



[人] PERSON

ヘルスケア事業部 ソリューション第三部
TJ-YESセンター 主事

田中 晶子



電話でお客様のニーズとハートを掴む「安心感」を

担当SE・営業との連携で最新情報を共有

入社3年目から、医事会計システムや電子カルテ/オーダシステムといった当社のヘルスケアITソリューションの保守・サポートを行う「TJ-YESセンター」で、お客様のシステム運用に関する問い合わせや相談に対応しています。

日頃は、システムの入力に関する問い合わせから、簡単な設定変更、エラーが出たときの対処方法、障害の調査・復旧までを行っています。操作方法に関する問い合わせには電話で即答することもありますし、確認が必要な内容であれば、社内にあるシステムにて確認した上で折り返し回答します。電話で解決できないシステムエラーやトラブルの場合は、リモート接続によって調査をした上で復旧作業を行っています。

TJ-YESセンターには8名が所属し、対応時間は8時15分から20時までで、昼休みを交代でとりながら、1日平均30件から多いときで70件程度の問い合わせにお答えしています。法改正のときなどは、受話器を置いたとたんに電話が鳴るくらいの慌ただしさを経験します。

当センターでは、お客様ごとに担当が決まっているわけではありません。ほとんどのお客様の概要は頭に入っていますし、システムに関する情報や問い合わせ履歴も手元にありますが、さらに詳細な情報を把握するためには、担当SEや営業とのやりとりは欠かせません。気になったことやお客様の要望があればすぐに連絡をとり情報共有をしていますし、当センターで対応した履歴は、システム構築を行っているSEにノウハウとして活用してもらっています。

明るい声と自信がお客様の安心感につながる

顔が見えない電話だけのやりとりのため、お客様も慣れないのうち、言いたいことが伝わっているのか、理解してくれているか不安

に思われていることもあるようです。そうしたときに、応対している私まで緊張したり不安を感じたりすると、それがお客様にも伝わります。この仕事は、システムに対する知識やそのための勉強ももちろん必要ですが、お客様に安心感を持っていただけるような対応の仕方が何よりも重要だと感じています。そこはマニュアル化できないことですから、それぞれのスタッフが経験を積んでいくしかないのでしょうか。

同じお客様と会話を重ねると、声を聞いただけでお客様の表情が感じ取れるようになってくるものです。一度信頼していただくと、私を指名していただいたり、アドバイスを求められたり、あるいはお客様のほうから情報をいただいたりするようにもなり、本当にありがたいことだと日々感じています。一方で、当センターに電話するのを遠慮されて、担当SEや営業に聞いたりするケースもあります。そうしたお客様にも、気軽に当センターに電話をいただき、より多くの方々にご利用いただけるように努めていきたいと考えています。

私たちの仕事は、お客様の生の声を最も聞くことができる立場にあります。当社でも、ヘルスケアITソリューションのラインナップが拡充してきており、TJ-YESセンターの役割は、さらに重要になっていくことでしょう。お客様により満足して当社のシステムをご利用いただけるようにするためにも、当センターのスタッフ全体のスキルアップを積極的に図っていかねばなりません。今後も、当社のシステムをたくさん使っていただくことで多くのお客様と知り合うことができ、お役に立てていければ嬉しく思います。

編集後記

昨年あたりから注目度がさらに上がった3Dプリンタ、家庭用や自分で組み立てられるキットまで販売されていますが、実は、1980年代に日本人が発明していたのをご存知でしょうか。当時はあまり関心が高くなく、特許取得しませんでした。その後、米国の企業が特許を取得しましたが、2009年に特許存続期間が終了となり、さまざまな企業が参入して今日に至りました。

3Dプリンタで銃を作り逮捕される事件もあり、難しい問題もありますが、活用分野はとても広く、手術個所の模型を作り事前に確認することで難しい手術を成功に導く例もあり、さらなる発展が期待できそうです。

本誌をお手にとりいただきありがとうございました。ご意見ご感想などを頂戴いただければ幸いです。

Vol.19 2015年5月11日発行

Wave

発行人：長田 茂

発行：東芝情報システム株式会社

〒210-8540 川崎市川崎区日進町1番地53（興和川崎東口ビル）

連絡先：技術統括部 E-mail wave@tjsys.co.jp URL <http://www.tjsys.co.jp/>



本技術誌は、適切に管理された森林からの原料を含む「FSC認証紙」と、「植物油インキ」を使用しています。