

公明新聞 2021年05月18日付 7面

新型コロナウイルス

自動音声で 100回線

ワクチン 予約受け付け円滑に

福岡県糸島市は15日、新型コロナウイルスワクチン接種の円滑な予約受け付けを促すため、自動音声案内で電話予約ができる「ロボットコールセンター」を導入した。株式会社グリーン・シップ（田中明子代表取締役社長）が提供するサービスで、自治体のワクチン接種予約に活用されるのは、糸島市が全国で初めて。

福岡・糸島市



同センターは、従来の有人のコールセンターに追加する形で開設。今回、自動音声で予約ができる電話回線が新たに100回線加わったことで、予約受け付け数が大幅に増加した。

高齢者がコールセンターに予約の電話をかける、音声案内が流れ、係員による受け付けと自動音声による受け付けのどちらかを選ぶことに。自動音声を選ぶと、生年月日や接種券番号、希望日時などを入力するよう案内される。入力作業は、全て電話機のプッシュボタンで行うため、誰でも簡単に予約することができる。

市はこれまで、有人のコールセンター、インターネット、ロボットコールセンターの利用状況を確保する笹栗議員中

ボタン入力で高齢者も簡単

ネット、LINEの三つで予約を受け付けていた。だが、ネットやLINEに慣れていない高齢者が多く、今月1日の1回目の予約開始日は、コールセンターに電話が殺到し、混乱状態に。一方、2回目の予約開始日である15日は、ロボットコールセンターを導入したことで円滑に予約受け付けが進んだという。

プッシュボタンで予約する自動音声案内は、郵便の不在再配達のような要領で、固定電話でも携帯電話でも操作ができるため、高齢者も利用しやすい。

公明党の笹栗純夫市議は今年2月、円滑なワクチン接種を推進するため、同センターを導入するよう市に提案。その後も粘り強く訴え続け、今月5日に市が導入を決定した。笹栗市議は「今後、円滑な接種体制の構築に全力を尽くす」と語っていた。

©公明新聞