

CRMate (シーアールメイト) 導入事例

積水メディカル株式会社 様

受付表や報告書作成の二度手間を解消
導入履歴を参照し迅速な回答も可能に

積水メディカル株式会社様は、1947年の創業以来「人々の健康と豊かな生活の実現に貢献する」ことを社是として、医療分野においてさまざまな製品やサービスを提供してきました。2008年には、合併により積水化学グループのメディカル事業を担う中核企業として、新たな一步を踏み出しました。そして、同社では血液凝固分析装置をはじめとした分析装置の導入が増えるにつれ、導入先の医療機関からの問合せが増加。コールセンター業務を担うCSグループでは、受付表や報告書などの作成に大きな手間が取られるようになりました。そこでシステム化を検討。SaaS型アプリケーションサービス「CRMate (シーアールメイト) / お客様接点力」(以下CRMate)を導入し、作業の効率化を実現するとともに、問合せ対応の迅速化や、顧客満足度の向上につなげました。

臨床現場で用いられる医薬品や分析装置などの提供を行う医薬業界においては、医療機関からの問合せに迅速、的確に答えるコールセンターの役割が重要である。問合せが入ると同時に、過去の導入履歴や対応履歴を参照し、的確な対応を行うことで、信頼性が向上する。また、蓄積されたお客様の声や要望は、製品の改良や新製品開発へとつなげることができる。コールセンターの価値を高めるためにも、そうした仕組み作りが今こそ求められているのである。

臨床検査薬の分野で
業界トップクラスの実績を誇る

積水メディカル株式会社様は、積水化学グループのメディカル事業を担う中核会社として、「検査」「医薬」「薬物動態」という3つの事業を展開している。なかでも同社の主力事業となっているのが検査事業である。身体の具合が悪くなり、クリニックや病院へ行くと、医師の診察を受け、必要な場合は血液や尿を採る。その中の物質や活性*を検出・測定することにより病気を診断する。そこで使われる薬品を体外診断用医薬品(臨床検査薬)と呼ぶ。同社は臨床検査薬や臨床検査にまつわる製品・サービスの提

供に強みを発揮しているのである。

「検査の領域では、臨床検査薬や分析装置の開発、製造、販売を行い、主に病院の検査室や検査センターに製品を提供しています。生化学、血液凝固、糖尿病、感染症の検査など多くを網羅し、業界でもトップクラスの実績を持っています。」と、CSグループ長の阿部俊克氏は同社の特徴をそう語る。



カスタマーサポートセンター
CSグループ長
阿部 俊克 様

*: 活性: 物質が持つ機能や動きの高さ

試薬と分析装置双方の問合せに
一カ所で対応できることが強み

同社では1998年にカスタマーサポートセンターを立ち上げた。カスタマーサポートセンターには、分析装置の点検・修理を担当するグループや、医療機関での検査試薬と装置の技術サポートを行うグループ、顧客である医療機関に検査試薬の学術情報を提供するグループ、そして顧客からのさまざまな問合せや要望に応えるコールセンターを構成する

積水メディカル株式会社様 取扱製品例



臨床化学自動分析装置EV800



血液中FDP、Dダイマー測定試薬



血液凝固分析装置コアプレスタ2000



カスタマーサポートセンター
CSグループマネージャー
鈴木 英明 様

CSグループがある。

「当社のコールセンターの特徴は、検査試薬と分析装置双方の知識を持った人間が、両者の問合せを一カ所で受け付けていることです。例えば、同じ業界でも、お客様からの問合せ内容が検査試薬の場合は『試薬メーカーさんに聞いてください』とお答えしているところもあります。当

社では、お客様の負担をできるかぎり軽減できるよう、検査試薬についても分析装置についてもすべて解決できる「ワンストップソリューション」を目指しています。実際にそういった対応が充分にできている企業は少ないと思います。」と、CSグループマネージャー鈴木英明氏は、同社のコールセンターの目指す姿を語る。

分析装置の専門窓口として
コールセンターを開設

コールセンター業務は当初、血液凝固分析装置『コアプレスタ2000』のお客様問合せ窓口として始められた。それまで、お客様からの問合せは、それぞれの製品担当が個別に受けており、一本化はされていなかった。しかし、装置の場合、操作方法をはじめ、日々のトラブル対応やメンテナンス、更に検査試薬も含めさまざまな問合せが寄せられる。例えば、導入された医療機関の検査室では、測定結果が正しい値となるように、毎日同じ試料を使って同じ値が出ているか確認する精度管理を行っているが、そのデータがずれてくることがある。このような場合、分析装置のトラブルなのか、検査試薬の問題なのか、それと

も複合した問題なのか、判断が難しい。臨床検査は病気の診断や治療方法に影響するため、間違いは許されず、トラブルがあった場合には的確な判断が求められる。さらに、その場で解決できるものは電話で指示し、修理が必要な場合はすぐに修理の担当者を向かわせるといった迅速な対応が必要になるのだ。

そこで、分析装置の提供に伴い、専門窓口の必要性を強く感じ、コールセンターを開設することとなったのである。

問合せ件数が増えるにつれ
業務の煩雑さに手が回らなくなる

「実際にコールセンターを開設すると、お客様からは好評をいただきました。そこで、次には他の検査試薬の問合せもコールセンターに統一することになり、窓口での対応項目がどんどん増えていきました。また、装置の導入数が増えるにつれて問合せ件数も当然ながら増加しました。最初は1人ではじめ、人数も増やしましたが、それでも手が回らない状態になりました。」と、CSグループ主任の大庭直子氏は、当時を振り返る。

一番大きな問題となったのは、業務の煩雑さだった。お客様から問合せがあると、Excelで作った受付表に記入するとともに、別で報告書としてもまとめなければならない。並行して緊急を要するものは、携帯電話で担当営業などに連絡を取り、速報としてメールを送信するという手間もかかった。また、最終報告では、作成したファイルをPDF化し、関連部署



カスタマーサポートセンター
CSグループ主任
大庭 直子 様

CRMateの活用を広げ、ワンストップで質の高いサービスの提供を目指す

にメール連絡して記録に残すことも必要だった。まさに、「1つの問合せに対して、同じことを何度も何度も繰り返している状態だった。」(大庭氏)のである。

自社のシステム部門からCRMateの提案を受ける

分析装置の問合せは、通常のコールセンターと比べ、専門的・技術的なことが多く、それだけに1件の問合せに対して対応時間は長くなる。コールセンターでは分析装置の画面操作ができるシュミレーターを準備しており、問合せ対応に活用している。例えば、導入直後は操作に不慣れなため、操作の問合せが多く寄せられる。お客様と一つひとつ操作を確かめながら、「この入力がかけていましたね。」「この設定がクリアされていたので、操作ができなかったのですね。」というように画面を見ながら操作を説明することもある。分析装置のデータ精度に問題がある場合には、測定試料採取の部品であるプローブの洗浄をしてもらい、30分後に改めて電話をする。そこで解決できない場合は修理担当者を派遣するというところまで行っている。

やがて問合せの件数が月400件を超えたが、コールセンター業務を行う担当者は当時2名(現在は3名)しかおらず、常に問合せに追われる状態になり、業務の効率化が切実な問題となったのである。なかでも、一つひとつの問合せに丁寧に向き合い、早く情報を社内の関連部署へ伝達するためには、いかに入力を簡素化し、それらの作業時間を削減するかが大きな課題となっていた。

「最初は社内のシステム部門にシステムを作れないかという話を持って行ったのですが、一から作るのは大変なので逆に既存のシステムを使ってはどうか、という提案を受けました。」(大庭氏)。それが「CRMate」だったのである。

医療機関とMRとの紐づけて問合せ対応の迅速化につなげる

システム部門からセミナーの紹介を受け、2010年3月早速セミナーに参加することにした。セミナーでは製薬メーカーの事例が紹介された。

「製薬業界でCRMシステムの導入実績があることをセミナーで聞き、デモなどを見た結果、自社でもそのまま使えそうと感じました。また、SaaS型で導入コストが低く、とりあえず試してみようという感覚で、社内の決裁も得やすかったことが導入の決め手になりました。」(大庭氏)。

セミナー後すぐに営業と連絡を取り、詳細にわたる提案を受け、その月に導入を決めた。

実際に導入し、良さを感じたことはいくつかある。まずは、作業の効率化を図れたことだ。今までの方法ではExcelを1人が入力していると、他の者は入力できなかったが、CRMateではWeb上で各自が同時に作業し、随時更新ができた。次に、問合せの一括検索ができたこと。そして、複数入力の手間を省くこともできるようになったこと。CRMateからCSV形式で出力したデータを受付表として活用できるようになったからだ。もちろん、1回入力すれば、それをメールで出すこともできる。

業務に合わせ、自分たちでカスタマイズできるのも便利だった。特に、同社では、医療機関の営業担当者であるMR(Medical Representative:医療情報担当者)は誰なのか、どの分析装置が導入され、どの試薬が使われているのか、過去のトラブルの履歴はどうなっているのかなど、問合せ中に瞬時に知りたい情報が多い。医療機関をキーにそうした情報を一覧で参照できるようにしたことで、問合せ対応の迅速化や顧客満足度の向上につながった。

MRにも好評。外出先から携帯電話で問合せの内容確認が可能に

CRMateを使うようになってからは、重要な問合せをすぐに担当者にメールで送れるようになった。担当者の多くはメールを携帯電話に転送しているが、これまで携帯電話の場合だとメールに添付した資料が見られなかったのが、問合せの内容がわからないまま、先生のところに駆けつけるということもあった。それが、出先で添付資料を開かずともすぐに確認できるようになった。あるMRからは、ちょうど病院の駐車場に着いたところでメールを確認し、「先生、装置の具合はどうなりましたか?」とすぐに問合せの内容を受けて話しができて助かったという声が聞かれた。

■ 問合せ詳細画面



「CSセンター内でも問合せ内容や対応内容などの情報が共有できるようになりました。今後はMRや他部署とも情報共有できればと思っています。」(大庭氏)。

そして、CRMateの機能で活用したいと考えているのが、FAQだ。

「Q&Aはあらかじめ想定して作るものが多いですよ。しかし、想定で作ったものは意外と使われないことも多いのです。CRMateには実際の問合せが蓄積されています。そのデータを活用すれば、FAQとして非常に有効に使えるのではないかと考えています。」(鈴木氏)。

CSグループの使命の一つに、コールセンターを通じた同社の好感度アップがある。実際の問合せをFAQとして登録し、問合せの際に活用することで、回答時間を短縮しつつ正確な対応が可能になる。それにより、顧客満足度の向上につながると期待しているのである。

専門知識や経験の少ない新人でも対応できる仕組み作りを目指したい

今後の展開として考えているのは、「CRMate」に蓄積されるデータの活用である。

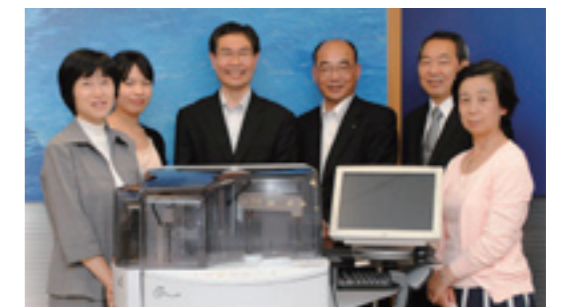
「問合せのデータベースができれば、同じ品質問題のお問合せが続いてあった場合などには、お客様の問合せ履歴を見ればすぐに確認できますので、その情報を品質管理や品質保証にリアルタイムで活かします。また、お客様からは製品をこのようにして欲しいとか、こういう製品が欲しいというご要望も挙がってきますので、それらを研究開発部門にフィードバックす

ることにより、製品の改良や新製品の開発に役立てられるのではないかと期待しています。」(阿部氏)。

さらに、同社のコールセンター業務では専門的な知識と経験が必要なことから、今はスキルのあるベテラン担当者が対応している。しかし、今後業務が増えていけば、要員を増やしていかなければなくなる。そうなった時に、データベースをFAQなどに活かし、専門知識や経験の少ない者でも十分対応できる環境を作り上げていきたいと言う。

顧客満足度を上げるには、いかに迅速に、かつ適切に対応を行えるかがポイントになる。分析装置の場合は、何年かすると更新の時期を迎える。「その時にまた積水メディカルの装置を使いたいと言ってもらえるかどうかは、日頃の対応が大きな鍵になります。コールセンターに電話をすれば、早急に解決し、安心してすべての製品を使い続けられるとお客様に評価していただくことを目指します。」(大庭氏)、そのためにも、ワンストップで質の高いサービスを提供できる体制の構築が求められているのである。

(山田稚佳子)



User Information

■ 会社概要 / 1947年に第一化学薬品株式会社として創業。2008年に、積水化学工業株式会社のメディカル事業部門と事業統合し、現社名に変更。臨床検査業を中心に、世界に通用する優れた技術力で、高品質製品やオンラインワン製品を生み出し、メディカル領域においてグローバル社会に貢献する企業「世界に際立つメディカルカンパニー」を目指している。

■ 所在地 / 本社: 東京都中央区日本橋
 ■ 設立 / 2008年4月1日
 ■ 代表者 / 福田 睦 (代表取締役社長)
 ■ 資本金 / 12億7500万円
 ■ 年商 / 343億円 (2011年3月期)
 ■ 株主 / 積水化学工業株式会社 (持株比率100%)
 ■ 従業員 / 870名 (2011年4月1日現在)
 ■ 事業内容 / 検査事業、医薬事業、薬物動態事業
 URL: <http://www.sekisui-medical.jp>

● 取材協力
株式会社富士通マーケティング

※記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

■ 製品・サービスについてのお問合せは
富士通コンタクトライン 0120-933-200

受付時間 9:00 ~ 17:30
 (土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

CRMate / お客様接点力のホームページ

<http://jp.fujitsu.com/crmate/>

All Rights Reserved, Copyright FUJITSU LIMITED 2011