

Press Release



2021年6月30日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、医療従事者とのデジタルコミュニケーション手段として LINE WORKS を活用した CRM 連携ソリューションを提供

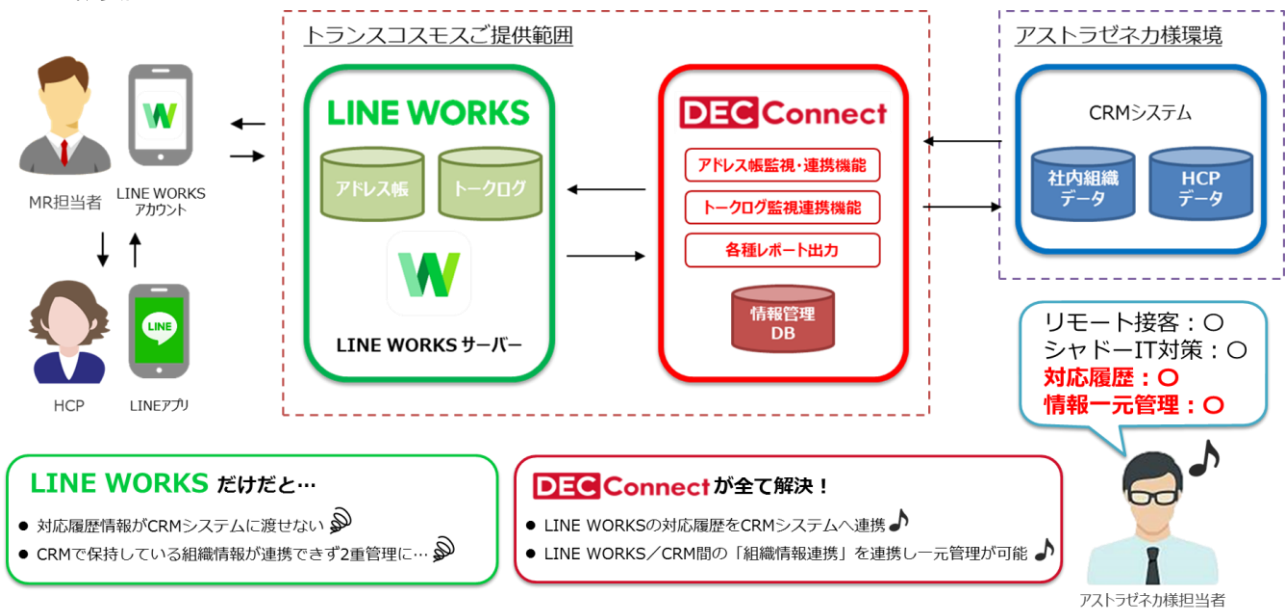
MRと医療従事者との新たなコミュニケーションチャネルとしてアストラゼネカ社の LINE WORKS 実装を支援

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、アストラゼネカ株式会社(本社:大阪市北区、代表取締役社長:ステファン・ヴォックストラム)が医療情報担当者(以下、MR)と医療関係者の双方向コミュニケーションを実現するためのツールとして「LINE WORKS」と CRM ツールの連携を実現するにあたり、自社開発の API 連携プラットフォーム「DEC Connect(デック コネクト)」を活用し連携を実現しました。医療関係者への情報提供の最適化を目指し、サービスの拡充を進めていきます。「LINE WORKS」は、ワークスマバイルジャパン株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:福山耕介)が提供するビジネス版 LINE です。

昨今、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の影響により、MRと医療関係者のコミュニケーションは急激な変化に直面しています。特に、MR が利用するビジネス版 LINE「LINE WORKS」アカウントと医療従事者の LINE をつなげることで、使い慣れた LINE 上での非対面・非接触コミュニケーションニーズが高まっています。

アストラゼネカでも、リモートワークが主となるに従い、医療従事者とのより円滑なコミュニケーションのために「LINE WORKS」の導入の検討を進めていました。しかし、ご利用中の顧客システム(CRM)の各種データと MR の対応履歴が一元管理できないことが課題となっていました。そこでトランスコスモスは、これまで LINE の API 連携ソリューションとして提供していた「DEC Connect(デック コネクト)」(*1)をカスタマイズし、「LINE WORKS」と CRM 間のデータ連携を実現。これにより「LINE WORKS」で行われた医療従事者との対応履歴などの各種情報の一元化を可能にしました。今後はさらに LINE WORKS と CRM 連携を強化し、LINE 公式アカウント連携の展開をふまえて進めていく予定です。

■サービス概要図



(*1) 「DEC Connect」とは

LINE、Facebook メッセンジャーなどの各種コミュニケーションチャネルと、お客様企業がもつ顧客情報、購買履歴、サイトログなどのデータベース、bot/AIなどのチャットソリューションを適切に組み合わせ、お客様企業と顧客とのコミュニケーションを支援するコミュニケーション管理プラットフォームです。顧客とのメッセージ配信やチャット施策ごとの開発が不要なこと、APIを介する設計によりコミュニケーションチャネルや外部データベース、ソリューションとの連携にかかる工数を大幅に削減できることが特徴です。

アストラゼネカ株式会社の最高情報責任者であるリチャード・メンドーザ様のコメントは以下の通りです。

「コロナ禍において対面でのコミュニケーションが難しくなったこともあり、当社では MR が医療関係者の方々とより円滑なコミュニケーションを実現するために、日本において最も使われているコミュニケーションツールである LINE の活用を検討してまいりました。トランスコスモスのサポートにより、この度医療従事者の方々にビジネスツールとして安心して利用いただけるプラットフォームが整いつつあります。7 月より『LINE WORKS』のパイロットテストを開始し、年内に本格実装する予定です。」

なお、トランスコスモスでは「LINE WORKS」の導入支援・システム連携に加えて、MR を始めとした社員への定着のサポート、問い合わせ対応、レポーティングまで一貫したヘルプデスクサービスを提供することにより継続的なコミュニケーションの最適化を支援します。今後も、医薬品の適切な情報提供活動に寄与すべくお客様企業のデジタルトランスフォーメーションを支援していきます。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 の国と地域・166 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)