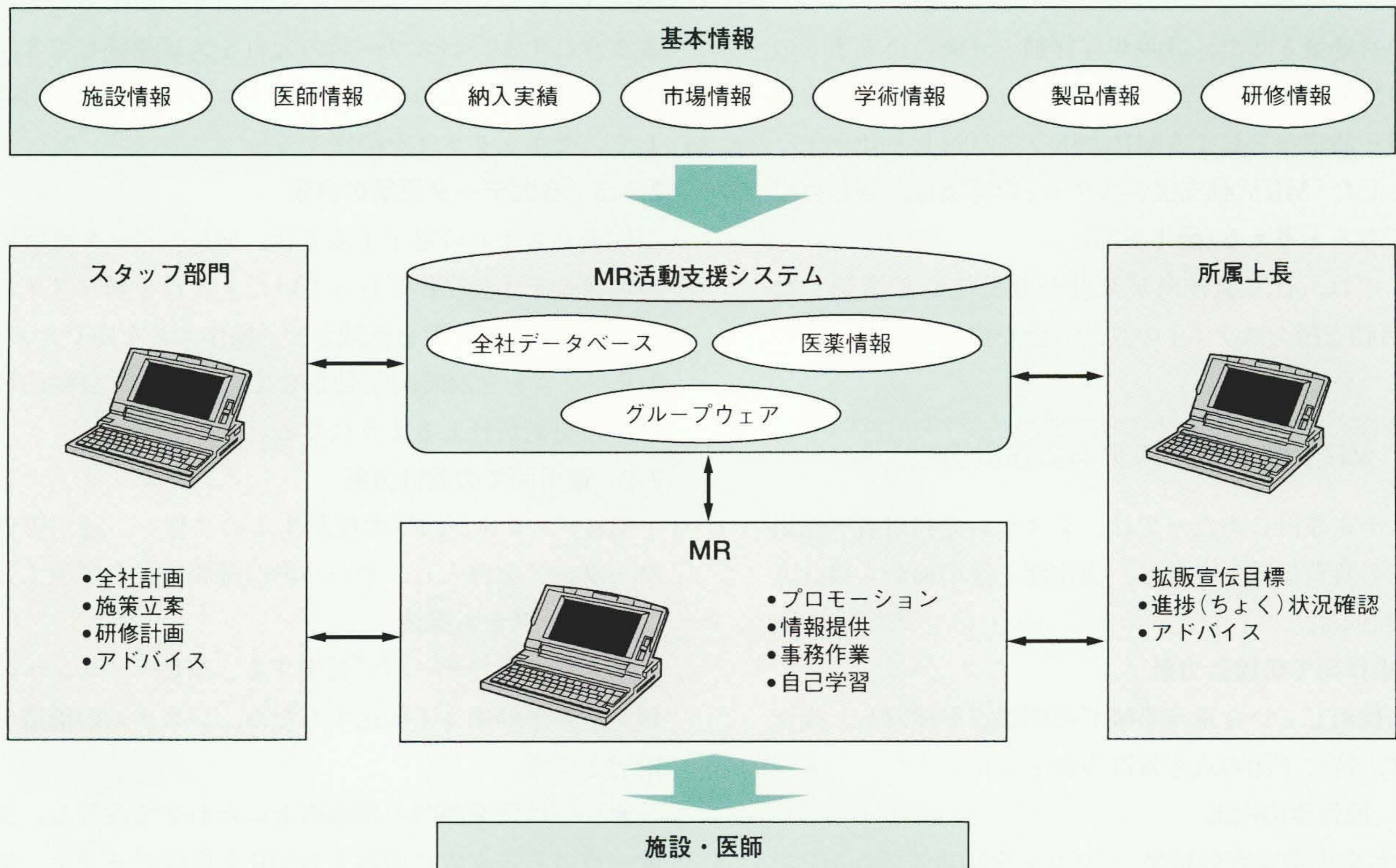


# MR活動支援システムの構築

Promotion Support System for Medical Representatives

降旗和秀 Kazuhide Furihata  
上田至克 Yoshikatsu Ueda



注：略語説明 MR (Medical Representative；医薬品情報提供担当者)

## MR活動支援システムの全体イメージ

製薬メーカーは、MRの資格化など、業界を取り巻く環境の変化に対応するため、効果的なプロモーションの実施や、医師・施設へのタイムリーな医薬情報提供を目的とした「MR活動支援システム」の構築を必要としている。

医療費抑制の一環として実施された、相次ぐ薬価改正や薬剤費の患者負担増に伴って、製薬メーカーを取り巻く環境は厳しく、また他社との競合がますます激化している。

このような状況の中で、某社は、営業支援の一環として、MR (Medical Representative：医薬品情報提供担当者)が行う営業活動の質の向上と効率化の追求を目的とした「MR活動支援システム」を構築した。

従来活用していた電子手帳による営業支援システムを全面的に一新し、上述した目的を達成するために、MR活動支援システムとして再構築することが新システムの構

想である。

従来のシステムでは、データ量やマシン性能の面から、MRが端末を利用して行うのは日報入力や医師の検索だけに限られていた。新システムでは、従来の機能に加えて、携帯用のノートパソコンを活用し、医薬情報の検索などを含むMR活動全般を支援するシステムに拡充することとした。

このシステムにより、MR自身による行動管理や病院・開業医についての情報管理がきめ細かく行え、また、製品情報のタイムリーな提供もでき、質が高く、かつ迅速なMR活動を実現することができる。

## 1 はじめに

MR(Medical Representative：医薬品情報提供担当者)は、日々の活動の中で、(1)営業活動を個人ベースの勘や経験に頼らざるを得ない、(2)営業活動に必要な情報が簡単に入手できないなど種々の課題を抱えており、MRとスタッフ部門の、これらの課題解決へのニーズは多岐にわたっている。

この対応策として、計画から行動・評価に至るまでの一連のMR活動の自己管理や、全社的な施設・医師情報の蓄積・活用などによるMR活動の質の向上と効率化を目的とした「MR活動支援システム」の構築は、きわめて有効であると考え(図1参照)。

ここでは、日立製作所が某社から受注して構築した「MR活動支援システム」の設計方針や機能と、導入後の評価について述べる。

## 2 MR活動支援システムの設計方針

システム設計にあたっては、システムの利用者や運用管理者の負荷低減を考慮し、操作面と運用面から設計方針を検討した。

### 2.1 操作面での設計方針

従来使用していた電子手帳での問題点を検討し、操作面では、特に下記の点を設計方針とした。

#### 2.1.1 操作性の向上

MRへの事前調査の結果、パソコンを初めて使うMRが

約半数を占めていた。このため、パソコンの技術的な知識が無くてもこのシステムが活用できるように、すべての機能をメニュー画面からの操作で行えるようにする。また、全画面にヘルプ画面を設けることにより、マニュアルを常時携帯しなくても対応できるようにする。

#### 2.1.2 セキュリティ面の配慮

携帯時に他人が不正使用することを防止するため、電源投入時には、パスワード入力画面を画面全体に表示するようにする。パスワードの入力ミスが連続して3回発生した場合は、その時点でシステムの操作続行不可能として、セキュリティを確保する。

#### 2.1.3 自動データ更新の実現

従来システムの電子手帳では、MRがデータ更新のための接続を手動操作で行っていた。これを新システムでは、MRの作業負荷を低減させ、操作ミスを防ぐために、MRパソコンを24時間稼働させて、夜間でも自動的にデータの更新が行えるようにする。

### 2.2 運用面での設計方針

MRパソコンが24時間稼働するのに伴い、運用管理ソフトウェアを導入し、サーバの24時間稼働を実現する。

#### 2.2.1 システム構造

ホストと本社サーバで発生する、MRパソコンへの更新データを効率よく伝送するため、システムの構造を3階層とする。

サーバは営業部門の組織構造に合わせて設置し、支店サーバはその支店に所属するMR全員のデータを、営業

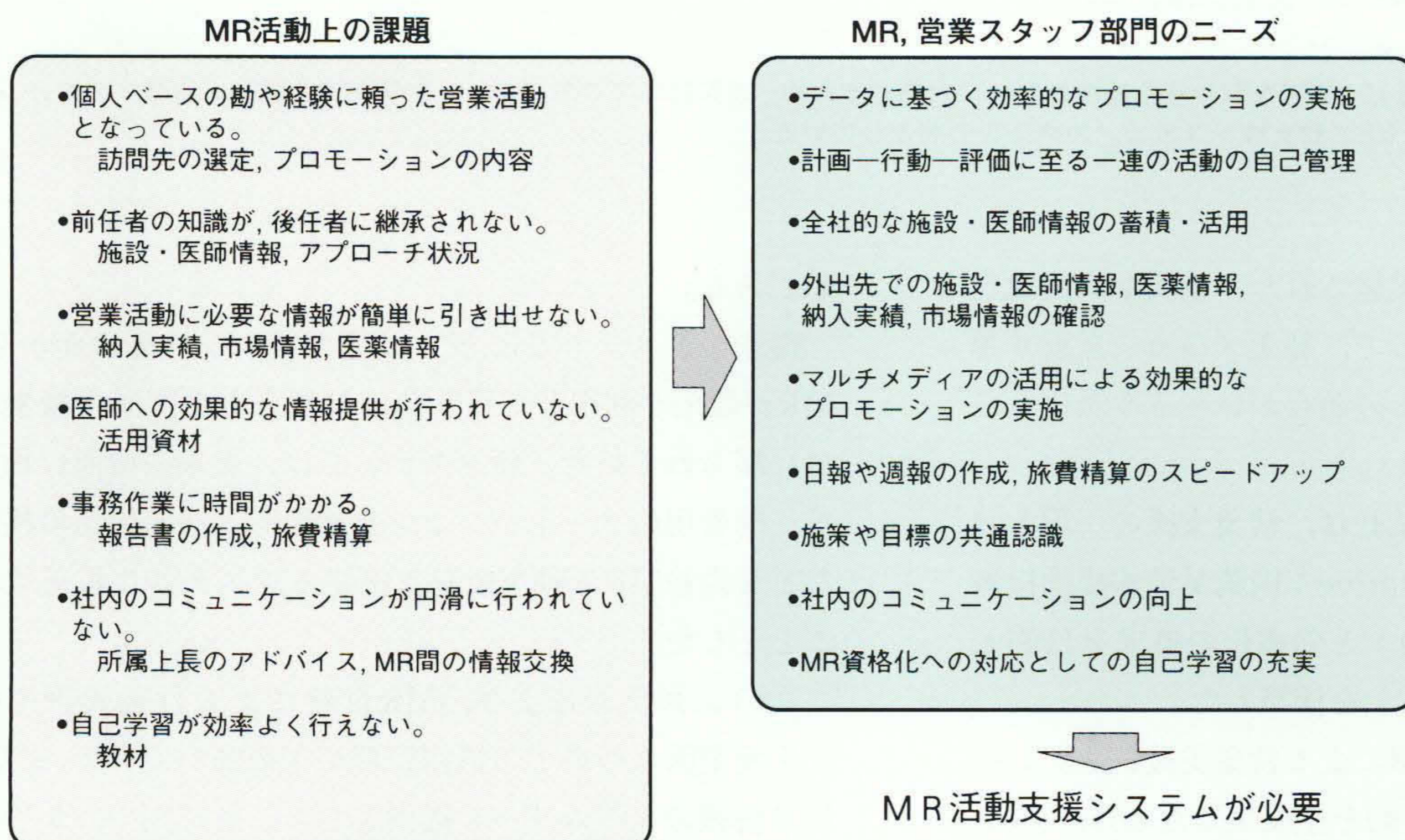
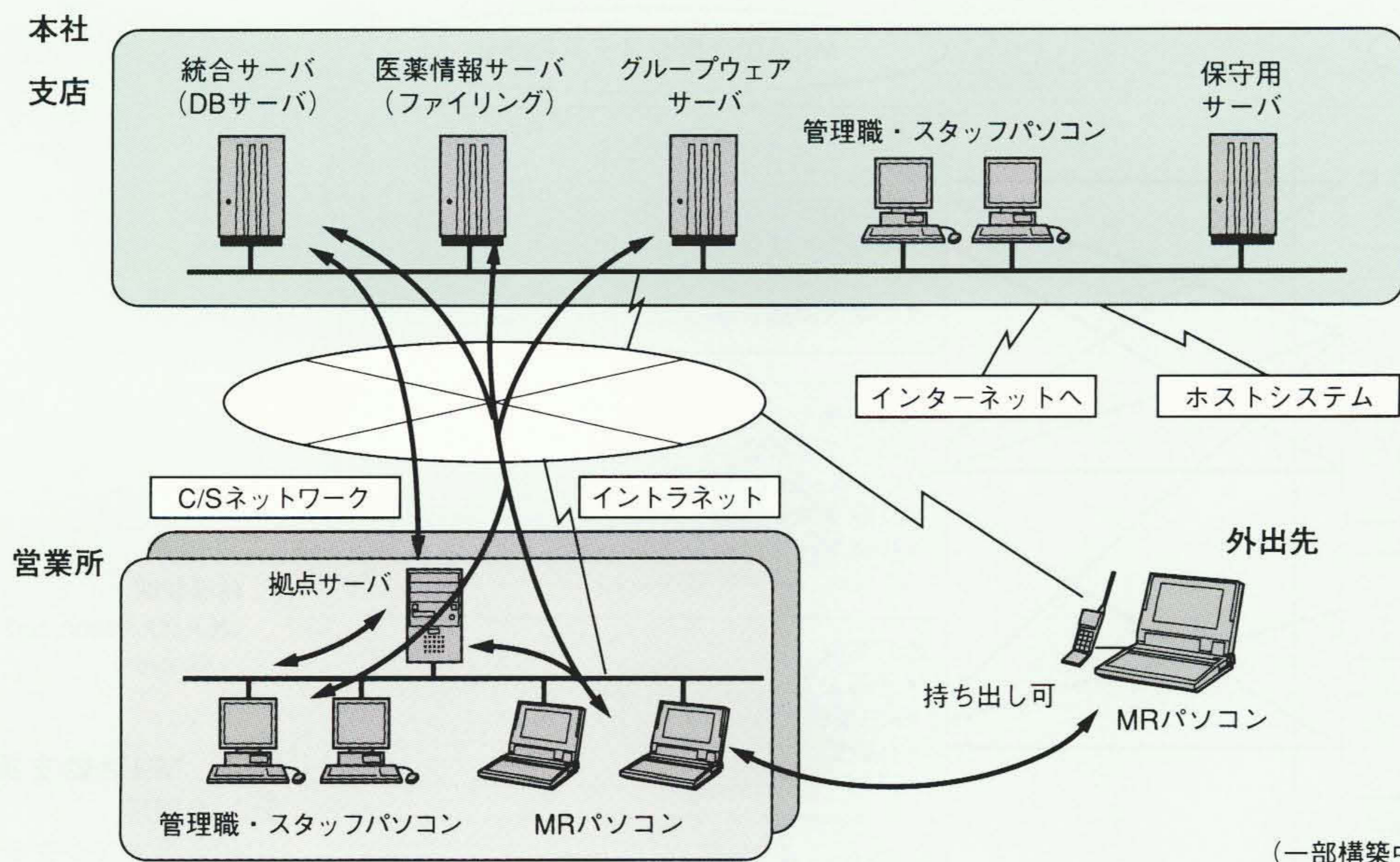


図1 MR活動支援システムの必要性

MR活動上の課題と、それに対するMR・スタッフ部門のニーズから、MR活動支援システムが必要とされる。



注：略語説明  
DB (Database)  
C/S (Client-Server)

図2 システム構成のイメージ

組織構造に合わせて拠点別にサーバを配置し、分散処理形態でMR活動支援システムを実現する。

(一部構築中)

所サーバはその営業所に所属するMR全員のデータをそれぞれ蓄積する(図2参照)。

### 2.2.2 24時間稼働への対応

ホストから病院や開業医への納入実績データは、日々MRパソコンへ伝送される。一方、ホストのデータは、夜間にバッチ処理で作成される。したがって、支店サーバと営業所サーバはともに夜間自動運転を行い、ホストデータの受信とMRパソコンへのデータの送信を行う。

### 2.2.3 障害・保守面の対応

支店サーバ、営業所サーバ、MRパソコンの運用では、エンドユーザーの負担にならないようにするため、保守サーバで集中メンテナンスが行えるようにする。具体的な内容としては、プログラムのメンテナンスがある。

## 3 MR活動支援システムの機能

このMR活動支援システムでは、納入先が長年蓄積してきた営業活動のノウハウを取り入れることにより、質の高い営業活動を支援することが目的である。したがって、新システムでは、組織構造や営業活動そのものの変更は行わず、新機能を融和させる形で実現した。

MR活動支援システムは、MRの営業活動を支援する目的で構築されており、以下に述べる三つの業務システムと運用サブシステムで構成する(図3参照)。

### 3.1 プロモーション支援

#### (1) 行動入力・分析

病院や開業医を訪問した際の内容を記録する。訪問の

内容には、単なる面会や新薬などの説明を行う「拡大宣伝」と、講演会などの「集合拡大」がある。この入力情報を基に、病院や開業医の訪問状況の確認が行える。この機能を使用することにより、きめ細かな営業活動を行うことができる。

#### (2) 医師・施設情報管理

医師・施設ごとの個別情報を管理しているため、勤務先や住所を把握することができる。また、MRが入手した情報を反映することも可能であり、全社情報として一元管理が行える。

#### (3) 納入実績照会

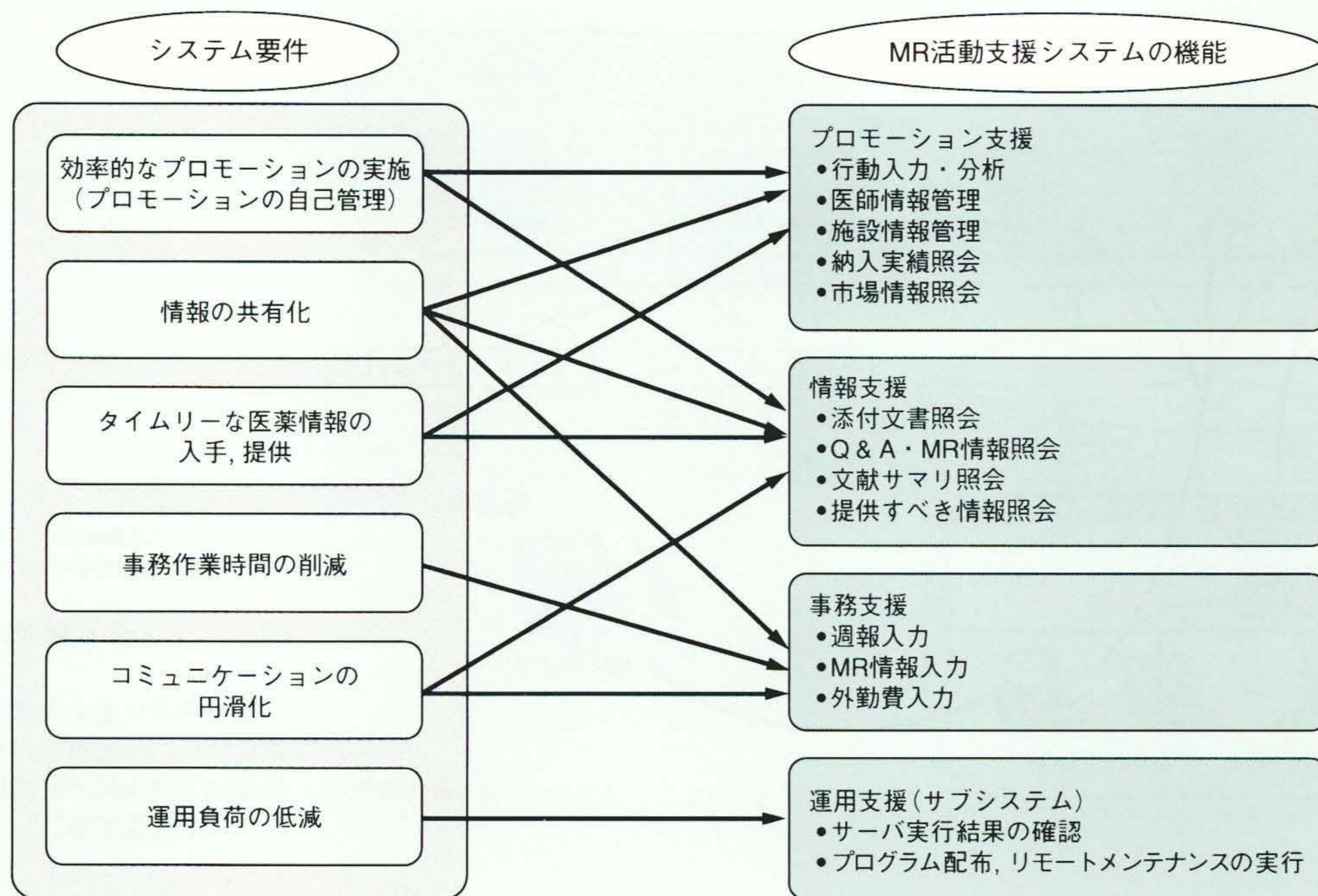
病院や開業医ごとの薬品の納入実績を照会することができる。実績データには、病院や開業医別・卸会社別の納入実績などがある。実績データをMRパソコンに取り込むことにより、MRパソコン単体でも検索することができる。

#### (4) 市場情報照会

外部の市場調査会社から、地域別の医薬品の使用実績についてのデータの提供を受けて、医薬品市場の把握に活用している。このデータに基づいて、地域別の医薬品別の市場占有率などが把握できる。

### 3.2 情報支援

このシステムでは、添付文書や改訂履歴などの医薬品に関する情報・参考文献や、後述する事務支援の機能の一つである、MR情報入力で入力された情報(MRが、他のMRへ連絡、報告したい内容)についての検索が行える。



注：略語説明  
Q&A (Question and Answer)

図3 MR活動支援システムの機能

MR活動支援システムは、種々のシステム化要件に対応して、プロモーション・情報や事務支援の各機能で構成する。

### 3.3 業務支援

月間の行動目標とそれに対する週ごとの達成状況を入力する「週報入力」、情報支援の機能の一つであるMR情報照会への情報入力を行う「MR情報入力」、および外勤時の精算を行う機能がある。このシステムの導入により、これまで指定用紙に手書きしていたものを、画面のガイダンスに従って入力するだけで業務が行えることから、作業時間の大幅な短縮が図れる。

## 4 MR活動支援システムの評価

1997年8月、某社では予定どおり、本社と全国11支店でシステムの本番稼働を開始した。本番稼働後、MRへのアンケートやヒアリングを実施した結果を、システムの評価として以下にあげる。

#### (1) 利用状況

約80%のMRが有効に活用している(従来の電子手帳では、約30%程度であった)。

#### (2) 使用機能

ほぼ全機能を使用している。特にプロモーション支援の利用頻度が高い。各利用内容は以下のとおりである。

- (a) 行動入力・分析：自己の行動管理
- (b) 医師・施設情報照会：病院・開業医の詳細把握
- (c) 納入・市場情報照会：営業活動の評価
- (d) 情報支援：最新医薬情報の入手に活用

#### (e) 事務支援：日報などの報告に活用

## 5 おわりに

ここでは、日立製作所が某社から受注して構築した「MR活動支援システム」について述べた。

このMR活動支援システムは、MRの営業活動全般を支援する戦略情報システムであり、当初目的とした営業活動の質の向上と効率化を十分に達成できたものと考えている。

今後も、このシステムの利用者であるMRの要望を随時取り入れて、さらに使い勝手の良いシステムを開発していく考えである。

### 参考文献

- 1) 薬事ハンドブック'98, 薬業時報社

### 執筆者紹介



#### 降旗和秀

1982年日立製作所入社、情報システム事業部 産業システム本部 産業第3システム部 所属  
現在、医薬製造業向け情報システムの開発に従事  
E-mail: furihata@system.hitachi.co.jp



#### 上田至克

1977年日立製作所入社、システム事業部 CIMシステム部 所属  
現在、医薬品産業関連システムの事業企画、取りまとめ業務に従事  
情報処理学会会員  
E-mail: y\_ueda@cm.head.hitachi.co.jp