

## ネクスウェイの「医薬情報おまとめ便サービス」と「アスyak Web 広告サービス」で、ツムラの問い合わせ対応業務を10分の1に削減 ～業務効率化により、付加価値の高いコア業務への注力を支援～

TIS インテックグループの株式会社ネクスウェイ（本社：東京都江東区、代表取締役社長：松森正彦、以下：ネクスウェイ）は、株式会社ツムラ（本社：東京都港区、代表取締役社長 CEO：加藤照和、以下：ツムラ）に、「医薬情報おまとめ便サービス」、および「アスyak Web 広告サービス」を導入したことを発表します。

これにより、薬剤師をはじめとする医療関係者からの漢方製剤に関する問い合わせ対応業務が10分の1に削減され、お客様対応時の記録を詳細に残すなど、より付加価値の高いコア業務に注力できるようになりました。また、お客様対応の質向上に必要な知識をアップデートする時間創出を実現しました。

### ■背景

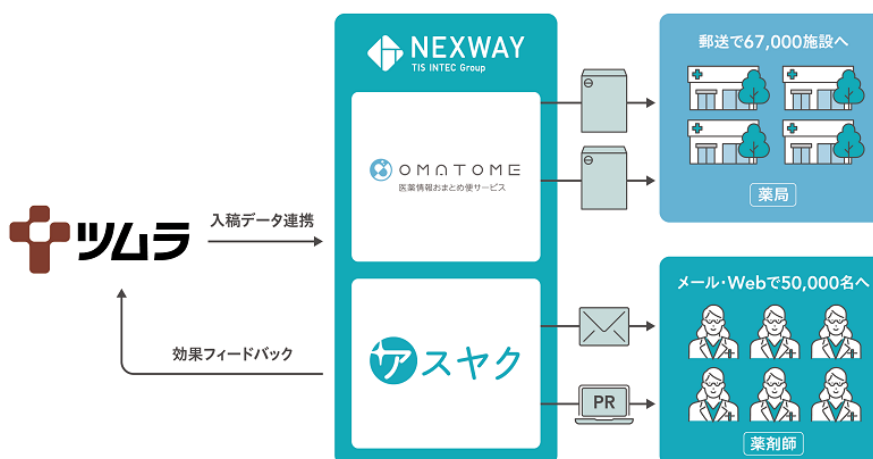
医療用漢方製剤の国内シェア 85%を誇るツムラは、漢方製剤特有の保管方法や服薬方法に関する薬剤師からの問い合わせを日常的に受けています。従来はMRが薬局に対して情報提供をしてきましたが、現場対応だけでは限界があり、薬剤師をはじめとした医療関係者はもちろん、患者に対しても漢方製剤に関する情報を広く啓発していく必要がありました。

そこでツムラは、全国の薬局に対し郵送で情報提供ができる「医薬情報おまとめ便サービス」と、薬剤師向けサイト※1の会員薬剤師約 50,000 名に対し、メルマガや Web での広告掲載が行える「アスyak Web 広告サービス」を、全国の薬局へ網羅的に情報配信をする手段として導入しました。

加えて、ツムラが展開する、漢方製剤の処方・服用に関する薬剤師など医療関係者からの問い合わせに自動で回答を提示する、漢方 AI チャットボット「K-Chat」の認知拡大を目的とした施策において、「医薬情報おまとめ便サービス」でのチラシ発送や、「アスyak Web 広告サービス」での Web 広告掲載を行い、郵送と Web によるアナログとデジタル双方の広告アプローチを支援しました。

※1 薬剤師向け情報提供 Web サイト「アスyak LAB0」、薬剤師向け研修管理サイト「アスyak LIFE 研修」

### <ツムラの薬局向けのコミュニケーションイメージ>



## ■株式会社ツムラ コメント

マーケティング本部 学術情報部 お客様相談窓口 参与 辻 敏弘氏

品質に関する問い合わせは10分の1程度にまで減少し、医療関係者からの電話による問い合わせも約3割減っています。さまざまな外部要因も影響していると思いますが、「医薬情報おまとめ便サービス」も確実に成果につながっている実感があります。

マーケティング本部 学術情報部 お客様相談窓口 課長 小林 純人氏

「K-Chat」の利用拡大施策として、「医薬情報おまとめ便サービス」による案内を発送したところ、通常時における利用者数は月200名ほどですが、月400名に倍増しました。また、「アスヤク Web 広告サービス」を活用したポップアップ広告でアクセス数が急上昇しました。

マーケティング本部 学術情報部 部長 沖田 俊二氏

電話対応が減った分、他の業務に注力できるようになり、残業も減っています。今後も生産性を高め、付加価値の高い業務により注力できるようにしたいと考えています。引き続きお客様にとって適切な情報を正しく伝え、お客様一人ひとりに寄り添った形で対応する、そうした窓口体制の確立が第一だと考えています。

## <「医薬情報おまとめ便サービス」にて発送した資材イメージ>



本件の詳細は以下をご参照ください。

<https://iyaku.nexway.co.jp/download/case/03>

## ■「医薬情報おまとめ便サービス」について

全国約67,000軒の調剤薬局・病院薬剤部へ、薬剤師が必要な医薬品情報を一括して郵送するサービスです。特長は以下の通りです。

### <特長>

- 薬剤師向け媒体としての圧倒的な網羅性  
製薬・医療機器メーカーからの原稿を取りまとめ、保険薬局約58,200軒、病院薬剤部約8,000軒の施設に対し発送。全体の発送宛先数は全国約67,000軒（薬局全体の95%以上）をカバーしている。
- 薬剤師に対しての高い認知度と活用度  
薬剤師の媒体認知度97.6%、媒体の活用度92.5%※3という高い認知度と活用度誇り、各製薬会社の安全性情報、新発売の医薬品情報、適正使用情報、服薬指導箋、薬局で活用できるWebサイトの案内など、幅広い情報発信が可能で、厚生労働省や各協会団体機関から薬剤師への情報発信手段としても活用されている。
- 日本薬剤師会発行の高い信頼性

製薬・医療機器メーカー各社が個別に行っている薬局・医療機関への情報発信を取りまとめるべく、公益社団法人 日本薬剤師会（以下、日本薬剤師会）と共同で立ち上げたサービスで、日本薬剤師会の会報誌が同梱されているため、高い開封率と閲覧率を維持している。

※3 2021年3月度 ネグジット総研社リサーチによる調査結果

詳しくは以下 URL をご参照ください。

<https://iyaku.nexway.co.jp/service/omatome>

#### ■「アスヤク Web 広告サービス」について

ネクスウェイが運営する薬剤師向けサイト（アスヤク LABO、アスヤク LIFE 研修）に会員登録した薬剤師（会員）に対して、メルマガや Web での広告掲載、リサーチ等を通し、薬剤師への直接プロモーションや薬剤師の生の声を収集できるサービスです。特長は以下の通りです。

<特長>

- **豊富な手段で薬剤師へのプロモーションが可能**

メルマガ、Web 広告掲載、Web リサーチ等が行え、製剤や医療 IT ソリューションのプロモーション、適正使用・服用指導の促進、オンライン研修会やオウンドメディアへの誘致、市場調査等、それぞれの目的に合わせ、最適なプロモーションを提案。

- **デジタル手段ならではの、施策の効果検証による精度の高いマーケティングを支援**

施策の実施後には、メルマガであれば開封率やクリック数、Web 広告掲載であれば IMP 数やクリック、集客数など、結果のレポートも提供。送るだけの広告手段とは違い、デジタルだからこそできる施策の効果検証が可能。

- **薬剤師パネルを活用した、薬剤師市場の調査も実施可能**

約 50,000 名の薬剤師を対象にした Web リサーチを行えるため、薬剤師の実態や考え方などのリサーチ結果を得ることで、マーケティング戦略のヒントを得ることが可能。

詳しくは以下 URL をご参照ください。

<https://iyaku.nexway.co.jp/asuyaku/web>

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

#### 株式会社ネクスウェイについて (https://www.nexway.co.jp)

ネクスウェイは、デジタルとアナログをつなぐ通信サービスと SaaS を提供する会社です。情報の多くがクラウド上で処理される現在においても、なお私たちの生活はリアルな社会で営まれており、デジタルとアナログを結び付けることはますます重要になってきています。ネクスウェイが提供するサービスを通じて情報を日本のすみずみまで届け、あらゆる人々が自分らしく働ける世界の実現を目指します。

#### TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ 2 万人を超える社員が『IT で、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心としたさまざまな社会課題の解決に向けて IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社ネクスウェイ ビジネスアクセラレーション

経営企画本部 人事企画グループ 佐野

TEL : 03-6887-1615 (直通) E-mail : [public\\_relations@nexway.co.jp](mailto:public_relations@nexway.co.jp)

◆「医薬情報おまとめ便サービス」、「アスヤク Web 広告サービス」に関するお問い合わせ先

株式会社ネクスウェイ 医薬情報事業部

TEL : 0120-341-890 E-mail : [clp@nexway.co.jp](mailto:clp@nexway.co.jp)