

株式会社日立メディコ

“ 専門用語にもしっかり対応してくれるので安心です ”

社名	株式会社日立メディコ
URL	http://www.hitachi-medical.co.jp
事例概要	<ul style="list-style-type: none">● 医療機器の操作マニュアル制作● 関連ドキュメントの翻訳作業(英訳・和訳)● 指定の書式に沿ったDTP作業
導入期間	2009年から継続的に受託

X線超音波診断装置他、総合医療機器・情報システム・分析装置の製造販売・保守サービスを展開している株式会社日立メディコ様。その高い専門性と信頼性が求められる医療機器製品の操作マニュアルをマイクロメイツが制作させていただいています。

○ お客様の声

導入の背景 → マニュアルの品質向上を目指して

マニュアルの制作を社内で行う場合、技術的な品質の維持や短期間での対応といった点で、どうしても限界があります。そういった背景から、制作ノウハウを持つ専門業者に依頼したいと考えました。新しいパートナーの力を借りることでマニュアルの品質が向上するのではないか、という期待をもって選定に当たりました。

マイクロメイツを選んだ理由 → 専門用語やアプリケーションを熟知

医療機器という製品の性質上、医療専門用語やIT専門用語にも対応できる会社でないと務まりません。その点マイクロメイツさんは、以前から当社のヘルプデスクを請け負っていただいているということで、知識や実績の面で信頼関係が既に築けていたのが大きかったです。

当社ではWordやPowerPointでマニュアルを用意するため、各アプリケーションを専門的に使いこなせることも条件だったのですが、マイクロメイツさんはその点でも全く問題なかったですね。安心しておまかせすることができました。

サービスに対する印象 → 「質問」ではなく「提案」する姿勢

制作に当たって感心したのが、マイクロメイツさんの積極的な姿勢です。こちらが指示した範囲だけでなく、改善が必要と思われる点について進んで提案・試作してくれるんです。たとえば元の原稿のあいまいな部分について、「どうすればいいですか?」という質問形式ではなく、「このように対応したのですが、どうでしょうか?」という提案形式で確認をしてもらえるため、私たちの負担が少なくて済み、とても助かりました。

当社が要求する書式に対しても適切に対応してくれています。元原稿を作成する社内担当者が複数いて、OSやOfficeのバージョンなどの制作環境が異なるのですが、その場合の問題点や注意事項についてもマイクロメイツさんは熟知されていますからね。

今後に向けて → 細かな指示のいらぬ信頼関係

マイクロメイツさんのスタッフの品質・定着率は素晴らしいですね。現場が安定して動いているなど感じます。長くやり取りをしていますが、マイクロメイツさんの社内できちんと情報共有してくれているので、現在ではこちらが素材を用意さえすれば細かな指示をしなくても対応してもらえる関係になっています。ぜひこれからも引き続きお願いしたいと思っていますよ。

