



プレスリリース

報道関係者各位

2020年12月3日  
Veeva Japan株式会社

デジタルトランスフォーメーションには  
顧客データの向上が不可欠、北米の業界調査で明らかに

～ 営業担当者の88%がプロバイダーへの連絡手段として  
デジタルチャネルを利用する現在、医療従事者とのデジタルエンゲージメントを  
向上させるうえで高品質のデータが最優先事項に ～

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、ライフサイエンス業界がデジタルエンゲージメントへと移行していることから、高品質の顧客リファレンスデータにアクセスできる重要性がますます高まっていることが明らかになりました。**Veeva 2020 North America Customer Reference Data Survey Report** の調査結果では、現在、担当者の88%が医療従事者との連絡に電子メールやビデオ通話などのデジタルチャネルを利用していることを示しています。デジタルトランスフォーメーションのイニシアティブを本格化させる中、適切な医療従事者と連絡を取るためには、正確な顧客リファレンスデータが特に重要になっています。(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](https://www.veeva.com/resources/north-america-survey-reveals-better-customer-data-essential-to-digital-transformation/)からお読みいただけます。)

原文：<https://www.veeva.com/resources/north-america-survey-reveals-better-customer-data-essential-to-digital-transformation/>

高品質データの重要性が増している状況と一致して、88%がより正確な顧客データを確保することを最優先事項に据えていると答えています。医療従事者と医療機関との関係を可視化することが、高品質データを確保するうえで最も重要な要因の1つと見られており、57%が主

な重点領域に挙げています。現に、医療従事者と医療機関の関係性の可視化は、多くの組織で最も成熟度の低い領域とされ、医療従事者とその関係機関が完全に可視化されていると答えた回答者は、わずか **19%**にとどまりました。

**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。「新型コロナウイルス感染症により、正確な顧客データの重要性が増大しました。業界が新しいデジタルエンゲージメント戦略の導入へと急速に移行しているためです。高品質のデータにアクセスできることが、医療従事者とその関係機関に対する可視性を向上させ、新たなデジタルチャネルの迅速な導入をサポートするうえで極めて重要になっています。」

### データトランスフォーメーションイニシアティブの成功と促進には高品質のデータが不可欠

ほぼすべて (**97%**) の回答者が、現場担当者の効率性や戦略的なビジネス計画の策定において、高品質の顧客リファレンスデータが鍵となると答えています。また、顧客データは **CRM** の導入においても重要 (**92%**) で、さらに高品質のデータにアクセスできることが、担当者のコンプライアンスや生産性を含め、**CRM** を使用する現場のユーザーエクスペリエンスに多大な影響をもたらしています。

こうした高品質データのニーズに伴い、組織がより適切なビジネス上の意思決定を行い、コマース活動を促進するために、データ品質に関するイニシアティブを立ち上げる動きが活発化しています。今後 **1** 年間で、**46%**が顧客リファレンスデータの新たなソースへの投資を行う予定です。また、データの精度を主な重点領域として、**35%**がより多くのデータスチュワードシップサービスへのアウトソーシングや投資を行い、データ品質の向上を図る予定です。

### 迅速で正確なデータの確保にはデータスチュワードシップが重要

医療従事者とのエンゲージメントや販売活動において、最新データは不可欠な要素です。データスチュワードによって医師の勤務先や専門分野などの情報が継続的に更新され、データ変更要求 (**DCR**) が迅速に検証されるため、現場担当者は顧客との信頼関係の構築に集中できるようになります。

しかし、**DCR** プロセスは今も回答者の多くにとって時間のかかるものであり、データ変更がなされるまでに **49%**が最大 **5** 営業日、**27%**が **6~10** 営業日かかると答えています。より強力なデータスチュワードシップが求められていることから、データ精度を一刻も早く向上させる必要性も高まる傾向にあります。適切なデータを使用することで、現場チームは自信をもってリアルタイムに、適切な顧客に適切なタイミングでエンゲージメントを構築できるようになるためです。

Veeva 2020 North American Customer Data Survey では、北米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調査しています。調査結果は、顧客データに重点を置くライフサイエンス企業の 234 名を超えるプロフェッショナルの経験や意見に基づくものです。ぜひすべての調査結果を [veeva.com/USDataSurvey](https://veeva.com/USDataSurvey) (英語) でダウンロードしてご確認ください。

### 【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](https://veeva.com) under the Investors section and on the SEC's website at [sec.gov](https://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 Customer Reference Data Survey Report**

**Veeva 2020 Customer Reference Data Survey Report** では、北米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調査しています。調査結果は、顧客データに重点を置くライフサイエンス企業の 234 名を超えるプロフェッショナルの経験や意見に基づくものです。調査の目的は、正確で高品質な顧客データの実現に向けて、優先事項、促進要因、障害、進捗状況のほか、ビジネスを発展させるうえでの顧客データの役割を理解することにあります。

#### **現場担当者の効率性向上には高品質の顧客リファレンスデータが不可欠**

- ほぼすべて (97%) の回答者が、現場担当者の効率性の向上と戦略的ビジネス計画の策定において、顧客データが重要であると答えています。また、96%がアカウントベースの営業活動と、93%がテリトリー計画における顧客データの重要性に同意しています。
- 正確な顧客リファレンスデータは、CRM を使用する現場ユーザーのエクスペリエンスに「中程度」～「多大」なインパクトをもたらします。それには、CRM を使用する現場担当者のコンプライアンス (78%)、生産性 (88%)、満足度 (86%) が含まれます。

#### **医療従事者と医療機関の関係性に関する理解が限定的**

- 回答者の 81%が、医療従事者と医療機関の関係性に対する可視性が、「中程度」～「ない」と答えています。
- 階級や所属先のデータに対する可視性が、2 番目に重要なデータ品質属性であり、57%が主な重点領域に挙げています。

#### **データ品質に関するイニシアティブが優先事項に**

- 回答者の 46%が、今後 1 年間で新しい顧客リファレンスデータソースへの投資を予定しています。
- 35%が、より多くのデータスチュワードシップサービスへのアウトソーシングまたは投資を予定しています。

- 27%が、データの保存またはメンテナンスを行うために、新しいシステムへの切り替えを予定しています。
- 26%が、新しい主要データプロバイダーへの切り替えを予定しています。

#### データ品質の確保には強力なデータスチュワードシップが不可欠

- 現場ユーザーからのデータ変更要求の検証について、回答者の63%が組織でデータスチュワードシップ担当チームを有し、46%がスチュワードシップをリファレンスデータプロバイダーにアウトソーシング、20%が別のサードパーティサービスプロバイダーにアウトソーシングしています。
- 回答者の過半数(59%)が、データ変更要求(DCR)の解決に最大5営業日かかると答えています。
- 27%が、DCRの解決に6~10営業日かかると答えています。

【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](mailto:japan.info@veeva.com)