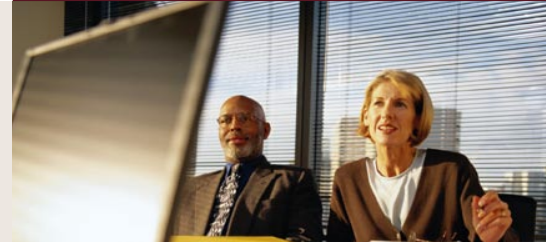


“全国のMR約 2,000 名に対する教育研修を本社から WebEx で行っています。会場費・移動費を削減し、MRも自身のスケジュールに合わせて参加出来る為、負担が軽減しました。”

— グラクソ・スミスクライン株式会社 能力開発部 山名敦子氏



2,000名対象の研修をWebExで開催、コスト・時間を大幅削減

業界

医療用医薬品、一般用医薬品、トイレットリー製品の研究開発、輸入、製造、販売

Cisco WebEx サービス

WebEx Meeting Center

まとめ

全国 14 支店、MR（医薬情報提供者）約 2,000 人が在籍するグラクソ・スミスクライン株式会社では、WebEx 導入前は支店単位を基本として教育研修を行っていた。現在は WebEx を利用して、本社のトレーナーが研修を実施している。MR の移動にかかる費用、会場費をかけることなく、また MR が自ら選択した時間帯に研修を受けられるというスタイルを確立し、効率化を実現している。

グラクソ・スミスクライン株式会社について

- ・ 本社所在地：東京都渋谷区千駄ヶ谷 4-6-15 GSK ビル
- ・ 従業員数：約 3,200 人（2008 年 9 月末現在）
- ・ WebEx 導入：2005 年

グラクソ・スミスクライン・グループは世界の医療用医薬品市場の様々な分野でマーケットリーダーの地位を確立している研究開発志向の製薬企業である。

日本法人であるグラクソ・スミスクライン株式会社は全国 14 支店、MR（医薬情報提供者）約 2,000 人が在籍。国内のニーズに迅速に対応し、継続して優れた医薬品を提供している。

導入前の課題

製薬企業におけるMR（医師や薬剤師に対して医薬品の情報提供・収集・伝達を行うスペシャリスト）の継続的な教育研修は業界内で厳格に定められており、グラクソ・スミスクライン株式会社では能力開発部がその役割を担っている。

継続教育においては基礎教育科目だけでもトータル 40 時間を毎年必ずカバーすることが求められており、2,000 名近いMRに対して如何に質の高い教育を実施するかが大きな課題であった。

しかも 2005 年までは Face to Face の集合研修のみが時間算定可能と定められており、各支店のトレーナーが、月に 1 回ペースで開催される集合研修において基礎教育科目を実施していた。

「支店毎に外部の研修会場を借りて研修を開催していました。会場費に加え、MRの交通費などに関するコストや移動にかかる負担は大きいものでした。」と能力開発部の山名敦子氏は当時を振り返る。

しかも移動で拘束される時間は本来の医薬情報活動が出来ず、時間管理の効率化という観点からも大きな課題と認識していた。会社としても、MRはもっと顧客を訪問し、質の高い活動をすべきであるとの観点から、集合研修の開催に関する工夫や効率化が求められることとなった。基礎教育科目に加えて、上市される様々な製品の教育

研修のバランスを取り、かつ、その内容を充実させることが当時の能力開発部に課せられた大きなテーマだった。

このため、トレーナー全員がその解決策を考え、新しい取り組みを模索し、検討することが繰り返行なわれた。

導入の結果

能力開発部内における検討が続いていた、まさにその時、2005 年から基礎教育科目については集合研修のみではなく、ライブ（双方向）を取り入れた e-Learning も教育時間への算入を認められることとなった。元タイギリス本社で導入をしていた WebEx を導入することで、多くの課題が同時に克服できることを確認し、国内における取り組みがスタートした。

「現在は 2、3 カ月に 1 度のペースで 8 日間を設定し、1 日 3 回、計 24 回同じコンテンツの教育を WebEx で行っています。エントリー制を取っておりますので、MRには自身のスケジュールに合わせて参加してもらうスタイルをとっています。時間を選べる上に移動する必要もないので、“急なアポイントで参加できなかった”、などの問題もクリアできるようになりました。」と山名氏は語る。

WebEx のクラスでは最大 120 名までの参加を認めており、1 人のトレーナーが多数の参加者を対象にレクチャーを担当しているが、現在のところ十分に対応が出来ている。

「MRにとっては、移動時間を排除できることが最大のメリットですね。」と山名氏は続ける。

「弊社のMRは全国に散らばっておりますので、このシステムは非常に有用です。トレーニング側も参加する側も負担が軽減しました。現在は 1 回のクラスをトレーナー 1 名とサポート 1 名の 2 名で運営しています。」

“2、3カ月に1度のペースで8日間の研修期間を設け、1日3回、計24回の講義を行っています。年間にすると約120回になります。”

— グラクソ・スミスクライン株式会社 能力開発部 山名敦子氏

基本はパワーポイントの資料をポインタツールで該当箇所を示しながらレクチャーするスタイルで、アンケート機能も活用している。

「1時間のレクチャーを聴講させるだけだと集中力も途切れがちですし、本当に聞いて理解しているかをこちらで把握できません。その対策として、開始から30分後に内容確認のミニテスト、また一番最後にアンケートを取ることで効果測定をしています。」と山名氏は語る。

以前は参加者にもマイクを渡して話してもらっていたが、参加者数が多くなってからはチャット機能を活用し、レクチャーのクオリティを維持しつつ、参加者とのコミュニケーションも図っている。

導入後の効果

主に継続教育の基礎教育科目で利用が続けているが、部内の新入社員担当トレーナーもその有用性を知るところとなり、新入社員が支店配属になった後、フォローアップ研修での使用を開始した。

「60名前後の新入社員ですが、各支店に2～4名配属されています。何度も研修の為に東京に集めるのは難しいので、フォローアップ研修でWebExを利用し、その効果を実感しています。」

WebExの有用性が広まるにつれ、営業課長対象の研修報告、またアプリケーション共有機能を使って、ソフトウェア操作の説明などに使うケースも生まれてきていると山名氏は語る。

今後の展開

今後も能力開発部として継続教育、新入社員研修などでWebExをフルに活用していく予定である。また、「便利なシステムがあるからやってみる?」といった感じで徐々にWebExが広まりつつあります。」と山名氏。

新しいシステムで効率的な研修を推進し、事業の更なる発展を目指していく。

Highlights

- ・ 各支店で実施していた約2,000名の集合研修をWebExによるスタイルに変更、会場や移動のコストがかからず、トレーナーおよび参加者の負担を軽減することに成功した。
- ・ 継続教育のみならず、新入社員研修、課長研修など様々な研修で利用されるようになった。