

シミック・アッシュフィールド MR 向けオンライン面談トレーニング動画を無料公開 ～MR 全体のスキル向上と価値向上を目指して～

シミック・アッシュフィールド株式会社（本社：東京都港区 以下、当社）は、MR 向けオンライン面談トレーニング動画を9月27日より特設ウェブページにて無料公開いたします。



2020年の新型コロナウイルス感染拡大にともなう緊急事態宣言下で、MRの訪問活動の代替手段として活用されたオンライン面談は、今やMRからの情報提供活動の新たな標準チャネルとして定着しようとしています。一方で、対面での面談と勝手の異なるオンライン面談に関して、抵抗感や苦手意識を持つMRも少なくありません。

当社では2016年にコンタクトセンター事業を開始し、リモートMR導入のコンサルティング、人財サービス、トレーニング等の多様な形態で製薬企業への支援を行ってまいりました。こうしたサービス開発と運営の経験を活かし、コロナ禍において17社、5000名以上のMRに対するオンライン面談トレーニングを提供しています。

今回無料公開する動画は、この間に蓄積したノウハウを凝縮し、社内研修用に作成を開始したものです。当社は製品を持たないCSO企業であり、当社の社員はコントラクトMRとしてそれぞれ異なる製薬企業にて業務にあたるため、研修動画は配属先企業に関わらず活かせる基本的な共通事項で構成されています。したがってこの動画は所属企業を問わず全てのMRを対象とすることが可能であり、MR全体の価値向上及び製薬業界への貢献につながると判断し、無料で公開することといたしました。

なお、公開に先立ち2022年7月に当社に在籍する全MRが受講完了しており、同時にコンテンツの有用性に関するアンケート調査を実施しました。この調査では全MRのうち93.8%が高い満足度を示し、84%が受講前後でのポジティブな変化があったと回答しました。その他アンケート結果からは本トレーニング動画がオンライン面談に関する熟練度の各階層においてそれぞれに目的を明らかにした上で受講することで、基礎的項目の再確認や新たな気づきが期待できることがわかりました。

このトレーニング動画が効果的なオンライン面談の実施につながることを期待しています。

参考資料①動画コンテンツについて

■公開動画の概要

公開期間：2022年9月27日（火）～ ※終了日未定

対象：すべてのMRおよび関係する製薬企業の方々

費用：無料（登録不要）

掲載ページ URL：https://www.cmic-ashfield.com/remote_detailing_training



■コンテンツ：総再生時間約30分

①マインド/アポイント

- アポイントを取得するためのポイント
- 提案しやすいフレーズ集

②面談準備

- 開始前に確認すること
- リモートコミュニケーションの特性と留意点
- 話し方・聞き方のブラッシュアップ

③面談開始～面談中

- オンライン面談開始前に確認すること
- オンライン面談開始後に確認すること
- トラブル発生時の対応

④クロージング～フォローアップ

- オンライン面談終了時のポイント
- 次につなげるためのクロージング

※4 セクションを9つのパートに分けて掲載しており、関心のあるセクションを選択して視聴することも可能です。

■熟練度別の視聴目的設定

Group A オンライン面談に対して自信のある方：**活動の再確認とブラッシュアップ**

※すでに日々実践されている内容が多いはずですが、しかしながら「慣れ」の中で意識なくなってしまうことや、自己流の手法になっている項目など、さらなる改善点が見つかるかもしれません。

Group B オンライン面談にやや抵抗・苦手意識のある方：**実践のヒントを獲得**

※オンライン面談に関する基礎知識はすでに獲得されていると想定されるため、動画視聴で基礎知識の再確認とともに実践のヒントを探す。特に事前準備の強化は Group B の受講者の関心が寄せられました。

Group C オンライン面談に対して自信が低い方：**基本的な知識の体系的な習得**

※基本の項目ほど、あとから習得するのが難しくなります。順をおって体系的に解説していますので効率的にインプットすることが可能です。

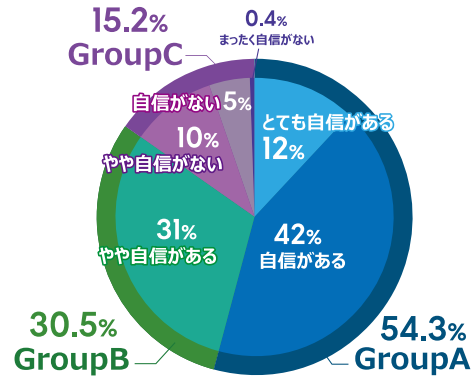
■ アンケート調査結果

オンライン面談に自信を持っていたのは全体のおよそ半数

トレーニング実施前におけるオンライン面談に対する自信を問う質問に対しては、54.3%が「自信をもってオンライン面談に望んでいた」と回答。オンライン面談が MR のコミュニケーションチャネルとして標準化して2年経ってもなお、不安を抱くMRが少なくないことをうかがわせた。

- ・自信の高い群を **Group A**
 - ・自信の弱い群を **Group B**
 - ・自信の低い群を **Group C**
- としてその他の分析を行った。

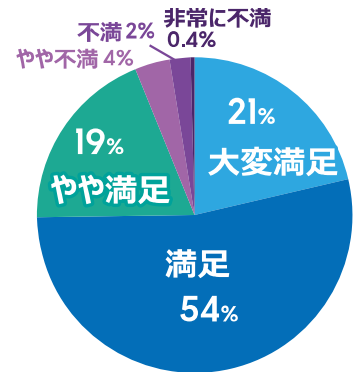
Q. 自信をもってオンライン面談に臨めていたか



基礎トレーニングに対する満足度が高い

約94%がポジティブに受け取っており、75%が高い満足度を示した。

本動画コンテンツは、オンライン面談の基本的な項目を網羅的に学習することを目的として制作されたものであり、シミック・アッシュフィールドの MR は各プロジェクトにおいて既にオンライン面談を実施していることから、経験が蓄積された状態での基礎トレーニングがどれだけの効果につながるかは未知数であったが、受講者の満足度は予想に反して高いものであった。

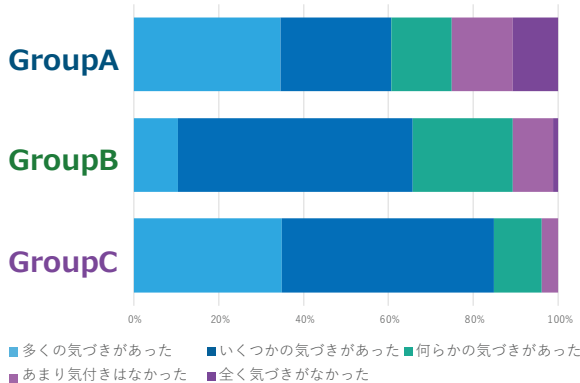


Group A (上位層) に対しての意外な結果

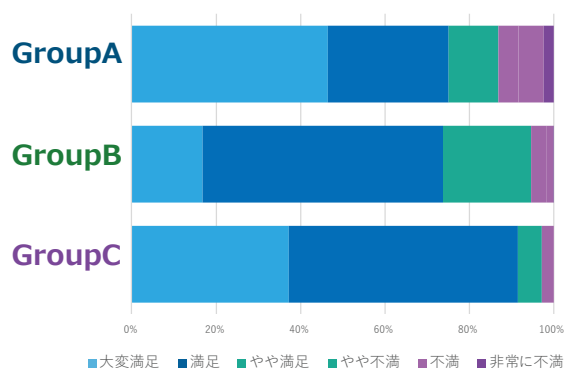
オンライン面談に自信のある層 (Group A) に対しては「すでに実践している内容」であることが予想されたため、新たな気付きは得られないであろう上位層の MR には基礎トレーニングは有効ではないとも考えていたが、基礎的な項目の再確認機会として有効であったことがうかがえる。

得られた気づき満足度、双方で同様の傾向が見られた。

本研修で得た「気づき」



再研修に対する満足度



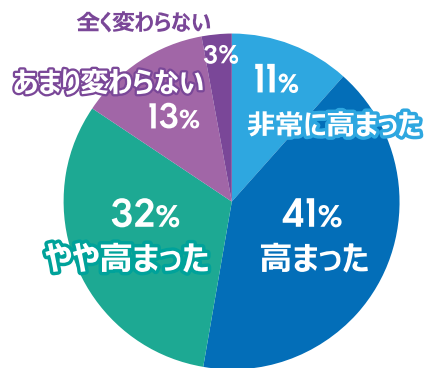
トレーニング実施前後の評価

自信のある層（Group A および B）には研修での自信向上の効果は限定的であったものの、再確認を行うことで何らかの気づきを得て自信を高めた受講者が多数派であった。一方で、自身のない層（Group C）には自信獲得の機会となったが、「全く変わらない」と答えた受講者が最も多いのも Group C であった。

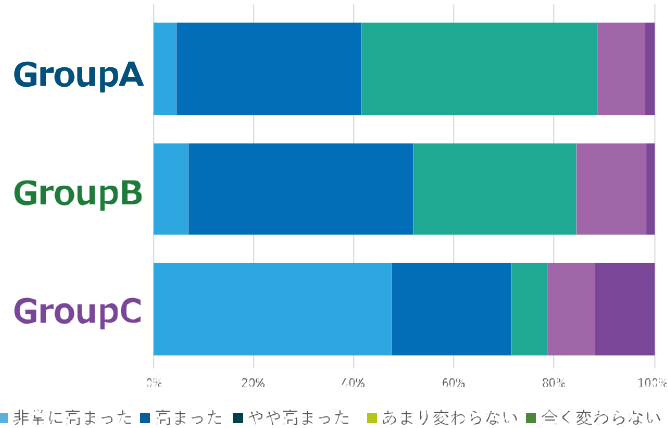
ただし、「全く変わらない」と答えた受講者は全体の 3% 未満であり、大多数の MR にとって有益な学習機会となると考えられる。

受講前後でオンライン面談に対する

自信が高まったか



熟練度別自信の変化



■ シミック・アッシュフィールド株式会社について

所在地 東京都港区芝浦 1-1-1

代表取締役 松原 久雄 / マルティン・ミゲル

社長執行役員 木崎 弘

シミック・アッシュフィールド株式会社は、国内 CRO のリーディングカンパニーであるシミックグループと欧州最大の CSO 企業である Ashfield 社の合併会社として 2014 年に設立しました。ヘルスケア企業と医療従事者・患者さん間の、医療や医薬に関する情報コミュニケーション支援のマルチチャネルソリューションを提供しています。

詳しくは、<https://www.cmic-ashfield.com/>をご覧ください。

お問合せ先

シミック・アッシュフィールド株式会社

〒105-0023 東京都港区芝浦 1-1-1 浜松町ビルディング

担当：小田

info-cmicashfield@cmic.co.jp