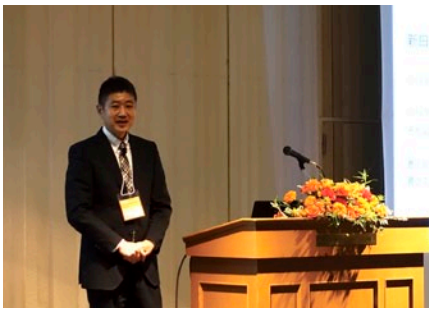


クラウドサービスへの壁を乗り越えて、 見えてきたもの

「クラウドの壁を乗り越え、
Veeva CRMの運用を
開始して、メルクセローノ
では“短・簡・軽・感”という
4つのメリットを強く実感
しています。」

メルクセローノ株式会社
コマーシャル・エクセレンス&
マーケット・アナリシス ヘッド
新田 正弘 氏



国による医療費抑制施策や、訪問規制・接待費規制等により、製薬会社にとって厳しい状況が続く、MRはこれまで以上に効果的な営業活動が求められています。メルクセローノ株式会社(以下メルクセローノ)では、こうした環境変化に柔軟に対応出来なかったレガシーシステムをやめ、時代変化に即座に対応し、MRが効率的にDr.へ情報を提供出来る仕組みを目指し、2013年にクラウドベースの新システム“Veeva CRM”への移行を果たしました。導入後、複数のMRから満足の声を受け、新システム“Veeva CRM”に対する大きな手応えと将来への期待を感じていると言います。

レガシーシステムが抱えていた問題を“Veeva CRM”が解決

メルクセローノでは、クラウドを用いた新しいシステム“Veeva CRM”を2013年に導入しました。その理由として、それまでに使用していたレガシーシステムが抱えていた問題を挙げ、Veeva CRMがこれらの問題を解決してくれたからだといいます。

レガシーシステムで、MRが入力した膨大なディテリングの活動報告データを分析・加工し、運用担当者は次のディテリング活動に活用できるようレポートを手作業で行っていました。しかし非常に多大な人手と時間を要する作業で、MRへの配信は週に1回のペースでした。

これは、実消化とCRMのデータがETLツールを介して一つのデータとして出力されてしまう点、実消化、CRM双方のデータベースで共有されているマスタが不整合を起こすと処理が停止してしまう点、仕様が属人的で担当者が離れてしまうとブラックボックス化してしまう3つの課題が原因で、抜本的な改善が行えない環境下にあります。

Veeva CRM導入後は活動と実消化のマスタ及び、データの流れを分けてBIツールへ取り込むことでレポートを自動化する事ができ、大きく作業負担を減らすことができました。MRもWindows8タブレットでVeevaの活動実績と自動化されたBIツールの売上レポートを簡単に確認する事ができています。

また、レガシーシステムの問題として、環境変化に対して柔軟に機能追加や変更・削除が出来なかった点を挙げています。運用開始から5年の間、システム変更がほとんど出来ない状況で、グローバル本社に簡単なフィールド変更の依頼をしても、半年近く掛かるという状況でした。Veeva CRMは、ビジネス状況に応じて必要な機能をオンするだけで、すぐに機能を利用できるようになるため、この問題も解決することが出来ました。

Veeva CRMを導入以来、メルクセローノでは、ほぼ四半期ごとに新機能の利用を開始しています。また、年3回のバージョンアップで新機能が追加されることは、Veeva CRMの魅力の一つと言えます。

また、新機能の利用を開始する際に必要になるのがMRに対するトレーニングですが、Veeva CRMは、直感的、かつシンプルな作りになっているため、メールでマニュアルを配布するだけでMRは、ほぼ問題なく現場で運用しています。そのため、機能追加のタイミングでは、多くの場合、大規模な集合研修は不要となりました。

こうして、メルクセローノでは従来のレガシーシステムが抱えていた問題をVeeva CRM導入により解決しました。ところが、これらの成功に至るまでの道は、決して順風満帆ではありませんでした。

“クラウド”という壁の乗り越えた先にあった、4つのメリット

クラウドを用いたVeeva CRMを導入するに当たっては、4つの問題が立ちのぼっていました。①大切なお客様のデータをクラウド(外部)に置くという抵抗感、②難しいクラウドシステムのコスト判断、③新しいベンダーとしてVeevaを認定する社内手続き、④未経験のクラウドシステムを導入すること、社内システムとの連携に関する不安感、です。

こうした壁があったのにも関わらず、これらの障害を乗り越えられたのは、Veevaを含めた数社の比較検討を重ねるうちに高まってきた新システム“Veeva CRM”への期待感と、既存のシステムでは顧客である医師、ひいてはその先にいる患者さんに対して有用な情報提供をしていけなくなるのではないかという切実な危機感があったからだといえます。

しかしながら、こうした原動力を振り絞り、壁を乗り越えた先の導入決定後にも、いくつかの壁があったといいます。それは、社内の体制、及びシステム構築プロセスがクラウドに対応していないことや、SLA(Service Level Agreement)の社内での刷り合わせだったといいます。しかし、これらの問題はVeevaと密に連携し、解決できたといいます。メルクセローノ

が定めた、社内の一連の情報システム開発のプロセスに則りながら、システムを構築し、さらにSLAの刷り合わせに関しては、社内調整を行い、ひとつずつ確実に解決していきました。Veeva CRMを2013年1月に導入開始してから一度もサービスが落ちたことはないといいます。

こうしてクラウドの壁を乗り越え、Veeva CRMの運用を開始して、メルクセローノでは“短・簡・軽・感”という4つのメリットを強く実感しているといいます。

それは、①実質開発期間3カ月という超短期間プロジェクトであったこと、②システム担当者がみれば簡単に理解できる簡

素化されたデータベース構造であり、システムのブラックボックス化が解消されたこと、③運用が軽くなり、リソースが削減できたこと。そして、④ユーザーであるMRの操作性が直感的で分かりやすく、ユーザートレーニングが格段に簡便になったこと、です。

さらに、Veeva CRM導入には嬉しい副産物がありました。Veeva CRMは運用側にとっても、ユーザー側にとっても非常に使いやすいシステムだったため、さらに良いシステムにするためのアイデアが双方から次々と上がってくるように

なりました。そして、次々とあがる現場からの要望に、Veeva CRMは迅速に機能追加という形で応えてくれたといいます。ユーザーであるMRはもちろん、運営側の満足度は高まり、それがまた新たなアイデアを生み出すことや、次への期待感につながって、良い循環を生み出していきます。

メルクセローノでは、今後も、現場から生まれたアイデアの迅速なシステムへの実装化を実現してくれるVeeva CRMとともに、進化を続けていきます。

「ユーザーであるMRは
もちろん、運営側の満足度は
高まり、それがまた新たな
アイデアを生み出すことや、
次への期待感につながって、
良い循環を生み出して
いきます。」

Merck Serono

MERCK

「壁」を乗り越える原動力はどこに？

- 「やってみよう！」
 - レガシーシステムの行き詰まり
 - 「このままでは、何もできない。」
- やるなら、徹底的に特長を活かそう。
- 反面教師（レガシーシステムで苦労した点の裏返し）
 - 「この問題を解決しよう！」



© Veeva Japan Customer Summit 2014 in 東京 (2014年10月23日)

Merck Serono

MERCK

やってみて、初めて分かりました…。 想像（想定）以上に、短・簡・軽・感

- 超短期間プロジェクト
 - 実質3ヶ月
- 簡素化されたデータベース（オブジェクト）構造
 - 見れば分かる。
- 運用が軽い。
 - リソースの削減ができた。
- 分かりやすい（直感的）操作。
 - ユーザー・トレーニングが格段に楽



© Veeva Japan Customer Summit 2014 in 東京 (2014年10月23日)