2024-07-08

**譯者**．**陳如月**

日本Veeva Summit：醫師和病人需求的多樣化，跨部門合作至關重要 「客戶問題已成為跨部門問題」

Veeva Japan於6月19日在東京舉辦「2024 Veeva Japan Commercial Summit」，以「醫藥業務變革期的理想組織及其塑造的挑戰」為主題進行專題討論。來自製藥公司銷售支援/DX推廣、行銷、銷售和醫學立場的四位人士表示，由於醫師和病人的需求多樣化，公司內部的跨部門合作對於確保病人能夠正確且迅速地獲得創新新藥至關重要。也有人說：「過去，各自為政是沒有問題的，但現在客戶的課題是橫跨各領域的，客戶正在發生變化。製藥公司需要解決這個問題。」

專題討論由Astellas的Customer Excellence森岡真一部長（從銷售支援和DX推廣的角度）、Takeda的Marketing Lead for Oncology安樂翼（從行銷的角度）、Eli Lilly的General Manager，Diabetes & Growth Hormone Business Unit/ Head of DE&I for Commercial Department高山史真子（從銷售的角度）和MSD的Executive Director，Japan Medical Affairs Capabilities梅田忠志（從醫學的角度）四人上台，MIX總編輯沼田佳之擔任主持人。

**◎安樂翼：醫師的資訊需求多樣化，病人的人生觀和價值觀與幾十年前不同**

安樂翼從行銷的角度談到部門之間協作的必要性。他指出，在醫師的資訊需求越來越多樣化、病人的人生觀和價值觀與幾十年前不同的社會環境中，「現在已經不再是孤島生存的時候了」。他表示，客戶方面的課題正在「越來越跨領域性」**，**強調「我們正處於一個公司必須弄清楚如何解決這些問題的時代」。他也提到跨部門跨職能團隊的角色。他說：「我覺得創造一個既能尊重各個部門和員工，又可以不相互揣測地表達意見的環境是非常必要的。」

他還介紹說，在其公司辦公空間的同一層樓，為銷售、醫學、開發等各個部門提供可以相互交流的工作環境。「這非常重要，可以透過隨意的對話建立良好的連結。我認為這是消除孤島的一種方式。」他並補充說，「這是我們以公司工作空間的形式策略性地推廣的一項舉措，它開始一點一點地結出果實。」

**◎高山史真子：「沒有協作，資訊就無法傳達給醫師」**

從銷售的角度來看，高山史真子談到MR目前在提供和收集創新新藥資訊方面的活動，坦言「如果沒有醫學等公司內部橫向協作，資訊是無法傳達給醫師的。」例如，在創新新藥的處方方面，醫師的想法和要求的資訊也各種各樣，「和醫學部門的協作確實是必要的。」她進一步表示，「正因為是創新新藥，帶來新的價值。在明白僅靠MR是做不到的基礎上，希望創造出MR應有的形象。」

她還指出，「不是在診間而是病人的生活。在有些情況下，廠商有這樣的資訊，包括病人的生活和病人的困難和心理負擔。今後銷售部門應該致力於連接行銷和醫學部門的通路樞紐的作用」，並要求MR需要從病人的角度出發，發揮滿足病人需求的活動和角色。

**◎梅田忠志：「不是在點上提供資訊，而從面上提供整個公司的資訊」**

梅田忠志從醫學的角度用圖解說明，製藥公司以病人為中心，銷售、醫學、服務和行銷等各部門以及負責人員的合作，強調：「這是非常重要的。雖然是作為醫學代表參加，但作為公司的一員的意識非常重要。」他還指出，「重要的是不要以點提供資訊，而要以面和整個公司提供資訊。」在談到公司內部規則，即未經核准的藥和適應症外的資訊只能由醫學部門人員提供時，他說：「系統必須提報並共同努力。支援這一點的系統也很重要。」

他也指出，為使跨部門協作順利進行，提高效果，提報後將活動細節回饋到提報源頭非常重要。儘管公司內部可以共享有關未經核准藥物的資訊可能受到限制，但他談到目前的情況時說道「（盡可能多地）共享已提供的資訊對於實施PDCA 循環非常重要。對公司來說，能夠無縫、快速地開展工作變得越來越重要。」

**◎森岡真一：內部部門之間的協作，「跨職能的『圈子』越來越小。」**

森岡真一從他作為全通路推廣、內容管理和講座等活動管理負責人的立場發言。他介紹導入一個跨職能的團隊並下放權力，引入了一個可以敏捷地收集和提供資訊的系統，並定期收到使用者的反饋，他還指出「僅僅導入技術是不夠的，要有一個機制來扭轉局面。」

對於目前公司內部跨部門協作的狀況，他表示，為了讓病人能夠快速獲得創新新藥，「醫學和銷售之間的距離已經非常縮短，跨職能的圈子變得非常小。在大家同心協力的同時，也意識到要怎樣才能以最快的速度為病人提供創新新藥，並致力於提供資訊的活動。」他補充說，「我認為Veeva的新系統也將能夠發揮作用。」

他還說：「重要的是要以全通路的方式促進資訊提供活動，同時牢記透過全通路方式的最終目標，是為了病人的利益。」

(資料來源：MIXOnline)