



2019年1月10日

各位

AIを用いた医療従事者向け製品情報問い合わせチャットボット「MI chat (エムアイチャット)」の運用を本日より開始

[中外製薬株式会社](#)（本社：東京、代表取締役社長 CEO：小坂 達朗）は、AI（人工知能）を活用した対話型プログラムで製品に関するお問い合わせに回答するチャットボット「MI chat (Medical Information Chatbot：エムアイチャット)」を導入したことをお知らせします。本日より、抗インフルエンザウイルス剤タミフル®を対象とし、中外製薬ウェブサイトの医療従事者向け情報ページで運用を開始しました。

中外製薬では、医療従事者および患者さんからの製品関連のお問い合わせに、メディカルインフォメーション部（MI 部）に在籍する専門スタッフが対応しています。MI 部に寄せられる年間のお問い合わせ件数は約 60,000 件であり、このうち、タミフルが約 12,000 件（2 割）を占め、そのお問い合わせは冬期に集中しています。

今回導入した MI chat は、[フェアユース株式会社](#)（本社：東京、代表取締役社長：足立 洋介）開発の AI によるビジネスアシスタントシステムに、中外製薬が導入しているプラットフォームを融合させたチャットシステムです。医療従事者からのお問い合わせ内容をチャットボットの AI が理解し、事前に登録した数百の Q&A から最も質問の意図に近いものを自動的に提示します。

MI chat の導入により、医療従事者が従来の WEB を通じた情報検索に費やしていた時間が短縮されるとともに、チャネルの選択肢が広がるなど、利便性が向上することが期待されます。MI 部においては、医療従事者および患者さんからのお問い合わせの対応は継続しつつ、さらなるサービス向上に努めていきます。本年中に複数製品へ拡張させ、2021 年には全製品で対応できるよう準備を進めていきます。

MI chat のメリット

- WEB サイトでの情報検索に費やす時間の短縮
- 製品に関する様々な質問に対応
- 一般的な口語文による情報検索が可能
- 一問一答形式で回答が可能
- パソコンおよびスマートフォンからアクセスが可能
- 情報格差のない One Voice での情報提供が 24 時間 365 日可能

中外製薬は、革新的な医薬品の提供のみならず、医療従事者へ適切な情報を速やかに提供できる環境づくりを目指し、新たな技術の導入を積極的に進めてまいります。

上記本文中に記載された製品名は、法律により保護されています。

以上