



Best Customer Support
of The Year 2026

最優秀賞

シスメックス株式会社

「現場が見えるコールセンター」が創造する手術支援ロボット hinotori™の CX 革新

シスメックス株式会社は、検体検査領域を中心に世界 190 以上の国・地域で事業を展開し、医療現場の課題解決に取り組んでいる。今回の取り組みは、手術支援ロボット「hinotori™サージカルロボットシステム」を支えるコールセンター部門および技術サービス部門が主体となり、手術支援ロボットの製造販売元である株式会社メディカロイドと連携して推進したものである。

同社は、検体検査事業で培ったグローバルなカスタマーケア体制を基盤に、新規領域である医療ロボット事業の国内コールサポートも展開している。hinotori™はグローバルで 110 台以上が導入され、現時点で約 20,000 症例の手術で活用されているが、さらなる市場浸透と症例数拡大に向けては、医療現場を支える高度なサポート体制の構築が求められていた。

コールセンターでは、サポート業務の約 80%の時間を状況確認に費やしていたことから、「状況確認の 80%をゼロにする」を目標に掲げ、秒単位のログ取得や映像情報を活用した新たなサポート基盤の構築に取り組んだ。その実現に向けて、アジャイル型開発を採用し、メディカロイドと連携し短いサイクルで開発と評価を繰り返しながら、現場の見える化を実現するプラットフォーム「MINS™ (Medicaroid Intelligent Network System)」を構築した。hinotori™から取得されるリアルタイム情報を可視化し、コールセンターから手術現場の状況を即時に把握できる体制を整備した。

2021 年 9 月からコールサポートでの運用を開始し、あたかも手術現場に立ち会っているかのような状況把握を可能としたことで、迅速な問題解決と医師が安心して手術に集中できる環境づくりを実現した。その結果、電話解決率 80%以上という目標を達成している。

さらに、リアルタイム情報と蓄積したログを活用し、手術現場での問題発生兆候を捉えるプロアクティブサポートを推進するとともに、熟練者の知見を活用した自動モニタリングの高度化にも取り組んでいる。

本取り組みは、患者の生命に直結する手術をリアルタイムで支援する極めて重要性の高いサービスサポートを対象としながら、「現場の見える化」を実現した点に大きな特徴がある。手術現場をリアルタイムに把握し、あたかも現場に立ち会っているかのような支援を可能にした点は、従来のコールセンターの役割を大きく拡張するものである。コールセンターを従来の問い合わせ窓口（リアクティブサポート）から、取得データを活用したプロアクティブサポートに進化させ、問題発生前から価値を提供する新たなカスタマーサポートモデルを実現した。患者安全を最優先とする考え方のもと、医療現場とともに新たな顧客価値を創出した取り組みであることから、最優秀賞に相応しいと評価した。

*hinotori および MINS は株式会社メディカロイドの商標です