

導入事例 Case Study

全社で3,300台のWindows Mobileを導入 MR業務の効率化で顧客対応をスピーディに



世界をリードする製薬企業、ファイザー株式会社(以下、ファイザー)では、外出の多い医薬情報担当者(Medical Representatives、以下、MR)の業務効率化と顧客対応改善のため、モバイル環境の整備に着手。ソフトバンクテレコムを導入パートナーに選定し、Windows Mobile搭載スマートフォン「SoftBank X05HT」を約3,300台導入しました。導入後、MRは外出先でも容易にメールの確認が行えるようになり、問い合わせへの迅速な対応が実現。また、「ソフトバンクテレコム ビジネス・コンシェル」の活用で、運用負荷も大幅に軽減しています。



課題と効果



ファイザー株式会社
ビジネステクノロジー・ジャパン
BTセールス&マーケティンググループ 統括部長
岡崎 昌雄 氏



ファイザー株式会社
ビジネステクノロジー・ジャパン
BTセールス部 部長
門田 充弘 氏



ファイザー株式会社
WTIプログラム&プロジェクトマネジメント部
部長 CISA,PMP
福崎 巧 氏



ファイザー株式会社
ビジネステクノロジー・ジャパン
BTセールス部
杉山 朋可 氏

課題 外出の多いMRの業務をサポートするためノートPCとデータ通信カードを貸与していましたが、利用可能な場所が限定される、通信速度が遅いといった理由から活用が進んでいませんでした。

効果 「SoftBank X05HT」導入後、MRは外出先でも容易にメールやスケジュールの確認が可能。医療関係者からのメールでの問い合わせにも迅速に対応できるようになりました。また、携帯電話をソフトバンクのスマートフォンに切り替えたことで、通信コストが削減できるという効果もありました。

課題 新たな端末の導入には、予期しない問題が発生することがあります。そのため、3,000台を超えるスマートフォンをいかにスムーズに導入するかが課題でした。

効果 ファイザーの導入プロジェクトにソフトバンクグループも参加。100台の先行導入で問題点を洗い出し、対応策を検討できたおかげでスムーズに本格導入を完了しました。また、導入後も社内にヘルプデスク要員が常駐しているため、運用・管理も任せることができ安心して利用できます。

導入の背景 ノートPCに代わるモバイル環境の整備に着手

世界150カ国以上で事業を展開するファイザー。革新的で価値ある医薬品の開発・製造・販売を通じ、人々の健康な生活に貢献しています。同社では全国の拠点に約2,400人のMRを配置。医薬品に関する情報や最新の医薬・学術情報などを医療関係者に提供しています。こうしたMRの活動をサポートするために欠かせないのがモバイル環境の整備です。「従来は電話がほとんどでしたが、最近はメールでの問い合わせが非常に増えています。そこで、ノートPCとデータ通信カードを配布し、MRが外出先からでもメールを確認できる環境を整えました」

と岡崎 昌雄氏は話します。しかし、ノートPCは利用できる場所が限られている上、通信速度が遅い、起動に時間がかかるといった事情から、ほとんどのMRが会社や自宅に戻ってからメールを確認していました。その結果、問い合わせへの対応が遅れがちになることもありました。こうした状況に対し、同社では「全社一丸となった営業支援を行う」ことを改めて決定。新たなモバイル環境の整備に着手しました。

選択のポイント ... 導入・運用の課題に柔軟に対応するサポート体制を評価

新たなモバイル環境整備のために、同社が決めたのがWindows Mobile搭載スマートフォンの導入です。「メールなど既存の社内システムと容易に連携できる点、新OSからセキュリティ機能が強化された点を評価しました」と福崎 巧氏は話します。その上で、コスト、通信サービスエリア、サポート体制の3つを主な要件に各社に提案を依頼。検討の結果、ソフトバンクテレコムを導入パートナーに選定しました。「コスト面での優位性はもちろん、MRが訪問する医療機関は全国各地

にあるため、広範な通信サービスエリアは必須のポイントでした。また、最新OSであるWindows Mobile6.1搭載端末を数千台規模で導入するのは、当社にとっても大きな挑戦。ですから、過去のWindows Mobile導入の成功実績に加え、サポート要員が常駐しヘルプデスク業務を行ってくれる「ソフトバンクテレコム ビジネス・コンシェル」の提供など、柔軟なサポート体制を提案してくれたソフトバンクテレコムを採用したのです」と岡崎氏は述べます。さらに問い合わせや依頼事項に対する営業担当者の迅速な対応も安心感につながりました。

