

Veevaを現場で使える仕組みとして 活かすために

「ユーザーであるMRが
使いやすいように、
1日の業務の流れに沿って、
各機能のユーザビリティを
向上させることが、
現場で使える仕組みづくり
に重要である。」

アストラゼネカ株式会社
コマーシャルエクセレンス統括部
カスタマーリレーションシップマネジメント部
マネージャー
山下 篤志 氏



医療機関によるMRの訪問規制が厳重化され、医師への面会時間や回数が減少したことから、多くの製薬会社には、これまで以上にMRによる効率的で質の高い情報提供活動実施が求められています。アストラゼネカ株式会社（以下アストラゼネカ）では、この課題を解決するため、2014年10月中旬にクラウドベースの製薬業界向けCRMである“Veeva CRM”を導入しました。MRのパフォーマンスを最大限に引き出し、医師との関係性を最大化するために、アストラゼネカではどのようにVeeva CRMを活用しているのでしょうか。

顧客である医師との関係性を最大化することがCRMの役割

CRM (Customer Relationship Management) の目的は、医師を中心に集まってきたデータを分析・加工し、レポートにして現場でディテールリング活動をしているMRの次の活動につなげる情報を届けることです。データには、①ウェブやディテールリング活動の結果などのさまざまなチャネルから集まってくるデータ、②MR活動にどのくらいの投資を行ったかといった財務関連データ、③医師のマスターデータを管理している会社からの外部データなどが挙げられます。これらのデータを最大限に活用し、個々の医師のニーズに合わせた質の高い、価値ある情報提供へとつなげていくために不可欠なのが、“Plan (計画)”、“Do (実行)”、“Check (評価)”、“Act (改善)” というPDCAサイクルを円滑に回転させ、MRのディテールリング活動を常に進化させていくことです。これが顧客である医師との関係性を良好に保ち続けていくことにつながっていくためです。

アストラゼネカでは、このPDCAサイクルを効率良く回転させるためのシステムとしてVeeva CRMを選択し、2014年2月に“Veeva CRM プロジェクト”をスタートさせました。

現場MRが使いやすいことこそが、 ディテールリング活動効率化と質向上の鍵

アストラゼネカでは、Veeva CRMを用いて、MRの活動成果を最大化させるための仕組みづくりをめざし、システム導入時に特に以下の3つに留意しました。

1つ目は、MRの1日の業務の流れに沿った機能のみを搭載し、1つのVeeva CRMというシステムに集約したことです。

せっかく新しいシステムを導入しても、現場で使い勝手が悪いと、宝の持ち腐れになってしまいます。まずMRの1日の動きを理解し、どこでどのようにツールが使用されているのかを再確認しました。そのうえで、単独のままで良い機能とVeeva CRMに集約した方が良い機能を振り分けました。そして、iPadディテールリングのための情報、ディテールプラン、ドクター情報、活動記録などをVeeva CRMに盛り込みました。MRの行動をベースに、どの機能が必要なのかを常に念頭に置き、決して機能を詰め込み過ぎず、シンプルな仕組みにすることが大切だといいます。

2つ目は、ユーザーであるMRが直感的に操作できるようなユーザビリティに優れた仕組みにすることです。Veeva CRMのe-learning形式の導入トレーニングは、

リリース前に100%のMRが完了し、稼働した翌月の活動予定入力率は、99.6%と非常に高い成果を上げることが出来ました。

3つ目は、1日の間に点在していた無駄な時間を省き、業務の効率化をはかる仕組みにしたことです。

Veeva CRMを活用して、ディテールリングとディテールリングの間にある隙間時間の有効活用ができるよう、活動記録などの入力作業効率化を図りました。

その成果は、1日のVeeva CRM稼働時間帯と、ディテールリング結果の報告を示す、活動確定処理を時間別で見たときに、明確に出ました。

まず、システム稼働ですが、旧システムにおいては、1日のうち予定を確認・入力する午前中と、ディテールリング活動を終えて帰社してから結果記録を入力する夜間の大きく2つの時間帯にピークがありました。ところが、Veeva CRMに移行してからは、午前中にシステム稼働のピークが来ることは同様ですが、これまでほとんど稼働していなかった日中のシステム稼働が上昇し、夜間にかけてほぼ一定の稼働を維持している傾向が見られるようになりました。これは、移動時間や待機時間などのこれまでうまく活用できていなかった隙間時間が活用されるようになったためだと推測されるといいます。さらに詳しく、1日の予定入力と確定処理を調べたところ、予定入力はVeeva CRM稼働時間帯と同様に午前中にピークを示し、その後は低値のまま推移していました。一方、確定処理は午前中に緩く上昇すると、そのまま一定の値を保っています。この結果から、MRが旧システムのように帰社してから一気に入力するというやり方から、運営側が意図した、一件のディテールリングが終わったらすぐに入力するという、隙間時間を有効活用する方法へと行動変容してきたのではないかと推測されま

した。

以上のことから、ユーザーであるMRが使いやすいように、1日の業務の流れに沿って、各機能のユーザビリティを向上させることが、現場で使える仕組みづくりに重要であり、Veeva CRMという機能全体をうまく活用するポイントといえそうです。

さらなる進化をとげるため、アストラゼネカがVeeva CRMで実施したい4つのこと

2014年10月にVeeva CRMの使用を開始したアストラゼネカでは、今後も医師に対し、より有用な情報を届け続けるために、Veeva CRMに対する4つの改良を考えているといいます。

まず1つ目は、医師のプロファイルの整備です。顧客である

医師のことを知らずして、薬剤の処方を決めるために必要な情報提供はできないからです。2つ目は、ディテールリングツールの強化です。顧客である医師の心に響く情報提供と、面談の中から新たな医師の情報を引き出すには優れたディテールリングツールが不可欠なためです。3つ目は、チャンネルデータの統合です。医師を中心とした情報チャンネルにはウェブ、講演会

などさまざまなチャンネルがありますが、それら複数のチャンネルから得た情報を統合することは、MRが漏れなく担当医師の情報を把握するためや、医師が好むチャンネルに反映させたディテールリング活動を行うために必須といえます。最後に、利用者のテクノロジーリテラシーの改善が挙げられます。すべてのMRが同じ質で情報提供活動が行えるように、与えられたデバイスを使いこなせる環境整備の必要があるためです。

こうしてアストラゼネカでは、Veeva CRMに次々と必要な機能を迅速に取り入れながら飛躍を続けています。

「稼働した翌月の
活動予定入力率は、99.6%と
非常に高い成果を上げることが
出来ました。」

Customer Relationship Maximize

業務の流れに沿って機能を検討
次の活動のための入力の仕組み

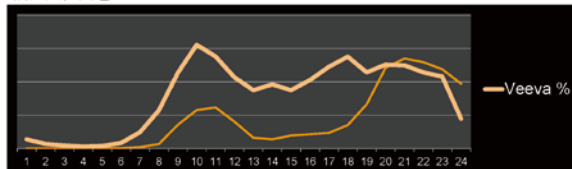


各機能のユーザビリティ向上
情報拡充のための入力の仕組み



効率化

旧システムとVeeva CRM



予定入力 と 確定処理

