

2018 年 9 月 28 日

報道関係各位

サイトサポート・インスティテュート株式会社

SMO 業界初 24 時間対応の一時応答コールセンターを立ち上げ

シミックグループで SMO（Site Management Organization：治験施設支援機関）事業を手がけるサイトサポート・インスティテュート株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：三嶽 秋久）は SMO 業界で初めて、24 時間対応の一時応答コールセンターを、10 月 1 日付で立ち上げることをお知らせします。医療機関や患者様からの業務時間外（休日・夜間等）の急な連絡に対しても、一時応答コールセンターを経由することでより迅速に対応できるようになります。

新たなコールセンターを設置することで、担当治験コーディネーター（CRC）が医療機関や患者様からの電話に応答できない場合でも、自動音声と専用オペレーターが一時対応できるようになります。内容や必要性に応じて、担当 CRC だけでなく、プロジェクトメンバーや上長などに伝言の転送や取次ぎを行います。24 時間 365 日、治験関係者からの問い合わせに迅速・組織的に対応することで、より質の高いサービス提供を目指しています。

さらに、一時応答コールセンターがチームに加わることで、業務時間外の問い合わせに柔軟に対応できるようになり、CRC の時間外労働削減やストレス軽減も望めます。新たなコールセンターの設置により、CRC のワークライフバランス向上や、働き方改革にも寄与すると考えています。

【サイトサポート・インスティテュート株式会社について】

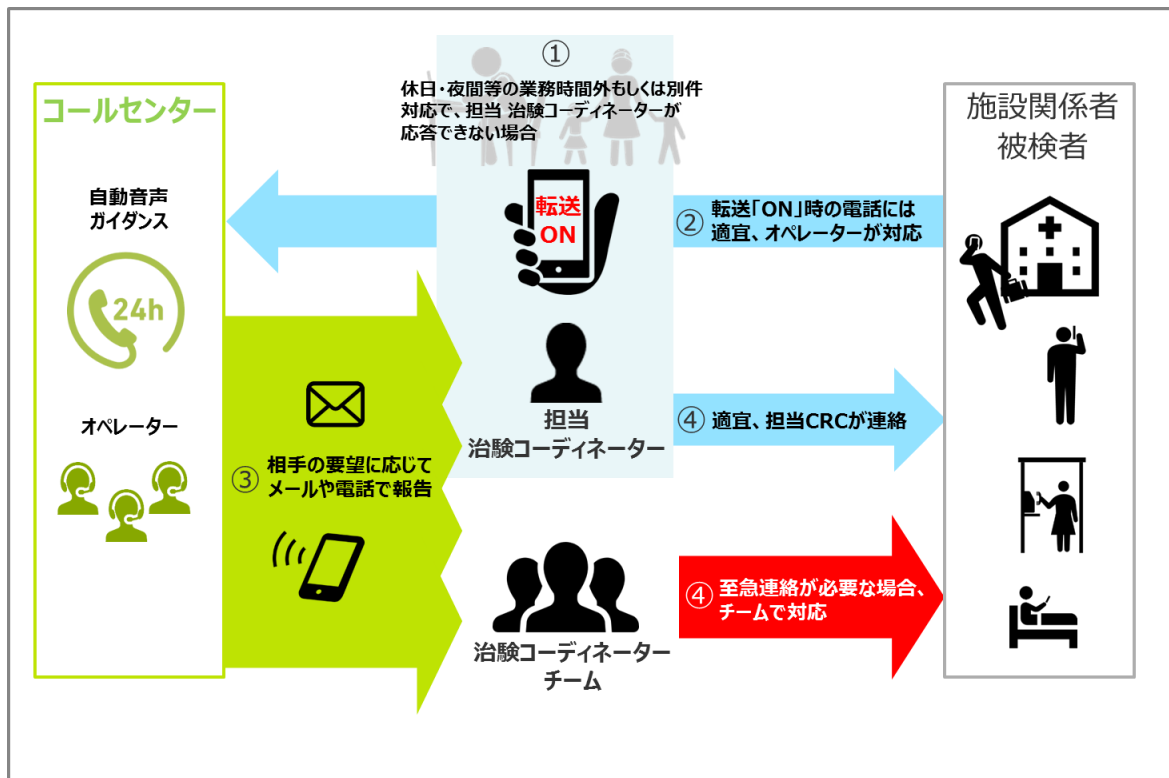
SSI（サイトサポート・インスティテュート）は、SMO（治験施設支援機関）のリーディングカンパニーとして、全国展開しており医療機関側の治験にかかわる業務を受託・代行し、治験実施体制の整備支援から実施・運営までの事務・実務をトータルにサポートしています。また、医療機関との事業連携の強みを生かし、ヘルスケア分野への新規事業の展開を図っています。詳細はホームページをご覧ください。<https://www.j-smo.com/>

本件に関する報道関係からのお問い合わせ先

・シミックホールディングス株式会社 コーポレートコミュニケーション部 PR グループ

Tel:03-6779-8200 / E-mail: pr@cmic.co.jp

<参考>



一時応答コールセンターの概略

- ① 担当 CRC が業務時間外もしくは、別件対応中で電話に出られないときは、一時応答コールセンターへの転送を「ON」にしておきます。
- ② 転送「ON」時に、施設関係者や被験者から電話がかかってきた場合、自動音声ガイダンスで案内し、必要に応じてオペレーターが対応します。
- ③ 先方の要望に応じて、電話やメールで担当 CRC と CRC チームに報告します。
- ④ 至急連絡が必要な場合は、担当 CRC に代わって上司や同僚 CRC などチームメンバーが対応します。
すぐに折り返しが不要な場合は、担当 CRC が適宜連絡します。