

Veevaシステムの導入による シンプル化への挑戦

「2020年という
近い将来、MR業務は
よりシンプルであるべき。
そのシンプル化に向かい
同じ方向を目指している
Veevaの力が欠かせない。」

アストラゼネカ株式会社
コマーシャルエクセレンス&
インフォメーションテクノロジー統括部長
フローレン エドワー 氏



MRの多くが、日々、膨大な事務作業に追われています。その原因のひとつが従来のITシステムの影響と考え、2014年、アストラゼネカ株式会社ではMR業務の効率の向上を目指し、Veevaが提供するシステムを導入しました。MR業務の効率向上のため、業務プロセスのシンプル化への挑戦を始めたアストラゼネカ株式会社ではどのようにVeevaのシステムを活用しているのでしょうか。

MR業務のシンプル化への挑戦

Veevaを導入する前、アストラゼネカ株式会社のMRの多くがオフィスにおける朝晩の膨大な事務的な作業や、現場での待機などに多くの時間を費やしており、その業務プロセスとシステムの複雑さに不満を抱いていました。

そこで、2014年にアストラゼネカ株式会社ではMR業務を精査。2020年という近い未来には、MR業務はよりシンプルになっているべきだという結論に至りました。

同社では、HR、財務、コマーシャルエクセレンス、IT、営業サポートといった複数の部門にまたがる単一の「シンプル化タスクフォース」を組織し、①ITシステムの総数を削減するための「ITシステムの統合」、②日常業務の数を削減するための「ITシステムの向上」、③事務作業に費やす時間を削減するための「業務プロセスのシンプル化」、④大幅なシンプル化を納得させるための「統合された系統的コミュニケーション」という4つのツールを用いて、シンプル化のプランを実行していくことにしました。ただ、この計画を従来のシステムで遂行することは難しく、アストラゼネカ株式会社では、計画を推進するには自分たちと同じ方向を目指して進んでいるVeevaの力が欠かせないと結論して、その導入に踏み切りました。

Veeva CRM導入により、MRの業務が徐々にシンプルに

MR業務をシンプル化し、その結果実現したいこととして、アストラゼネカ株式会社では“今後、MRが事務作業に費やす時間を1日30分未満にすること”、そして“医師をはじめとする顧客に関するあらゆる情報と、最善の行動に関するアドバイスを入手できるようにすること”と決めました。

Veevaはその要望を叶えるために非常に有用だといいます。

Veeva CRMは、MRが医師との面談で収集した情報をはじめ、医師を中心に集まってくるEメール、ウェブ、電話などさまざまなチャネルからの情報を統合・分析・加工します。さらに、それぞれの医師が好むチャネル、興味を持っている話題、タイミングなどをレポートにして、MRが次のディテールリングで成果に結びつけることが出来るような情報を提供してくれます。

しかし、こうして優れた情報を導き出せるようになったとしても、データのインプットに膨大な時間がかかっているのは困ります。この点についてもVeevaは解決しました。Veeva CRMはオフラインでの業務が可能で、iPadをはじめとするさまざまなデバイスに対応しているため、医師との面談前後など、場所や時間を選ばずに隙間時間を利用して作業することができます。これまで無駄になっていた、膨大な隙間

時間を有効活用できるようになったのです。

では、導入までの時間がかかるのかというと、Veevaではクラウドによるサービス提供を行っているので、キックオフから立ち上げまでの期間はわずか9 ヶ月で済みました。新システム移行にかかるMRのトレーニングについても、Veevaはシンプルで直感的に操作できるデザインなので、これまでのような集合研修は不要となり、iPadアプリによる自習型トレーニングのみで完遂することが可能でした。

導入にあたり、アストラゼネカ株式会社では、機能を詰め込み過ぎず、最小限の機能でのスタートを切りましたが、導入後はクラウドのメリットを活かし、ユーザーであるMRの要望を把握しながら、柔軟に、そしてスピーディーにカスタマイズをすすめ、サンプリング、EPPV(early postmarketing phase vigilance: 市販直後調査)などの機能を追加していききました。

Veeva CRM導入から見えしてきたこと

アストラゼネカ株式会社ではVeevaを導入し、MR業務効率化のためのアクションプランをすすめてきたなかで、学んだことが大きく2つあるといいます。

1つ目は、ビジネスニーズおよびテクノロジーの課題は、並列させて迅速に取り組んでいくということです。

アストラゼネカ株式会社では、ペルソナを開発してビジネスニーズを特定しています。このデータと、その時点におけるデータフローおよびテクノロジーの間にはギャップがありますが、ギャップを特定することで、それを埋めるために将来必要とな

る最適なソリューションデザインをいち早く把握し、迅速に開発・導入へと移行することを可能にするといいます。このように、ビジネスニーズとテクノロジーを並列させて課題解決に取り組めるようになったのは、従来のITシステムでは難しかったスピード感を、クラウドを利用したVeevaのシステムが実現可能と

してくれたからだと評価しています。

2つ目は、シンプルに考え、検証してみることです。

それには7つのポイントがあります。①そのプロセスを行う必要性が本当にあるのか、それが売り上げ増加につながるのか、ひとつひとつのプロセスを疑ってみること、②誰がデータを作成するか、誰がそれを変換するか、そして、誰がそれを使うのか、それで何を

するのか、あらゆるデータ作成の必要性を疑ってみること、③コストに見合った価値があるのかカスタマイゼーションに対するあらゆる要望を疑ってみること、④12 ヶ月を超えるような長すぎるプロジェクトを疑ってみること、⑤プロバイダーが多すぎるとマネジメントが難しくなるため、ごく少数のパートナーを注意深く選ぶこと、⑥はじめからすべてを解決しようとせず、短い期間で段階的に確実に実行すること、⑦昨日の革新の旗手も明日は抵抗勢力となりがちだが、感情に効率を邪魔させずに決断・実行すること。

これら7つのポイントを念頭におくことで、不要な業務を増やすことを抑制し、業務プロセスのシンプル化を推進していけるといいます。

まだアクションプランは半ばだというアストラゼネカ株式会社ですが、今回得た経験を活かし、常にシステムも人も最新化させながら、前進し続けていきます。

「システム導入には、
ビジネスとテクノロジーの課題を
並列させて迅速に取り組むこと。
またシンプルに考え、
検証することが重要、と学びました。」

