

お客様成功事例：

国際的なコンシューマーヘルスケアカンパニー、
Veeva Vault PromoMats の利用で、販促資料の
レビュープロセスを半分に短縮

お客様について

世界最大のコンシューマーヘルスケアカンパニーの一つであり、国際的なリーディングカンパニーであるこの企業は、非常に有名な市販薬のブランドを複数販売しています。頭痛薬や咳止め薬など、日々の健康問題へ効果的に対処できる様々な製品を製造しています。

難しい課題

英国とアイルランドにある同社の系列会社では、販促資料の管理を紙ベースかつ手作業で運用してきました。ブランドマネジャーは、社内と、社外の広告代理店の双方にある販促資料を効率よく連携させて作業することに苦労していました。

新しい販促資料をひとつひとつレビューし、承認し、配布するプロセスは複雑でした。関係者には草案と改訂稿が手渡されていましたが、気づかずにコピーを作成したり、以前の改訂で行われた修正を見落とししたりと、チームのメンバーにとって、この方法はだんだん非生産的になっていきました。メディカル・リーガル・レギュラトリ（MLR）レビューが生産性を低下させ、最終承認がおきるまでに平均 40 日もかかっていた。オフィスの引っ越しが迫っており、物理的に関係者は分断されるため、紙ベースのプロセスは事実上不可能になってしまいます。

「Vault PromoMats のおかげで、
必要だったあらゆるものがすぐに
利用できるようになりました」

— IT ディレクター

¹ Veeva Vault PromoMats を導入前の 3 年間から無作為に選んだ 24 の文書サンプルにかかった承認時間、および Vault PromoMats が導入されてからの 175 の文書サンプルにかかった承認時間との比較に基づく。

「Veeva Commercial Suite の製品同士が統合されていることを最大限に活用して、コンプライアンスを遵守したコンテンツをシームレスに現場へ配布しようと計画しています」

— IT ディレクター

選定

同社は、コンプライアンスと効率を高めるために、販促資料とアートワークコンポーネントのレビュー・承認・保管が電子的に行えるシステムを探し始めました。まず、世界各国の上位企業ベンダーの中から、IT とビジネスユーザーから結成された、部門を超えたチームが選定基準を設定し、たくさんの選択肢を評価しました。候補となった 5 つの製品には、ライフサイエンス企業に特化したエンドツーエンドの販促資料管理ソリューション、Veeva Vault PromoMats も含まれていました。Vault PromoMats はマルチテナント式のクラウドベースのプラットフォームに構築され、ウェブ上でリアルタイムにアクセスすることで生産的なコラボレーションを実現します。また、コンテンツの作成から配布までの監査証跡をすべて参照できるため、完全なトレーサビリティが確保されています。Veeva Vault PromoMats は、Veeva Commercial Suite 製品の一部です。Veeva Commercial Suite には Veeva CRM および Veeva Network Customer Master も含まれています。全製品は完全に統合されており、コマースエクセレンスをシンプルに実現します。

Vault PromoMats のデモを見たチームが、この製品こそ求めていたソリューションだと確信するのに、時間はかからなかったといいます。「Vault PromoMats は、非常に柔軟性が高く、機能が充実していて、直感的で、ユーザーにとって使いやすいインターフェイスであることが明らかでした」と、同社の IT ディレクターは語りました。

導入

「Vault PromoMats の導入は、迅速で簡単でした」と、IT ディレクターは言います。「業界に特化しているうえに実用性が確認されており、システムはすでに目的に合致した状態で、大規模なカスタマイズは必要ありませんでした。Vault PromoMats のおかげで、必要だったあらゆるものがすぐに利用できるようになりました。もし、あらかじめ実用性が確認されていなかったとしたら、導入には倍の時間がかかったでしょう。」

「当社はすでに Veeva CRM と Veeva iRep を利用しているので、Vault PromoMats は戦略的にも良い選択でした」と、彼は付け加えました。「Veeva Commercial Suite の製品同士が統合されていることを最大限に活用して、コンプライアンスを遵守したコンテンツをシームレスに現場へ配布しようと計画しています。」

わずか 6 週間で、広告代理店 8 社を含むユーザー全員が、Vault PromoMats を利用できるようになりました。

結果

Vault PromoMats を導入して間もなく、製品を利用した効果が現れました。同社の IT ディレクターはこう語ります。「Vault PromoMats を利用するようになって、システムを管理する時間が減り、本来の業務に集中できる時間が増えました。」

同社によれば、よりパフォーマンスが高い販促資料が、従来よりも早く、効率的に開発されるようになり、しかもコンプライアンスも向上しているといいます。主要な成果には次のようなものがあります。

コンプライアンスの実現が容易に

同社ではかつて、販促資料の開発が手作業で行われ、しかも長期にわたる MLR レビューを伴っていたため、そのプロセスをフォローするのに苦労していました。プロセスには、マーケティング、医療情報、薬事、法務、コミュニケーション、ビジネスのチームといった、様々なステークホルダーが何人も関わります。現在このプロセスでは、レポート作成が瞬時に実行できるうえ、コンプライアンスを目的とした資料・参照先・販促メッセージの間の構造的なリンクが維持されています。「プロセス全体を通して、可視性が非常に高まりました。その結果、コンプライアンスが強化され、クオリティが向上し、組織全体の効率が劇的に向上しました」と、同社のゼネラルマネジャーは語ります。

同社の薬事規制部門マネジャーは、こう付け加えました。「今までは、担当者から担当者へと、資料を持って文字通り歩き回っていました。Vault PromoMats のおかげでこのプロセスがスピードアップし、電子的な監査証跡を利用することで、より確実にコンプライアンスが守れるようになっています。」

アクセシビリティの向上によるコラボレーションの促進

クラウドベースのアプリケーションであるため、Vault PromoMats はあらゆる場所からアクセスできます。さらに、オンラインの承認プロセスによってバーチャルなコラボレーションが容易になり、可視性が高まり、責任の所在が明確になりました。

「Vault PromoMats のおかげで、以前よりも容易に、代理店と緊密に連携して働くことができるようになりました。代理店の担当者は、ログインすれば成果物がどのプロセスにあるかを確認できます。コンテンツをアップロードし、ずっとフォローできるため、代理店が負う責任はずっと大きくなります。注釈と次のステップは明確で具体的です。Vault PromoMats を使うと、どれがコンプライアンスを遵守するために加えるべき変更点なのかがすぐに分かります」と、同社の主力製品であるブランドのブランドマネジャーは語りました。

高いユーザー採用率

同社によれば、Vault PromoMats は、一般的なウェブサイトのようなインターフェイスと直感的なナビゲーションを採用しているため、非常にユーザーフレンドリーなシステムになっています。その結果、ユーザー採用率も高くなっています。この単純さと使いやすさによって、社外のチームメンバー全員のトレーニングが相対的に容易になり、協力関係がより円滑なものになりました。さらに、このシステムを利用しているチームメンバー全員が承認した販促資料だけがリリースされることを保証されています。

効率性とチームの生産性の改善

マーケティングチームからの初期のフィードバックでは、Vault PromoMats の自動化のおかげで、生産性が大幅に向上したことが示されています。以前は承認プロセスに平均 40 日もの時間がかかっていましたが、現在は 20 日未満に短縮されました。*

承認された資料が素早くリリースされるようになっただけでなく、プロセス全体を通して個人が管理する時間も短くなったため、長い改訂記録のチェーンを確認していくのではなく、優れた資料を作成することに注力できるようになりました。「Vault PromoMats のおかげで、成果物のレビューに費やしていた時間を大幅に短縮することができました。その結果、本来の担当業務に専念する時間が多く取れるようになりました」と、ブランドマネジャーは語りました。

「例えば、新製品のアートワークのコンポーネントは、4 つのグループに属する人たちに共同でレビューしてもらいました。その全員がリモートで働き、iPad やラップトップを使用しています。テレカンファレンスの間に、MLR を網羅するコメントがつけられました。従来の方法ではレビューと共同作業に何日もかかっていたプロセスが、たった 2 時間の集中的な作業で済んでしまったのです」と、薬事規制部門のマネジャーは語りました。

* Veeva Vault PromoMats を導入前の 3 年間から無作為に選んだ 24 の文書サンプルにかかった承認時間、および Vault PromoMats が導入されてからの 175 の文書サンプルにかかった承認時間との比較に基づく。

品質管理の強化

Vault PromoMats は、販促メッセージへの参照を含む、すべての販促資料とアートワークコンポーネントを一括管理しています。そのため、販促メッセージとそれに付随するドキュメントを、迅速に、かつ容易に検索できるようになります。「以前は、販促メッセージの追跡には Excel を使っていましたが、現在は英国のローカル販促メッセージデータベースとコンテンツのレポジトリに、Vault PromoMats を利用しています。セントラルデータベースですべての販促メッセージが網羅されていてオリジナルを参照できるというのは、非常に強力な機能です。全ブランドの販促メッセージが一か所にあれば、どのメッセージがどこで使われているかを確認できるうえ、修正も容易で、一般に公開すべきでないものはない、ということを実践にできます」と、同社の医療情報責任者は語りました。

今後の展開

同社は、効率性とコンプライアンスを現場レベルまで広げるための統合を計画しています。ブランドチームから営業担当者への、承認済みマーケティングコンテンツのシームレスでダイレクトなパイプラインは、エンドツーエンドのコンテンツ管理を実現し、iRep への配布または取り下げをワンクリックで可能にします。

Veeva Systems 社について

Veeva Systems 社はグローバルなライフサイエンス企業向けにクラウドベースのソリューションを提供するリーディングカンパニーです。世界最大規模の製薬会社からバイオテクノロジー分野の新興企業まで 450 社を超える顧客を擁し、技術革新への取り組みや卓越した製品力によって、お客様の成功をサポートしています。Veeva は、サンフランシスコのベイエリアに本社を置き、ヨーロッパ、アジア、ラテンアメリカに拠点を展開しています。詳しくは、[公式サイト](#)をご覧ください。