

報道関係各位

2025 年 9 月 25 日

株式会社ベルシステム 24

ベルシステム24、伊藤忠商事と連携し、 製薬企業向け情報提供活動支援サービス「Co-MR(コーエムアール)」を提供開始

～製薬企業の情報提供活動をコンタクトセンターに集約、音声データを活用した効率的な情報提供を実現～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：ベルシステム 24）は、伊藤忠商事株式会社（以下、伊藤忠商事）と連携し、製薬企業の MR（医薬情報担当者）活動をコンタクトセンターに集約する情報提供活動支援サービス「Co-MR」（以下、本サービス）を提供開始します。

本サービスは、医療機関の訪問規制や医師の働き方改革等により MR と医師との接点が少なくなっている中、伊藤忠グループの医薬領域での戦略伴走経験やパートナーアライアンス、ベルシステム 24 の医薬分野の有資格者などの専門人材やコンタクトセンターノウハウを活用することで一気通貫の情報提供活動支援を提供します。

これにより、医薬品に関する適正な情報提供を効率的に実施し、訪問が難しいエリアの医療従事者への情報提供やアポイントを取得することで、MR の工数削減や処方拡大を実現します。

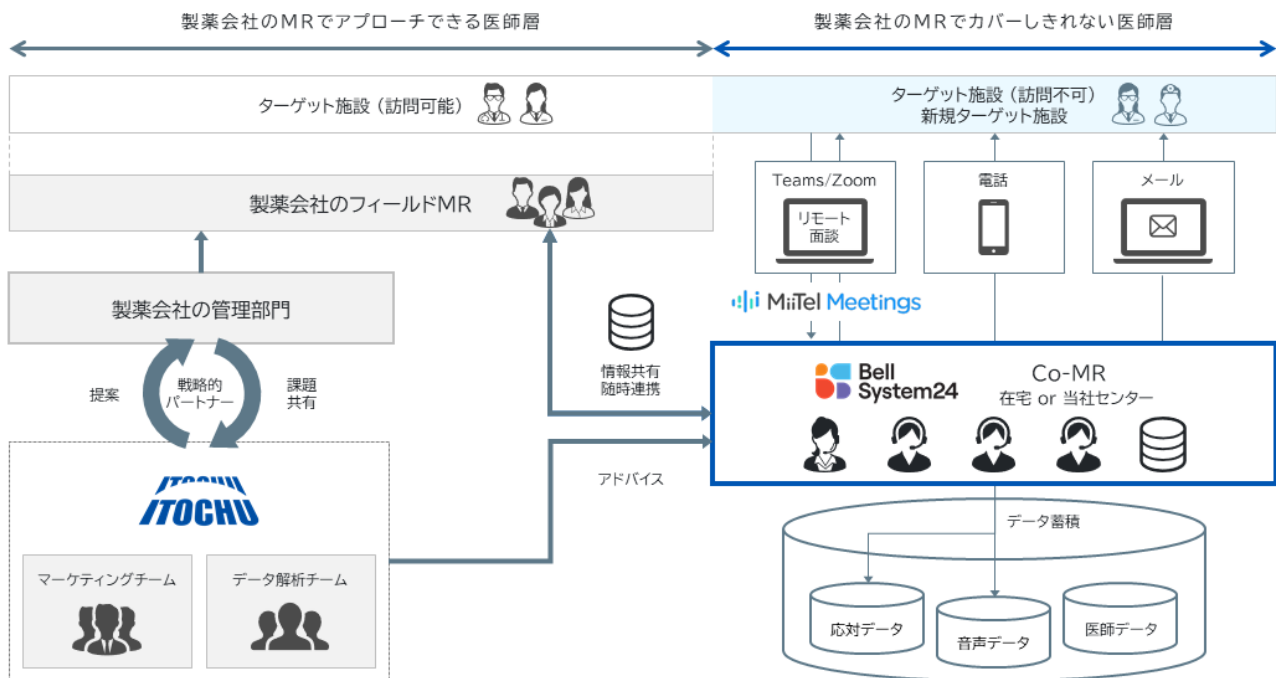
サービス URL：<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/medical/co-mr/>



■本サービスの概要

製薬企業の情報提供活動を対象に、業務委託型による業務効率化・コスト削減に加え、医師との対話音声データを蓄積し音声解析ツールによる成功パターンの可視化および効果測定を行い、新たな面談機会の創出と定期的な情報提供の実現を目指します。マーケティング・営業戦略の立案フェーズから伴走支援することで、企業ごとの目標達成・課題解決に向けた「Co-MR」の導入や製薬企業の MR との業務棲み分けを行い、最適な体制を構築します。

【本サービスの特長】



サービスフロー図(一例)イメージ

1. 戦略立案・体制提案から伴走支援

伊藤忠商事の製薬マーケティングチームが製薬企業ごとにヒアリングを行い、営業やマーケティングの課題を整理・解きほぐしながら、伊藤忠グループ内外のパートナーを活用も視野に、効果的かつ効率的な情報提供体制の戦略を立案します。製薬企業のMRと「Co-MR」の役割や業務を整理し、最適なサービス体制を提案します。

2. 情報提供の最適解を追求

ベルシステム 24 は約 40 年にわたる医薬領域におけるマーケティング支援で培った業務実績を持ち、150 名以上のMR・薬剤師等の医薬分野の有資格者や、医療関連業務の専任オペレーター等の専門人材の中からチームを編成し、最適な体制を構築します。

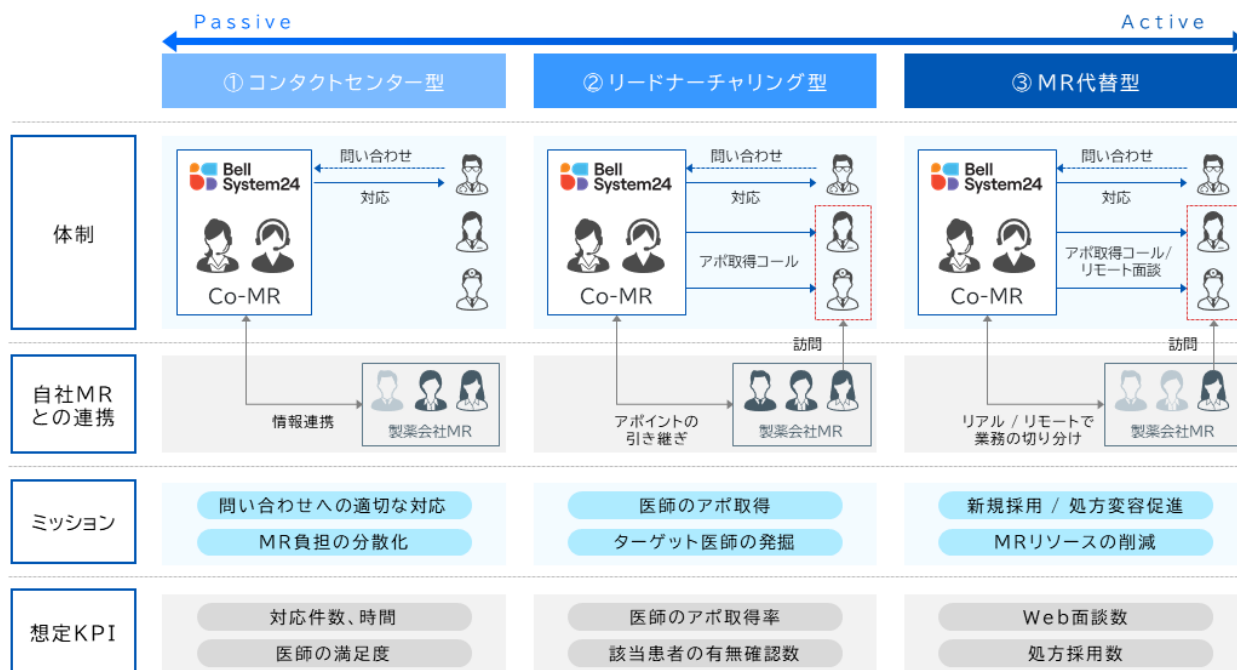
また、幅広い業種での実績を持つ業務設計ノウハウや最先端のコミュニケーションツールを活用することで、MR業務をコア業務とノンコア業務に切り分け、運用の効率化を図ります。

3. 完全リモート型で音声データを活用

本サービスでは音声解析 AI を搭載した面談可視化ツール「MiiTel Meetings」を活用し、属人化しがちな面談内容を定量データに基づいて分析し、成功失敗の要因を可視化します。成功につながりやすいコミュニケーションを定型化することで、情報提供活動の品質を常に高めます。

■本サービスの活用例

製薬企業によって「Co-MR」の役割、対応範囲をカスタマイズすることで、個社に合わせたベストな「Co-MR」の体制を提案します。



「Co-MR」の体制パターン

■今後の展望

当社は、「総合 BPO パートナー」として、様々な業界特化型の BPO サービスを提供しています。医薬関連領域では、1986 年より国内初の症例登録センターを開設し、現在では臨床開発支援やメディカルコンタクトセンター、メディカルマーケティングなど多様なサービスを提供しています。

今後も本取り組みにおける MR 活動の支援に留まらず、伊藤忠グループのポートフォリオを最大限活用して、製薬領域における課題を解決してまいります。

参考 URL 「ベルシステム 24 の医薬関連サービス」について：<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/02/?anchor07>

■本サービスに関するオンラインセミナーの配信について

本サービスに関するオンラインセミナー『医療現場からみる製薬企業の情報提供の在り方～新時代に必要とされる製薬企業の新たな役割と機能とは～』を 2025 年 9 月 26 日（金）15:00 から配信します。

本セミナーでは、医療現場が真に求める価値ある情報提供とは何か。デジタル時代における製薬企業の新たな役割と機能について、最新のトレンドと医療現場の生の声をふまえ、デジタル時代に直面する情報提供の課題とを在り方を議論します。

サイト URL：https://www.solution.bell24.co.jp/ja/seminar/2025_0926_CP/

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

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

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199