

Veeva、Vault CRM Suiteの新機能「Service Center」で 製薬企業の営業とサービス組織を統合

営業・マーケティング・メディカル間の円滑な連携をワンプラットフォームで
インサイドセールス・コンタクトセンター・ハイブリッド型MR向け 真の顧客中心主義の実現へ

Veeva Systems【NYSE:VEEV】（本社：米国カリフォルニア州プレザントン、日本法人本社：東京都渋谷区、日本法人代表取締役：Jonathan Wade Faddis、以下 Veeva）は、ライフサイエンス業界向け次世代CRM「Veeva Vault CRM」内の新機能「Service Center（読み：サービスセンター）」の提供を開始しました。製薬会社のインサイドセールスやコンタクトセンター、リアルとリモートのハイブリッド型MR向けに、医師ら医療従事者とのインバウンドおよびアウトバウンドのチャンネルを超えたエンゲージメントをサポートします。（本リリースは、Veeva Japan米国本社であるVeeva Systemsが発表した報道資料の抄訳です。原文は[こちら](#)からお読みいただけます。）

Vault CRM Service Centerは、ケース管理やオンライン通話のほか、医師らの同意取得やサンプル提供といった製薬業界固有の機能を備えています。また、Microsoft 365との統合機能を備えており、Microsoft TeamsやOneNoteでのケースコラボレーションを通じて生産性を向上させるとともに、全てのデータをVault CRMに取り込むことができます。

Service Centerは、ライフサイエンス業界向けに開発されたVault CRM Suiteの一部であり、顧客管理システムのVault CRM、マーケティングキャンペーン管理システムのCampaign Managerとともに、Vault Platform上に構築されています。顧客と接するチームが1つのVaultプラットフォーム上で、同じ顧客データ、コンテンツ、主要なプロセスを元に作業ができるため、合理化された顧客中心のエクスペリエンスが提供可能



となり、チーム間の分断がなくなります。例えば、営業とマーケティングがキャンペーンを共同で実施し、アウトリーチを連携させることができます。

Vault CRM Suiteは、ライフサイエンス業界に特化したアプリケーションや機能のパッケージです。医薬品、利害関係者、チャネル、市場投入モデルが複雑化する中、顧客対応チームがより良いサービスを提供できるよう以下のアプリケーションを通じて支援します。

- Vault CRM: ライフサイエンス業界向け次世代CRMで、Veeva CRMのオンライン・オフライン機能を拡張し、合理化されたアカウントプロファイリングやダイナミックにパーソナライズされたコンテンツなどの生産性向上ツールを提供します。

- EngageおよびApproved Email: Engageによるチャットやビデオコミュニケーション、Approved Emailを含む、コンプライアンスに準拠したオムニチャネルエンゲージメントが可能となります。

- Events Management: すべてのイベントタイプ、関連コンテンツ、出席者、講演者、経費といったイベントライフサイクル管理をエンドツーエンドで行うことができます。

- Align: 統合された顧客データや計画、現場からのフィードバックと連携させることで、迅速なフィールド計画、視覚的なテリトリー設計、およびテリトリー管理を可能にします。

- Service Center: インサイドセールス、コンタクトセンター、リアルとリモートのハイブリッド型MRのインバウンド、アウトバウンド・エンゲージメントが可能となります。

- Campaign Manager (2024年12月リリース予定): マーケティング担当者が、フィールド担当者と連動したオムニチャネルキャンペーンを、迅速な配信と再利用を促進するコンテンツとともに推進することができます。



- Vault Direct Data API: AIのインサイト生成やプロセスを支えるVault Direct Data APIは、従来のAPIよりも100倍速くデータを提供します。また、AIパートナープログラムにより、顧客やパートナーはVaultのアプリケーションとシームレスに統合される専門的なAIアプリケーションを容易に構築できるようになります。

- Core Capabilities: Vault CRM Suite のすべてのアプリケーションにまたがるコア機能として、地域やグローバルの複雑な商品化のための最適化、チームやチャネルを超えたシームレスなコンテンツフローのための Vault のコアコンテンツ機能、Veevaが開発し、無償提供しているライフサイエンス業界向けデータ標準 [コモンデータアーキテクチャ](#) があります。

Vault CRMの利用企業は、2024年4月の一般提供開始からすでに15社以上に上ります。今年度第4四半期から、中小規模の製薬企業向けのVault CRM移行が開始される予定です。また、複数の主要製薬企業が、2025年初頭に移行を開始予定です。グローバル上位20社に含まれる企業の最初のVault CRM移行は、2025年末までに完了する見込みです。

Veevaのコマーシャル戦略担当エグゼクティブ・バイスプレジデントであるMatt Farrell (マット・ファレル) は、次のように述べています。「一つの基盤に統合されたVault CRM Suiteは、営業、マーケティング、メディカル、サービス部門をつなげ、真の顧客中心主義の実現という当社のビジョンを初めて形にしたものです。アプリケーションの開発、顧客導入、移行のペースは、業界のために優れた製品とお客様の成功を一貫して提供するという当社の長年のコミットメントの反映となります」

【追加情報】

Veeva Vault CRM Service Centerの詳細については、veeva.com/ServiceCenter をご覧ください。

LinkedInでVeevaの情報を受け取る場合はこちら:

jp.linkedin.com/company/veeva-japan



【Veeva Systemsについて】

Veeva Systems社はライフサイエンス業界に特化したクラウドソフトを提供するグローバルリーディングカンパニーです。世界最大規模の製薬企業から、バイオ創薬の新興企業まで約1400社の顧客に対し、製薬の開発からコマーシャル領域まで一気通貫で様々なサービスを提供しています。また、上場企業で初めての[パブリック・ベネフィット・コーポレーション企業](#)として、お客様や従業員、提携企業、株主、サービス提供業界を含む、すべてのステークホルダーの利益バランスを保つ責務を負っています。詳しくは、www.veeva.com/jp/をご覧ください。

【Veeva Forward-looking Statements】

This release contains forward-looking statements regarding Veeva's products and services and the expected results or benefits from use of our products and services. These statements are based on our current expectations. Actual results could differ materially from those provided in this release and we have no obligation to update such statements. There are numerous risks that have the potential to negatively impact our results, including the risks and uncertainties disclosed in our filing on Form 10-Q for the period ended July 31, 2024, which you can find [here](#) (a summary of risks which may impact our business can be found on pages 36 and 37), and in our subsequent SEC filings, which you can access at sec.gov.

###

【本件に関するお問い合わせ先】

Veeva Japan 株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー5階

TEL : 03-6721-9800 FAX : 03-3449-7800 E-mail : jp.pr@veeva.com