

AI を活用した医療 通訳サービス



ライオンブリッジでは、品質への取り組み、コミュニティの福祉、そしてコスト管理に AI テクノロジーを幅広く取り入れています。当社の AI 言語ソリューションは言語関連のさまざまな要件に対応しており、これらのソリューションを活用して、すべての患者に正確で明確な情報、サポート、ケアを届けられるようお客様を支援しています。

○ AI による通訳サポート

当社は、責任ある AI をお客様のシステム内の最も効果的な領域に、測定可能なプロセスを経て導入するためのサービスに重点を置いており、場所や時を問わず、すべての患者がパーソナライズされた質の高いケアを受けられるよう支援しています。当社の AI サービスにより以下を実現できます。

- 30 言語 (増加中) に対応する AI 通訳エージェント
- HIPAA 準拠モデル
- 施設内でのオペレーション
- リアルタイムのルーティング、言語検出、AI による高品質な通話モニタリング
- AI の統合による、チャットボット、WhatsApp、SMS API の統合サポート

○ AI を活用した翻訳とコンテンツ制作

当社では、お客様のニーズに合わせてカスタマイズ可能な AI 活用型ソリューションや機械翻訳 (MT) ソリューションをご用意しており、これらを活用して、加入者、医療提供者、見込み加入者、代理店や代理人との書面によるコミュニケーション強化を支援しています。このサービスには以下が含まれます。

- 完全に自動化された高速な AI 翻訳
- 200 以上の言語への対応
- 信頼性の高い多言語コンテンツの生成
- AI による生成と専門家によるレビューを組み合わせた翻訳ワークフロー
- AI を活用した品質レビュー

○ 医療事業者向け追加 AI サービス

当社では、正確性と信頼性が高く偏りのない AI モデルのトレーニングと導入を支援する AI データ サービスを提供しており、質が高く文化的に適切なデータの確保にご利用いただけます。このサービスには以下が含まれます。

- データの注釈付け、分類
- データの収集
- コンテンツの調整
- 出力の検証
- 多様性と包括性、公平性のテスト
- AI 製品テスト

○ 「責任ある AI の使用」の徹底

ヘルスケア事業では、コンプライアンス要件と規制要件を満たす、責任ある AI を導入することが重要です。当社では以下の指針を採用しています。

- **厳格なトレーニングデータの検証:** データセットはすべて、偏りがなく多様性が確保されており、包括的で最高水準の正確性を備えていることを確認する必要があります。
- **出力の評価:** AI 生成コンテンツには、ライブ環境への導入前に専門家による正確性の検証 (および継続的な監視) を行う必要があります。
- **ユースケースの評価:** 導入前に、開発者、ユーザー、規制当局の担当者を含む関係者が共同でユースケースの評価を行い、最大限の透明性と AI トラストを確保する。

○ AI と人間の力を活用した確かな通訳ソリューション

プロの通訳者の役割は医療分野において非常に重要であり、AI エージェントが代替できない部分もあります。医療提供者と患者のやり取りや、特に一連の流れを把握することが重要になるケース、感情や経験、正確性が重要になるケースにおいて、当社ではプロの通訳者による医療関連の正確な通訳をお客様に提供しています。当社が提供する通訳者によるサービスには以下の特長があります。

- 380 以上の言語に対応
- 希少言語や先住民言語への対応
- 医療分野のトレーニングを受け、専門知識を持ったエキスパート
- 24 時間 365 日体制での対応
- 豊富な実績
- 文化面に精通
- 共感と理解を伴うコミュニケーション
- 国内の資格・認証を取得済み
- 継続的なトレーニング、監視、評価を受けている
- 倫理的/医学的なプロ意識を体现

ユース ケース

予約のスケジュール作成
カスタマー サービス
請求に関する質問への対応
ヘルプ デスク
従業員のトレーニング
アンケートの実施とフィードバック収集
コミュニティイベントのお知らせ
人事リソースとオンボーディングの支援



多様な言語的・文化的背景を持つ患者とのコミュニケーションや医療へのアクセスを向上

- ≫ インテリジェントな自動化と、患者および医療提供者の体験向上に焦点を当てた取り組みを通じて、責任あるコスト削減を推進
- ≫ 業務効率を向上させて大規模に質の高いケアを提供
- ≫ HIPAA/PHI および CMS の基準を含む、規制や健康面の公平性に関する基準の遵守を徹底



お問い合わせ

AI と人間の力を融合した御社専用の通訳ソリューションによる患者アウトカムの改善にご関心があれば、ぜひライオンブリッジまでお問い合わせください。

詳細を見る