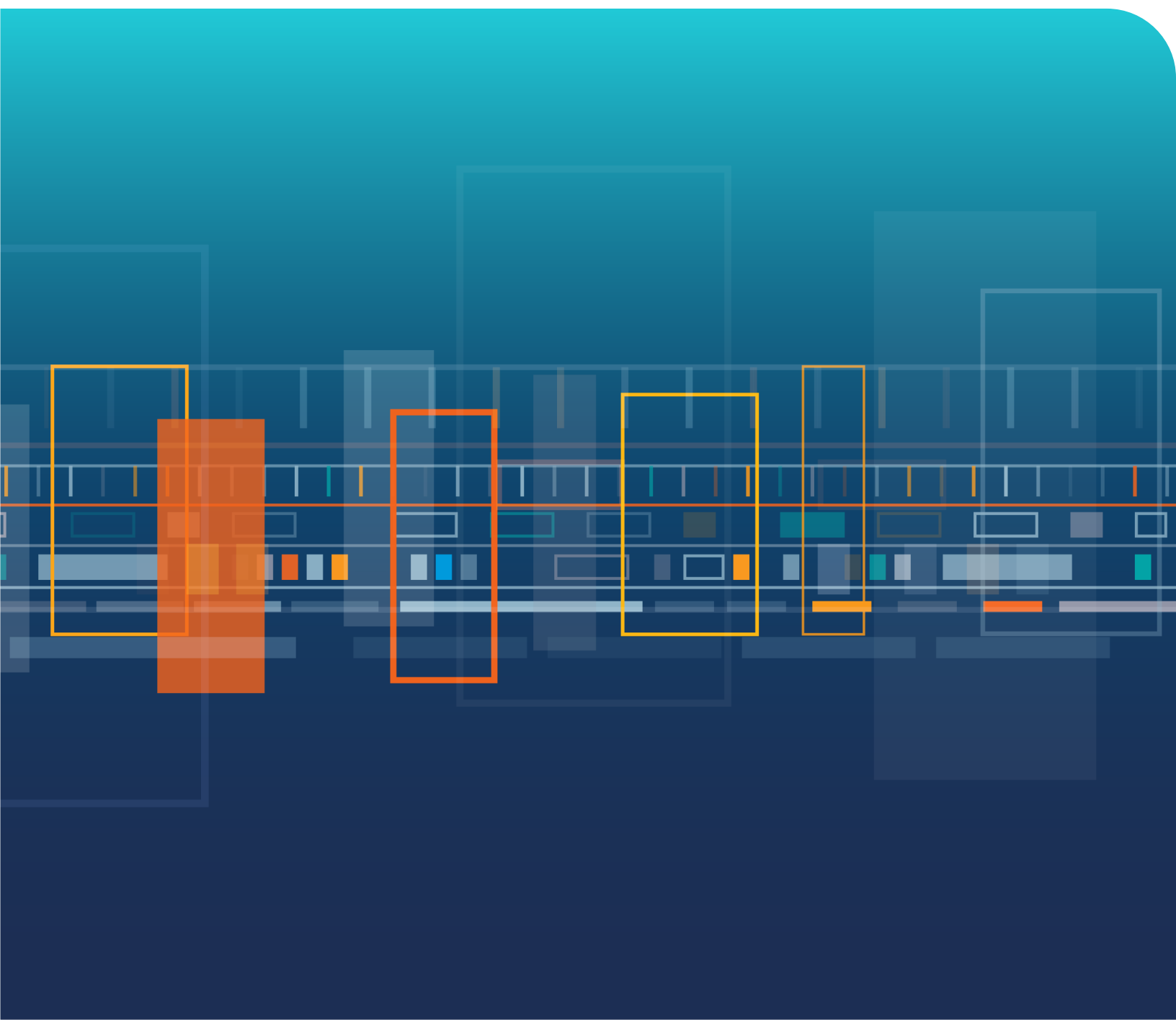


ライフサイエンス企業向け CRM の選定： Vault CRM の主な優位性



選定する CRM は、治療を必要とする患者さんへ変革的な治療法を届ける企業の能力に影響します—そして患者さんは待ってはられません。一刻を争う中、テクノロジーの意思決定は一歩目からが極めて重要です。だからこそ、100 社を超える医薬品企業が、根本からライフサイエンス向けにデザインされた [Veeva Vault CRM](#) を導入しています。

これらの企業は、業界を前進させる AI と統合プラットフォームで、ライフサイエンスで豊富な実績のあるパートナーを選択しました。そのため、こうした企業は最も重要であるイノベーションの加速、複雑なチームやデータの連携、顧客中心主義の実現、そして最終的に患者さんへのより良い治療法提供に集中し続けることができるのです。貴社がこうした成果を達成し、長期的な成功をもたらすために、Vault CRM の差別化ポイントをご確認ください。

業界を知り尽くした実績あるパートナー

ライフサイエンス業界の CRM には、コマーシャルモデル、コンプライアンス、規制に関する多数のビジネスルールを備えた高度なアプリケーションが必要です。適切な実装で、コマーシャルのアジリティ、イノベーション、競争力の向上が実現できます。どんな CRM でも成果を実現できるというのは、よくある誤解です。実際には、テクノロジーだけでなく、長期的パートナーシップがあってこそ成功します。

Veeva はライフサイエンスにおける実績あるパートナーであり、貴社の成功と業界の成功にコミットしています。次世代 CRM スイートによるイノベーションを提供することで、Veeva は業界の前進をより効率的に支援します。当社はライフサイエンス業界にコミットし、業界特化型アプリケーションの構築によって直面する固有の課題と機会に真意に対応していきます。

ライフサイエンス向け 高度なアプリケーション

業界特化型ソリューション vs. カスタマイズプロジェクトの隠れたコスト

ライフサイエンス向けに設計された次世代の CRM ソリューションを採用すると、事業の優先順位が変化したときにも、不要なリスクや複雑なカスタマイズ、高コストな技術の再構築を回避できます。これに対して、汎用型 CRM は、業界ニーズに対応するために、大規模なカスタマイズが必要になります。それにより、オーケストレーション、デジタルエンゲージメント、新領域の運用モデルといった重要分野への投資機会が奪われます。貴社の限られたリソースが、業界特化型プラットフォームにはすでに備わっている必須機能を一から作ることに取られてしまうリスクがあります。カスタマイズに費用と工数がかかり、プロジェクトが難航する可能性が極めて高く、イノベーションの余地がほとんど残りません。

本質的に、カスタマイズされた汎用型 CRM には、レガシーなアーキテクチャと複雑な統合の積み重ねがつきものです。システムの根源の継続的な再構築と、多くの仕様変更に対応し続けなければなりません。



Veeva の最先端のソリューションと深い業界知識が、当社のイノベーションと持続的成長の理想的な基盤を築きます。」

FRANCESCO MASI
Chief Commercial Officer,
Aboca

カスタマイズされた汎用型 CRM との比較

	Veeva Vault CRM	汎用型 CRM
製品アーキテクチャ	✔ プラットフォームとデータベース、活動履歴が一元化された次世代 CRM アーキテクチャ	❗ 多数の複雑な連携が伴う、実装が困難なレガシー CRM アーキテクチャ
ライフサイエンス業界向け機能	✔ ライフサイエンスの今と将来のニーズに対応した常に最先端の機能	❗ 汎用型プラットフォームの転用で、業界に不可欠な機能の再現に多大なリソースが必要
実績	✔ ライフサイエンス業界での長年の実績と顧客のニーズに耳を傾け続ける信頼関係により、現在 100 社超の顧客で稼働	❗ ライフサイエンス業界の支援は確立しておらず、現在稼働中の顧客はゼロ
将来へのコミットメント	✔ ライフサイエンス業界にのみ注力し、継続的な支援とイノベーションを確保	❗ 業界を絞っておらず、ライフサイエンスの優先順位が下がるリスク

カスタマイズされた汎用型 CRM を評価していますか？

確認すべき 5 つのポイントと、Vault CRM との比較：

1. その CRM の採用で、業務への大きな混乱や中断、大幅なカスタム構築の必要性があり、障害リスクが増えないか？

Vault CRM は業務への中断を生じさせない唯一のソリューションです。

2. その CRM は、現時点で主要なライフサイエンス企業が活用しているか？

Vault CRM は 100 社以上の企業が本番稼働しています。

3. ライフサイエンス業界向け CRM に既に備わっている必須機能を、時間とリソースを費やして作り直していないか？

Vault CRM の中核機能はライフサイエンス企業向けに構築されています。

4. そのベンダーはライフサイエンス分野の優先度を下げるリスク（投資リスク）はないか？

Veeva は約 20 年にわたり、ライフサイエンス特化のテクノロジーに専念し、今後も投資し続けます。

5. そのベンダーは組織の規模に関わらず顧客の声を聞いているか？フィードバックはどの程度評価・反映されるか？

Veeva は企業規模に関わらずお客様の声に耳を傾け、フィードバックを重視します。

ライフサイエンス企業特化型 CRM

Vault CRM は 15 年以上にわたる業界特化の実績があり、データモデル、ビジネスルール、コンプライアンスにわたって 1,500 以上の機能を備えています。

アカウント管理

- アカウントプラン
- ステークホルダーナビゲーター
- アカウント階層
- アフィリエーション
- アカウント支出上限
- データ変更リクエスト
- 動的属性
- 製品評価指標

HCP エンゲージメント

- エンゲージメント計画
- コールレポート
- コール・ディテリング
- コール目標
- カスタマー・ジャーニー
- 統合フィールド・キャンペーン
- ペイシエント・ジャーニー
- 医療従事者タイムライン
- 推奨事項
- Outlook カレンダー連携
- 同意
- フリー・テキストモニタリング
- コール評価指標
- フィールドコーチング
- アンケート

チャネル

- CLM
- MR メール
- 推奨メール
- イベント
- 動画
- チャット
- Microsoft Teams
- Zoom
- リモート共有

標準連携

- Concur
- Knipper
- ZS
- Workday
- PromoMats
- MedComms
- Crossix
- OpenData
- Link
- Compass
- Veeva Pulse
- Nitro
- Network
- CTMS

イベント管理

- イベントライフサイクル
- ページレイアウトエンジン
- イベント資料
- 講演者契約
- 参加者照合
- 電子/QR サインイン
- 予算と経費
- ビジネスルール
- 承認ワークフロー
- イベントテンプレート

メディカル

- KOL プロファイリング
- メディカル・インサイト
- 学術コンテンツのコンテンツ共有
- 学術問い合わせ

プラットフォーム

- Windows
- Mac
- iPad
- iPhone
- ブラウザ
- 同期

テリトリーマネジメント

- 配置管理
- 組織構造とアライメント
- ターゲティングルール
- オムニチャネル・サイクルプラン
- 統合テリトリーフィードバック

サンプリング

- サンプル在庫
- サンプル監査
- サンプル上限
- 州ライセンスのバリデーション
- サンプル・オプトイン
- サンプル署名取得
- サンプル注文
- サンプルBRC
- バーコードスキャン
- コールドチェーン・サンプリング
- オハイオ州 TDDD

製品設定

- 製品カタログ
- 製品アライメント
- コンテンツ・アライメント

薬局向け販売

- 受注管理
- 契約管理
- 価格ルール
- 在庫監視

標準搭載コンプライアンス vs 外部統合

業界の複雑な規制は市場をまたいで絶えず進化しており、リスクを回避するために企業には迅速かつ機動的な対応が求められます。CRM を評価する際は、コンプライアンス対応が簡素化できるソリューションが必要です。採用するプラットフォームは、最新の規制要件を満たしながら、将来の変化にも備えられることが要件に含まれます。

コンプライアンス対応には、多くのリソースを要する場合があります。適切なパートナーやツールが整っていないと、企業はコンプライアンス管理により工数が取られ、戦略的な取り組みに時間が取れなくなります。汎用型 CRM は、カスタマイズをしても、業界特有のコンプライアンスへの標準対応が不足しています。追加の統合が必要となり、管理するプロジェクトが増え、複雑性・コスト・リスクがさらに増大します。

ライフサイエンス業界向け CRM の 5 つの必須コンプライアンス要件



1. 規制環境に合わせて進化・適応するコンプライアンスの機能を標準搭載



2. IT、オペレーション、コンプライアンス各チーム間のコラボレーションを促進



3. 組織固有のコンプライアンスニーズを支える柔軟性



4. 地域固有のビジネス要件および規制要件をサポート



5. フィールド部門がコンプライアンスに則って医療従事者へのサンプル提供およびコミュニケーション／情報発信が可能

Vault CRM コンプライアンス チェックリスト

- ☑ 数百にのぼる組み込みのコンプライアンス機能を搭載: Vault CRM は根幹からコンプライアンスを組み込んでおり、変化する規制およびコンプライアンスのニーズに常に対応します。
- ☑ 最新の業界規制に準拠できる設計: Vault CRM Suite は事前にバリデーションされています。例えば、21 CFR Part 11、Prescription Drug Marketing Act、Ohio Terminal Distributor of Dangerous Drugs 等です。
- ☑ 複雑なフィールドチーム向けに構築: テキスト入力欄で規制に違反する可能性のある語句をフラグし、チャットで医療従事者へ送信される前に禁止用語を予防的にブロックする機能により、フィールドチームはコンプライアンスを維持できます。
- ☑ 重要なローカル機能を提供: ブラジルから日本、ドイツ、さらにその先まで、各地域特有の重要な機能と規制ニーズをすべてサポートします。
- ☑ 完全なオフライン対応を実現: データ、設定、コンテンツはモバイルデバイス間でシームレスに同期され、フィールド担当者はオンライン/オフラインを問わず必要な情報に即時アクセスできます。

顧客中心主義の実現

統合されたコマース部門はより良い成果を生み出します

統合された科学情報と連携されたエクスペリエンスの提供により、ステークホルダーとの関係性が深まり、情報提供の課題を改善し、治療の採用率が向上します。しかし、製薬企業の多くは一元化され連携したエクスペリエンスを提供できていません。臨床、メディカル、営業の各チームとエンゲージメントを持つキーオピニオンリーダーのうち 44% が、製薬企業に対して社内の連携不足を感じています。

信頼できる唯一の情報源 — すべての顧客データ、コンテンツ、活動履歴を一箇所で管理することで、データのサイロが排除され、顧客 360 度ビューを取得し、連携されたエンゲージメントを提供できます。統合されたコマース部門を Vault CRM で — 単一のプラットフォームとデータベース、単一の顧客ビューにより、顧客を中心に据えた社内コラボレーションとより効果的なフィールド活動を実現します。



コマース部門には俊敏性と実行力の基盤を持つことが重要です。Veeva とのコラボレーションにより、私たちは、企業としての俊敏性を高めるためのテクノロジーソリューションとデータを得ることができます。同時に、私たちの価値観を共有し、患者さんを重視する組織とパートナーシップを築くことができます。"

NICK ESHKENAZI 氏
Chief Digital and Transformation Officer,
Astellas

営業、マーケティング、メディカルをつなぎます

Vault CRM Suite

単一の

- プラットフォーム
- データベース
- 顧客レコード

- シームレスなコラボレーション
- 顧客中心主義
- より効果的なフィールド活動

次世代 CRM アーキテクチャで実現する 統合エコシステム

統合されたデータとテクノロジーに支えられた連携チームは、顧客がそれぞれのジャーニーをより迅速かつ効率的に進められるよう支援します。真に統合されたエコシステムは、将来のイノベーションの基盤を築きながら、営業、マーケティング、メディカルアフェアーズ部門、クリニカルチーム全体でシームレスなデータフローとコラボレーション/協力体制を可能にします。

この統合型アプローチは、旧来のエンゲージメントモデルとレガシー CRM アーキテクチャの制約に挑戦します。長年にわたり、「ベスト・オブ・ブリード」のテクノロジースタックは、異なるベンダーやプラットフォームを組み合わせることで柔軟性を約束してきました。実際には、このアプローチは複雑な統合を生み、俊敏性を制限してしまうことが少なくありません。

次世代 CRM アーキテクチャ vs レガシー CRM アーキテクチャの限界

Vault CRM: 次世代 CRM アーキテクチャ

- ✔ 1つの単一プラットフォーム
- ✔ 統合を最小限にしたシンプルなアーキテクチャ
- ✔ ライフサイエンス向けに構築
- ✔ 単一のデータベースで、データが即時に利用可能
- ✔ アジャイルで、容易に有効化
- ✔ 低リスクかつシンプルな構造

レガシー CRM のアーキテクチャ

- ❗ ばらばらなツールやデータの繋ぎ合わせ
- ❗ 複雑なインテグレーションに大きく依存
- ❗ 機能別で、業界特化ではない
- ❗ データが複数のデータベースやシステム間を移動
- ❗ 拡張性に制約があり、実装に大きな工数
- ❗ 高リスクかつ複数の障害要因

業界を前進させる AI を中核に据える

AI により強化された次世代のエンゲージメントと意思決定を実現します

ライフサイエンスにおけるコマースモデルは変化しており、今後 10 年でさらに加速していきます。AI 主導のエンゲージメントと意思決定を採用する企業は、明確な競争優位を得ます。先行し続けるためには、AI の能力を業界の進化と歩調を合わせて高めていく必要があります。バイオ医薬品企業のワークフロー向けの特化した機能や、メディカルアフェアーズ/メディカルアフェアーズ部門向けの高度アナリティクスなど、業界特有の強化を通じて、ライフサイエンス向けに構築された AI は皆さまの前進を支援します。

[Veeva AI](#) により、エージェントは Vault プラットフォームの中核に、データとコンテンツという基盤コンポーネントと同じレイヤーで組み込まれています。このユニークなアーキテクチャにより、これらのエージェントはデータとコンテンツに直接かつ安全にアクセスできます。ライフサイエンスに特化したイノベーションにより、Veeva は業界特化の AI 機能の開発を加速し、変化する業界のニーズに先んじることができます。



Veeva は、当社の世界中の『患者さんに革新的な医薬品を届ける』という当社のミッション達成を、顧客接点の全段階に AI を組み込むことで、最適な形で支援してくれます。”

GREG MEYERS 氏
Executive Vice President,
Chief Digital and Technology Officer, Bristol
Myers Squibb



Vault CRM への移行により、当社は Veeva との長年にわたるパートナーシップを拡大できることを大変嬉しく思います。私たちは、医学の進歩に対する深いコミットメントを共有しており、Veeva AI の可能性を探り、コマース・エグゼキューションを次のレベルへと推進できることに期待しています。”

ANNA ÅSBERG 氏
Global CIO, Gilead Sciences

業界特化型 AI エージェントがもたらす価値

エージェント	ユースケース	提供価値
Pre-call Agent	顧客一人ひとりのコンテキスト、機会、推奨アクションを提示し、より良いエンゲージメントを実現	フィールドチームの生産性が向上し、カスタマーエクスペリエンスが改善
Content Agent	セマンティック検索により、コンテンツライブラリ内のコンテンツを特定して要約し、関連情報への迅速なアクセスが可能	迅速なコンテンツ検索と利用促進により、研究で裏付けられたより大きなインパクトを実現
Free Text Agent	自然言語で定義された顧客固有のガイドラインに基づくフリーテキスト記録のリアルタイム・コンプライアンス分析	コンプライアンスに則り、フィールドチームの豊富なインサイトを効率的に取得
Voice Agent	自然言語の音声 CRM の業務プロセスへの主要な情報入力形式として活用	文字起こしに要する時間と労力を削減で、価値あるフィールドチームインサイトの記録と実行の迅速化を実現

リスクとコアビジネスへの負担を最小化

ディストラクションなしに導入し、イノベーションを進めます

CRM の運用に常に追われるのではなく、組織のエネルギーは卓越したカスタマーエクスペリエンスを推進するイノベーションに費やすべきです。Vault CRM があれば、将来に備えるために大規模で負担の大きいカスタムソリューションは必要ありません。次のことを実現する唯一のソリューションです。

エンドユーザーにディストラクションはありません。 現場の負担がゼロでダウンタイムもないことをお求めであれば、Vault CRM だけが選択肢です。

イノベーションを標準搭載しています。 組織と業界を前進させることが目標であれば、Veeva は最も深い業務機能を備えたアプリケーション、AI への最短経路、そして真に顧客中心のビューを提供します。

段階的な導入が可能です。 必要に応じて、新たなイノベーションや追加製品を段階的に統合しながら、ステップごとにスケールできます。

なぜ多くのバイオ医薬品企業が Vault CRM に移行し、業界特化型の Veeva AI エージェントを組み込みで活用して優位性を獲得しているのかをご確認ください。



Vault への移行は、当社のコアビジネスに最小限の負担で必要なイノベーションをもたらします。”

KIERON SCRUTTON 氏
SVP Global Medical Affairs Digital & Technology, and Tech Governance Risk and Compliance, GSK



移行プロジェクトは遅延なく期日どおりに完了し、本社チームに余計な負担はありませんでした。これは、フィールドフォースに大きな影響をもたらす大規模プロジェクトであり、特筆すべき点でした。”

ISABELA PIMENTA 氏
Project Manager, Vault CRM Migration, Bayer

Veeva

Veeva について

Veeva は、ソフトウェア、データ、ビジネスコンサルティングを通じて、ライフサイエンス業界に特化したクラウドサービスを提供しています。イノベーション、優れた製品、顧客の成功に尽力し、世界最大のバイオ医薬品企業から新興バイオテクノロジー企業まで、1,500 社以上にサービスを提供しています。また、パブリック・ベネフィット・コーポレーション企業として、お客様や従業員、株主、サービスを提供する業界を含む、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取り組んでいます。

詳しい情報は、www.veeva.com/jp/ をご覧ください