

## CASE STUDY



### カスタマープロフィール

ファイザーは、「より健康に生きたい」と願う人々の希望を実現するため、1849年チャールズ・ファイザーらによって米国ニューヨークに誕生しました。以来、ヘルスケア分野における世界のリーディングカンパニーとして、数多くの革新的な製品を開発し続け、多くの患者さんに貢献してきました。現在では、総売上590億ドル(2012年度通期)の世界最大の製薬企業として確固たる地位を築いています。

### 製薬会社の営業

製薬会社の営業職はMR (Medical Representative : 医薬情報担当者) と呼ばれており、一般企業の営業とは性格が異なるのをご存知でしょうか。

製薬会社は医薬品という人間の命に係わる製品を取り扱います。その中でMRは、他業界の営業職のように販売促進を中心に活動するのではなく、医師や薬剤師をはじめとした医療従事者を訪問して、医療用医薬品の情報提供や副作用などの情報収集を主な業務として日々活動しています。

椎名さんが所属するエスタブリッシュ医薬品事業部門は長く使われている標準薬である長期収載品や後発医薬品(ジェネリック医薬品)を扱う部門として、2009年に設立されました。「エスタブリッシュ医薬品事業は市場環境の変化が大きい分野です。MRによる営業活動に関しても、市場の変化に合わせて担当するエリアを柔軟に修正することが、稼働効率の向上に大きく影響します。」と事業推進グループ部長の椎名さんに営業の背景を説明いただきました。

### 効率性が求められた営業テリトリ再編

いわゆる「選択と集中」を実施する必要を感じた椎名さんは、営業部隊の地理的な再編に着手することになったのです。

「それまで持っていた社内のリソースやソフトウェア資源だけで、営業部隊の地理的再編をスピード感を持って実施することは、コストと時間の観点から難しさを感じていました。」

このような環境の中、グローバルでの営業効率最適化の成功例として、ラテンアメリカでMapInfo製品を活用した例があることを知りました。「システム導入のコストについては満足いくものでした。社内で運用した場合の不安点は、社内メンバーでGISのオペレーションをスムーズにできるか、という点につきました。多くのソフトウェア会社は、売りっ放しっという印象もありましたので。」



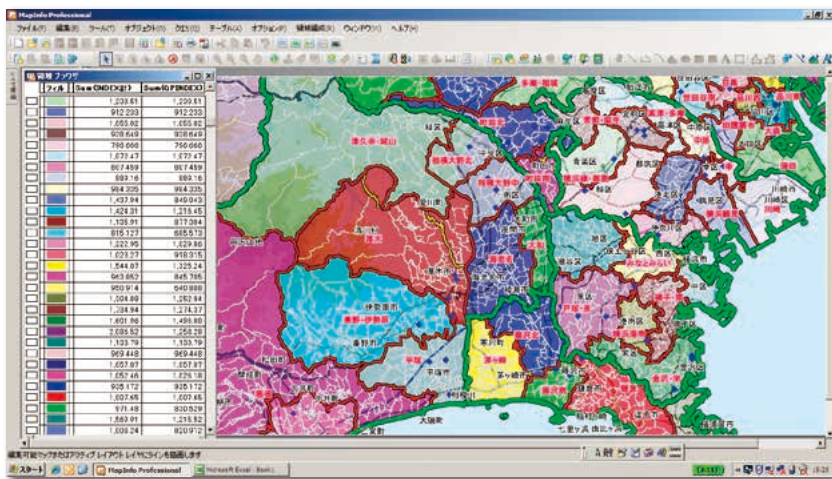
ファイザー株式会社  
エスタブリッシュ医薬品事業部門  
事業推進グループ 部長  
椎名 浩一 氏

## 手厚い導入サポートでスムーズな運用が実現

そこで MapInfo の導入に際しては、導入後のサポートに重きを置くことになりました。「新宿の本社にサポート担当者に来てもらうオンサイトサポートを導入後に数回実施しました。それにとどまらず、全国の拠点を巡回する『ロールアウト』にも同行してもらいました。この手厚いサポートは期待以上でした。」営業戦略部の蓮池さんに当時は振り返っていただきました。

「『ロールアウト』とは、全国各地の営業部隊の責任者である営業所長とのテリトリ設計に関する協議の場です。本社で作成したテリトリの原案を、マップを見ながら評価し、必要に応じてその場で手直しを行います。MapInfo Professional の領域編成機能により、修正したテリトリの市場性を示す指数は即座に一覧表に反映されます。地図と表が連動しているのととてもわかりやすく、フレキシブルな領域編成を行っても、参加した営業所長の納得は得られやすかったです。」と蓮池さんにメリットを挙げていただきました。

「営業テリトリを最適化したことで、MR の稼働効率は確実に向上しました。しかしながら医療環境の変化を大きく受ける当事業部門においては最適な営業テリトリを確保することがたいへん重要です。継続的なオペレーションが、成果を出し続ける強い営業組織の構築につながると確信しています。」と椎名さんに総括していただきました。



### ポイント

公平性を担保し、テリトリ間のバラツキを低減するために病院や診療所、薬局の市場性を地域ごとに指数化した。

MapInfo 製品を導入したことにより、自前でテリトリ再編を行うことが容易になり、大幅なコストダウンはもちろんのこと、スムーズな合意形成や組織設計のノウハウが自社内に蓄積された。

ソフトウェアの売り切りではなく、ピツニーボウス・ソフトウェアによる作業現場への同行など高いレベルでのサポートを受けることで、より確実な成果が得られた。

## CASE STUDY

### MapInfo Professional

MapInfo Professional は、意思決定とデータ分析を支援するデスクトップ型の位置情報活用ソフトウェアです。

位置情報を持つデータを地図上で可視化し、設備管理・計画、新規顧客発掘、店舗展開、マーケティングおよび経営戦略をサポートします。

### StreetPro

StreetPro (ストリートプロ) は MapInfo ブランドの地図データ製品です。世界およそ 30 の国や地域をカバーしており、マーケットリサーチや出店検討などの地理的分析に活用されています。

「全国の拠点を巡回してテリトリを定める『ロールアウト』では、地図を視覚的に示すことで、各地のマネージャーから『わかりやすい』『納得できる』というよい反応が得られました。」



ファイザー株式会社  
エスタブリッシュ医薬品事業部門  
営業戦略部 担当課長  
蓮池 辰男 氏

### ピツニーボウス・ソフトウェア株式会社

〒150-0012  
東京都渋谷区広尾 1-1-39  
プライムスクエアタワー 13F  
TEL:03-6805-1155 / FAX:03-6805-1123  
E-mail:PBBI-Japan@pb.com  
<http://www.mapinfo.jp>

### ファイザー株式会社

〒151-8589  
東京都渋谷区代々木 3 丁目 22 番 7 号  
新宿文化クイントビル  
<http://www.pfizer.co.jp>