

PharMartシリーズで営業活動を支援 コールセンター軸にMRとの連携強化

製薬企業のIT化には、ソリューションを提供するベンダーの存在が欠かせない。その一つである日鉄日立システムエンジニアリングは、営業支援系のシステム構築を中心とした製薬業界での実績を背景に、パッケージ化した医薬ソリューション「PharMart」（ファルマート）シリーズ



産業・流通ソリューション第一事業部
 医薬ソリューション営業グループ 渡辺シニアマネジャー(左)
 医薬ソリューション開発グループ 森山チーフ(右)

を販売している。導入企業のコスト削減だけでなく、営業戦略の立案まで含めたトータルなバックアップを目指している。

シンプルな機能と簡便性

同社は、1990年から製薬業界へのITコンサルテーションやシステム開発・保守サポートに乗り出し、技術とノウハウを蓄積してきた。ファルマートシリーズは、その延長線上に誕生したもので、▽コールセンター▽学術文献▽実消化——といった各種のシステムからなる(図参照)。それぞれは、いたずらに高機能を追求することなく、シンプルで使いやすさが強調されている。製薬企業ごとにニーズが異なるため、必要な機能は順次追加すればいいとの判断だ。

各システムは、単独のコンポーネントとして利用することも可能だが、その中核に位置しているのはコールセンターソリューション

である。

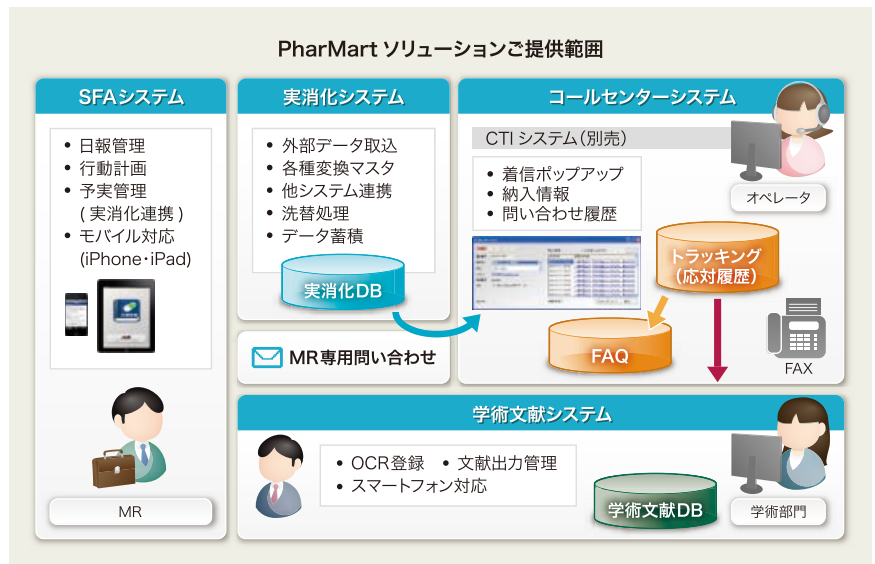
構成は、応対履歴の蓄積と事前に作成されたFAQ(想定質問・回答)の2つの機能が主体だ。医療機関や薬局からの問い合わせやクレームを、マーケティング・研究開発・生産の各部門と素早く連携させる仕組みになっている。利用頻度の高い問い合わせ履歴は、FAQに掲載され、応対品質の向上につなげていく。

コールセンターを単なる顧客対応部門と位置づけず、顧客満足度向上に貢献する「企業の顔」として機能させるべきだというのが基本的なスタンスだ。

MRの活動をフォロー

特徴的なのは、営業現場とのコンタクト機能だ。コールセンターは、製薬企業内で学術部に所属することが多く、営業部門とは一体化されにくいのが現実。MRとのリンクも強いとは言えない。そこ

で、「医療機関からの問い合わせを現場にフィードバックする機能を重視し、MRのフォロー体制が取れるよう設計した」(産業・流通ソリューション第一事業部 医薬ソリューション開発グループ 森山チーフ)。医療機関などに回答した内容をその施設を担当するMRに伝えて、迅速で確実に応対できるようになることを狙った。



営業支援体制は、ファルマーのそのほかのソリューションである「実消化」「学術文献」などと連携することでより高まる。実消化については、①納入先変換エラー処理の軽減 ②集中する月末作業の負荷軽減 ③予算策定タイミングの柔軟化——などが見込め、MRに対しては、訪問計画に対してディテール回数は十分か、コールセンターからの依頼に迅速に対応できているかなど、さまざまな評価指標を立てることも可能だ。文献検索は、社内に蓄積された学術文献データをPCおよびiPadで検索・閲覧できる製品で、コールセンターでの回答エビデンスとしての利用や、学術担当MRなどが客先で利用することを想定している。

ファルマーシリーズとしては、このほかに行動計画や日報管理を行うSFAシステムも開発している。

コールセンターソリューションは、中堅製薬企業や後発医薬品専業企業にとって導入メリットが高い。特に取り扱い品目数が多い後発医薬品企業は、検索性を考慮した設計により、利便性が格段に上がっているようだ。後発医薬品

市場の拡大に伴って問い合わせ件数は急増しており、旧システムで対応できなくなっている企業は多い。質の高いオペレーターの確保も難しいため、標準化・効率化は避けられないのが実情だろう。

ワンストップで支援

苦情や不具合などの対応内容データは、営業改革を進める上でも貴重な材料となる。しかし、実際にはため込むだけでうまく活用できていないケースが目立つ。市場では高血圧や糖尿病領域などでシェア・オブ・ボイスによる競合が残る一方、MR活動の効率化は各社共通の重要課題となっている。そうした意識は、経営レベルにとどまらず、学術部門にも浸透しており、営業と一体となった展開が模索されている。

同社が目指すのは、コールセンターを軸に「営業から学術までワンストップの支援体制を実現」(産業・流通ソリューション第一事業部 医薬ソリューション営業グループ 渡辺シニアマネジャー)すること。ユーザーフレンドリーなコールセンターソリューションこそが、それを実現する有力なツールになると考えている。

NHS 日鉄日立システムエンジニアリング株式会社

製薬業界特化型ソリューション

営業は次世代へ

SFAソリューション
実消化ソリューション
学術文献検索ソリューション
コールセンターソリューション

日鉄日立システムエンジニアリング株式会社
東京都中央区明石町8番1号 聖路加タワー 26階

TEL: 0800-222-0222



PharMart

営業支援システムを提供する