

カスタマーサポート&トレーニングセンター開設 東芝メディカルシステムズ

東芝メディカルシステムズ(株)(栃木県大田原市下石上 1385)はこのほど、本社事業所にサービス部門新棟「カスタマーサポート&トレーニングセンター(CSTC)」を開設した。

この新棟は、顧客満足さらなる向上を目指し、サービス事業のグローバル本社としてテクニカルアシスタンスを行うコールセンター機能を充実させ「センターオペレーション体制」の展開を強化している。こうした本社機能の充実により、保守・サービスの迅速化だけでなく、サービスの基本コンセプトである「RPP」コンセプトに基づき故障の未然防止を目指し、サービスオペレーションの強化、充実を図っていく。さらにサービスの本部機能として、顧客へのソリューションを提供するためのアプリケーションサポートの強化やサービス商品の企画から開発を拡大していく。

これに加えて世界各国のサービスエンジニア教育・研修体制の増強のための「グローバルトレーニングセンター機能」を強化していく。年間 480 コース、受講者数 4800 名までの研修に対応することができ、従来の約 2 倍に増強していく。研修室は製品セグメント別にレイアウトされているが、全体を仮想病院のように設定し、LAN によって機器システムを接続し、製品モダリティごとに画像転送ができるようにして、画像保管情報システム(PACS)の構築研修なども可能である。

同センターでは、顧客を対象とした「ユーザートレーニング」も実施する。例として Aquilion ONE 導入予定の世界中の顧客を対象にして、「CT ユーザートレーニングアカデミー」を実施する。このトレーニングでは CT の性能を最大限に発揮して、患者の診断のために最高のパフォーマンスを提供するためのカリキュラムで、実機を用いた模擬撮影実習トレーニングにより、受講後すぐに装置を利用することができる。 【病院新聞】