

2023年3月30日

日本イーライリリー株式会社

〒651-0086
神戸市中央区磯上通 5-1-28
www.lilly.co.jp

EL23-09

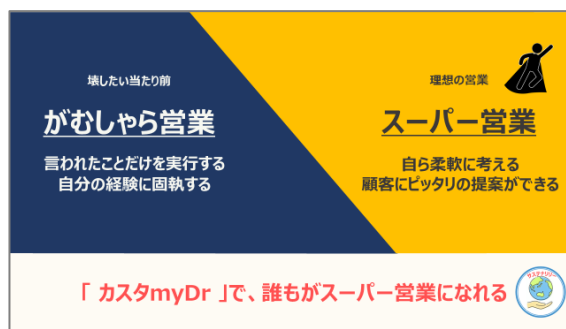
“がむしゃら営業”から自律型で柔軟な“スーパー営業”へ 顧客への最適な提案を実現するフレームワーク『カスタ myDr』で固定化された営業活動を打開 「新世代エイジョカレッジ」で2年連続の審査員特別賞を受賞

日本イーライリリー株式会社(本社:兵庫県神戸市、代表取締役社長:シモーネ・トムセン、以下、日本イーライリリー)は、営業変革と女性営業職の育成を目指すプロジェクト「新世代エイジョカレッジ※」(企画・運営:株式会社チェンジウェブ)に参加し、2年連続となる審査員特別賞を受賞しました。2月22日に実施された「新世代エイジョカレッジ サミット 2022」で、プロジェクトに参加した女性営業職5人が考案した「サステナビリティ時代の営業として、受け身で固定化された営業を変える」ための取り組みおよびその実証実験の結果について発表し、評価されたものです。

日本イーライリリーは「新世代エイジョカレッジ」に今回を含めて5度参加しており、毎回ファイナリストとして選出され、様々な視点から社内改革の提案を行っています。さらに、参加メンバーはチームで約半年間にわたり課題選定から実験の設計、社内外関係者の巻き込み、成果発表と、普段の活動とは異なる視点で自ら考え、課題を乗り越えながら実行していく経験を積むことができ、上司や同僚、なにより参加者自身が大きな成長を感じています。日本イーライリリーは当プロジェクトへの参加を通じた女性営業職の成長とその周りへの波及も、今回の成果であると考えています。



<審査員特別賞を受賞したチーム>



<発表スライド(抜粋)>

日本イーライリリーのチームは、MR (Medical Representative、医薬情報担当者) が自ら考えて顧客に合った適切な情報とそれを伝える最適な方法を選択し提案できるようになることが、デジタル化等により情報伝達手法の多様化、情報量増加が進む中においても重要であると考えました。顧客からの MR に対する期待に応えるべく、受け身で固定化した営業ではなく、自らが柔軟に考えることで顧客一人ひとりに合わせた提案ができるフレームワークを構築し、実証実験を行いました。

今回の取り組みでは、「顧客タイプ、チャネル、提案方法」の3つの切り口に着目し、これまでの成功事例からそれぞれの要素を抽出したフレームワーク『カスタ myDr』を構築。顧客を一番知っているMRがフレームワークを活用することで、より顧客に合わせた提案に向けて、自ら考え要素を選択することが可能になりました。実証

実験の結果、有益な提案と感じた顧客は9割以上、実績も前年同月を上回りました。さらに、1人あたり1日約70分の労働時間が削減され、プライベートの時間が増えるなどライフワークバランスの改善にもつながることが示されました。新人ベテラン問わず汎用性があることに加え、今後は経験や成功要因をAI活用により分析・蓄積して、さらに良い提案の創出も期待されています。

これらの結果を提言としてまとめ、業務の効率化と質の向上の両立に加え、さまざまな職種への汎用性や今後の展開なども評価され、審査員特別賞を受賞しました。日本イーライリリーでは、今回の提案をもとに、今後の社内展開を検討していきます。

チームのリーダーを務めた、バイオ・医薬事業本部の平手知子さんは次のように述べています。
 「価値を提供し顧客に求められ続ける営業になりたいと、5人でとことん企画し、実験への巻き込みに努力しました。そこで気づいたのは、自分自身が考え、時代の変化に合わせて成長し続ける営業にならなければならないということ。今回の『カスタ myDr』というフレームワークが、これからの営業活動に大きなプラスになることを期待しています。」

実証実験

『カスタmyDr』をプラスすることで、スーパー営業になれる!!

時代の変化に合わせて成長し続ける営業に

◆背景

情報伝達手法の多様化やデジタル情報量の増加が進む中、顧客である医師からのMRへの情報入手先としての期待は依然として高く、顧客に合った最適な提案を、より効果的に実施することが求められている。そのためには、受け身で自分の経験に固執した営業から脱却し、自分で柔軟に考え、顧客一人ひとりに合わせた提案ができる“スーパー営業”への変化が必要と考えた。

◆施策

顧客への提案を自分で考えてカスタマイズするフレームワーク『カスタ myDr』
 提案を決める3つの切り口「顧客タイプ、チャネル、提案方法」に着目。全事業本部から40の営業成功事例を聞き取り、共通の成功要素を抽出することで顧客提案のフレームワークを構築した。顧客を一番理解している営業がフレームワークの3つの切り口から提案を自ら考え、カスタマイズして営業活動を行うという実証実験を400名以上の営業を巻き込んで実施。顧客300名以上への活動となり、準備など含め本社部門や管理職をあわせて800名以上が関わる規模で検証まで行うことができた。

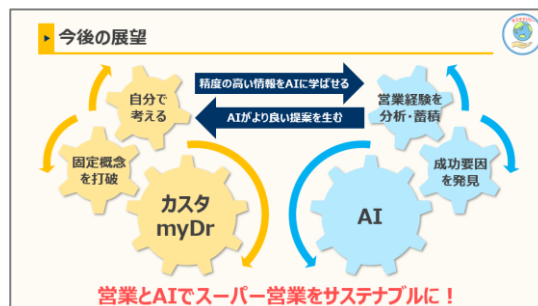
◆結果

実証実験の参加者アンケートで、『カスタ myDr』活用による以下の結果が得られた(n=328)

- 有益な提案だったと感じた顧客は94%。「欲しい情報が的確に得られた」、「普段とは異なる特別感やメリットを感じた」、「自分のことをわかってきている提案だった」などの声をいただいた
- 準備時間等の削減もあり、89%は営業活動の効率が良くなったと回答。1人あたり1日約70分の労働時間が抑えられた計算となり、より多くの顧客と面会したり、家族と過ごすプライベート時間を増やすことが出来たりしたとの声があった
- 参加した営業社員の経験年数は1~32年と幅広く、「自分の思い込みを排除し、変化につながった」、「顧客のことを今まで以上に考えるようになった」などの声もあり、汎用性も示唆された

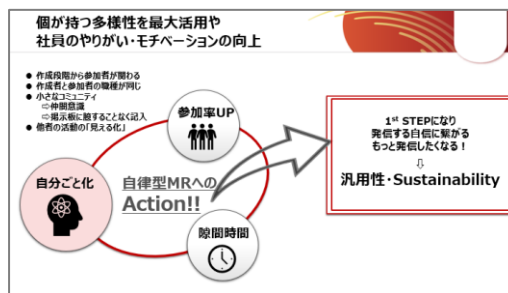
◆今後の展開

アンケート結果より、『カスタ myDr』活用を営業活動にプラスすることが顧客からの信頼向上に、また効率的な働き方にもつながることが分かった。今後はAIを活用してさらに多くの営業経験を分析・蓄積し、精度の高い提案につなげることで、あわせて社員一人ひとりの働き効率を上げることで、より持続可能な営業の仕組み構築も期待できる。



<発表スライド(抜粋)>

また、日本イーライリリーのもう1チームは、顧客からの信頼を積み重ねるべく、営業のスキルアップを目的としたMR 同士の情報共有 WEB サイト『Lilly Salon』を立ち上げ、実証実験の結果を選考会で発表しました。MR の仕事に対する受け身な姿勢を破壊し、自律型 MR の創造に取り組みました。学びを MR の活動に取り入れることで自身の枠が広がり顧客との関係性が向上した結果、MR のモチベーションアップにもつながるなど、MR 自身が変化する一助となることが示唆されました。2 チームともその提言は会社へのインパクトも大きく、その有効性から継続した社内展開の検討を始めています。



<発表スライド(抜粋)>

日本イーライリリーは、働くすべての人々が多様な価値観を互いに尊重し、幅広い多様性を受け入れ活かす「ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン(DE&I)」を促進することが、社員一人ひとりの成長ならびにその能力の最大限の活用を促し、会社を成長させると考えています。その一環として2004年から本格的に女性の活躍できる職場づくりに取り組んでおり、育児・介護などのライフイベントに関係なくキャリアを継続できるよう、コアタイムの無いフレックスタイム制度や利用条件のない在宅勤務制度、社内規定の対象者を配偶者からパートナーに変更する、などを導入してきました。加えて、「新世代エイジョカレッジ」への参加や、社員リソースグループによる社内での自主的な活動なども積極的に組織全体でサポートしています。

<https://www.lilly.co.jp/operating-responsibly/diversity-inclusion>

今後も引き続き、日本イーライリリーは社員が最大限に能力を発揮できる職場環境を社員とともに作り上げ、社員の成長と顧客価値の向上を通して、患者さんのより豊かな人生に貢献できるよう努力してまいります。

以上

※ 「新世代エイジョカレッジ」は、営業職の女性のさらなる活躍を目指してスタートした異業種合同プラットフォームです。長引くコロナ禍で世の中は変化し、顧客の課題も複雑化、それを受けて営業に求められる業務も激しく変化しています。さらに、デジタルツールの導入・活用が進むなどして、商談の“作り方”も多様化しています。このように営業職の在り方が変わっていく中、「新たな顧客価値の創造」をテーマに、参加チーム同士での議論や各社での実証実験を通じて、課題解決への提言を行いました。1.破壊と創造、2.労働生産性、3.顧客価値、4.巻き込み力、5.汎用性を観点に有識者が審査し、全13チームが参加した中で、選考審査を経て、ファイナリスト4チームが選出されました。<http://eijyo.com/>

日本イーライリリーについて

日本イーライリリー株式会社は、米国イーライリリー・アンド・カンパニーの日本法人です。人々がより長く、より健康で、充実した生活を実現できるよう、革新的な医薬品の開発・製造・輸入・販売を通じ、がん、糖尿病、筋骨格系疾患、中枢神経系疾患、自己免疫疾患、成長障害、疼痛、などの領域で日本の医療に貢献しています。詳細はウェブサイトをご覧ください。<https://www.lilly.co.jp>

【本件に関するお問い合わせ先】

日本イーライリリー株式会社 コーポレート・アフェアーズ本部 川副(カワソエ)

Tel. 078-242-9692 Email: kawasoe_yuki@lilly.com

(このプレスリリースは、重工業研究会、本町記者会、厚生労働記者会、厚生日比谷クラブ、道修町薬業記者クラブ、神戸経済記者クラブへ配付しております)