

2020年5月26日
Veeva Japan 株式会社
株式会社ベルシステム 24

各位

**Veeva Japan とベルシステム 24、
「新しい生活様式（ニューノーマル）」時代に向けた医療体制のサポートを目的に、
リモートディテリングを通じた医薬品適正使用推進に向けた協業を開始**

Veeva Japan 株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役：岡村 崇、以下：Veeva Japan)と株式会社ベルシステム 24 (本社：東京都中央区、代表取締役 社長執行役員：野田俊介、以下：ベルシステム 24) は、新型コロナウイルス感染症の流行長期化を見据え、「新しい生活様式」を考慮した医療体制のサポートを目的に、リモートディテリング*を通じた医薬品適正使用推進に向けた協業を開始します。本協業により、セキュアな環境下での医療従事者と製薬企業の遠隔コミュニケーションを行うリモートディテールチャンネルを、非常時でも迅速に開設するための共同ソリューションを開発し、今夏を目途に提供を開始します。

*リモートディテリングとは

医薬品の適正使用を目的に MR（主に製薬会社に所属している医薬情報担当者）から医師など医療従事者に対して、医薬品についての情報提供を遠隔で行うこと。

【協業の背景・目的】

近年、医療機関の訪問規制の強化、労働時間管理の厳格化や、医師の医薬品情報入手方法の多様化、ICT の利活用による医療・介護関係者の連携など、製薬企業における情報提供活動を取り巻く環境は大きく変化しており、リモートディテリング、オウンドメディア、Web 講演会、コールセンターなど MR とデジタルの融合による情報提供のマルチチャンネル化の取り組みが進んでいます。

さらに、今般の新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、医療機関においては MR の訪問規制を強化せざるを得ない状況である一方、適切な情報機会が減少し医療従事者の情報不足も懸念されています。こうした未曾有の環境変化の中、製薬企業各社では従来型の情報提供手法からリモート型の情報提供手法を検討する動きが強まっています。このような喫緊の社会課題を解決するため、今回、製薬業界向けのクラウド型 CRM ソリューション「Veeva CRM」を提供する Veeva Japan と、製薬企業向けにコンタクトセンター運営を通じた営業・マーケティング支援を行うベルシステム 24 がパートナーシップを組むことにより、リモートディテリングを新たに導入したい製薬企業に向けた導入・運用までワンストップで支援する新たなソリューション開発に至りました。

今回協業にて開発を行う共同ソリューションにおいては、全世界で多くの製薬企業の採用実績を持つマルチチャンネルに特化した「Veeva CRM」と一体となって活用することのできる Web 会議ソリューション「Veeva CRM Engage Meeting」を利用することで、MR はコンプライアンスを確保しながら簡単にリモートディテールを実施することができます。これまでは複数のシステムをインテグレートするなどの労力が必要でしたが、「Veeva CRM Engage Meeting」ではリモートコールの管理やマルチチャンネルのコンテンツ共有を即座に実現します。

また、リモートディテールの実施においては通常の面会とは異なるコミュニケーションスキルが求められるなど、導入と運用に特有の課題が生じます。これらの課題に対し、ベルシステム 24 の医薬ビジネスの専門性とリモートディテリングサービスの実績・ノウハウを活用し、領域・製品の特性に応じた企画設計から MR および医療従事者向けの専用ヘルプデスクの設置など、導入・運用全般に至る多様なサービスを提供します。このようなハード・ソフト両面でのサポートにより、直接の面会が困難な状況下においても、医療従事者と製薬企業の効果的な情報伝達はもちろんのこと、両社のエンゲージメントを高めるリモートディテールチャネルの開設を迅速に行う事が可能となります。

新型コロナウイルス感染症の流行が長期化することが想定される状況においても、製薬企業においては医薬品情報の提供・収集は責務であり、両社の協業により、マルチチャネルの一つであるリモートディテリングの普及を通じて、医薬品適正使用推進に貢献してまいります。

■両社の役割

	内容	Veeva Japan	ベルシステム 24
1	Veeva CRM Engage Meeting 製品提供	●	-
2	Veeva CRM Engage Meeting 導入設定作業	●	-
3	Veeva CRM Engage Meeting 利用マニュアル作成	-	●
4	Veeva CRM Engage Meeting 利用研修実施	-	●
5	リモートディテリングの基礎研修	-	●
6	リモートディテリングリハーサル実施	-	●
7	Veeva CRM Engage Meeting サポートデスク運用	-	●
8	初回アポイント獲得代行コール	-	●

■Veeva Systems 社について

Veeva Systems 社はグローバルな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リーディングカンパニーです。世界最大規模の製薬会社からバイオテクノロジー分野の新興企業まで、850 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。Veeva は、サンフランシスコのベイエリアに本社を置き、ヨーロッパ、アジア、ラテンアメリカに拠点を展開しています。

【URL : <https://veeva.com/jp/>】

■株式会社ベルシステム 24 について

1982 年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。2014 年に伊藤忠商事、2017 年に凸版印刷と資本業務提携を締結し、新たな事業機会とサービスの創造を図っています。

【URL : <https://www.bell24.co.jp/ja/company/index.html>】

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関するお問い合わせ】

Veeva Japan 株式会社

E-mail : mjapan.info@veeva.com

TEL : 03-6721-9800

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp

TEL : 03-6893-9827