

日本イーライリリー社が 自動化でエクスペリエンスの 向上と生産性アップを実現



組織の概要

日本イーライリリー株式会社は、米国を拠点とする Eli Lilly and Company の子会社です。同社は医薬品を世界に送り出すことで、人々がより長く健康に生き、充実した人生を送れるよう、革新的な医薬品の開発、製造、輸入および販売を通じて日本の医療に貢献しています。特に、がん、糖尿病、筋骨格形疾患、中枢神経系疾患、自己免疫疾患、成長障害、痛みなどの治療分野を専門としています。

課題

同社はその歴史を通じて、世界中の人々がより健康的な生活を送ることができる医薬品を製造するために研究とケアを融合させてきました。同社では新製品の発売時に、お客様、医療関係者 (HCP)、そして患者さんのすべてに可能な限り最善の体験を提供したいと考えています。これは「医薬品を超えた」製品の提供を意味します。デジタル チャンネル、リアルワールド エビデンス、人工知能 (AI)、自動化などを活用しながら医薬品をより包括的な製品へと昇華させることで、イーライリリー社ではカスタマー エンゲージメントの変革を図ります。そうすることが、競争優位性を高め、お客様の健康を増進するといった成果に結びつくことを確信しています。

また、日本イーライリリー社では、1,700 名のセールス担当者の生産性も重視しています。神戸を拠点とする同社は、現在イーライリリー社の掲げるグローバル デジタルトランスフォーメーションの取り組みに参画しています。これは、効率アップのため、各種処理のデジタル化と合理化を進める取り組みです。

ソリューション

2018 年 6 月、日本イーライリリー社では人事、販売、営業、臨床などの各部門でオートメーション・エニウェアの RPA の採用を開始しました。自動化された処理としては、販売担当者への謝礼金の支払い通知、営業部門向けのコンGRESS セミナー関連業務、セールス担当者への医師訪問の推奨のほか、臨床開発部門向けのドキュメントの生成や通知が挙げられます。

メリット

3,850

節約された時間

\$1.47M

節約されたコスト

10+

自動化されたエンド
ツーエンド プロセス

自動化されたプロセス

- 販売プロセス
- 営業プロセス
- 人事プロセス
- 臨床開発プロセス

業界

ライフ サイエンス/製薬

「当社にとって、自動化により業務が瞬く間に改善されたことはまさに驚きでした。今度はこの成功を活かして、お客様向けのプロセスでさらに自動化を促進するつもりです。」

ー オートメーション
ケイパビリティ
リーダー

リチャード メンドーザ氏

ストーリーの詳細

RPAを導入するほとんどの企業とは異なり、日本イーライリリー社では、現在自動化イニシアチブ全体の所有および管理の両面において、その権限をIT部門に委ねています。IT部門の指導の下、同社では「現状ありのまま」のビジネスプロセスの正確な全体像を構成し、文書化するビジネスプロセスコンサルタントを活用しています。ITソリューションアーキテクトがその後、自動化を念頭に置いてプロセスを検証し、それらを再構築して最高のカスタマーエクスペリエンスを提供し、社員の生産性向上を実現するために理想的なプロセスを設計します。

日本イーライリリー社の販売業務に提供されたユースケースは、生産性の向上と改善されたカスタマーエクスペリエンスを融合させた主要な例といえます。それまで、同社の販売業務には個別の担当者に任された複数の手動によるプロセスが存在していました。医師との連絡や謝礼金の支払いプロセスなどもそうした「手作業」のひとつでした。イーライリリー社の支社では、セールス担当者に依頼されるたびに、管理スタッフが重要な情報を手作業で処理していたのです。手作業によって生じる必然的な遅れはそのまましわよせとなって医師たちにいき、エクスペリエンス全体を低下させていました。

支払い確認の自動化、さらには、カスタマイズされた通知文書の生成と配布を行うソフトウェア Bot を採用することで、イーライリリー社では生産性の向上、医師への通知の迅速化、全国のセールス担当者へ等しくサポートを提供するなど、様々な工程の改善を実現しました。日本全体で1,700名の担当者を擁する同社ではこの累積的な生産性の改善を達成し、関連会社レベルでは、大きな結果となって実を結びました。セールス担当者と顧客の両方から、自動化の結果として得られたプロセスの向上で満足度がアップしたという声が届いたのです。

今後の展望

次に、日本イーライリリー社では、規制に伴う業務上の労力を軽減すべく自動化の活用を計画しています。ますます増加する医師のために、販売担当者とデジタルチャンネルとを連携させたコミュニケーションが確保され、カスタマーとの対応の迅速化、円滑化が実現されています。しかし、こうしたプロセス統合の取り組みを通じて、カスタマーへの対応やカスタマーに提供される資料を法令に完全準拠させることが不可欠となっています。

イーライリリー社ではその第一歩として、こうしたカスタマーからの自発的なリクエストに適切な対応を行うため、自動化活用の手立てを模索し始めました。イーライリリー社ではまた、Automation Anywhere の IQ Bot コグニティブオートメーションを採用することで、規制に適合したスライドや他の資料の検証方法を探っています。医療用とプロモーション用の資料を含む8,000件以上のドキュメントを毎年扱う現状では、こうしたプロセスの自動化によって、全体的な準拠状況を改善しつつ、よりアジャイルに業務を進められるようになります。

Automation Anywhere について

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォースプラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

製品に関するお問い合わせやデモをご希望の場合は、下記ホームページ、もしくはEメールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/jp

 @AutomationAnwJP  www.linkedin.com/company/automation-anywhere  contact_japan@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

「コグニティブ オートメーションを備えた RPA とアナリティクスとの融合により、お客様へのサービスの提供方法を変革する基礎を築くことができました。」

ー オートメーション
ケイパビリティ
リーダー

リチャード メンドーザ氏