

2019年9月10日
株式会社日立インスファーマ

製薬業界向け医薬マーケティング・ソリューションのラインナップ強化:第2弾 -「くすり相談室向け CRM システム:FastHelp Pe」の再販権取得により提供開始-

株式会社日立インスファーマ(取締役社長 山田 直明/以下、日立インスファーマ)は、テクマトリックス株式会社(代表取締役社長 由利 孝/以下、テクマトリックス)が提供する国内トップクラスの導入実績を誇るコンタクトセンター向けソリューション「Fast シリーズ^{*1}」の再販権を2019年9月1日に取得いたしました。

^{*1} Fast シリーズ:製品の詳細については、こちら(<https://fasthelp.jp/>)を参照ください。

「Fast シリーズ」の中には、くすり相談室特有の業務を効率的に行う機能を標準装備したくすり相談室専用の CRM^{*2} システム「FastHelp Pe(FastHelp Pharmaceutical Edition)」と製薬企業向けの学術文献管理機能を強化した FAQ^{*3} ナレッジシステム「FastAnswer Pe(FastAnswer Pharmaceutical Edition)」があります。日立インスファーマは、本年4月に販売を開始した「製薬業界向け実消化パッケージ:REGASAS^{*4}」と合わせて、製薬業界向け医薬マーケティング・ソリューションとして展開してまいります。

^{*2} CRM: Customer Relationship Management (顧客関係管理)

^{*3} FAQ: Frequently Asked Questions (頻出想定問答集)

^{*4} REGASAS: 株式会社日立ソリューションの製薬業界向け実消化パッケージ

2019年4月1日から「医療用医薬品の販売情報提供活動に関するガイドライン」が適用され、MR^{*5}のプロモーション活動に大きなインパクトを与えています。MR 中心の医療機関への直接的なプロモーション活動から、販売情報活動に様々な規制が課せられる中、MR 以外の様々なチャネル活用の検討が行われています。その中で、くすり相談室は、非常に重要な医療機関とのチャネルの1つとして見直されてきています。

^{*5} MR: Medical Representatives (医薬情報担当者)

くすり相談室への問合せ内容の中には、副作用/有害事象に関するものが含まれています。そのため、くすり相談室のオペレーターは、問合せに関する対応記録を CRM システムに登録する一方、副作用/有害事象を収集するシステムへも登録することになり、作業効率の観点から2重入力を回避したいという強い要望がありました。

日立インスファーマは、副作用/有害事象システムとして「AE-Connect^{*6}」も販売しており、今回販売するくすり相談室専用の CRM システム「FastHelp Pe」と電子的にデータ連携する仕組みを実現することで、お客様の要望に応えた付加価値の高いソリューションをご提供いたします。

^{*6} AE-Connect: 株式会社 d-Solutions の有害事象連絡票システムパッケージ

製薬企業と医療機関との接点として重要視されるくすり相談室は、先進的な IT 化が行われ今後益々戦略的な位置づけになると考えられます。日立インスファーマは、今回の発表を皮切りに、音声

認識や自然言語処理といった AI*7 技術を活用して、くすり相談室の対応スピードの向上や対応品質の向上、周辺システムとの連携に繋がるソリューションを順次提供して行きます。

今後も、日立インスファーマは医薬マーケティング領域におけるソリューションの更なる強化に取り組んでまいります。

*7 AI: Artificial Intelligence (人工知能)

■ テクマトリックスについて



商号	テクマトリックス株式会社 TECHMATRIX CORPORATION.
本社	東京都港区三田 3-11-24 国際興業三田第 2 ビル
代表者	代表取締役社長 由利 孝
事業内容	■ アプリケーション・サービス事業 CRM ソリューション/医療ソリューション/金融ソリューション/インターネットサービス/ソフトウェア品質保証 ■ 情報基盤事業 IP ネットワーク・インフラ/セキュリティ・ソリューション
設立	1984 年 8 月 30 日
資本金	12 億 9,812 万円
ホームページ	https://www.techmatrix.co.jp/

■ 他社商品名称などに関する表示

- ・FastHelp Pe は、テクマトリックス株式会社の登録商標です。
- ・FastAnswer Pe は、テクマトリックス株式会社の登録商標です。
- ・REGASAS は、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。
- ・AE-Connect は、株式会社 d-Solutions の登録商標です。
- ・記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。

■ 本件についてのお問合せ先

株式会社 日立インスファーマ 総務部

〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島二丁目 3 番 18 号 中之島フェスティバルタワー

TEL : 06-4708-6630 FAX : 06-4708-6643

<http://www.hitachi-inspharma.co.jp/inquiry.html>

この新着情報記載の情報(サービスの内容、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。
予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
