



被験者の募集から維持までを通じた ペイシエント ジャーニーの円滑化

30 ~ 40 の言語に対応

バッチごとに 5 ~ 12 の文書を作成

E トレーニングの設計

プロジェクト

Clincierge は、世界各国で行われる臨床試験のための患者サービスプロバイダーとして、言語と規制に関する複雑な要件に対応しながら、幅広い文書を翻訳する必要があります。また、通院時のためのオンサイト通訳サービスを提供し、被験者、CRO、治験依頼者との間で長期的な関係を築けるよう支援しています。

同社には、社内ですまます高まる言語サポートのニーズに対応すべく複数のベンダーを審査する中で、ライオンブリッジが提供する高品質の言語サービスに期待をお寄せいただき、サポートをご依頼いただきました。当社が管理するグローバルネットワークに在籍する優秀な言語専門家チームによる品質、スピード、サービス提供体制を通じて、優れたカスタマーエクスペリエンスの創出に成功しました。この成果を受けて、Clincierge と当社との提携はさらに拡大しています。

お客様について

Clincierge は、患者のためのロジスティクスを整備して患者満足度を高めることで、臨床試験の被験者の幅広い募集、参加の促進、維持率の向上を実現しています。革新的なプラットフォームを駆使し、世界各地で移動の行程と患者のサポートを管理して、治療において患者が体験する「ペイシエント ジャーニー」を改善しています。



“ライオンブリッジとのパートナーシップのおかげで、以前よりも迅速かつ正確に、被験者、CRO、治験依頼者に対応できるようになりました。”

課題

臨床試験への参加は、感情的、肉体的、精神的、金銭的な消耗を伴うことがあります。特に、希少疾患の治療では、被験者と臨床試験マネージャーがそれぞれまったく別の場所にいることもあります。厳格な監査証跡とインフォームド コンセントに関する規制では、地域による違いを考慮して、幅広い言語で正確な翻訳を提供することを求めています。当社では、以下のような課題について Clincierge をご支援いたしました。

- プロジェクトの条件と納期に関する突然の (場合によってはプロジェクトの途中での) 変更
- 依頼者による言語の嗜好と要件の違い
- 国際的な規制への準拠に伴う、文書の厳密なバージョン管理の必要性
- 多様な言語構成で数十種類の言語に対応するための、その時々での依頼

結果

Clincierge には当社の実績を高く評価していただき、同社の患者向けサービスのサプライチェーンにおける主要パートナーとして、ますますご信頼いただいています。このパートナーシップにより、現在までに以下のような成果が達成されています。

- すべてのご依頼を期日どおりに納品
- 翻訳の量、範囲、要件に対する柔軟性
- 必要とされるトピックに精通した翻訳者
- 翻訳メモリによるコストの削減
- すべての言語で一貫した品質
- Clincierge のワークフローに合わせてカスタマイズされた柔軟な業務進行
- 迅速で誠実な問い合わせ解決と、専属のスタッフによる対応

当社との提携を通じて成功を収めたことで、Clincierge には、その後も一貫して当社にサービスをご依頼いただいているだけでなく、他の企業にも当社をお勧めいただいています。Clincierge が成長を続ける中で、両社は今後も長期的な関係を築くことに前向きに取り組んでいます。

解決策

世界各地で活躍する当社の翻訳者および通訳者と、経験豊富なプロジェクト管理チームが協力し、Clincierge の多言語プロジェクトの品質とスピードを改善することに成功しました。このパートナーシップの成功要因としては、主に以下のような点があります。

- Clincierge が提供する翻訳指示に基づいてプロセスを合理化し、ファイルと証明書に一貫性のある名前を使用したこと
- 一定数のチームと翻訳者を確保した体制を組み、依頼内容の変化に応じて人員を調整しながら柔軟性を持って対処できたこと
- 拡張性のあるプロセスによって、短期の案件に対応できたこと
- 24 時間体制のサポートによって、複数のタイムゾーンに対応したこと
- 構造化された翻訳メモリを使用して、お客様側のすべての依頼者に対して効率を最大限に高めつつ、それぞれの依頼者の嗜好にも対応したこと

[詳しくはこちら](#)