

Qlik を核に副作用データベースツールを一新。顧客満足を高め 新時代のデジタルマーケティングをバックアップ

2021年 2月、日本を代表する医薬品メーカー 中外製薬は、新たな成長戦略「TOP I 2030」を策定。世界最高水準の創薬の実現と先進的事業モデルの構築を新たな目標にさまざまな挑戦を開始しました。成長戦略の Key Driver の一つである全社 DX 推進において、大きな成果を挙げつつある取り組みの一つが、Qlik を核に同社が開発した「副作用データベース (DB) ツール」です。ここではその取り組みの詳細について、中外製薬の志済氏と神内氏にお話を伺います。

「育薬」のため副作用情報を収集・蓄積・提供

「当社では“薬”とは、“物質・プラス・情報”なのだと考えています」。中外製薬医薬安全性本部で安全性コミュニケーション部長を務める神内達也氏は、そんな風に語り始めました。ご承知の通り、新薬販売には厚生労働省の承認が必要で、それを得るため、製薬会社は薬に関する情報収集と提供を行っています。「当社ではさらに薬が市場に出た後も副作用情報を集めて、これを副作用 DB に蓄積しています。当社では、必要に応じて患者さんの特性などに合わせた安全性情報を検索し、現場へフィードバックします。こうして薬を育てていく“育薬”という考え方が、当社の企業文化となっています」。しかし、この仕組みには大きな課題がありました。それは“いかに情報を出すか?”です。当初、収集された情報は、社内の副作用 DB に蓄積・管理されていました。そのデータを用いて、安全性部門のスタッフが医師等の問い合わせに答えるために検索し、担当 MR (医薬情報担当者) を通じて、印刷物で結果を提示して説明していたのです。しかし、このやり方は本社と MR での情報伝達に時間を要したり、医師等の意図が正確に伝わらないなど効率的とは言えず、やがて MR 自身が検索できるようデータ化・システム化が進められることになりました。「こうして誕生した最初の DB ツールは、検索自体に高いスキルが求められる扱い難いシステムで、限られた MR 業務支援の担当者だけが使用可能なシステムでした」。同時にシステムのセキュリティ面も問題になった、と神内氏は続けます。この DB はログを採ることができず、副作用に関わる重要度の高い安全性情報を扱うにはリスクが高すぎるとわかったのです。これらの問題が次々と顕在化していき、やがて同社内でも「対策を取ろう」「誰でも使える分かりやすい DB 検索システムを作ろう」という声が高まってい



神内達也氏

きました。そして 2015年、まったく新しい副作用 DB システムの構築を目指す取り組みが始まりました。その過程で神内氏らが出会ったのが Qlik だったのです。

カスタマイズしやすく操作性に優れた Qlik を選定

開発作業は要件定義から始まりました。旧システムは“副作用症例の件数”と“症例の詳細”が別々のシステムに分かれて使いにくかったことから、新 DB は両者を結び、セキュリティを確立することが大前提とされました。「そしてもう一点、私たちが注力したのが“どう見せるか?”です。とにかく MR に使ってもらう必要があったので、誰にとっても見やすくわかりやすい画面作りがカギだと考えました」。こうして徹底した検討を経て、取り組みは新 DB の根幹となるシステムのベンダー・セクションへ歩を進めました。「選考にあたり、旧システムのメーカーを含め 3 社の製品を比較して Qlik を選びました。理由はカスタマイズしやすく操作性も良かったからです。つまり、パッケージ製品にも関わらずシステム上のフレキシビリティが高く、要求通りの画面が作りやすかったから——と神内氏は続けます。「Qlik を使った新 DB なら、たとえば検索してヒットしたらそこからさらに絞り込み検索することも容易で、しかも、その結果は即座に多種多様なグラフ等へと視覚化できる。取っつきやすくわかりやすい表現が可能なので……まさに私たちがやりたかった DB を作ることができる、と実感しました」。こうして 2015年、中外製薬は新システムの中核として Qlik の導入を決定。本格的な開発作業に着手しました。そして、約 1年におよぶ開発期間を経て、Qlik を核とする副作用データベースが完成。現役の MR 数人によるパイロットを経て、2016年にリリースの運びとなったのです。



志済聡子氏



(右より) 中外製薬株式会社 執行役員 デジタル・IT 統轄部門長 志済聡子氏 / 医療安全性本部 安全性コミュニケーション部長 神内達也氏



中外製薬株式会社

中外製薬は東京日本橋に本社を置く、研究開発型医薬品メーカーである。特に革新性の高い新薬を開発・製造する技術力には定評があり、中でもがん領域の医薬品や抗体医薬品の分野においては国内シェア No.1 を誇っている

業種

医薬品製造業

所在地

東京

適用業務

DX 推進・マーケティング

課題

- ・デジタル基盤強化と全バリューチェーン効率化
- ・ユーザーサポートの高度化と効率化
- ・より充実した製品情報や安全性情報の発信

解決策

Qlik を核に、より使いやすく、分かりやすい新・副作用 DB ツールの構築

成果

- ・安全性情報提供の充実度評価 No.1 評価を獲得
- ・安全性情報等のスピーディかつ適確な発信
- ・営業環境の変化に対応しデジタルマーケティングを推進

Qlik を核に、より使いやすく、わかりやすくなり、Web 化も実現—— 新たな DX 戦略のもと、副作用データベースはどこまでも進化し続ける

「安全性情報提供の充実度評価」No.1 評価を獲得

「当初、この新しいデータベースを試用した MR の感想で多かったのは、事務所へ戻らずに済むのが良いという声でした」。従来はいちいち事務所へ持ち帰って検索し再訪していたため、どうしても数日かかっていました。しかし、新 DB 稼働後はその場で検索できるようになったのですと神内氏は言葉を続けます。「MR は検索のために事務所に戻らずに済むし、質問したドクターも即座に回答が得られる。しかも、対面ですから営業的にも効果がある。実際、活用の広がりと共に顧客満足度は確実に向上していきました」。こうした好評を受け、中外製薬では MR への普及に注力することを決めました。まず営業本部に専任の促進プロモーターを配置し、彼らを中心に統括支店内へ普及させていきました。その結果、副作用 DB ツールの活用は急拡大し、今年に 1 度の顧客満足度調査^(※)でも、医師から「安全性情報提供の充実度評価」No.1 の評価を獲得するに至っています。^(※)（インテージヘルスケア「2020 安全性情報ニーズ把握のためのアンケート調査」）

「MR からは“見やすい”、“操作性が良い”、“検索しやすい”といった反響が多いですね。細かく設定して検索できるので、たとえば“糖尿病の基礎疾患を持つがん患者にこんな副作用が発現したが対応は？”とか“×歳の高齢者にこんな症状が発現したが、どんな経緯を辿る人が多いのか？”といった、具体的かつ詳細な質問にも添付文書の情報に加えて素早く詳細な情報提供ができています。対話型という点について、やはり便利だと言う方が多いですね」。今や業界でも注目を集めるようになった副作用 DB ツールですが、2020年、それはさらなる進化を開始しています。

DX 戦略のもと Web 化でさらなる利用拡大へ

「中外製薬へ入社したのは 2019年 5月。その時、社長（現・会長）に言われたのは、当社の DX 戦略とこれを支えるデジタル基盤構築の推進を手伝ってほしい、という言葉でした」。大手 IT 企業が

ら転身してきたデジタル・IT 統轄部門長の志済聡子氏はそう語ります。「より効果の高い医薬品が求められるようになった今、R&D コストは大きく上昇し開発サイクルも長期化しており、医薬品の R&D 生産性は年々下落しています。どの製薬会社にも共通するこの課題に対して、AI などデジタル技術の活用で“従来できなかったこと”を実現することで新たな創薬に取り組もう、というのが当社の DX 戦略です」。

志済氏を中心となり、全社横断的な DX 推進組織であるデジタル戦略推進部を創設し、3 つの基本戦略を基盤とするビジョン「CHUGAI DIGITAL VISION 2030」を発表しました。これはデジタル基盤の強化と全てのバリューチェーンの効率化により生産性・効率性を向上させ、デジタルを活用した革新的新薬の創出を目指すというもの。これにより社会を変えるようなヘルスケアソリューションを提供していこうというのです。そして、その具体的な実践の一つが副作用 DB ツールの Web 化でした。

「2019年 4月、当社は医療関係者向け Web サイトを一新し“PLUS CHUGAI”として再スタートを切りました。当社製品を適正に使っていただくため、より充実した製品情報・安全性情報等を発信する医療関係者向けの会員制サイトで、副作用 DB ツールの検索窓口もここに設けました」（志済氏）。つまり、MR に相談するまでもなく、医療関係者自身が副作用に関わる安全性情報を自由に検索できるようになったのです。もちろん Qlik の特長を活かしたシステムはより使いやすくなり、利用も拡大しています。その現状と今後について、志済氏に伺いました。

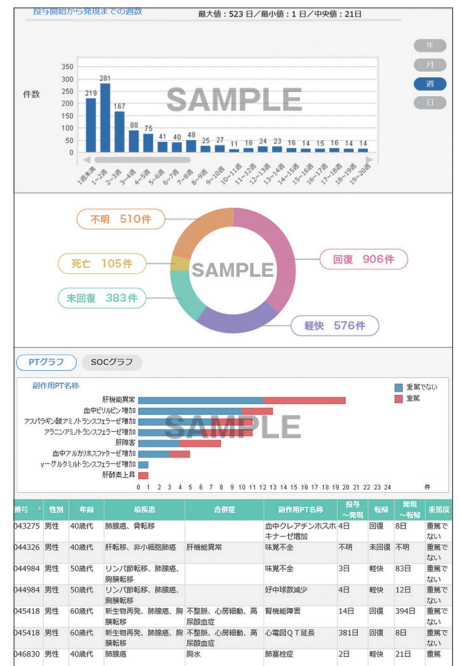
「コロナの感染拡大の影響で病院は訪問規制がなくなり、MR も簡単に担当の病院を訪問することができなくなっています。その結果、Web 化した副作用 DB ツール等がデジタルマーケティングを強力に後押ししてくれています。言わばサブの位置づけだった Web が、フロントの重要なプラットフォームになったわけですね。いずれにせよ、今後もデジタルの活用がカギとなるのは確実でしょう。さらにデータを上手く活用しながら、お客様へのより良いアプローチを考えていきたいですね」。



「PLUS CHUGAI」副作用データベース入口

副作用PT名称	件数	重篤でない	合計	副作用SOC名称	件数	重篤でない	合計
視血圧	731	3,138	3,869	臨床検査	1,758	7,811	9,569
好中球数減少	869	1,853	2,722	腎臓障害	3,032	5,227	8,259
蛋白質	244	2,117	2,361	血管障害	1,702	3,637	5,339
白血球数減少	320	1,511	1,831	呼吸器、胸膜および肺障害	1,360	2,178	3,538
血液凝固	143	1,477	1,620	神経系障害	1,074	2,135	3,209
合計	15,215	34,616	49,831	腎および尿路障害	708	2,390	3,098

副作用件数表の画面（サンプル）



さまざまな検索結果の図表（サンプル）



Qlik が描くビジョンは、すべての人がデータおよびアナリティクスを使用してより良い意思決定ができ、非常に困難な課題を解決できる、データリテラシーに富んだ世界です。Qlik は、データ、インサイト、アクション間のギャップを解消するエンドツーエンドのリアルタイムのデータ統合・アナリティクスクラウドプラットフォームを提供しています。データをアクティブインテリジェンスに変換することで、意思決定の質を向上し、収益および利益性の向上や顧客との関係性の最適化を実現することができます。Qlik は、世界100ヶ国以上、50,000社以上の顧客に向けて事業を行っています。

© 2021 QlikTech International AB. All rights reserved.
すべての会社名および製品名は、関連するそれぞれの所有者の商号、商標および/または登録商標です。

クリックテック・ジャパン株式会社
〒106-6010
東京都港区六本木 1-6-1 泉ガーデンタワー10階
qlik.com/jp
お問い合わせ: infojp@qlik.com