



プレスリリース

報道関係者各位

2020年12月9日
Veeva Japan株式会社

デジタルエンゲージメントには
高品質の顧客リファレンスデータが不可欠、
ヨーロッパの業界調査で明らかに

～ 77%が、顧客の全体像を完全に把握して、デジタルトランスフォーメーションの
取り組みをサポートするためのデータイニシアティブを推進中 ～

Veeva Systems【NYSE:VEEV】(本社：カリフォルニア州プレザントン、日本法人 本社：東京都渋谷区、日本法人代表取締役：岡村 崇、以下 Veeva) の最新の調査により、ヨーロッパのライフサイエンス企業において、顧客データがデジタルトランスフォーメーションイニシアティブに不可欠となっていることが明らかになりました。Veeva 2020 European Customer Data Survey の調査結果では、顧客データを向上させる主な推進要因として 77%が、データを調和させて顧客を全方位的に把握することを挙げていることから、コマーシャルデータの担当リーダーがその価値を認識していることがわかります。これは、医療従事者との主な連絡手段として、デジタルエンゲージメントへの移行を進める企業が増えていることから、特に重要です。(本リリースは、Veeva 米国本社が発表した報道資料の抄訳です。原文は[こちら](#)からお読みいただけます。)

原文：<https://www.veeva.com/eu/resources/european-survey-shows-quality-customer-reference-data-critical-to-digital-engagement/>

ほとんど (91%) の回答者が、顧客リファレンスデータをグローバル戦略における資産だと答えています。こうした顧客データの重要性を背景に、4 分の 3 以上がデータ品質に関するイニ

シアティブを推進中、または計画しているとしており、業界規模でデータの向上を目指す動きを示しています。

Veeva OpenData 担当ゼネラルマネージャーの **Rebecca Silver** は、次のようにコメントしています。「デジタルトランスフォーメーションの取り組みに対するサポートを強化するために、一刻も早く顧客リファレンスデータの精度を向上させようとする動きが、業界全体で高まっています。顧客の全体像を完全に把握できることが、適切なインサイトを得てデジタルエンゲージメントを加速させるうえでの鍵となります。」

データの品質と統合における障害

回答者の大多数 (**90%**) が、データが古くなり不完全な状態にある問題を現場チームが抱えていると答えています。実際にほとんどの回答者 (**89%**) が、顧客データの品質を重要な課題として挙げています。データ品質の低さにより生じる諸問題解決のために、多くのデータ向上プログラムが立ち上がる傾向があり、多くの回答者 (**88%**) がデータの改善を組織の最重要課題として挙げています。

3分の2以上(68%)が、統合されていない複数のシステム上にデータが存在するとしています。このような未統合の状態が、顧客データへのアクセスをより一層難しくしています。**4分の3以上**が、すべてのデータチャンネルをマッチングさせて、顧客とのやりとりを**1つの画面**で確認することが困難だと答え、過半数 (**55%**) が、担当者が顧客データにリアルタイムでアクセスして、新しい医療従事者とのエンゲージメントを構築するうえで不満があると報告しています。

ガバナンス強化のニーズ

回答者は、顧客リファレンスデータの管理、およびデータ管理戦略の成功における、組織の能力に対して信頼の欠如を示しています。半数以上 (**57%**) が、「組織に効率的なデータガバナンスモデルがない」と回答しており、自社のデータガバナンスに満足しているかという問いに対して「非常に満足している」と答えたのは、調査対象企業のわずか **10%**にとどまりました。

高品質のデータは、現場担当者のパフォーマンスにとって重要です。データアクセスの向上によって営業担当者の効率性を高めることに、回答者の多く (**77%**) が重点を置いているのはこのためです。データ管理の強化に向けて、力強いデータガバナンスとイニシアティブを取り入れている組織のほうが、顧客プロフィールへの容易なアクセスや速やかなデータ変更要求の手段を担当者に提供している割合が、高くなっています (そうでない組織の **53%** に対し **71%**)。

Veeva は、[Veeva 2020 North America Customer Reference Data Survey Report](#) の調査結果でも、デジタルトランスフォーメーションの取り組みに正確な顧客データが不可欠であることが明らかになったと発表しています。詳しくはこちらの[プレスリリース](#)をご覧ください。

[Veeva 2020 European Customer Data Survey](#) では、ヨーロッパ全体のライフサイエンス企業におけるデータ品質の現状を分析しています。調査結果は、90 名を超えるコマーシャルデータ担当者の経験や意見に基づくものです。また、フランス、イタリア、英国、スペインの回答者が大半を占めており、ヨーロッパの主要市場を網羅しています。ぜひすべての調査結果をveeva.com/EUDataSurvey (英語) でダウンロードしてください。

Veeva 2020 European Customer Data Survey: <https://www.veeva.com/eu/2020-customer-reference-data-survey>

Veeva 2020 North America Customer Reference Data Survey Report:
<http://go.veeva.com/2020-customer-data>

プレスリリース: <https://www.veeva.com/jp/news/north-america-survey-reveals-better-customer-data-essential-to-digital-transformation/>

【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フトウェア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、900 社を超える顧客に技術革新への取り組みや卓越した製品力によって、お客様の成功にコミットする様々なサービスを提供しています。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、<https://veeva.com/jp/>をご覧ください。

【Forward-looking Statements】

This release contains forward-looking statements, including the market demand for and acceptance of Veeva's products and services, the results from use of Veeva's products and services, and general business conditions (including the on-going impact of COVID-19), particularly within the life sciences industry. Any forward-looking statements contained in this press release are based upon Veeva's historical performance and its current plans, estimates, and expectations, and are not a representation that such plans, estimates, or expectations will be achieved. These forward-looking statements represent Veeva's expectations as of the date of this press announcement. Subsequent events may cause these expectations to change, and Veeva disclaims any obligation to update the forward-looking statements in the future. These forward-looking statements are subject to known and unknown risks and uncertainties that may cause actual results to differ materially. Additional risks and uncertainties that could affect Veeva's financial results are included under the captions, "Risk Factors" and "Management's Discussion and Analysis of Financial Condition and Results of Operations," in the company's filing on Form 10-Q for the period ended July 31, 2020. This is available on the company's website at veeva.com under the Investors section and on the SEC's website at sec.gov. Further information on potential risks that could affect actual results will be included in other filings Veeva makes with the SEC from time to time.

調査のハイライト

Veeva 2020 European Customer Reference Data Survey

Veeva 2020 European Customer Reference Data Survey では、コマーシャルデータ担当者から報告された意見や経験に基づき、ヨーロッパ全体のライフサイエンス企業における顧客リファレンスデータの現状を分析しています。調査結果は、データの品質と統合を大幅に改善する必要があることを示しています。

顧客データに対する満足度

- ほとんどの回答者 (89%) が、自社がサポートするビジネスにおいて、顧客データの品質が大きな課題となっていると答えており、「非常にそう思う」と答えた割合は 41% に上りました。
- 回答者の 3 分の 2 以上 (68%) が、自社の顧客データが複数のシステム上に存在すると報告しています。

顧客データとデータガバナンスの重要性

- 回答者の大多数 (91%) が、自社では顧客リファレンスデータをグローバル戦略における資産と見なしている、と答えています。

- ライフサイエンス企業の戦略的イニシアティブをサポートするうえで、顧客データの重要性は広く認識されており、回答者の **88%**が、顧客データは新しい製品や販売モデルを導入するうえで不可欠だと報告しています。
- 自社のデータガバナンスモデルに満足しているかという問いに、「非常に満足している」と答えた回答者は少数 (**10%**) にとどまりました。

業界規模で顧客リファレンスデータの向上を目指す動き

- 多くの組織が、顧客データへのアプローチの移行を進めており、回答者の **78%**が顧客データ向上のためのイニシアティブを推進中である、または計画していると報告しています。
- データ向上イニシアティブの上位には、データへのアクセスと現場担当者の効率性を向上させる (**77%**)、顧客を全方位的に把握できるようにする (**77%**)、データ品質を高めレポート/分析の精度を上げる (**71%**) などが含まれています。

【本件に関するお問い合わせ先】

Veeva Japan 株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー5階

TEL : 03-6721-9800 FAX : 03-3449-7800 E-mail : japan.info@veeva.com