

コールセンター業務のご案内

品質保証室コールセンター

はじめに






コールセンターではコールセンターシステム（平成29年7月号で紹介）を利用し、現在は6名で1日約500本の受電に対応しています。受電の内訳は多い順に検体集荷の依頼、検査項目の追加、結果FAX、採取容器の問い合わせになります。

コールセンターは、さまざまな問い合わせの一次対応窓口となっています。そのうち、検査に関する専門的な問い合わせは臨床検査技師がお答えし、検査結果の解釈等の医学的なものは疾患別検査ガイドの専門委員などの医師に相談し返答しています。

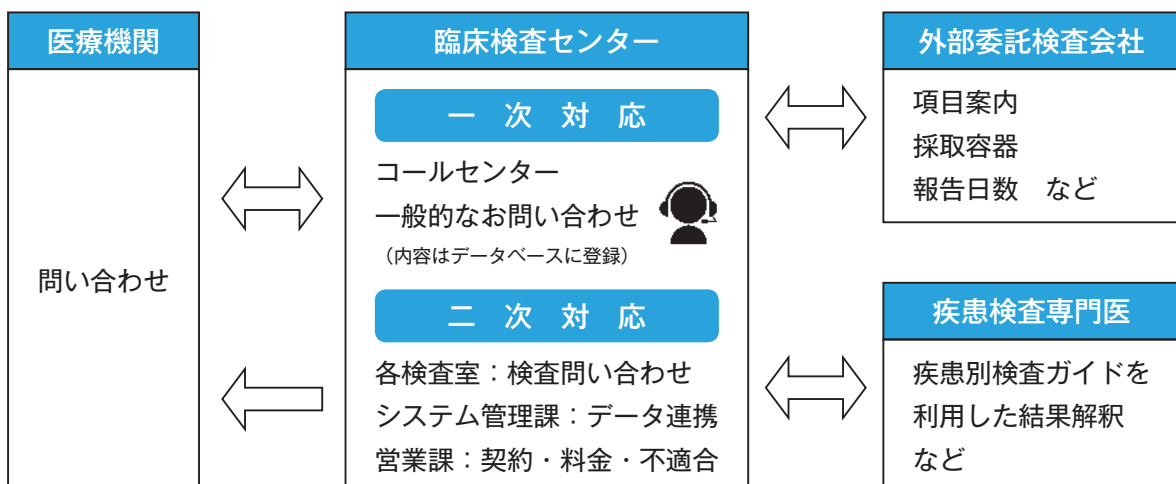
1. コールセンター受付時間

月～金曜日 8:30～20:00
土曜日 8:30～19:30

2. 主な問い合わせ内容

	集荷 ・集配営業員の手配
	検査報告 ・結果FAX・報告書の再発行(電子データ)
	検査依頼 ・検査項目ご案内 ・採取容器 ・検査予約 ・検査項目の追加 ・依頼情報の変更
	検査 ・検査内容の問い合わせ ・検査室へ転送
	その他 ・特定健診代行入力 ・診療報酬 など

3. 問い合わせから回答まで



4. コールセンターからの情報発信

問い合わせ内容はコールセンターシステムのデータベースに全て登録しています。問い合わせが多い質問は「臨床検査センターだより」のコールセンター Q&A に掲載し、ご利用の先生方に広くお知らせしています。

また、過去のコールセンター Q&A はホームページに掲載しています。(キーワード検索が可能です。)

The screenshot shows the website interface for the Hiroshima City Medical Association Clinical Laboratory. A search bar at the top right contains the text "検索ワード入力" and a search button. Below the search bar, there are navigation icons for "検査センターについて", "検査・精度", "部署紹介", "会員支援ツール", and "検査情報". The main content area displays search results for "肝炎 についての検索結果". One of the results is a Q&A entry titled "Q84 B型肝炎訴訟におけるHBc抗体検査について、HBc抗体陽性（高力価）の判断基準はどのくらいの値になりますか？また、検査方法はCLEIAでしょうか？". The answer, labeled "A84", states that the reference value for HBc antibody positivity (high titer) is 100.0 (C.O.I.) and that the testing method has changed from CLIA to CLEIA as of January 13, 2024. A note at the bottom right of the answer box indicates the responsible person: "担当 生化・免疫係（免疫血清担当）".

広島市医師会臨床検査センターのホームページ <http://www.labo.city.hiroshima.med.or.jp/>

おわりに

当検査センターでは、幅広い問い合わせに対応できるよう、コールセンターから二次対応部署と連携し、迅速かつ正確に回答ができる体制を整備しています。また、問合せ内容は、Q & A形式でホームページにも掲載していますので、必要な時にご覧いただければと思います。

今後もコールセンターは医療機関と当検査センターをつなぐ大切な部署としてお役にたてるよう、体制づくりや人材育成にも努めてまいります。

担当：藤井 珠美（品質保証室）

* ウェブサイトでもご覧いただけます。 <http://www.labo.city.hiroshima.med.or.jp/>