

お客様の声に基づいた継続的改善活動のご紹介 - 2024

平素より弊社製品をご使用いただき誠にありがとうございます。
GEヘルスケア・ジャパンでは、製品やサービスを通じた「カスタマーエクスペリエンス」の向上を目指し、継続的な改善に取り組んでおります。

毎年実施するお客様へのサーベイにおいていただいたご意見をもとに、営業体制やサービス対応など様々な改善活動を行っています。今回は特に、リモートでのトラブルシューティングやデジタルツールを活用した効率的なサポートの事例をご紹介します。

弊社では近年のデジタル化に対応し、オンラインサポートやリモートトレーニングなど、新たなサービス提供を推進しています。また、デジタルタッチが可能なツールやプランを導入し、リモートモニタリングや機器状況の遠隔診断、オンライントレーニングなど、より便利なサービスをご提供しています。

今後もおお客様の貴重なご意見に真摯に向き合い、よりご満足いただける製品およびサービスの提供に努めてまいります。

GEヘルスケア・ジャパン株式会社



頂いたご意見に全て目を通し、対策を議論しています。

お客様の声



“LINEをより活用して、質問・問い合わせをし易い環境・勉強会の情報等が欲しい”

ご利用いただいているお客様の声

「LINEは時間を選ばず気軽に問い合わせができ、写真も簡単に送れるので便利。」「LINEだと担当者からの回答が残るのでいつでも見返すことが出来、他スタッフとの共有もスムーズです。」「WeConnectからクイックガイドをORiGEN端末にダウンロードして活用。いつでもクイックガイドを確認出来ます。」引き続きORiGENやWeConnectを通じて、お客様により満足いただけるサービスの提供を目指してまいります。

“ORiGEN”のLINE機能

リモートサービス“ORiGEN”では、LINEアプリを使用して、弊社に気軽にお問い合わせをいただいたり、弊社からの様々な情報を受け取ることが出来ます。

LINEで質問やエラーメッセージが送れます

GEヘルスケア・ジャパンを登録することでリッチメニューにアイコンが表示されます。

“トークで問い合わせ”で気になることをLINEで質問しておけば担当者からの折り返しの回答や連絡をいたします。電話待ちの煩わしさもなくなり業務に集中することが出来ます。

LINEでGEヘルスケアからのお知らせや「Smart Mail」のサマリーが届きます

LINEでは弊社からのお知らせや勉強会・ユーザー会などのご案内を配信しています。

また、よりホットな情報を一早くお届けするために「Smart Mail」のサマリー配信を始めました。

クイックガイドや使用経験などの情報満載「WeConnect」もお使いいただけます

ORiGEN端末ホーム画面にユーザーズポータルサイト「WeConnect」のアイコンを設置し、クイックガイドや操作動画、使用経験などの情報がいつでも検索、確認出来るようになりました。



お客様よりお寄せいただいたご意見を元にした弊社の取組みを裏面でもご紹介しております。

お問い合わせ先：
GEヘルスケア・ジャパン カスタマーコールセンター
0120-202-021 (平日営業日 8:00-20:00受付)
Email: JapanCustomerExperience@gehealthcare.com

“ 装置を安定稼働させてほしい・コールセンターの対応を強化してほしい ”

リモート技術を活用した装置安定稼働のための取り組み

弊社ではお客様の装置安定稼働を実現するためにエンジニアの技術力向上に加えて、リモート技術の活用にも注力しています。その代表的な機能である“OnWatch”や“TubeWatch”はMR装置やCT装置内のセンサ・ログデータを自動監視し、異常検知した際にアラートを発信します。アラートを受け取った弊社エンジニアは故障内容を読み取ることで、装置がダウンする前に予防的修理対応を行うことができます。



優れた技術力をもつフィールドエンジニアもコールセンターの対応を行っています

コールセンターのお客様対応強化のために、日ごろお客様を訪問しているスキルの高いフィールドエンジニアがローテーションでコールセンターに入りお客様対応を行っております。現場での豊富な経験を生かして、装置の状態を速やかに把握し、修理訪問が不要となるリモート修理完了率の向上を実現しています。また修理訪問が必要な場合においても、事前のデータ解析をもとに適切な修理指示を訪問予定のフィールドエンジニアに提供することで早期の修理完了と共に高品質なシステムの状態でお引渡しします。

引き続き、お客様により満足いただけるサービスの提供を目指してまいります。

“ オンラインによる修理で装置稼働を止めずに運用を続けたい ”



ヘルスケアデジタルでは毎月10万件を超えるアラートを精査し、対応が必要なケースやお客様からのコールに迅速対応し、99%以上の案件をリモート環境で完了しています。7月に発生したセキュリティーソフトを起因としたトラブルにおいてもリモートチームがいち早く察知し、現地対応チームとタイムリーに連携することで、お客様が気付く前に修理を完了することができました。GEヘルスケアジャパンは製品側の冗長性に加えて、運用停止が大きなインパクトとなるサーバー製品や画像診断装置の安定稼働に向けてリモート環境下における監視や修理を強化し、引き続き顧客体験の改善に取り組んでいきます。

“ 点検品質・装置稼働率を向上させて欲しい ”



訪問定期点検：
実機確認が必要な項目を確認

MR装置では、リモート点検を導入しております。これまで担当エンジニアが年4回の訪問による定期点検を行っていたうち、2回目と4回目はリモートによるデータ監視システムを活用した点検を実施します。リモート点検実施後は、装置の状態に応じてこれまでと変わらず安定稼働のために担当エンジニアによる修理訪問を実施しますので安心してお任せください。また、リモート点検実施により、装置の停止期間も短くなり、お客様の装置稼働率も向上にも寄与いたします。



リモート定期点検：
日々収集したデータを分析

“ 多くを学び、医療に関する新たな知識とリスクを獲得したい ”

超音波からは皆様から頂いたサーベイの結果の中で特に好評価を頂きましたWebinarについて、ご紹介いたします。医療業界におけるWebinarは、日本でもCOVID-19が感染拡大し始めた2020年から多く閲覧する機会が増えました。しかし、弊社におけるWebinarは、そのずっと以前から多くの著名な先生の方々のご協力を頂戴し、皆様に最適で最新の情報を提供させて頂くことができました。

その結果、皆様からは以下のようなご意見を頂いております。

- ・ 定期的にwebで開催される勉強会がとても良く、参加させていただいています
- ・ あまり利用していなかった機能を使うきっかけにもなり、とても勉強になります
- ・ GEヘルスケア・ジャパンは質の高いe-learningを積極的に提供している
- ・ Webinarはどこの会社のものより質が高くありがたい

今後もこのような品質の高いWebinarをお届けできるように工夫を重ねてまいります。



満足度
94%

過去のWebセミナー