

トゥモロー・ネットと慈恵医大、 AI ボイスボット、LLM を活用した医療業務支援の共同研究を開始

～外来・案内業務の自動化により、医療現場の業務負荷軽減を目指す～

株式会社トゥモロー・ネット（本社：東京都品川区、代表取締役社長：李 昌珍 以下、トゥモロー・ネット）は、学校法人慈恵大学（所在地：東京都港区、理事長：栗原 敏、以下慈恵医大）と共同で、医療現場における問い合わせ対応の効率化および業務支援を目的とし、AI ボイスボットや LLM を活用した共同研究を 2025 年 6 月より開始いたしました。

本研究では、トゥモロー・ネットが開発するコミュニケーションプラットフォームである「CAT.AI」を活用し、外来・予約・診療案内といった問い合わせ業務の自動化や、診療科別 FAQ テンプレートの構築、AI 対話の業務適応可能性の検証を段階的に進めてまいります。

背景と目的

日本の医療現場では、慢性的な人手不足や業務過多が深刻化しており、医療職員が本来の業務に集中できる環境づくりが喫緊の課題となっています。特に、外来受付・診療日案内・検査内容の説明など、定型的な情報提供を要する問い合わせ業務は、AI 技術による効率化が可能な領域です。

本取り組みでは、CAT.AI に搭載されたチャットボット・ボイスボットを併用したナビゲーション型 AI 及び RAG を活用した LLM と連携した AI を活用し、医療現場に適した対話型システムの設計と実証を行います。医療情報の正確性と分野横断性を重視しつつ、患者への案内品質の維持・向上を目指します。

研究概要

- 対象領域：病院への電話・Web 等を通じた問い合わせ業務
(外来案内、診療スケジュール、検査内容、予約手続きなど)
- 実証項目：
 - AI による FAQ 応答の有効性
 - 診療科別テンプレート構築
 - 応対に要する業務負荷削減効果の検証
- 使用技術：「CAT.AI」
 - チャットボット・ボイスボットを併用したナビゲーション型 AI 技術
 - RAG を活用した LLM と連携した AI 技術
- 想定される効果：

- 医療職員の業務工数削減
- 案内品質の均質化・標準化
- 医療情報格差の是正

今後の展望

本研究では今後、実運用を見据えたシナリオ検証、職員・患者双方へのヒアリング、満足度の評価などを通じて、全国の医療機関に向けた診療科別 AI パッケージとしての展開も想定し、より高度な FAQ パッケージの開発を進めてまいります。トゥモロー・ネットでは今後、大規模言語モデル（LLM）を活用した医療現場向け AI ソリューションの研究開発にも本格的に取り組む方針です。本共同研究は、その実用化に向けた最初の実証プロジェクトとして位置づけており、現場のニーズと技術革新を結びつける実践的な足がかりと捉えています。

株式会社トゥモロー・ネット 代表取締役社長 李 昌珍のコメント

「医療機関では限られた人員で膨大な業務をこなさなければならず、非医療的な業務の負担が医療の質そのものに影響を与えるケースも増えています。AI の活用は、こうした“本来の医療業務に集中できる構造”を再設計する鍵になります。今回の共同研究では、AI に適した業務領域を定義し、実際の医療現場に適用可能な実装モデルを構築することを目指しています。」

東京慈恵会医科大学 総合医科学研究センター 人工知能医学研究部 教授 中田 典生氏のコメント

「今年は AI エージェントの年と言われています。AI エージェントとは、自律的に行動し、環境を知覚し、目標を達成するために意思決定を行うソフトウェアシステムのことです。人間を助けて、特定のタスクを実行したり、目標を達成したりするように設計されています。この AI エージェントを医療に応用する共同研究をトゥモロー・ネットとともに実施することは大変光栄であり、かつ必ず日本の医療環境の改善に役に立つと考えています。」

【「CAT.AI (Customer Agent of Tomorrow AI) 】について

「CAT.AI」は「ヒトとAIの豊かな未来をデザイン」をビジョンに、コンタクトセンターや企業のAI対応を円滑化するAIコミュニケーションプラットフォームを開発、展開しています。プラットフォームにはボイスボットとチャットボットをオールインワンで提供する「CAT.AI CX-Bot」、生成AIと連携したサービス「CAT.AI GEN-Bot」を筆頭に6つのサービスが含まれ、独自開発のNLP（自然言語処理）技術と先進的なシナリオ、直感的でわかりやすいUIを自由にデザインし、ヒトを介しているような自然なコミュニケーションを実現します。独自のCX理論×高度なAI技術を以て開発されたCAT.AIは、金融、保険、飲食、官公庁を始め、コンタクトサービスや予約サービス、公式アプリ、バーチャルエージェントなど幅広い業種において様々なシーンで活用が可能です。

<https://cat-ai.jp/>

【トゥモロー・ネットについて】

トゥモロー・ネットは、AI で新しい社会を創る「Visionary AI Orchestrator」として、AI に関するインフラ、プラットフォーム基盤、アプリケーション、サービス、ユーザーインターフェイスにおいて最適な AI 環境の導入を支援するトータル AI ソリューションカンパニーです。創業以来培ってきた豊富なインフラ導入実績を活かして GPU サーバーを含む AI 基盤の選定・運用から、自社開発のチャットボット/ボイスボット、生成 AI 連携、マルチ AI エージェントといった最先端の AI ソリューションを用いた IT システムの構築を一気通貫で提供します。社会インフラ、金融、流通、コールセンターや行政サービスなどあらゆる分野における AI ニーズをサポートし、社会をよりよい未来へ導くことを目指しています。

<https://www.tomorrow-net.co.jp/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社トゥモロー・ネット ビジネス企画部門

メールアドレス tmn.press@tomorrow-net.co.jp

※記載されている会社名、製品名、サービス名は株式会社トゥモロー・ネットまたは各社の商標もしくは登録商標です。