

旭化成ファーマ株式会社様



IPコンタクトセンターシステム「CTstageシリーズ」の最新モデル「CTstage 6Mi」が、旭化成ファーマ株式会社様の「くすり相談窓口」に採用されました。ACD機能を活用し、スキルレベルの高いオペレーターに最初に電話をつなげることで、お客様をお待たせしない態勢ができています。そこで「CTstage 6Mi」を採用いただいた理由や今後の展望を伺いました。

事業内容を教えてください

A 弊社は医療用医薬品、診断薬、流動食の製造販売をしています。くすり相談窓口では、その中でも医療用医薬品についての問い合わせを受けています。お問い合わせの多くは病院、クリニック、調剤薬局のような医療機関、卸特約店ですが、最近では患者様やそのご家族からの問合せも増えています。

医療機関からの問い合わせは主に医薬品の有効性、安全性、使用方法について、卸特約店からは製剤の包装、コードなどについても問い合わせをいただきます。

また患者さんやそのご家族からは、医薬品の効果や副作用についての不安、不満などについての問い合わせもいただきます。

くすり相談窓口では、受け付けた問い合わせの内容に応じて、現場の担当者や、担当部署にフィードバックしています。

従来の課題、新システムに求めたことを教えてください

A これまで使用していたシステムは、使い方が非常に判りにくく、設定の変更や、発着信などの通信にかかる集計を実質行うことができませんでした。また弊社では3本のフリーダイヤルを使用していますが、着信は待機時間のみによってコントロールされているため、フリーダイヤルごとにウェイトを付けることができません

んでした。そのため複数ある回線をオペレーターごとのスキルレベルによって優先順位をつけて振り分けるACD機能が必要でした。

また、これまで正確に把握することができなかった各オペレーターの平均処理時間、平均通話時間、平均後処理時間などを正確に把握することで、業務改善の指標とすることが求められました。

さらに、電話回線ごとの着信設定などを、状況に応じて随時変更できることが求められたため、クラウド型よりもオンプレミス型が適していると考えました。

導入時に苦労した点は？

A 導入にあたっては、電話会社、ビルの管理会社など多くの人が関与するのですが、工事の全体像の把握が遅れたため、いろいろな方に無理をお願いしました。

また、導入作業の開始後に、内線接続の仕様が異なっていることが発覚し、導入スケジュールに遅れが生じましたが、OKIさんに協力いただいた結果、遅れを最小限に留めることができました。

CTstage 6Mi の活用方法

A 導入が2015年の9月ということもあり、まだ機能を使いこなせていません。

しかし、ACD機能を活用することにより、オペレーターごとの負担を平均化することについて、実現の可能性が見えてきました。

また回答スキルの高いオペレーターに最初から回ることにより、電話が繋がってか



薬事・信頼性保証センター
医薬情報部
課長
兒玉 雅章 様

ら転送する必要がなくなり、お客様をお待たせしない態勢ができています。

CTstage 6Mi の活用拡大などのビジョン

A オペレーターごとの平均処理時間、平均通話時間、平均後処理時間などを継続的に、正確に把握することで、業務改善の指標としていきたいと思えます。

また、これまでは1人しかできなかった同時モニタリングが、複数の担当者で行うことができるようになりました。これを活用してオペレーターのバックアップ体制を整え、質的な向上を図りたいと思えます。

OKI への要望・期待

A まだまだCTstage 6Miの機能を、十分活用できていません。

今後、導入したことによって実現できることを模索していきたいと思えますので、OKIさんには活用のための方法などを提案いただきたいと思います。

旭化成ファーマ様 概要



社名	旭化成ファーマ株式会社
本社	東京都千代田区神田神保町1丁目105番地 神保町三井ビルディング
設立	2003年
事業内容	医療用医薬品、診断薬用酵素、診断薬、 流動食の製造・販売
URL	https://www.asahikasei-pharma.co.jp/

お問い合わせ先

沖電気工業株式会社 〒108-8551 東京都港区芝浦4丁目10番16号 ☎03(3454)2111(代) 企業ネットワークシステム事業部

CTstage

検索