



ガイドさん：健康や医療に関わることなら何でもおまかせ！の頼りになるお姉さん。

まもる君：好奇心旺盛な小学生。シスメックスの事業と検査について勉強中。

検査を支える！シスメックス

シスメックスは、検査の分野で皆様の健康な暮らしに貢献しています。
このコーナーではガイドさんとまもる君が案内役となり、当社の活動についてご紹介します。



検査室ってどんなところ？

まもる ここは何の部屋だろう？ 大きな機械やいろいろな試験管がいっぱいあるね。

ガイド ここは病院の中にある検査室よ。検査室では、病気の診断・治療のために血液や尿などを調べているの。

まもる あの顕微鏡をのぞいている人は誰だろう？ お医者さんかな？

ガイド あの人は臨床検査技師（以下、検査技師）の方よ。検査室でさまざまな検査を行っている人なの。検査技師さんが正確な検査結果と診断に役立つ

情報をタイムリーにお医者さんへ伝えることで、お医者さんは適切に患者さんの診断を行うことができるのよ。

まもる 検査技師さんはお医者さんの診断を支える大切な仕事をしているんだね。



検査室とシスメックスの関わりは？

まもる あ、誰か来たよ。あの人は誰かな？

ガイド あの人はシスメックスの営業担当の人ね。シスメックスは検査室で使われている血液や尿などの検査機器や試薬を取り扱っている会社で、研究開発から生産、販売、サービス&サポートまでをトータルに行っているの。今日は、この検査室のリニューアルの提案にやってきたようね。

まもる え？ 新しいモノを売りに来たんじゃないの？

ガイド シスメックスは単に検査機器や試薬を販売するだけではなく、病院や検査室、患者さんにとってより安心して快適な検査環境を提案しているの。

まもる 例えば、どんなこと？

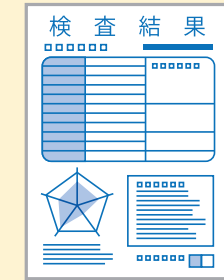
ガイド 私たちが病院で検査を受ける時、窓口で検査の受付をしてから検査結果が出るまでの時間が短くなれば、お医者さんは早く診断ができるし、私たちの待ち時間も短くなるでしょう？

まもる そういえば僕のおじいちゃんも、病院で検査をした後、なかなか診察室に呼ばれなかったって言っていたなあ。

ガイド シスメックスは、いろいろな方法で検査が効率的に行われるように日々提案しているの。それぞれの病院に合った機器や試薬の提供はもちろん、検査結果の電子レポート化や、検査技師さんが検査室内で快適で動きやすいレイアウトを考えたりもしているのよ。

まもる そのおかげで、僕たちも快適に検査が受けられるようになるんだね。

検体検査の流れ



① 病院で受ける検査や、健康診断などで採取された検体（血液や尿など）

② 検査室で機器や試薬を使って検査を実施

③ 診断、治療方針の決定に役立てられている

ポイント

1 お客様の課題を総合的に解決し医療の質の向上に貢献

少子高齢化の進展に伴い、医療費の削減が急務となるなか、医療機関の多くは、医療の質を落とすことなく効率化を図る必要に迫られています。シスメックスは製品をお届けするだけでなく、医療環境に適合した新たな付加価値を提供することで、お客様の抱えるさまざまな課題を総合的に解決し、検査だけでなく医療全体の質の向上・効率化に貢献しています。

ポイント

2 検査技師・患者さんの双方にとって安全・快適な検査環境を整備

提案に際しては、お客様の検査環境を綿密に調査したうえで、より効率的に検査が行える環境を考案しています。ITを活用した検査室全体のネットワーク化などによって、検体の取り違え防止など検査の安全性を高めています。さらに、感染防止に寄与する搬送システムも1990年から提供しています。

実感! シスメックスの研究開発

シスメックスの研究開発中核拠点「テクノパーク」へやって来たガイドさんとまもる君。検査室で活躍する製品はどのように開発されているのでしょうか――。



どこで製品が生まれるの?

まもる ここが研究開発拠点のテクノパークかぁ。

ガイド ここでは実験エリアと事務エリアが同じフロアにあって、コミュニケーションが取りやすいように、ガラス越しにお互いの様子が見えるように工夫されているの。

まもる あの白衣を着ている人は、どうして液体を使って実験をしているの? 血液検査は機械がしてくれるんじゃないかってっけ?

ガイド あの人は、機器とセットで使われる試薬の開発をしているの。

いろんな種類の試薬があるんだね!

血液検査で使われているシスメックスの試薬(例)

	働き
うすめる 希釈液	血球の形を保ちながら、検査に最適な濃度に血液を薄めるための試薬。
とがす 溶血剤	検査したい血液成分だけを残しつつ、それ以外の血球を溶かすための試薬。 例)白血球測定の場合は、赤血球、血小板などを溶かす。
そめる 染色液	血球中の核酸成分*を染める試薬。それにレーザー光を当てたときの情報から、血球の種類を分けることが可能となる。

*核酸成分: DNA、RNAのこと。

まもる 試薬ってなあに?

ガイド 試薬は検査をする際に、身体から採取された血液や尿などに使われる薬品なの。例えば血液検査では、機器の中で試薬を血液と反応させて、血液を薄めたり、血球を溶かしたり染めたりすることで、正しく測定することができるのよ。

まもる 試薬は検査を行うのに欠かせないものなんだね。

シスメックスならではの製品開発の強みとは?

まもる 試薬の開発って、どんなことをしているの?

ガイド シスメックスは世界中に製品をお届けしているから、試薬も世界各地のさまざまな環境でも安定した品質で使用できるように開発されているの。

まもる へえ〜、世界中で使われているんだ。

ガイド 成分についての各国の厳しいルールを守るために改良を重ねたり、世界14カ所にある工場で安定して生産できるように開発することも大切なポイントよ。他にも、扱いやすさや環境への配慮などについても考えられているの。

まもる 例えば?

ガイド 試薬を交換する時の負担を減らそうと、濃縮試薬が開発されたの。これはシスメックスだけの技術なんですって。

まもる うわ〜、パックの大きさが全然違う!これなら僕でも持てそうだね。

新旧の試薬の比較

濃縮試薬※

25分の1の量に圧縮!

4ℓ (1パック)

パッケージも環境に配慮した素材に変わったのよ

従来

20ℓ×5パック

こんなに小さなサイズで済むようになったんだね

※濃縮試薬は使用量の特に多い一部の試薬に適用されています。

ガイド 最新の機種では、試薬の性能が飛躍的にアップしたことで、機器の性能も最大限に引き出されたのよ。これは、**機器と試薬の両方を開発しているシスメックスならではの強み**ね。

まもる 両方も開発しているなんてすごいね!

ガイド 開発には、機器や試薬の開発者はもちろん、生産技術や調達、サービス&サポート、国内外の営業部門など、いろいろな部門の人たちが集まって、どうすればより良い製品をつくれるか、世界中のお客様へ正しい検査結果をお届けできるかをいつも考えているの。

まもる たくさんの人たちの力が集まっているから、良い製品ができるんだね。

ガイド 製品がお客様のところへ届いてからも、シスメックスの取り組みは続いているのよ。さあ、今度はサービス&サポートの様子を見に行きましょう!

各部門の専門家のアイデアを結集

営業 学術 品質保証 試薬開発 機器開発 ソフトウェア 生産技術 調達

安心を見守る！シスメックス

「製品がお客様のところへ届いてからも、シスメックスの取り組みは続く」。
この言葉の意味を探るため、ガイドさんとまもる君はサービス&サポート拠点にやってきました。



検査を支えるサービスとは？

ガイド ここはシスメックスのサービス&サポート拠点「カスタマーサポートセンター」よ。病院や検査センターなど、お客様からのお問い合わせに対応しているの。

まもる たくさんの人が働いているね。

ガイド お医者さんが診断をスムーズに行うためには、迅速に正しい検査結果をお渡しする必要があるの。そのため、機器が正しく動くようにメンテナンスをしたり、不具合が発生した場合も、すばやく対応をすることがとても大切なのよ。

まもる あの男の人は機械の前でお話しているよ。何か画面を見ているみたい。

ガイド お客様に機器の内部をウェブカメラで撮影していただいて、その映像をネットワークを通じて一緒に確認しているのよ。

まもる 離れた場所にある機械のことがわかるの？

■ サービス&サポートの流れ



ガイド そうよ。言葉だけでは伝わりにくい内容も、画面を共有することで正確に把握できるから、電話だけですばやく問題を解決できることも多いの。

まもる すごい！ 他にはどんなサポートをしているの？

ガイド お客様の機器の状態をネットワークを通じて常にチェックしているの。そうすることで、お客様が直接気付かないような小さな異変も見逃さず、不具合が発生する前にシスメックスからお知らせすることもあるのよ。(※別途契約が必要)

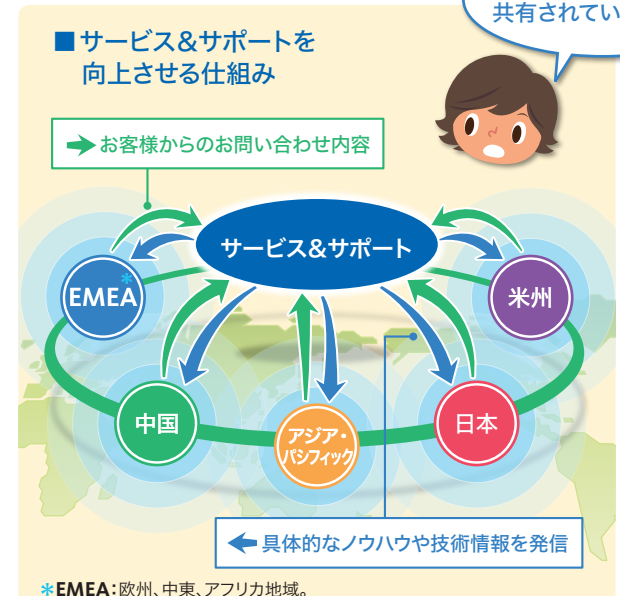
どのようにサービスの質を向上させているの？

まもる シスメックスの製品はいろんな国で使われているんだよね。海外でも、日本と同じようなサービスをしているの？

ガイド ええ。世界中のお客様に安心して製品を使っていただくため、シスメックスは世界各地でサービス&サポート活動を行っているの。世界中のサービス&サポートスタッフが適切な技術や知識を得られるよう、日本のスペシャリストから直接トレーニングを受けたトレーナーが講師となって各地で教育を行うことで、サービス&サポートの質を高めているのよ。

まもる とっても頼もしいね。

世界中のお客様の声が共有されているんだね



ガイド お客様からのお問い合わせ内容などは、世界中で共有されていて、サービス&サポートの向上はもちろん、新製品の開発にも役立っているの。

まもる シスメックスには機器、試薬、研究開発、サービス&サポートというんな強みがあるんだね。

ガイド お客様に製品をお届けするだけでなく、常に正しい検査結果をお届けすることが大切なの。シスメックスはお客様の期待を超える価値と安心の提供に取り組み続けているのよ。

お客様の「安心」を支える充実したトレーニング体制

高品質な医療サービスの提供には、お客様に当社製品についてご理解いただくことが必要です。シスメックスは、正しい操作方法やデータ解析などについての講義だけでなく、実際に機器を使用したトレーニングを行うことで、検査結果の精度向上につなげています。また、世界中の当社従業員や販売代理店のスタッフが、サービス&サポートに関わる適切な知識や技術を習得できる仕組みを整えています。



海外サービス担当者のトレーニングの様子

■ サービス&サポートの技術伝達

