 1234567890
<テスト生年月日> 19500101

導入に関するお問い合わせ先 : 株式会社グリーン・シップ 金子(携帯:080-4757-6654)
TEL. 03-6869-7040 メール:kaneko@green-ship.co.jp

【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:高橋 (携帯:070-3845-9314)

TEL:03-6869-7040 FAX:03-6869-7041 E-mail:takahashi@green-ship.co.jp