



# タブレットを駆使したビジュアルセンターの仕組み コロナ禍の医療現場を強力支援

EPファーマラインは、医療・ヘルスケア業界に特化したコンタクトセンターを受託運営するアウトソーサーだ。医療従事者にタイムリーに医薬品情報などを届ける仕組み、「ESナビゲーション（ESナビ）」の取り組みを申請、最優秀オペレーション部門賞を受賞した。

医師が処方箋を作成し、薬剤師が調剤する医療用医薬品。製薬業界にはこの流通に関わる職種として、製薬会社のMR（医薬情報担当者：Medical Representative）と医薬品卸売会社のMS（医薬品卸販売担当者：Marketing Specialist）が存在する。

MRは、医療機関を訪問して、医薬品の品質や有効性、効能や安全性、使用方法を伝える役割を持つ。プロモーション活動は行うが、

価格交渉はできない。MSは、さまざまな製薬会社から仕入れた商品を医療機関や調剤薬局などに販売、価格交渉も行う。

コロナ禍、医療機関が大混乱した結果、MRは大きな行動制限を受け、訪問機会が激減。製薬各社はオンライン化を進めたが、導入できない医療機関も多かった。

そこでEPファーマラインは、医療機関の医師や薬剤師、MR、MSを手軽なデバイス（タブレットなど）で連携するサービス、「ESナビ」の提供を拡大した。HMR（オンライン／オフライン双方で対応可能な同社所属のMR：ハイブリッドMR）とMSがタッグを組む仕組みだ（図）。

はじめに、MSがオンライン面談のアポイントを取得。当日、MS



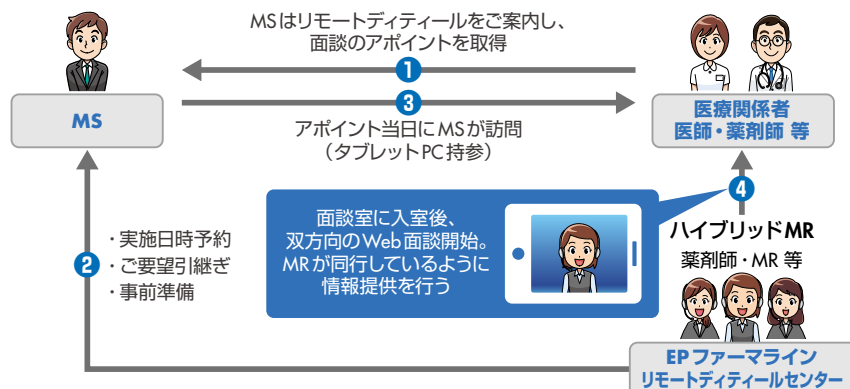
EPファーマライン  
マルチチャネル部  
中國 真貴子氏

が持参したタブレットPCでHMRとつなぎ、オンラインで情報提供を行う。面談終了後、医師が医薬品を購入する際にMSがフォローする。いわば、MRがオペレーターとして機能するビジュアル・コンタクトセンターの仕組みだ。

医師にとっては、自分の都合に合わせて必要な情報を得て、かつその場で医薬品の注文ができ、設備も不要だ。MSにとっては、専門的な説明をHMRに代行してもらえるため、商談もスムーズとなる。製薬会社は、コロナ禍で減少したMRによるプロモーション機会の創出、居場所の制約を受けない広い範囲への説明が可能というメリットがある。

EPファーマラインは、次の一手として「学術サポートチーム」を部署内に設立。HMR専用の教科書づくりを行い、ナレッジ共有による顧客対応力の強化を目指す。

図 ESナビ利用の流れ



ESナビ終了後、MSはクロージングを行い、新規採用、処方アップにつなげる