



## Veeva サクセスストーリー

### Merk Sharp & Dohme UK は Veeva iRep で プランニングの効果を 118%改善。

#### お客さま

お客さま

MSD は、人間の健康向上のためのさまざまな革新的な医薬品の発見、開発、製造、そして販売を行っている大手ヘルスケア企業、Merk の英国子会社です。

#### 課題

MSD は、16 年前にカスタムメイドで作られたシステムに代わる CRM ソリューションを導入しようと模索し、代表的なクライアントサーバー型の CRM システムを試したこともありましたが、それは会社のニーズに合ったものではありませんでした。同社が重視していたのは、eDetailing が使えて高度な分析ができ、また携帯機器で使える革新的な機能で、それらのニーズを満たす CRM ソリューションを探していました。さらに長期的には、MSD は、会社とともに将来成長していける、欧州全体で使う統一の CRM プラットフォームの導入を目指していました。「ただ古いテクノロジーを交換するだけの問題ではなく、業界の進歩の先頭に立ち続けるためのアプローチを導入することでもあったのです」と MSD の CRM プロジェクトリーダー、Geoff Warren 氏は説明します。

#### ソリューション

Merk は、米国ではすでに、Apple の iPad 上で CRM とクローズド・ループ・マーケティング (CLM) を実現する業界で唯一のソリューションである iRep を標準的に使用するようになっていました。Merk が米国で Veeva を使って成功したことから自信を持った MSD は、欧州でもクラウドベースのソリューションを使うことを検討することになりました。MSD は、英国の 100 名強の免疫科チームで iRep について綿密に計画した概念実証 (POS) プロジェクトを実施しました。その結果、ライフサイエンス専用の豊富な機能があること、設定変更には類ない高い柔軟性をもつこと、革新的な iPad のアプリケーションや配備をサポートする実績あるプラットフォームなど、このシステムについて大きな期待を持ちました。

「Veeva CRM は当社が将来に向けての成長を支援してくれることができる唯一のソリューションであると感じました。それは主に、カスタマイゼーションではなくコンフィギュレーションができるマルチテナントのクラウドベースのテクノロジーだからです」と Warren 氏は言います。「Veeva が成長を続けるマーケットのリーダーであることにも感銘を受けました。」

「iRep は当社の現在のニーズに合っているだけでなく、将来のニーズにもピッタリです。」

—MSD CRM プロジェクトリーダー  
Geoff Warren 氏

「iRep のビジネスに与える価値のすべてを実現したいと思い、この素晴らしいツールを最大限活かすためには当社の業務プロセスをどう最適化していくべきかを真剣に考え始めました。まだ、始まったばかりです。」

—MSD CRM プロジェクトリーダー  
Geoff Warren 氏

MSD は iRep に組み込まれている CLM の機能にも期待を寄せていました。「会社としてはマーケティングに大きな投資を行っていますが、お客さまと接触する際、当社のマーケティングのメッセージが与えるインパクトについては満足のいく、意味のある情報がなかなか手に入りませんでした。CRM と CLM の機能を組み合わせた iRep は、どのマーケティングコミュニケーションが有効で、どれが有効でないのかを判断し、全体的な効果を最大限にするための助けとなってくれるでしょう。」

## 導入

わずか 10 週間で、MSD のパイロットチームは iRep を使い始めました。

「前回の導入では多くの問題が解決しないまま残ってしまいました」と Warren 氏は言います。「でも、Veeva のプロジェクトチームは信じられないくらいに尽力してくれて、簡単ではありませんでしたが、『ゼロからの導入』のプロセスをやり遂げてくれました。コンフィギュレーションのスピードと簡単さは驚くほどで、進行していくうちに当社の要求事項が実際に iRep で達成されていくのがわかりました。変更は簡単にあっという間にできます。大がかりなカスタマイゼーションのプロジェクトが必要な他のシステムでは聞いたことがありません。ユーザーのニーズに手袋のようにぴったりと合う、きちんと調整されたシステムを作ることができるのですから、ユーザーの受け入れ方にも大きな差が出ます。」

## 結果

欧州全域への導入を提案する前に、iRep 採用の結果を正確に測定することになり、MSD は iRep がこの組織に及ぼす実際の影響を判断するために、POC の前、途中、終了後にシステムの評価を慎重に行いました。同社は、各ポイントで iRep と以前のシステムを比較し、導入までのさまざまな段階で踏み込んだ調査を行い、さらに、使用を開始した後にシステムの現場での使用を分析しました。

MSD の全体的な評価プロセスは、「成功とはどのようなものか」を問うことからスタートしました。導入が完了した段階で、チームは成功の全体像をはっきりと把握することができました。iRep は営業担当者の生産性と効果に大きな価値を加えるものであることが明らかになりました。全体的にみると、70%近いユーザーが iRep で毎日の業務に高い価値または非常に高い価値が加わったと答えました。特に MSD の営業担当者は、訪問前のプランニングや生産性、チームのコラボレーションが向上したと答えていました。

## 訪問前のプランニング

調査では、iRep を使うことでプランニングの全体的な効果が以前のシステムに比べると 118% も向上したということがわかりました。営業担当者は、この結果は iRep が持つ豊富でより便利な機能と使いやすさによるものだとしています。ある MSD の営業担当者は、「自分の計画を入れるのがシンプルで簡単にできるのが気に入っています」と答えました。実際、MSD の営業担当者は、iRep の平均スコアを 8.1 (10 点満点) とつけ、89% のユーザーが iRep の使い勝手は良いまたは大変良いとしました。これは、以前のシステムのスコアが 4.4 でしかなかったことに比べると、大きな改善です。「iRep は直感的でユーザーにやさしい」という声もありました。

## Veeva CRM について

Veeva CRM は、世界中のライフサイエンス業界に特化して設計されたクラウドベースの唯一の CRM ソリューションです。1つのソリューションで複数の営業チームの独特のニーズに対応する豊富な機能を持つ充実したパッケージです。Veeva CRM は、ユーザーの採用率と営業効率の向上に必要な、いつでもどこからでもアクセスが可能で、最先端のレポート機能を持ちながらも、コストと煩雑さは低減します。また、Veeva CRM の1つである iRep は、包括的な CRM とクローズド・ループ・マーケティングが iPad 上で使えるため、世界最大の導入率となり、一躍、業界トップになりました。

## 生産性

「可動性があることで全く違うものになった」とある営業担当者は見えています。82%のユーザーが現場にいるときに新しい CRM システムにアクセスしました。以前の CRM システムではたったの 23%でした。営業担当者たちは、効率が上がリ、訪問記録やその他の管理業務を自宅でするのはなく、勤務時間中に多くのことを片づけることができるようになったと答えました。その結果、仕事と家庭のバランスが良くなりました。そのうえ、これまで「無駄な時間」と考えられていた医師を待つ時間や面談と面談の間の時間が、iRep を使うことでいまでは生産的な時間になりました。調査で営業担当の方々は、施設で予期せずに起こる医師との予定にない訪問や特別な訪問のために、準備を整え万全の心構えができるようになったと答えました。「顧客プロフィールやプランニングやレポートなどの自分のデータのすべてに現場でアクセスすることができるのはとても助かります。そのおかげで正しい決定ができ、努力を最大限の結果に結び付けることができます」とある営業担当者は答えました。

## コラボレーション

チームワークを向上させるという点においても、iRep は MSD の以前の CRM システムに比べて 148% 高いスコアでした。営業担当の方々は、iRep でそれぞれの顧客をよりしっかりと把握することができるようになり、さまざまな営業区域の営業担当者が共有している顧客について訪問頻度やメッセージを調整できるようになりました。さらに、MSD の営業とマーケティング全体で顧客の反応を把握できるようになり、マーケティングチームは仕事の重複を大幅に減らすことができるようになりました。「iRep のおかげでようやく営業チームはお客様の利益になるように効率的に協力できるようになり、さらなる顧客重視という当社の方向性のサポートになっています」と Warren 氏は説明しました。

## 将来

MSD は英国での Veeva の POC を完了し、システムと、パートナーとしての Veeva への信頼をさらに深めています。MSD は、ユーザーへの普及が急速に進んでおり、コンフィギュレーションは簡単で、一般的にフィードバックは良好であるとしています。

次に MSD が目指すのは何でしょうか。Warren 氏は「iRep のビジネスの価値のすべてを実現したいと思って、この素晴らしいツールを最大限活かすためには当社の業務プロセスを最適化するにはどのようにすべきかを真剣に考え始めました。まだ、始まったばかりです」と言います。

MSD は現在、試用段階ですが、キーアカウントマネージャー (KAM) で iRep のアカウント管理機能を試用中です。「これまでのところ、反響は良好です。これまで KAM が使っていたシステムより簡単で、重要なアカウントの管理にぴったりの機能です」と Warren 氏は付け加えました。

MSD は、上位 5 つの市場など、欧州の複数の市場に iRep を導入する予定です。「Veeva を選んだのは正しい決定でした。最初は心配もしましたが、簡単なことでした。欧州全域とカナダ、さらにはそれ以外にも iRep の導入を進めていくつもりで大いに期待しているところです」と Warren 氏は締めくくりました。

(\*掲載内容は取材当時のもので、最新状況と異なる情報が含まれていることを予めご了承ください)