



オリンパス

「緊急度」を軸に繋がりがやすさを改善 ひっ迫する医療機関を徹底サポート

内視鏡をはじめとした医療機器
大手のオリンパス。売上げの半数
以上を占める医療内視鏡のお客様
相談センターでは、所属する47名
のスタッフが年間13万件の問い
合わせに対応している。

問い合わせの中には、「今、検査
中なのですがエラーが表示されて
います」など、その場で解決でき
なければ検査や手術を中止、中断
せざるをえない緊急度の高いもの
もある。また、製品ラインナップ
は3000以上と多様な製品があり、
複数製品の互換性や他社製品との
組み合わせなどについての相談も
少なくない。医療に直接関係する
製品であるため、高い専門知識が
必要とされる業務だ。

2019年の顧客満足度調査は、全
体では前年よりもスコアは向上
し、「回答内容」については高い満

足度であったのに比べると、「回
答の早さ」については満足度が下
がっていた傾向が見られた。

原因は、窓口のサービスレベル
が架電者を問わず一律で、入電に
優先順位がつけられていないワー
クフローにあると分析。当時の入
電比率は、社員が52%、パートナ
ー32%、医療機関14%。医療機関
以外の入電が占める比率が高く、
緊急度に応じた接続品質の柔軟な
設定ができていないという課題が
浮き彫りとなっていた。

窓口細分化、IVR導入、FAQ充足 実現したのはシステム刷新

そこで、コールセンターの仕組
みの再構築に着手。2019年4月に
運用を開始した(図)。

社員専用ダイヤルを導入し、問
い合わせ窓口を架電者ごとに細



医療カスタマーイン
フォメーション
センター コール
センターグループ
GI-2チーム
チームリーダー
桑原恵氏

分化。社員向けには、自己解決率
を高めるようIVRの強化とWeb-
FAQの充足を図った。結果、緊急
度の高いコールが優先的につな
がるようになり、接続品質も大幅
に向上している。

また、新型コロナウイルス発生
後は、インフラ再構築、東京オリ
ンピックを見据えて準備を重ねて
きたリモートワークの仕組みを活
用し、コールセンター業務の73%
のリモート化に成功している。さ
らに、後処理業務の負荷も22%軽
減し、オペレータの応対可能時間
を増やした。

今後は、在宅出社のハイブリッ
ド体制を定着させ、リモート環境
でのマネジメントを強化する方針だ。
ひっ迫が伝えられている医療機関
へのサポート品質を高め、かつ絶
対に停めないという経営判断を具
現化した仕組みとルールが高く評
価され、部門賞を受賞した。

図 再構築した新たなコールセンターインフラ

