



2017 年 10 月 27 日

公益社団法人
日本麻酔科学会 御中

GE ヘルスケア・ジャパン株式会社
サービス本部

修理ご依頼への対応について

謹啓 貴学会におかれましてはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて先般、貴学会会員様医療施設におきまして発生致しました修理依頼への対応に関しまして、下記のとおり報告いたします。

何卒、ご賢察の上、ご査収いただけますようお願い申し上げます。

敬白

記

【修理受付から対応まで】

- ① 弊社カスタマーコールセンターにて受付。
- ② 弊社麻酔器専門部署での対応。
- ③ お客様のご予定確認とフィールドエンジニアと部品などの手配。
- ④ 担当フィールドエンジニアと連絡と出動依頼。

弊社では、お客様からのお問い合わせや修理のご依頼をカスタマーコールセンターにて受付をさせて頂いております。コール内容を記録し、迅速な対応を行う為、受付後は専門部署での電話対応へ引継ぎを行います。専門部署では、症状の詳細確認と修理対策や対応の為の訪問準備(部品手配等)を行い、担当フィールドエンジニアへ指示を出します。今までは、担当者と連絡が取れないことや部品の手配にどれ程時間を要するかわからないと言った状況があり、それを解消しより早く対応ができる様に上記の体制を採っております。しかしながら、ご指摘頂きました「事象発生から6時間近く経過していた」ことについて、部品の手配(フィールドエンジニアが受け取るまで)に時間を要したことが主要因でしたが、経過連絡がなされなかった事も対応において重要な改善点として受け止めております。

今後の体制強化の為、ご指摘を頂きましたことを真摯に受け止め、お客様対応をより良くしていく所存でございます。何卒、ご理解頂きます様、宜しくお願いします。

追記と致しまして、6時間におよぶ作業について、麻酔システムの深部への作業であった為、お時間を頂くこととなりました。

以上