

共和薬品工業株式会社 様

システムと業務代行を一体化したBPOサービスで実消化データの精度向上・利活用スピード化を実現



世界の医薬品市場に展開するルピングループの一員として、日本の医療、人々の健康のために、ジェネリック医薬品の適切な普及促進で社会に貢献する共和薬品工業株式会社様。このたび、実消化データ（医薬品納入実績）管理業務を外部に委託する「実消化BPOサービス」※1を採用されました。富士通システムズ・ウエスト（以下、FWEST）はデータクリーニングなどの業務負担の軽減と、業務継続性の確保、データ精度の向上、営業現場のMRや全社マーケティング活動のデータ利活用のスピード化など、システム・業務の両面で全社的な情報管理体制の刷新に貢献しました。

導入前の課題

医薬品納入実績（実消化データ）のクリーニング、マスタメンテナンスなどの業務を担当する社員の負担が大きい。また、専門的な業務スキルと経験が必要なためノウハウが属人化し、担当社員不在時の業務リスクが高く、後継者の育成も難しい。

卸20社、販社120社の医薬品納入実績のクリーニング品質を高め、各種データの精度をより緻密なレベルに向上させたい。同時に、営業の最前線に立つMRにいち早く最新データをフィードバックし、よりスピード感ある提案や全社的なマーケティングに活かしたい。

導入後の効果

システムと業務代行サービスを組み合わせた外部委託「実消化BPOサービス」により、実消化データの維持・メンテナンスの業務負担と人材確保の課題を一気に解消。業務システムの構築も不要になり、初期投資や継続的なシステム管理の負担がゼロに。

ジェネリック医薬品の実消化データ管理業務でも実績・ノウハウが豊富なFWESTがサポートすることにより、医療機関・卸・販社・医薬品・数量などのデータ精度が向上。また、「納入実績の入手→データクリーニング→MRへメール配信」という情報共有フローを2時間以内と、大幅に時間短縮し、今後のデータ利活用に向けた環境も整備。

実消化データ管理業務の刷新へ業務に精通した外部の力を有効に活用

増大する医療費を抑制し患者負担も軽減するジェネリック医薬品のリーディングカンパニーを目指す共和薬品工業様。医療現場のニーズに迅速かつ的確に応える営業提案と、研究開発の情報管理を実現するMOVE ONプロジェクトを始動し、2016年3月、実消化データ管理業務をFWESTに委託しました。

「どこ（卸・販社）から、どこ（医療機関）へ何（医薬品）をいくつ納入したか」を示す実消化データは、MRの提案活動やマーケティング、研究開発、

安全管理など、全社的な経営計画・戦略の指標となる重要な情報です。「医療機関の現状に基づくSFA（営業支援）やCRM（顧客管理）を当社らしい情報管理の姿で描こうと考えた時、大前提となるのが実消化データ管理業務の刷新でした」と振り返るのは営業企画部課長・越田雅人様です。また、社内システム刷新のグランドデザインを描くミッションを担っていたIT統括部主任・北野圭様も「全社的な視点で現状分析をした結果、実消化管理業務でデータの滞留が生じていて、最優先で解決する必要があると判断しました」と語ります。

実消化データ管理業務の刷新には、2つの選択肢がありました。一つは従来通りの内製化による新システム構築、もう一つが業容拡大による業務量増加を視野に外部の力を有

効活用するBPOの採用です。FWESTは今回初めて、「実消化データ管理業務」をデータ受渡し型※2で「実消化サービスセンター」が代行するトータルBPOサービスを提案。納入実績を精度の高い実消化データに生成するまでの、プロセスすべてをFWESTが請け負うことで、共和薬品工業様は社内業務システムの構築作業と投資がほぼ不要になりました。

「BPOのランニングコストと、内製化の人員費やシステム投資を比較すると、十分にメリットがありました。何より、FWESTさんは私たち以上に実消化業務に精通し、営業とSEの熱意ある提案も



営業本部
営業企画部
PDCA推進課長
越田 雅人様



財務室
IT統括部
主任
北野 圭様

頼もしく、BPOに舵を切る決め手になりました」(北野様)。

データ精度が向上し管理業務負担も解消 MRへの情報提供も「2時間以内」を実現

情報管理体制の刷新は、懸案だった課題を安心に変えていきます。

第一には、業務負担の解消とリスクヘッジです。これまで専門的な管理業務は熟練担当者に集中しノウハウも属人化しており病気など不測の事態は大きなリスクであるとともに、後継者を育成する難しさもありました。

「BPOによる正確でシステムチックな業務代行でデータ精度が上がり、人材確保の悩みも解消しました。ブラックボックス化していたマスタ情報も各部門の責任が明確になり最新情報に更新したりフラグを立てたりと、情報活用

の裁量と自由度が増しています」(越田様)。

第二には、データ生成から利活用までのスピード化です。夕方16時に入手した納入実績を、実消化データとして2時間以内にMRへのメール配信。夜半だった最新情報のフィードバックを卸や販社の営業時間内18時に実施と大幅に時間短縮し、MRのタイムリーな対応につながっています。FWESTは業務オペレーションを熟知するSEが効率化に挑み、通常時30分以内のデータ生成を可能にしました。

またプロジェクトの途上、グループ子会社の共和クリティケア株式会社様もBPO導入を決めマスタ情報を共通化しました。「社内システムの構築がほぼ不要で、万が一のトラブルもFWESTさんが解決してくださるので安心です。『システムの×業務的』な工数と負荷が2社分削減でき、グループとしてのメリットも大きかったです」(北野様)。



共和薬品工業株式会社の皆様と、富士通マーケティング、富士通システムズ・ウエストのプロジェクトメンバー

BPOはMOVE ON (前進)のフェーズ1 付加価値を生むデータ 利活用で「BI」※3へ

成長戦略のもと始動したMOVE ONプロジェクトは、勘や経験頼みからデータ重視へ、さらには付加価値を生むデータ利活用へと歩

みを進めるスタートラインになっています。

「MOVE ONとは、一步先へと進むこと。BPOはそのフェーズ1です。世界の潮流は既にデータ活用のBI(Business Intelligence)へシフトしていますし、これからも熱意溢れる提案が楽しみです」と北野様。越田様も「FWESTさんには、ユーザ会の開催や実消化データ管理の標準化など、業界全体の発展を見据えたアプローチも期待しています」と笑顔で語ります。

期待の声に、FWEST・込山孝は力強い決意を示します。「BPOはゴールに向かうプロセスすべてを任されています。だからこそノウハウを活かし知見も高め、自らの手でサービス範囲を広げることが大事と考えています。常に挑戦し期待を上回る価値ある提案で貢献してまいります」。

※1 Business Process Outsourcing/FWESTが提供する、医薬品納入実績(実消化データ)のクリーニング(登録、加工、救済、重複・誤記の精査などによるデータ品質の正規化)・施設マスタ管理などの業務受託管理サービス。医薬品業界で導入実績が豊富な販売実績管理システム「ts Pharma」を活用し、実消化業務に精通したSEが揃う「実消化サービスセンター」が業務代行を管理

※2 業界共通VANから医薬品卸販売実績、アルトマーク社から施設情報(医療機関情報)などの提供を受けたお客様のインプットデータを、クリーニングやマスタメンテナンスのBPOサービスを経て、結果データ(実消化データ)としてお客様に返す仕組み

※3 業務システムに基づくデータベースの蓄積や分析、加工により、データを「知の情報」化し、経営計画・戦略の意思決定に活かす手法

お客様概要

共和薬品工業株式会社 様

- 創 立 / 1954(昭和29)年1月
- 所 在 地 / 大阪市淀川区西中島5-13-9
新大阪MTビル1号館10階
- 代 表 者 / 代表取締役社長 角田 礼昭
- 従業員数 / 585人(2016年4月現在)
- 事業内容
「共和AMEL」ブランドの医療用医薬品等(主に精神科・神経内科領域のジェネリック医薬品)の研究開発、製造、販売を展開。兵庫県三田市に三田工場とリサーチセンター、関連子会社に共和クリティケア株式会社があり、世界的なメディカル企業・ルビングループの一翼も担う
- <http://www.kyowayakuhin.co.jp>



○本紙に記載されている社名・製品名・サービス名は各社の商標または登録商標です。 ○本紙に記載されている肩書きや数値、固有名詞などは取材当時のものです。

お問い合わせ先

富士通株式会社

富士通コンタクトライン(総合窓口) **0120-933-200**

受付時間 9時～17時30分(土曜・日曜・祝日・当社指定の休業日を除く)