

コールセンターの紹介 ～電話受付から対応まで～

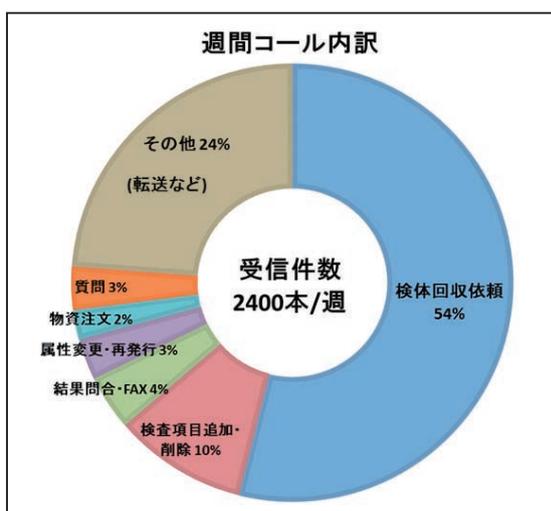
営業課コールセンター
(0120-14-7191)

はじめに

当検査センターでは、8:30～20:00（土曜日は8:30～19:30）の間、コールセンタースタッフ7名（土曜日は5名）でシフト体制を組み、ご利用施設からの電話対応を行っています。

コールセンターの主な業務内容は、電話の受信や発信、集配車への無線指示、営業や集配のサポート業務など多種多様な内容となっています。本号では、コールセンターシステムの紹介を含め、検体回収の依頼、検査項目の追加、検査に関する問い合わせについて、電話受付から対応までの業務内容を紹介します。

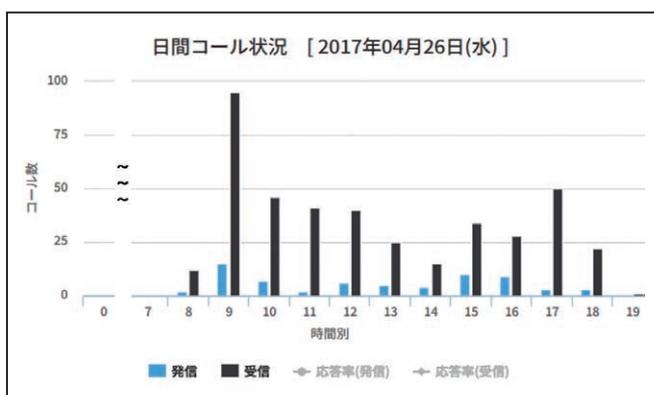
1. 電話内容の内訳



コールセンターには、1週間で約2,400本（1日平均約400本）の入電があります。左図のように約5割は検体回収の依頼です。その次には、検査項目の追加・削除、検査結果に関する問い合わせ、患者の属性変更・報告書の再発行の依頼の順となります。

なお、検査に関する問い合わせは、各検査科や検査科副技師長が対応しています。

2. 時間帯別の入電本数



時間帯別の入電状況は左図のとおりです。電話本数が最も多い時間帯は、9:00～10:00で100本以上となる場合もあります。次に多い時間帯は、午後の診療終了間際の17:00～18:00です。いずれも至急での検体回収の依頼が主な内訳です。この時間帯は、受電業務と集配車両への無線業務を同時に行うため、コールセンターが最も忙しい時間帯です。

3. コールセンターシステムの紹介

当検査センターでは2017年3月13日より、顧客対応の品質向上を目的にクラウド型コールセンターシステム【Synchro】を導入しました。従来の電話機を使用するのではなく、ヘッドホンとマイクを付けて、パソコンで電話の受信、発信を行っています。

従来は、受話器を片手にメモを取り各記録台帳にメモの内容を転記していたため、作業効率が悪く記入漏れや転記ミスによるインシデントもありました。

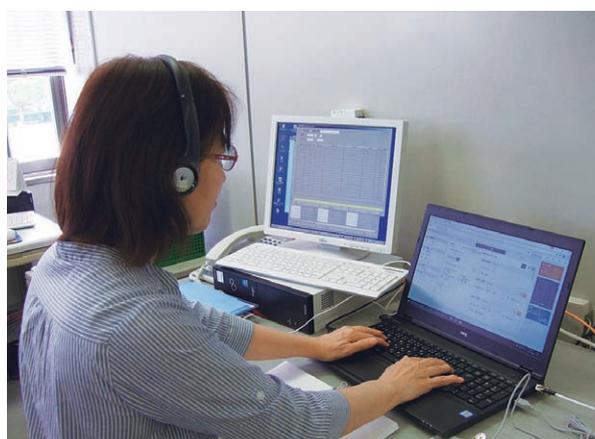
今回システムを導入したことで、手書きや転記によるリスクの軽減だけでなく、コールセンターが抱える様々な課題を改善することができました。

以下に、コールセンターシステムを利用した業務の流れを紹介します。



(1) 医療機関情報の表示

着信が入ると、パソコン画面に着信の通知と電話番号に紐づく医療機関の情報が表示されます。



(2) 通話内容の入力と共有

通話が終わると通話内容の要約を電話記録として入力します。この電話記録は、ほかのオペレーターが同じ医療機関から問い合わせを受けた場合に情報共有ができるため、迅速な対応が可能となります。



(3) 対応履歴の閲覧

通話の履歴情報は、オペレーター単位や医療機関単位で確認することができます。過去の対応履歴の確認が簡単にできるため、問題が発生した際に迅速に情報収集ができるようになりました。

4. 検体回収の依頼

ここでは、検体回収の依頼について、業務の流れを紹介します。

検体回収の受付



(1) 検体回収の依頼

オペレーターは医療機関から検体回収の依頼を受けた場合、至急検体かどうかを確認し、検体の種類、回収場所などを伺いしてシステムへ登録します。

電話記録



(2) 検体回収の指示

集配営業係員が所内にいる場合、システムに登録した情報を検体回収指示書として渡しています。

検体回収指示



(3) 無線での指示

集配営業係員が所内にいない場合、オペレーターは無線で集配営業係員へ検体回収を指示します。その際、該当する医療機関へ効率的に伺うことができる集配車へ指示を出しています。

検体回収



(4) 検体回収

集配営業係員は、無線で受けた指示内容を検体搬送作業日誌に記入し、医療機関へ訪問します。

帰所後は、医療機関の検体が問題なく回収されているかを確認しています。

5. 検査項目の追加

ここでは、検査項目の追加依頼について、業務の流れを紹介します。



(1) 追加する検査項目の確認

医療機関から検査項目の追加依頼があった場合、オペレーターは検査システムで患者情報を確認します。次に、検体量の確認をおこないます。

以下の項目は検査データに影響があるため、追加検査をお断りしています。

- ・血液一般（細胞の変性による）
- ・凝固検査（凝固因子の失活による）

その他の血清項目は、依頼日から2週間ほど検体を冷蔵保存していますので追加検査は可能です。

(2) 検体量の確認

受付・入力担当者は検体量が十分に残っているか確認します。なお、検体量が少ない場合は、検査項目の優先順位を確認させていただきます。また、検査に必要な検体量が不足している場合は、追加検査をお断りする場合があります。

(3) 追加検査の実施

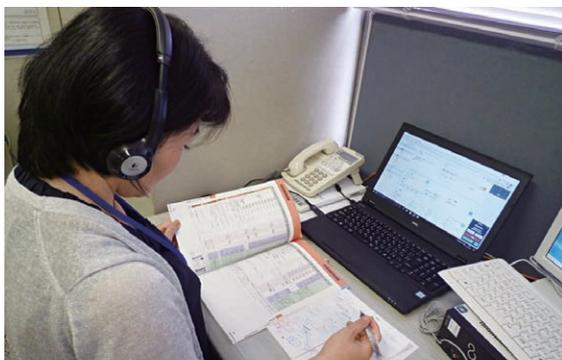
オペレーターは追加の可否を医療機関へ連絡します。同時に、検査科へ追加検査を連絡し、検査科は追加検査を実施します。

平成29年7月

6. 検査に関する問い合わせ

ここでは、検査に関する問い合わせについて、業務の流れを紹介します。

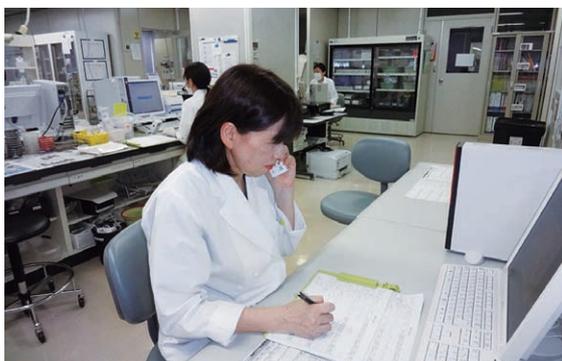
一次対応



(1) 一次対応

医療機関から検査に関する問い合わせがあった場合、一次対応はオペレーターが行っています。問い合わせの多くは、総合検査案内をもとに回答しておりますので、お電話の際はお手元に総合検査案内をご準備ください。

各検査科



(2) 専門分野

細菌検査、病理・細胞診検査、先天性代謝異常検査への問い合わせは、専門的な知識を要するため、各検査科より回答しております。

専門技師



(3) 学術的問い合わせ

問い合わせ内容が学術的な内容の場合、検査科副技師長や各検査科の専門技師が回答しております。また、疾患別検査ガイドに関する問い合わせは、専門医と連携し、当検査センターより回答しております。

広報誌への掲載

こだま Q&A 

Q72

PT（プロトロンビン時間）やDタイマーなどの凝固用採血管（3.2%クエン酸Na入り）の採血後の検体はどのように保存すればよいですか。

A72

冷蔵ではなく室温（16～30℃）での保存が推奨されており、その理由は、結果に影響を与える可能性があるためです。

CLSI（臨床検査標準協会）のガイドラインには、遠心の有無にかかわらず、血漿分離されていない検体の冷蔵保存は推奨されていません。冷蔵によりPTでは第7因子の活性化、APTTではvWF（von Willebrand 因子）と第8因子の低下の可能性があるとされています。

なお『総合検査案内』では、2015年版発行時には「室温」に変更しています。

(4) よくある問い合わせ

問い合わせが多い内容については、毎月発行している広報誌『臨床検査センターだより』の「こだまQ&A」に掲載しています。当検査センターのホームページからも過去のこだまQ&Aが閲覧可能ですので、ぜひご利用ください。

7. コールセンターからのお願い

問い合わせに迅速に回答するために、以下の点についてご協力をお願いいたします。

(1) 予約検査、事前連絡

- ①T-SPOT、DLST、AICSについては、いずれも専用容器が必要となりますので、事前にご予約ください。前日までに容器をお届けするために、ご予約は前々日までにお願いたします。
- ②集団検診などで通常より依頼が多い場合は、通常集荷とは別で対応させていただく場合があるため、事前にご連絡ください。

(2) 細菌、病理・細胞診、先天性代謝異常に関する問い合わせ

各検査科にて回答させていただきますので、電話の際は、はじめに検査分野をお伝えください。

(3) 物資注文

物資注文は「物資注文書」を記入の上、集配営業係員へお渡しください。電話による物資注文はご遠慮ください。なお、現在「物資注文書」には一部の物資名しか記載しておりませんが、今後は当検査センターが取り扱う主要な物資を掲載した新しい様式へ変更する予定です。

おわりに

本号では、コールセンターシステム導入後の業務について紹介させていただきました。システム変更直後は、運用に慣れていないことやシステムが不安定なところがあり、ご利用医療機関には大変ご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。

今回システムを導入したことにより、着信時に医療機関の情報がわかることや通話記録と対応履歴が確認できることなどから、正確な対応ができるようになりました。

今後は、電話本数が多い時間帯の体制整備やオペレーターの資質向上を図り、より良い診療支援ができるコールセンターを目指します。



後列（左から）
たけむら うえのぶ まつだ こうげ
竹村、上信、松田、高下

前列（左から）
いのうえ なかた ささき
井上、中田、佐々木