

電話どうぶつ病院

 **Anicli24** の獣医師による

夜間・休診日

電話アウトソーシングサービス

診療時間外電話対応窓口 / 24時間365日なんでも相談窓口

電話どうぶつ病院
 **Anicli24**



獣医療サービスを。 一歩先の

アニクリ24からのご提案

今、動物病院に求められているサービスを 貴院に代わって対応いたします

アニクリ24からのご提案

🐾 「顧客サービス」の向上

獣医療の発展に伴い、一次診療施設である動物病院の役割も年々大きくなっています。夜間や休診日の対応はその最たるものでありその要望は増加傾向にあります。すべてに対応するには、人的な問題が多いのが現状ではないでしょうか。

- ・診療時間外に直接電話に出てもらえないフラストレーションを抱えるペットオーナーが多い。
- ・夜間に電話がつながった際、端的に受診の必要なしと言われ不満を感じるケースが多い。
- ・動物病院を選ぶ基準として、夜間・救急の受付を重視しているペットオーナーが多い。

🐾 「労務管理」と「人材の確保」の問題

夜間・休診日もできれば対応したいものの、人材の確保と労働時間の問題で中々踏みだせない、また、院長先生がすべての時間を割いて対応していてこれ以上の対応は物理的に無理だと考えられる動物病院も多いのではないのでしょうか。

- ・時間外労働賃金などの悩ましい問題に対して動物病院経営も対応策を講じる時期にさしかかっている。
- ・いい人材を確保する上で、就労条件の環境整備がリクルートの基準として挙げられる。
- ・院長自身が苛酷な労働時間を強いられ診療に影響を及ぼす事態は何よりも避けなければならない。



ホスピタリティに富んだ獣医師による電話対応で
ペットオーナーへ安心をお届けするサービスをご提供します。

1 ^{P04} 診療時間外電話対応窓口

<ペットオーナーはいつもの病院へダイヤルするだけ。病院様側に行っていただく設定はとても簡単>

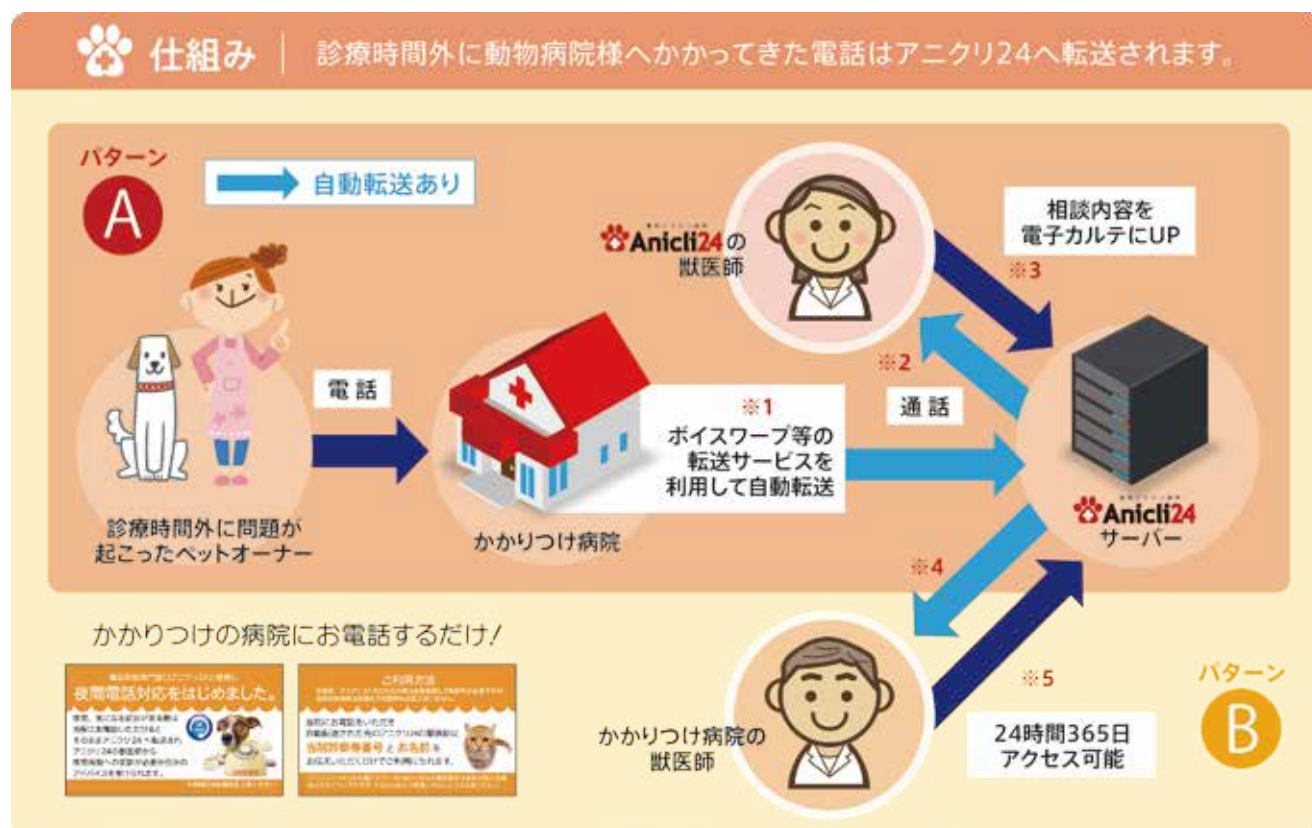
2 ^{P08} 24時間365日なんでも相談窓口

<ペットオーナーは動物病院様毎の専用ダイヤルに電話をするだけ>

お問い合わせ 📞 **03-5433-3330**

1 診療時間外電話対応窓口

<ペットオーナーはいつもの病院へダイヤルするだけ。病院様側に行っていただく設定はとても簡単>



- ※1 ■ 動物病院様電話番号からアニクリ24サーバーへ自動転送されます。転送時に、各動物病院毎に作成したカルテ情報がアニクリ24コールセンターの端末に表示されます。
■ パターンBの場合は、自動音声応答(IVR)にて「かかりつけ病院指定電話番号への転送」/「アニクリ24獣医師への転送」が選択可能です。
■ 通話録音が自動的に行われます。
- ※2 ■ パターンAをご契約いただいている場合や、パターンBでペットオーナーがアニクリ24での対応を選択された場合は、アニクリ24獣医師に転送されます。
- ※3 ■ ペットオーナーのご相談内容とアニクリ24獣医師の回答内容を入力し、カルテ情報を追加します。
- ※4 ■ パターンBの場合は、あらかじめ指定の電話番号でコールセンターシステムへログイン(転送開始)作業を行っていただくことで、自動的に指定電話番号へ転送されます。(ログイン作業に必要なID/PWを事前に発行いたします。簡単なダイヤル操作でログイン可能です)
- ※5 ■ 提携病院でも、カルテ情報を閲覧することが可能です。

対応できる内容

- 現在気になる症状があり、夜間病院への受診が必要か否かの相談
- 夜間病院への受診を勧める際、近隣の夜間病院をアナウンス(翌日かかりつけ医へ返すことを方針にしている病院から優先的にアナウンスしています)
- ごく軽症である場合、翌診療日にかかりつけ病院を受診するようアナウンス
- しつけ等の相談やセカンドオピニオンには応じません

パターン

A 病院への電話を「アニクリ24」へ転送

料金:5万円/月(税別)

指定時間(基本21:00-翌9:00※)に病院様にかかってきた電話を全てアニクリ24に転送させる。

ペットオーナーが病院様に電話

ガイダンス例

「〇〇動物病院 夜間相談窓口です。本日の診療時間は終了いたしましたので、ここからは電話相談専用窓口アニクリ24に転送されます。ご相談の前に診察券番号とお名前を伺いますので、お手元に診察券をご用意ください。お客様の通話はサービス向上を目的として録音させていただきますのであらかじめご了承ください」

アニクリ24担当獣医師と会話

パターン

B 音声ガイダンスによるダイヤル操作で「アニクリ24」に転送させるか動物病院につなぐかペットオーナーが選択できる

料金:7万円/月(税別)

指定時間(基本21:00-翌9:00※)に病院様にかかってきた電話をアニクリ24に転送させるか病院様に転送させるか選択できる。

ペットオーナーが病院様に電話

ガイダンス例(ご要望により変更可能)

「〇〇動物病院です。音声ガイダンスに従って番号を選択してください。夜間診療をご希望の方は①(イチ)を、獣医師による電話相談をご希望の方は②(ニ)を押してください」

①(イチ)を押す 病院様指定電話番号(携帯等)を呼び出し、病院様スタッフと会話(もしくはペットオーナーに留守電にメッセージを残してもらう)

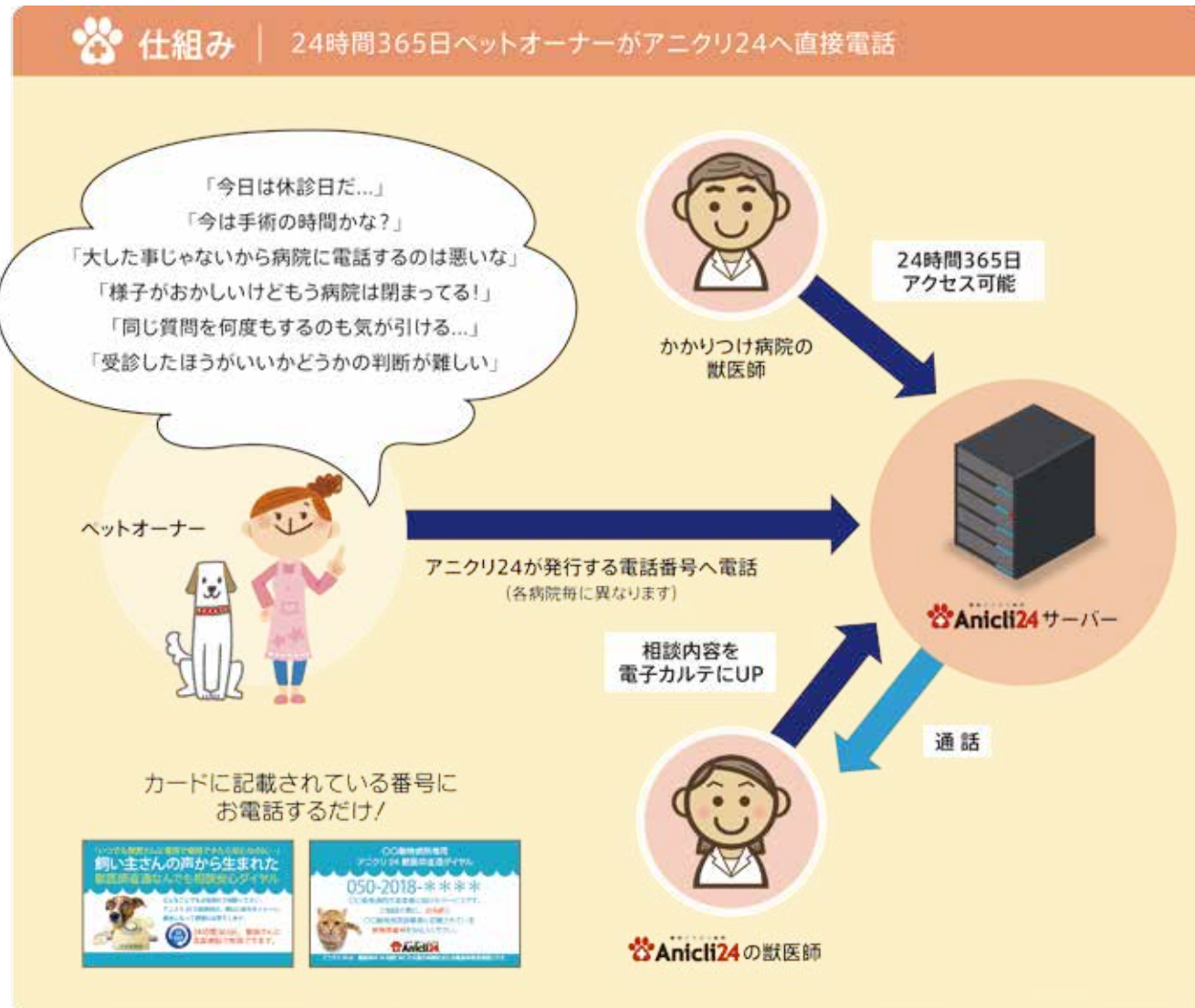
②(ニ)を押す アニクリ24担当獣医師と会話

※指定時間の開始時間終了時間はカスタマイズ自由です。
基本は12時間ですが、プラス数時間程度は基本の料金でご対応させていただきますので、ご相談ください。

2

24時間365日なんでも相談窓口

<ペットオーナーは動物病院様毎の専用ダイヤルに電話をするだけ>



対応できる内容

- しつけ、食事、飼育環境、多頭飼育のトラブル、予防など犬猫との日頃の生活におけるご相談
- 治療、病気、処方された薬に関するご相談
- 怪我、誤飲など事故に関するご相談
- ペットロスに関するご相談
- 動物病院検索
(かかりつけ医がない、もしくは診療時間外のとにご住所から近隣病院を数件アナウンス)

ペットオーナーが「アニクリ24専用電話番号」へ直接電話

料金: 5万円/月 (税別)

24時間365日、各動物病院毎に発行するアニクリ24専用電話番号へペットオーナーが直接電話できます。

ペットオーナーがアニクリ24へ直接電話

ガイダンス例

「獣医師直通ダイヤルにお電話いただきありがとうございます。ご相談の前に〇〇病院の診察券番号とお名前を伺いますので、お手元に診察券をご用意ください。お客様の通話はサービス向上を目的として録音させていただきますのであらかじめご了承ください」

アニクリ24担当獣医師と会話

☆「診療時間外電話対応窓口」同様、電子カルテシステムによるフィードバックも行います。

「ペットオーナー」からいただいた声

- 周辺に夜間診療の病院が一件もない中、深夜に愛犬がてんかん発作を起こした。獣医さんと直接話せたことで気持ちが落ち着いた。
- インターネットを使えないので夜間に診療している病院がわからなかったが、アニクリ24の先生に代わりに探してもらえた。
- かかりつけの先生をととても信頼しているが、病院ではつい遠慮してしまう。電話だと気をつかわなくてよい。
- 担当の先生が寡黙なタイプのため、診療のたびに不安があったが、アニクリ24の先生に獣医さんとのコミュニケーションの取り方を教わり思い切っている質問してみたところ前より信頼関係が築けた。
- 簡単に飼育できると思って購入したがしつけがうまくいかずノイローゼになりそうだった。電話のたびに励ましてもらえて楽になった。

「先生」からいただいた声

- 心理的に臨時休診がしやすくなった。
- アニクリ24を通してペットオーナーの本音に触れることができ、経営に役立つ。

「電子カルテシステム」によるフィードバック

<全ての電話相談をカルテ化し、いつでもどこでも閲覧いただけます>

電子カルテシステム

- 相談内容は電子カルテに記載。すべて閲覧いただけます。
- 病院様専用ID/PW発行により、電子カルテ内にUPされていく情報をいつでもどこでも閲覧いただけます。翌日病院様からペットオーナーへ電話を差し上げフォローしていただくことも可能です。
- 電子カルテへのアクセスは24時間365日可能です。
- 夜間診療病院をアナウンスした場合、アナウンスした病院名も記載いたします。
- ペットオーナーに病院様のカルテ番号(診察券番号)や氏名を伺い、記載いたします。

ログインID・パスワードを入力してください。

Anicli24

ログインID

パスワード

【カルテ例】

NO.	対応日時	通話時間	相談区分
57347	2014-09-16 03:18:06 - 2014-09-16 03:26:29	503秒	医療
相談者(その他の場合は氏名と関係)		受付担当	
アニクリハナコ様(No.1234)		担当獣医(三浦)	
掛かりつけ病院		紹介病院	
問い合わせ内容		対応内容	
つい先程、5ヶ月の幼犬が嘔吐。口の周りが濡れていて、非常に心配だが、痙攣などはしていない。食餌は、一日2食。夕方の6時と、早朝の6時。吐物は、黄色い胃液。元気・食欲あり。		空腹時の嘔吐なので、胃酸過多による嘔吐でしょう。胃腸を休ませた後は、食餌の回数をもう一回増やしてあげてください。口の周りが濡れているのは唾液の分泌が亢進したためと考えられます。この後、嘔吐の症状が続いた場合には、明日の午前中中でも、動物病院を受診していただく方が良いでしょう。	

「お申込み」から「ご利用」までの流れ

<お申込みからご利用開始までの流れに関するご案内です>

① アニクリ24のお申込み

- (1) お電話にてお申込み (アニクリ24事務局 TEL: **03-5433-3330**)
- (2) ご契約書類をご郵送
- (3) ご契約書に記入・捺印のうえご返送

② NTT・au等 電話転送サービスのお申込み (診療時間外電話応対窓口サービスご利用の場合のみ)

診療時間外に、病院様へかかってきた電話をアニクリ24へ転送するため、転送サービスのお申し込みが必要となります。お電話もしくはwebから申し込みます。

■ **NTTボイスワープ** (通信会社への費用が別途かかります)

<http://www.isdn-info.co.jp/voice/index.html>

■ **au KDDI 着信転送サービス** (通信会社への費用が別途かかります)

<http://www.au.kddi.com/internet/service/ftth/auhikari/service/phone/option/forwarding/>

※ご参考までに、詳細は各通信会社のサイトをご参照下さい。

③ ガイダンス・電子カルテのご確認

- **ガイダンス**: 病院様オリジナルの音声を、弊社にて作成させていただきます。
- **電子カルテ**: 病院様オリジナル電子カルテのID/PWをお渡しいたします。

④ 転送先携帯電話の設定 (診療時間外電話応対窓口サービスのパターンBをご利用の場合のみ)

アニクリ24・病院様のどちらに転送するか選択できるパターンBの場合、病院様に転送する指定の電話番号を弊社にて設定します。

⑤ 運用確認テスト

- (1) **着信のテスト**
実際にテストにて電話をかけ、動物病院様からアニクリ24へ転送されることを確認します。
- (2) **ガイダンステスト**
設定したガイダンスが流れることを確認します。

お申込みから約1ヶ月で運用スタート

よくある「ご質問」

<お客さまからお問い合わせの多い疑問についてお答えいたします>

Q&A

■ 日中、手術の時間帯などの転送も可能？

システム上は可能ですが、動物病院の先生やスタッフの方に電話がつながっていると勘違いされやすいため、ペットオーナーの混乱を避けるうえでも現状受け付けはしておりません。

■ ボイスワープで転送開始の作業をし忘れてらどうなる？

アニクリ24へはつながりません。通常通り動物病院様の電話が呼び出されます。

■ ボイスワープで転送終了(解除)の作業をし忘れてらどうなる？

病院様の電話での会話はできず、「ただいまの時間は夜間対応窓口の対応時間外です」という旨の自動ガイダンスが流れます。(自動ガイダンスの文言はカスタマイズ可能です)

■ 診療予約も受け付けてくれる？

現状、診療のご予約代行はいたしておりません。

■ 夜間や休診日などに勤めている他院があるがそこをアナウンスしてもらえる？

紹介先の病院様リストをいただければ、そちらから優先的にアナウンスいたします。

■ 夜間に受診が必要な患者さんがいても受け入れてくれる病院が近隣にない場合どのような対応になるの？

現状一番近くの対応できる病院の場所はどこになるかをお伝えし、「遠くて行けない」とペットオーナーが判断された場合は、翌日までご家庭でできることをお伝えし、不安な気持ちに寄り添うくらいしかこちらでもできることはございません。しかし、「何か気になることがあったらいつでもまた電話をしてください」「不安になったらまたすぐに電話をください」などお伝えすることで、一人で不安に苛まれながら夜を過ごすよりも随分気持ちが救われると感謝していただけることが多いです。

■ ガイダンスは変更できる？

はい。変更できます。

■ 数か月だけ試しに契約することはできる？

恐れ入りますが、専用番号の取得やコールセンター設定などに伴う費用が発生することもあり一年間のご契約となります。また、ペットオーナーにサービス導入を周知していただくだけでも数か月はかかるとお思いますので、実際にご利用いただき今後も続ける価値のあるサービスかをご検討いただくには一年ほどは必要であるかと思われます。

■ 契約までの流れを知りたい

転送時間とサービス開始希望月が決定いたしましたら、転送時間について記載したご契約書をメール添付にてご送付いたします。そちらをご確認いただいた後、正式なご契約書をご郵送いたします。その後、正常に電話が転送されるか、ガイダンスが流れるか等のテストを行わせていただきます。

■ 自分の病院にかかったことがない人から電話があったらどう対応するの？

「普段かかっているペットオーナーだけのサービスにしたい」「かかったことがない人の電話も可能な限り受け付けてあげて欲しい」など、病院様のご要望に沿った対応をさせていただきます。

■ 電話があったらその内容を知らせてもらえるの？

相談は随時電子カルテに記載いたしますので、病院様毎に発行するID/PWでご覧いただけます。

■ アニクリ24のサービスを導入していることをHPなどに記載してもいい？

もちろんです。文章のサンプルもございます。

■ ボイスワープの設定が面倒なのでペットオーナーが夜間に直接アニクリ24に電話をするようにしたい

可能です。病院様専用番号をご用意いたしますのでペットオーナーは直接そちらにかけていただけます。病院様専用番号を記載したダイヤルカードを作成いたしますので、受付などに置いてご利用いただけます(500枚まで無料サービス)。

電話動物病院「アニクリ24」とは

<24時間365日、獣医師が犬猫の電話相談に応じる日本で初めてのサービス>

事業概要



「24時間365日」獣医師による電話相談

24時間365日、獣医師が犬猫の電話相談に応じる日本で初めてのサービス。
株式会社チェリッシュライフジャパンが運営する動物病院として、
東京都に届け出をしているが、診療施設は持たず、電話相談のみを行っている。
相談に応じる獣医師の8割は女性。臨床経験5年以上の30代、40代が中心。
相談内容は全て通話録音され、電子カルテに相談内容を記入し履歴を残すと共に情報の共有化を図っている。
相談業務のクオリティ維持のため、定期的に通話録音のモニタリングを行っている。

既存のサービス

個人(ペットオーナー) 契約	個人が有料でアニクリ24の会員になる
	● 従量課金制 200円/分(税別) ● 月額固定制 980円/月(税別)
法人契約	法人の先にある会員向けのサービス
	● 法人が料金を負担し、個人は無料で利用できる。 例) 東京海上日動「超保険」の契約者向けサービス 三菱地所ホームのオーナー向けサービス アクサペット保険の契約者向けサービス など

対応している内容

- しつけ、食事、飼育環境、多頭飼育のトラブル、予防など犬猫との日頃の生活におけるご相談
- 治療、病気、処方された薬に関するご相談
- 怪我、誤飲など事故に関するご相談
- セカンドオピニオン
- ペットロスに関するご相談(従量課金タイプ会員のみ)
- 動物病院検索(かかりつけ医がない、もしくは診療時間外のとまご住所から近隣病院を数件アナウンス)

アニクリ24が大切にしていること

- ペットオーナーがペットショップ、トリミングショップ、動物病院などに不満を持っている際、それを和らげることに努める
- 実際に診察しているかかりつけ医が一番状況を把握しているということを忘れない
- 受診を勧める際は受診が必要な理由も丁寧に説明する
- 相談の結果、相談者とかかりつけ病院の関係がより良いものになるよう努める

医は仁術 + 未病予防

をモットーに以下を大切にしています

- 第一声で安心感を与える
- 相談者の気持ちを受容し共感する
- 話によく耳を傾け、途中で遮らない
- 話が脱線しても忍耐強く待つ
- 指示ではなく提案をする
- かかりつけ医を持つことを勧める
- 定期的な健康診断を受けることを勧める



病院名 : アニクリ24
院長 : 三宅亜希
事務局TEL : 03-5433-3330
コールセンター : 対応回線数24回線(最新SIP-CTI運用)

運営会社 : 株式会社チェリッシュライフジャパン
所在地 : 東京都世田谷区駒沢3-7-20
代表取締役 : 西野高秀
資本金 : 3億円
設立 : 2007年4月18日