

GSOとDI業務を融合



ビーアイメディカル
清水 速水社長

「コンタクトセンターを基軸とする医薬品の臨床開発支援（CRO）などを手がけるベル・メディカルソリューションズ（BMS）とMR派遣業務（CSO）を展開するIMLの合併により、今年1月から始動した新会社「ビーアイメディカル」は、両社のシナジー効果による新しい事業を訴求していく。同社の社長に就任した清水速水氏（元BMS社長）は本紙のインタビューに応じ、今後の事業展開について「IMLのCSO業務に、BMSのコンタクトセンター業務がバックオフィスの役割を果たすことで、より包括的で高度なMR派遣の提案ができるのではないかと新たな成長に期待した。」

ビーアイメディカルは、うちコントラクト（C）M切った。CMRの人材は、従業員数約600人、そのR2000人でスタートをMR未経験者を自社で育成し、MR認定試験に合格してから顧客に派遣する。清水氏は「試験の合格率はほぼ100%と旧IMLから人材育成に注力していることを強調。配属後もフォローアップ体制の充実を図ることで、短期間で成果を上げており、委託業務で高度なソリューションを提供できる」と述べた。

製薬企業各社のMRの規模が年々縮小傾向にある中でも、「コンタクトセンターの特色を打ち出せば、今後CSOとしてお客様に提案していくことはたくさんある」と自信を示す。具体的には視野に入れていくのが、製薬企業による地域包括ケアへのアプローチを見据えた、ある地域のMR業務を一括して受託するビジネスモデルだ。特定の地域でMRが効率よく情報提供を行うために、ドクターインフォメーションサービス（DI）業務を行うコンタクトセンターがMRを後方からサポートする。多くの施設を訪問する必要のあるジェネリック医薬品

高度なMR派遣を提案

（GE薬）から、短時間で登録・薬剤割付・緊急受付の専門性の高い情報提供が要求される新薬まで幅広く応用できるビジネスモデルとなっている。

例えば、訪問先の医師による専門的な質問に対して、薬剤師などの専門職が待機しているコンタクトセンターがMRに必要な情報をその場で伝えることで、柔軟な対応が可能となる。PMS業務も、MRが収集した情報をコンタクトセンターが管理することで効率性を高めていく。これらを高付加価値のあるMR派遣として提案していく方針だ。

一方、旧BMSの臨床開発支援（CRO）業務は、同じく伊藤忠商事傘下のグループ会社であるエイツーヘルスケアへ移管し、治験登録・薬剤割付・緊急受付の業務をビーアイメディカルのもとで独立させて事業拡大を模索する。独立の狙いについて「エイツーヘルスケアとの連携を第一優先に考えつつも、その他のCROや製薬企業にも積極的に提案すること、さらにビジネスを拡大していくチャンスと考えている」と話す。ウェブ上での登録・割付業務では、コンタクトセンターのIT人材を活用できることも強みの一つとなる。

中長期的な展望としては、伊藤忠商事の海外ネットワークや関連会社のベルシステム24のITツールなども活用していき、1社だけでなくとらわれないビジネスモデルを構築していきたいと考えた。