

MRに対する医師の満足度測定調査 概要報告について

弊社は、日本において最も古くから「顧客満足度（CS）調査」の専門機関として実績を積み、今までに多くの業界の満足度構造を解明してきました。本調査はこのノウハウを活かし先生方のMRに対する満足度を測定することによってどのような点を強化・改善すれば先生方によりよいサービスができるようになるのかを各医薬品メーカーと情報を共有いたしました。本調査は1996年度に続いて第2回目にあたり、前回同様多くの先生方のご協力をいただくことができました。

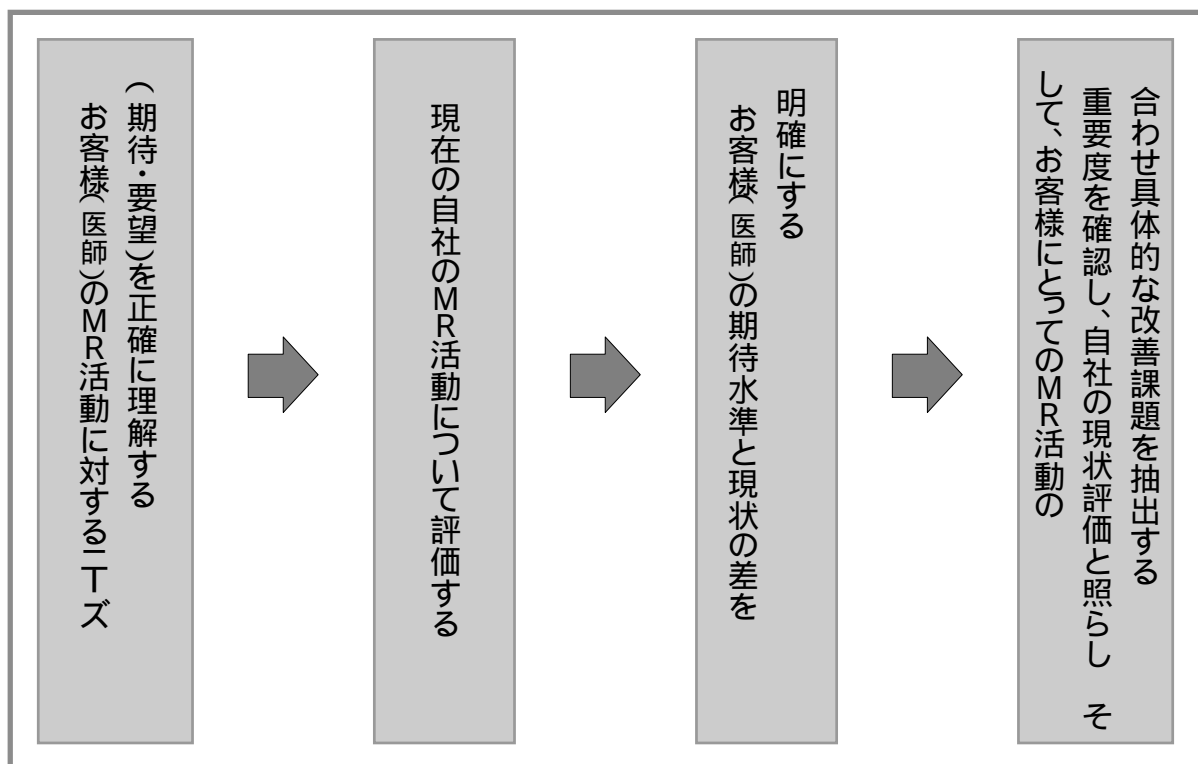
この“MRに対するお客様（医師）満足度測定調査”の「概要報告」は他の医師の活動状況やMRに対する考えなどもまとめておりますので、何らかの参考になれば幸いです。

ただし、ここで掲載する情報は全体集計の1部であり、詳細情報は、メーカー別の評価や課題がすべて集計できるような設計となっています。本調査の性格上詳細版はその当時の参加各社の許可なくして公表できない事をご理解ください。

1. 顧客満足度測定調査の意義

MR（医薬情報担当者）をとりまく環境はここ数年で大きく変化を遂げている。独占禁止法の運用強化で価格交渉が禁止されたのを機に、業界の医薬品流通改善への取り組みが本格派。サービス供与も自粛するようになり、医薬品情報の提供・収集・伝達という本来のMRの業務が明確となってきた。各社においては資格制度に対応したMRの資質向上など、MRマネジメントそのものを見直し、より競争優位な活動を展開するための対策が急務となっている。

MRはお客様（医師）のニーズ（期待・要望）に応じた様々な活動を通じ、他社を超えるお客様満足を得、その結果として自社医薬品の販売増を実現することが本質的な役割、機能と考えられる。よって、お客様満足の獲得、向上のためには以下のプロセスが必要となる。



そのためには、“お客様（医師）の満足度を測定出来なければ、何も改善できない”という考え方に
もとづく、お客様満足度測定調査（CS調査）の実施が不可欠となる。

2 . 調査の概要

【調査対象】

- ・ 全国の医師から以下に該当する医師を除外した全ての医師を対象とした。

診療科目が「眼科」「耳鼻咽喉科」「歯科・口腔外科」「検査衛生に関する診療科目（検査科、解剖、生理、法医等）」「遺伝科」「職業病科」「東洋 / 航空 / 宇宙 / 高圧医学科」に属する医師
年齢が70歳以上の医師

- ・ 調査対象とした内科・外科の内訳を以下に記す。

内科：一般内科、腫瘍科、循環器科、循環器内科、心臓内科、成人病、消化器科、消化器内科、胃腸科、内視鏡科、呼吸器科、結核内科、肺内科、呼吸器内科、伝染病、血液内科、感染症科、輸血科、化学療法科、内分泌内科、糖尿病科、膠原病科、甲状腺科、免疫内科、肝臓内科、アレルギー科、腎臓内科、透析科、老人科 / 老人内科、神経内科、心療内科、物療内科、代謝内科、脳内科、気管科、食道科

外科：一般外科、甲状腺外科、心臓外科、循環器外科、血管外科、腹部外科、消化器外科、気管・食道外科、肛門科、呼吸器外科、胸部外科、肺外科

【配布回収方法】

- ・ 郵送配布・郵送回収

【調査期間】

- ・ 1997年11月下旬～1998年1月上旬

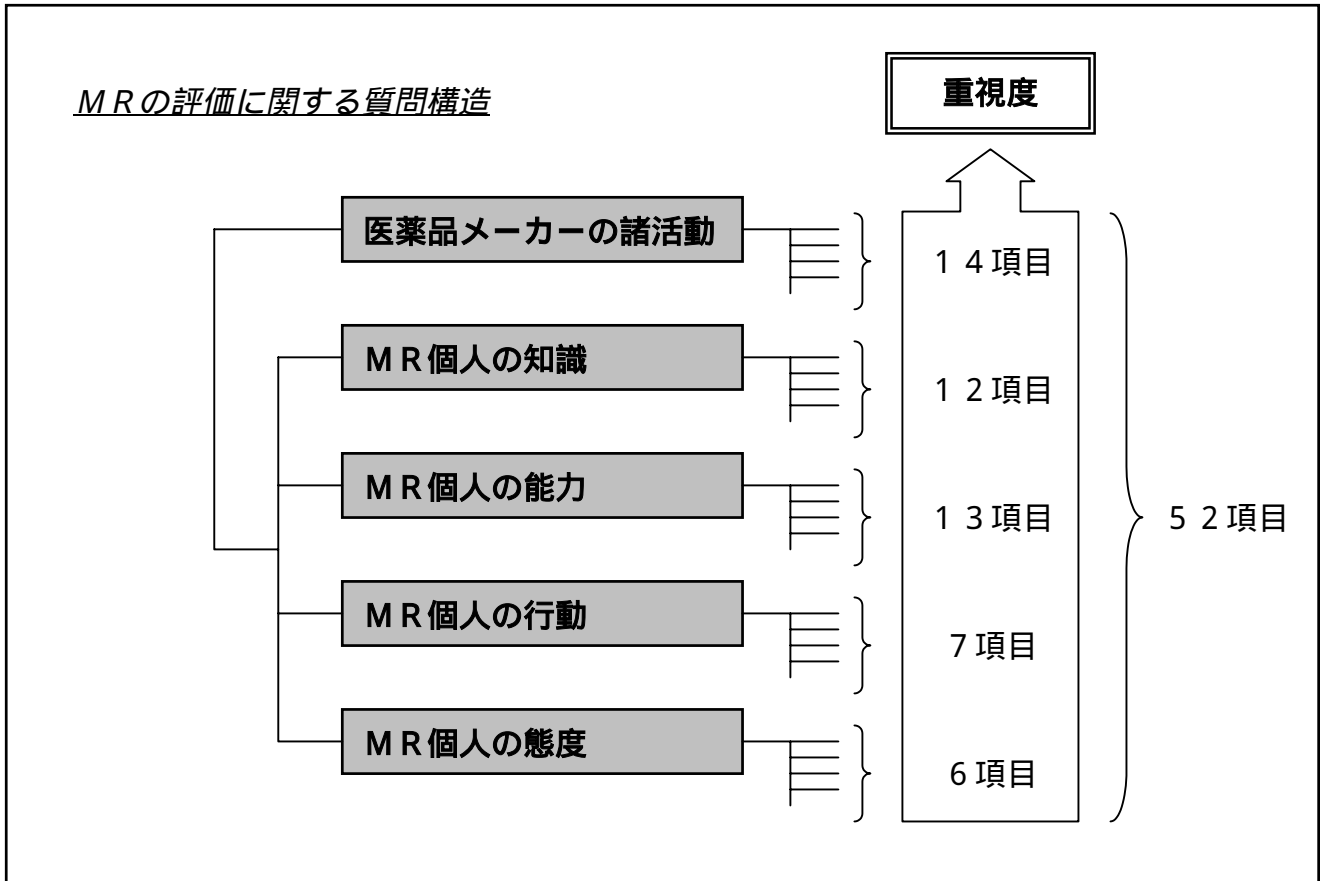
【配布計画】

- ・ 調査票の配布分布は、地域（7エリア）、病院・診療所規模（5カテゴリ）、診療科目（外科、内科、その他）の3つの属性分布を考慮した上で、実際の分布（全国病院・診療所医師分布）と合致するよう計画的に設計し、対象者を選定した。

【回収状況】

内科系	外科系	その他	合計
1008	365	1149	2522

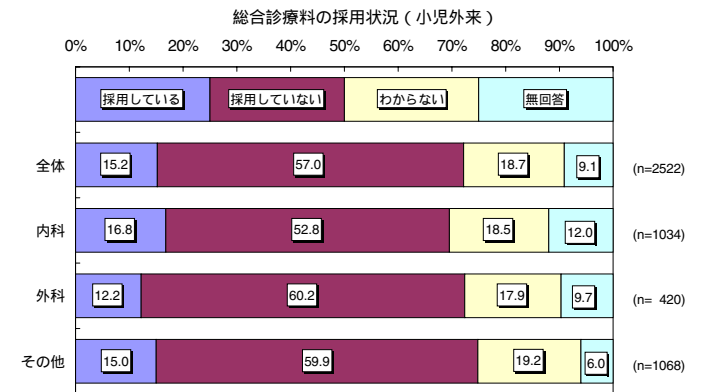
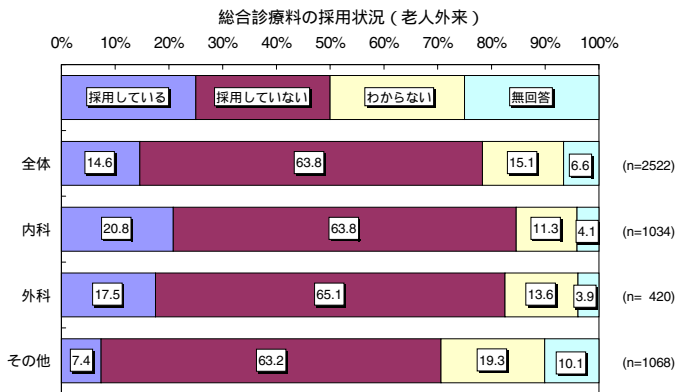
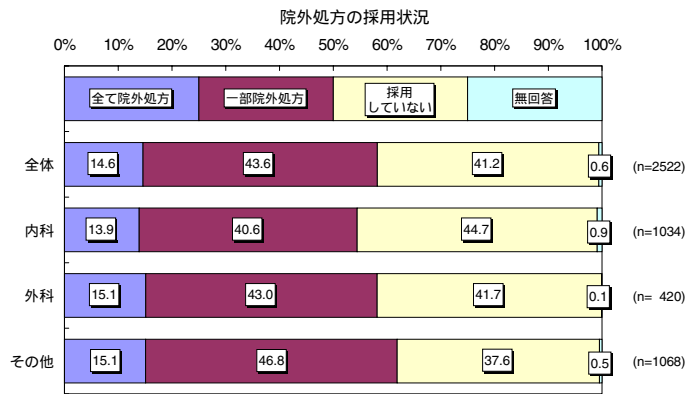
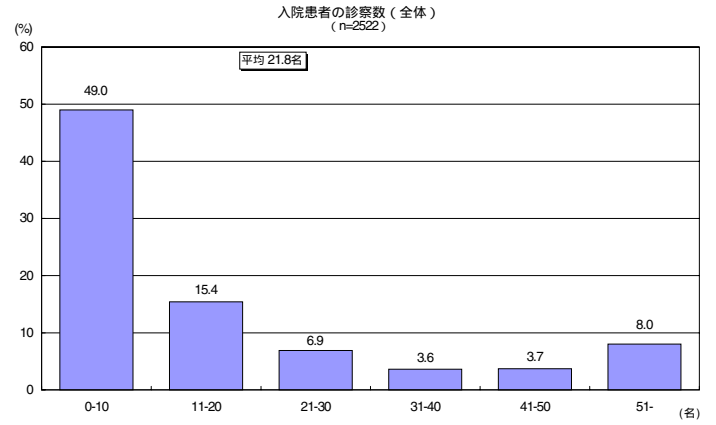
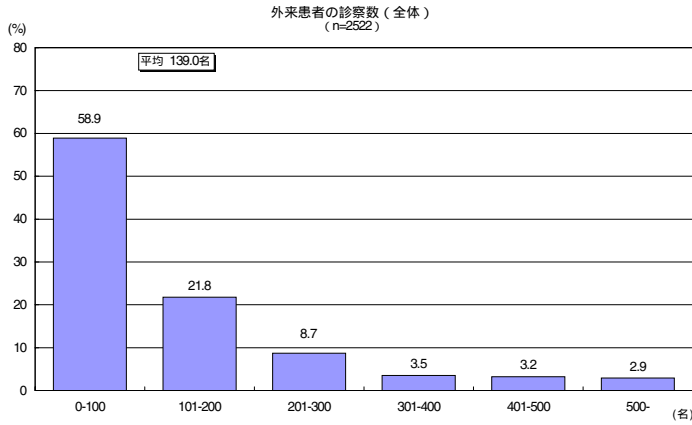
3. 質問構造



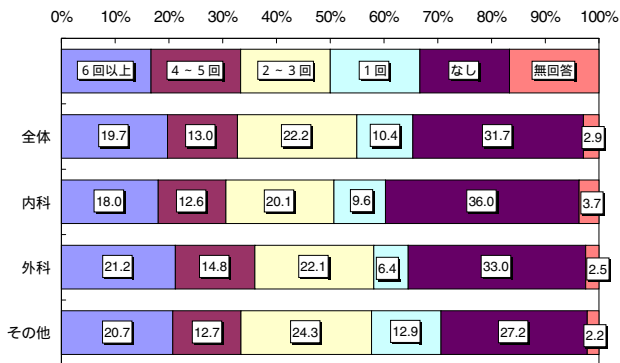
回答者の属性に関する質問

- ・ 院外処方採用の有無
- ・ 総合診療料（包括化）採用の有無～老人外来と小児外来～
- ・ 診察患者数
- ・ 研究活動の状況

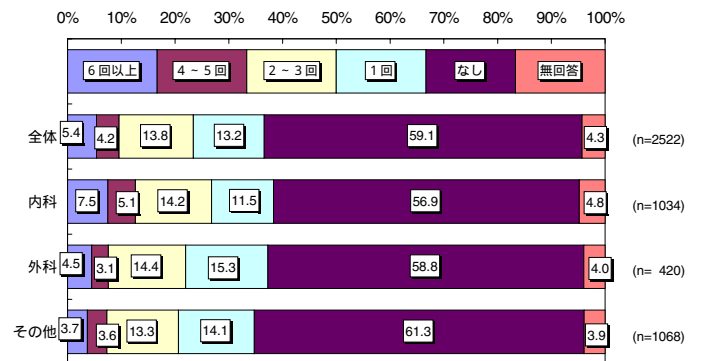
4. 回答者の属性



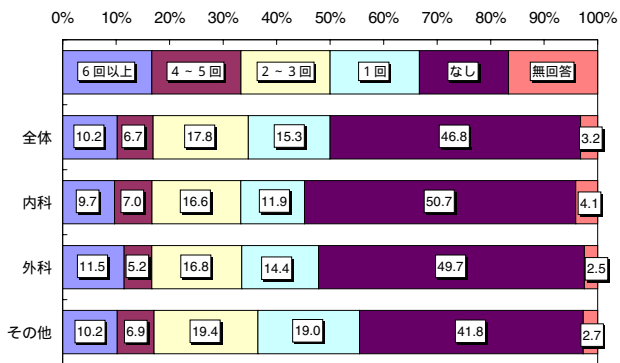
学会・研究会で発表



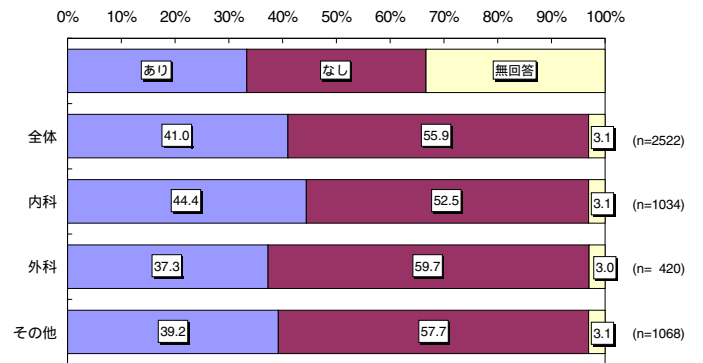
メーカー主催のセミナーやシンポジウムで講演



学術文献や学会誌に論文を発表



メーカーからの開発治験の受託経験



5 . M R に対する重視点と評価の現状

M R と医師間の 5 2 個の接点について、医師が重視するポイント（重視度）と医師から見た M R の評価を以下に示す。重視度が高く評価が低い項目が M R の満足度向上のポイントとなる。すなわち今回のケースでは、網掛けした部分が向上ポイントと考えられる。中でも、「国際的高信頼データの収集・提供」「副作用発生時の的確な対応ができる」「初期使用期間の的確な対応ができる」の三点が重要である。

(%)

医薬品メーカーの諸活動	重視度	評価
画期的な新薬の開発		
委託研究の依頼	-	×
開発過程医薬品の情報提供		
市販後のデータ収集と提供		
国際的高信頼データの収集・提供		×
質の高い資料等の提供		
製品領域の文献等の提供	-	
患者意識の情報収集と提供	-	×
メーカー主催セミナー等の実施	-	
先生の研究活動の支援	-	×
学会等の運営支援	-	×
様々な行事への支援	-	
患者の教育活動の支援	-	×
他病院等との交流支援	-	×

M R 個人の能力	重視度	評価
手短な説明ができる		
わかりやすい説明ができる		
先生の要望等にあった説明ができる		
質問等に対する迅速な対応ができる		
質問等に対する的確な対応ができる		
副作用発生時の的確な対応ができる		
初期使用期間の的確な対応ができる		
処方に関する具体的な提案がある	-	×
説明会等の企画・運営ができる	-	
院内外の先生との交流支援ができる	-	×
患者の院外紹介先の橋渡しができる	-	×
共同研究の橋渡しができる	-	×
他医院の状況等の情報提供ができる	-	×

M R 個人の知識	重視度	評価
自社製品の知識がある		
他社製品の知識がある		
疾病や治療の知識がある	-	
薬理学等の知識がある		
市販後調査の知識がある	-	
業界の動向の知識がある	-	
保険制度等の知識がある	-	×
医療経済等の知識がある	-	×
患者の意識等の知識がある	-	×
先生が使う文献等の知識がある	-	×
先生ご自身に関する知識がある	-	×
インターネット等の知識がある	-	×

M R 個人の行動	重視度	評価
適度な訪問回数である		
定期的な訪問をする	-	
タイミングのよい訪問をする		
開発担当者等の同行訪問をする	-	×
卸の担当者との同行訪問をする	-	×
適度な面談時間である		
院内ルール等の遵守している		

M R 個人の態度	重視度	評価
熱意を感じる一生懸命さがある		
依頼事項等に親身になってくれる		
スタッフに対する気くばりがある		
先生の状況をわきまえた対応である		
リラックスさせてくれる対応である	-	
使命を認識し自信を持った対応である		

【重視度について】 : 「重視する」レベル、 : 「やや重視する」レベル、 - : 左記以下

【評価について】 : 高い評価、 : 平均的な評価、 × : 低い評価