



報道関係者各位

2023年11月9日  
Veeva Japan 株式会社

医師との双方向での対話可能なデジタルチャネルが、  
デジタルエンゲージメントを2倍に増加

医師は会話の30%をインバウンドチャネルから開始

新たなチャネルにより、MRは医師と患者が必要とするその瞬間にリアルタイムで応答

2023年11月9日 – **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：Sebastian Bather、以下Veeva）は、本日 Veeva Pulse フィールドトレンドレポートの最新分析を発表し、双方向のデジタルコミュニケーションチャネルが現場のエンゲージメントに与える影響を示しました。その結果、コンプライアンス対応チャットへのアクセスがエンゲージメントチャネルミックスを拡大し、医師とのデジタルタッチポイントを2倍以上に増加させる一方で、対面での面談を維持または増加させることが明らかになりました。

実際、コンプライアンス対応チャットが利用可能な場合、30%は医師からコミュニケーションが開始されており、多くの場合、コンプライアンス対応チャットによりMRは5分以内に応答することができます。この双方向のコミュニケーションは、リアルタイムで医師の要求を実現することを可能にし、アクセスと効率を向上させるサービス重視のモデルの基盤を作ります。

GSK社のグローバル・プロダクト・ディレクターである Dave Yates氏は、「デジタルチャネルを通じて効果的にコミュニケーションを取るには、適時に応答することに重点を置き、医師が必要とするものを、必要とするまさにその時に提供できるという付加価値を与える必要がある」と述べた上で、「出会い、つながり、共有するためのインサイ

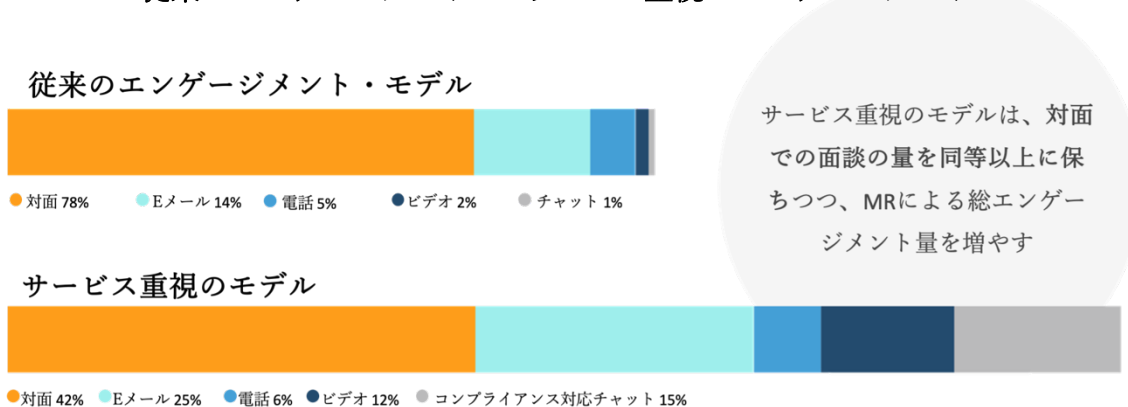
トと双方向コミュニケーション機能を持つことで、デジタル・エンゲージメントを全く新しいレベルで考えるための基盤ができました。」と続けています。

Veeva Pulse は、双方向コミュニケーションチャネルが医師との対話の質を高めることを示しています：

- **インバウンドチャネルでデジタルエンゲージメントを2倍に**

Veeva Pulse のデータによると、世界の平均では対面でのエンゲージメントが78%、デジタルは22%です。しかし、対面やアウトバウンドでの活動をインバウンドチャネルで補っている企業に絞ってみると、この比率は対面で42%、デジタルで58%と劇的に変化します。このアプローチにより、対面でのエンゲージメントを現状と同じかそれ以上に保ちつつ、デジタルでのタッチポイントを2倍以上に増やすことができます。

### 従来のエンゲージメント VS サービス重視のエンゲージメント

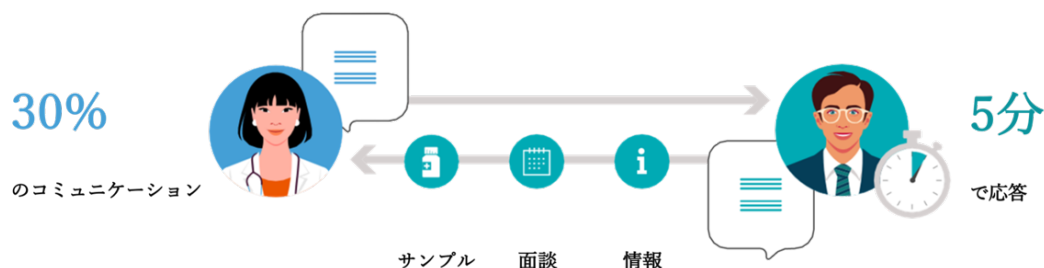


出典：Veeva Pulse データ（米国）、2023年1月～2023年9月

- **医師は会話の30%をインバウンドチャネルから開始**

コンプライアンス対応チャットを介することで、MRは、法令に遵守したコンテンツを用いて質問に答えたり、新しい患者さんの治療を開始するためのサンプルの送付を手配したり、より詳細に掘り下げて説明するために面談のスケジュールを設定するなど、5分以内に応答することができています。コンプライアンスに反するリスクがあり、限定的なエンゲージメントデータしか取得できないショートメッセージや一般的なチャットアプリなどと異なり、明確な利点があります。

## コンプライアンス対応チャットでよりリアルタイムなインタラクションを実現



出典：Veeva Engage Connect interaction を用いた分析（米国）、Veeva Pulse データ 2023 年 1 月～2023 年 9 月

- 必要なその瞬間に対応することで、やり取りの量が単に増加するだけでなく、その質も向上

対面でのタッチポイントを、会議の合間や必要なその瞬間に応答するリアルタイムのインタラクションと組み合わせることで、医師とのより有意義なエンゲージメントが生まれます。このようなサービス重視のアプローチを採用するフィールドチームは、対面での頻度を維持または増加させる一方で、オンライン面談の割合を 2% から 12% に増加させています。また、コンプライアンス対応チャットで送信されたコンテンツの既読率は 80% で、E メールで送信されたコンテンツの既読率 40% の 2 倍です。

「予定された面談や従来のディテールリングに加え、リアルタイムのデジタルタッチポイントは、医師とフィールドチームのより強固な関係を創り出しています。コンプライアンス対応チャットのようなチャネルは、医師が必要なときに製薬企業にコンタクトできる機会を与え、より効率的な患者治療へとつながる有意義な関係を作り出します。」と Veeva ビジネスコンサルティンググローバルヘッドである Dan Rizzo は話します。

### 【Veeva Pulse フィールドトレンドレポートについて】

Veeva Pulse フィールドトレンドレポートは、年間 6 億件以上の医療従事者とのやり取り（世界中の製薬企業のコマースフィールドチームが行うやり取りの 80% 以上に相当）を対象に分析を実施しており、医療従事者とのエンゲージメントに関する業界最大規模のベンチマーク評価となっています。この分析では、Veeva CRM に記録されたリアルタイムのトランザクションデータをまとめることで、ライフサイエンス業界全体のエンゲージメント活動を概観できるようにしています。Veeva はこのデータを四半期ごとに公開しており、企業が効果的かつ正確にパフォーマンスのベンチマーク評価を行

い、適切かつ実行可能な目標を設定して継続した成長と効果を実現できるよう支援しています。

### 【追加情報】

Veeva Pulse Field Trends Report のダウンロードはこちら：

<https://www.veeva.com/jp/news/>

Veeva ビジネス・コンサルティングに関する詳細はこちら：

<https://www.veeva.com/jp/services/business-consulting-services/>

LinkedIn で Veeva の情報を受け取る場合はこちら：

<https://jp.linkedin.com/company/veeva-japan>

### 【Veeva Systems 社について】

Veeva Systems 社は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グローバルリーディングカンパニーです。世界最大規模の製薬企業からバイオテクノロジー分野の新興企業まで 1,000 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。**パブリック・ベネフィット・コーポレーション**企業として、Veeva はお客様や従業員、提携企業、株主、サービス提供業界を含むすべてのステークホルダーの利益バランスを保つことにコミットします。詳しくは、<https://veeva.com/jp/> をご覧ください。

### Veeva Forward-looking Statements

This release contains forward-looking statements regarding Veeva's products and services and the expected results or benefits from use of our products and services, including certain of our new solutions and applications that are still under development or not generally available. These statements are based on our current expectations. Actual results, availability, and any future events relating to these products and services could differ materially from those provided in this release and we have no obligation to update such statements. There are numerous risks that have the potential to negatively impact our results, including the risks and uncertainties disclosed in our filing on Form 10-Q for the period ended July 31, 2023, which you can find [here](#) (a summary of risks which may impact our business can be found on pages 38 and 39), and in our subsequent SEC filings, which you can access at [sec.gov](https://www.sec.gov).

###

### 【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)