

新しい日常。新しいルール。準備は万全ですか。

顧客エンゲージメント トレーニングマニュアル

ペイシェント・エクスペリエンス(PX)向上のために(患者中心の医療を目指して)

COVID-19の発生で業態転換を迫られる企業が増加していますが、医療業界を見ると、そのような影響はほとんどないようです。パンデミック下で通院を避ける患者が増えています。それにより、オンライン医療の需要が急増しています。オンライン医療は、この10年間で着実に進化し、患者と医療提供者をつなぐライフラインとなっています。Vonageを利用している医療機関は、オンライン医療を望む患者に対応するために環境整備を迅速に進めています。その結果、ビデオ会議の件数はこの1か月で725%も増加しました。しかし、オンライン医療はデジタルヘルスケアの一部に過ぎません。利用者の行動と期待は常に変化しています。このような変化に対応するため、医療機関は顧客エンゲージメントを見直す必要があります。

変化する世界に適応できなければ取り残される

高品質な医療とコスト効率を維持しながら、患者との永続的な関係を構築するには、オンライン医療への移行を加速化させる必要があります。これは、患者がどこにいても、ビデオなどの個別の対応が可能なチャンネルで診療を行うことを意味します。これはまた、患者が選択したすべてのチャンネルで、顧客中心の、シームレスで安全なヘルスケア体験を構築することを意味します。

Vonageでは、顧客エンゲージメントの現状と今後を分析するため、2020年1月と8月に14か国5,000人のユーザーに対し、パンデミックの前後でどのような変化があり、顧客が企業とのつながりで何を期待しているのかを調査しました(詳細は [COVID-19下のグローバル顧客エンゲージメントに関する報告書](#)を参照)。

ここでは、調査で判明した4つの重要な結果を紹介します。また、リモートファーストの新しい医療現場で優れた患者体験を実現するためのトレーニングプランも示します。

詳細をご覧ください。





安全で安心なオンライン医療を個人に提供

まず、現在の制約の中で、患者に医療を提供し続けることを考えなければなりません。また、長期的な課題として、現在のシステムでコスト効率を維持しながら、医療品質をどのように向上させていくかを考えていく必要があります。

3人に2人のユーザーがビデオチャットを利用しています。これは7か月前よりも増加しています。



ソリューション

Vonage **Video API** を使用すると、コラボレーション、記録、アーカイブ機能により、安全で安心なリモート通信を行うことができます。



顧客中心のオムニチャネルエンゲージメントの強化

使い慣れたチャネルでシームレスに診療を受けたいと考える患者が増えています。この需要に応えるため、医療提供者はオムニチャネル通信の準備を進めています。パンデミックがいつ収束するのかまだ分かりません。COVID-19前の世界ですでにチャネルの好みが分かれている場合、いま現在、顧客が求めているレベルやチャネルを判断するのは容易ではありません。

医療提供者は、こうした細分化されたニーズに対応するだけでなく、医療シナリオごとに患者がどのようなチャネルを求めているのかを敏感に察知しなければなりません。医療相談についてはビデオ通話を選ぶ患者が多いようですが、その他の場合は違った調査結果になっています。



リモートでの医療相談では、ビデオよりも**音声通話を選ぶ患者が1.6倍多い**結果になりました。



予約については、回答者の**30%**がメッセージングを選択しています。



適切なサービス(SMSやソーシャルメッセージングアプリ)で接続し、症状を説明する際には、**22%**が**ビデオ、音声、メッセージング**から選択したいと回答しています。

携帯電話による通話が組織との通信手段として最も多く使用されていますが、**70%のユーザーは他のチャネルを望んでいます。**

ソリューション

Messages API を使用すると、患者とのエンゲージメントを強化し、治療の前後でより良いケアを提供することができます。たとえば、患者が選択したソーシャルチャットアプリで、予防策や治療のリマインダー、エクササイズメニューなどを送信できます。



コンテキスト(患者情報や会話履歴)を利用して患者との関係を強化

多くの患者は、自分の情報が適切かつ安全な方法で適切な人物と共有されていると信じています。しかし、情報共有が正しく行われておらず、医療提供者や管理スタッフが状況を把握していない場合、患者からの信頼を失うこととなります。患者情報や会話履歴があれば、重要なエンゲージメントフローを妨げることはないでしょう。



ソリューション

Vonageの**Conversation API**を使用すると、患者とのやり取りを記録したコンテキスト情報により、より優れたコミュニケーションを実現できます。会話を通じてカスタマージャーニーを構築し、全体のエクスペリエンスを改善できます。

59%の回答者が、同じことの繰り返しにストレスを感じています。



患者とサービスを保護し、シームレスな体験を実現

患者のプライバシー保護とプラットフォームのセキュリティは最優先事項です。患者本人が登録やログインを行うときに、プラットフォームへのアクセスがブロックされないようにする必要があります。リモートヘルスケアが急速に普及している現在では、適切な認証が行われるかどうか成功の鍵となります。

SMSまたは音声で本人確認を行っていないと、患者は不満を感じ、登録を止めてしまうかもしれません。

回答者の半数以上が、デジタルヘルスのアプリまたは接続の認証に**SMSまたは音声を選択**しています。



ソリューション

Vonage **Verify API** を使用すると、詐欺の可能性を検出できます。また、患者体験全体で2FAを有効にし、認証を設定できます。これは、サインアップ時、アカウントに対する重要な変更、または、ビデオの予約などの重要なイベントの発生前、音声、SMS、ソーシャルメッセージングアプリなどのチャネルで行うことができます。

より優れたPXを実現するうえで欠かせないコミュニケーションとは

ヘルスケア体験で優れた患者エンゲージメントを実現することは十種競技に勝つようなものです。複合的な課題が次々と出現するだけでなく、数多くのタッチポイントやデジタルチャンネルが存在します。最終的に差別化を行い、患者の信頼を勝ち取り、引き続きサービスを利用してもらうには、すべてのパフォーマンスを総合的に判断する必要があります。

すべての対話を大切に。Vonage APIでペイシエント・エクスペリエンス(PX)を向上。



Verify API - Vonage Verify API (旧Nexmo) により、場所を問わず電話番号で認証を行うことができます。複雑な作業は必要ありません。成功した場合にのみ料金が発生します。Number Insight APIにより、通話可能な番号であることを確認し、顧客データベースを更新できます。

- ・ オンボーディングのアカウント認証
- ・ ビデオ会議やその他の重要なイベントの前に患者の本人を確認
- ・ 詐欺の検知と認証の設定



Messages - Vonage Messages API (旧Nexmo) を使用すると、SMS、MMS、人気のソーシャルチャットアプリ (WhatsApp、Facebook Messenger、Viberなど) をアプリケーションに統合し、マルチチャンネルメッセージングを実現できます。VonageのAIパートナーネットワークを利用してチャットボットを簡単に追加し、効果的なカスタマーサービスを提供できます。

- ・ 予約の設定とリマインダー
- ・ 予防策、エクササイズ、治療のリマインダーを提供
- ・ オンライン/アプリ内チャットで予約や医療相談



Voice - 使いやすいVonage Voice APIとIn-App Voice (旧Nexmo) により、強力な音声製品とアプリ内音声体験を構築できます。様々なAIパートナーに接続してバーチャルアシスタンスを追加したり、感情分析、翻訳、文字起こしなどの機能を利用して会話体験を強化できます。

- ・ 予約の設定とリマインダー
- ・ 患者を適切なサービスに接続
- ・ リモート相談のフォローアップ
- ・ 詐欺の検知と認証の設定



Video - Vonage Video API (旧TokBok OpenTok) により、ウェブサイトやモバイルアプリケーションにビデオを直接統合できます。

- ・ リモートでの医療相談 (記録機能付き)
- ・ 1対1またはグループでのリモートセラピーセッション
- ・ 専門家間のリモートコラボレーション
- ・ 在宅治療患者のモニタリング

Vonageで成長を

Vonage Communications APIを使用すると、以前よりも簡単に世界中の患者に優れたペイシエントジャーニーを提供できます。**Babylon**、**doxy.me**、**Doctolib**などの企業は、Vonage APIを使用して、ビデオ、音声、SMS、メッセージングなどのチャンネルを自社のWebやモバイルヘルスケアアプリに直接統合しています。



グローバルスコアボード

PATIENT ENGAGEMENT GOLD

Vonageでは、Vonage APIを利用されている医療業界のお客様を対象に、患者体験の最も重要なタッチポイントでよく使われているコミュニケーション手段を調査しました。

国や地域によってユーザーの好みに大きな違いがあるようです。データを国、コミュニケーション手段、タッチポイント別に分析すると、次のような傾向が明らかになりました。

ヘルスケア体験	電話	SMS	メッセージングアプリ	ビデオ	任意のチャネル
安全性とシームレスな登録 デジタルヘルスアプリまたはオンラインサービス登録時の本人確認	🏆 ドイツ	🏆 中国	🏆 ブラジル	🏆 メキシコ	🏆 日本
	🥈 カナダ	🥈 インドネ	🥈 インドネ	🥈 ブラジル	🥈 ロシア
	🥉 メキシコ	🥉 マレーシア	🥉 メキシコ	🥉 中国	🥉 ラリア
患者を適切なサービスに接続 適切なサービスを利用するために症状（緊急性のないもの）を説明	🏆 ドイツ	🏆 中国	🏆 ブラジル	🏆 ブラジル	🏆 日本
	🥈 カナダ	🥈 米国	🥈 インドネ	🥈 メキシコ	🥈 ロシア
	🥉 UAE	🥉 日本	🥉 中国	🥉 中国	🥉 ラリア
予約の設定、リマインダー、アップデート 予約をする/予約に関する最新情報を受け取って返信する	🏆 ドイツ	🏆 中国	🏆 ブラジル	🏆 中国	🏆 日本
	🥈 カナダ	🥈 フランス	🥈 インドネ	🥈 メキシコ	🥈 ロシア
	🥉 メキシコ	🥉 ラリア	🥉 中国	🥉 インドネ	🥉 カナダ
リモートからの医療相談 緊急でない状態（例：皮膚の発疹、処方箋の更新）について医師または専門家に相談する	🏆 ドイツ	🏆 中国	🏆 ブラジル	🏆 中国	🏆 日本
	🥈 メキシコ	🥈 英国	🥈 インドネ	🥈 インドネ	🥈 ロシア
	🥉 英国	🥉 米国	🥉 中国	🥉 ブラジル	🥉 ラリア
リモートセラピーセッション セラピストによるカウンセリングセッション	🏆 インドネ	🏆 中国	🏆 中国	🏆 ブラジル	🏆 日本
	🥈 ドイツ	🥈 日本	🥈 インドネ	🥈 メキシコ	🥈 ラリア
	🥉 メキシコ	🥉 米国	🥉 マレーシア	🥉 米国	🥉 フランス

今すぐ開始 - [詳細](#) | [お問い合わせ](#)

