



株式会社 三和化学研究所
情報システム部長

高瀬 良幸 氏
Yoshiyuki Takase

情報システム部 システム管理グループ長

曾我 浩明 氏
Hiroaki Soga

情報システム部 システム開発グループ長

桑山 明直 氏
Akinao Kuwayama

(取材日：2011年1月)

基幹システム再構築で 目指すはスピードある “攻め”の組織作り。 情報を提供、収集するのが 仕事のMRに、 求めるデータが すべて迅速に手に入る環境を提供。

株式会社三和化学研究所は、愛知県名古屋を拠点として全国展開する医薬品製造メーカーである。糖尿病治療に特化したスペシャリティファーマを標榜し、医薬品、診断薬、ニュートリション(栄養管理)という3分野からなるトータルなアプローチで、市場において独自の立ち位置を確保している。「医薬品メーカーは情報なくしてビジネスが成り立たない」と明言する同社に、全社向けIT支援の取り組みを聞いた。

ASHISUTO CUSTOMER

株式会社三和化学研究所

糖尿病治療のベスト
パートナー企業を目指して

三和化学研究所の企業概要について教えてください。

当社は、1953(昭和28)年に設立した医薬品メーカーです。医薬品卸のスズケンの中核としたスズケングループの一員で、同グループには医療分野を川上から川下まで幅広くカバーしようという構想がもとめとあり、医薬品に関しては卸売事業だけではなく製薬事業も手がけようということ、三和化学研究所が誕生しました。三和の社名は、スズケンの創業者鈴木謙三の「三」と、座右の銘である「人の(和)」に由来しており、謙虚な姿勢を表したものです。

当初、どのような医薬品の製造を目指されたのでしょうか。

最初から大衆薬ではなく医家向けにターゲットを絞りました。1957（昭和32）年に製剤工場として、肝臓抽出製剤「アデラピン」の生産や販売を開始しています。その当時はスズケンに当社製品の拡販部門を作ってもらったりしていましたが、その後には直販という新しい販売方式を取るようになりました。そうすると、やはり首都圏市場を押さえないければ、ということ、最初の出張所は1958（昭和33）年、東京に開設しています。

その後、1965（昭和40）年、循環器系の医薬品である循環障害改善剤「カルナクリン錠」の製造も開始しました。その一方で1967（昭和42）年に「健康」と「美容」

ヒットとなったのです。これによって糖尿病と闘う方々が大勢いらつしやることをあらためて認識しました。2007年の国民健康／栄養調査によると、予備軍を含めると、糖尿病患者数は2210万人と推定されています。また、糖尿病患者の平均寿命は、そうでない方と比べると約10歳の差があり、それはこの30年間変わっていません。それなら当社は、この重大な疾患である糖尿病の領域に徹底的に注力していく、ということになりました。

ホームページや会社案内で、「糖尿病治療のベストパートナー企業を目指して」「糖尿病の予防や治療から、暮らしの健康すべてに向き合うスペシャリティファーマです」というメッセージを拝見しました。

「自然の恵み」をキャッチフレーズに、カフェインやタンニンの量が少ない「三研茶」の生産と販売を始めました。医家向医薬品だけでは一般の方々になかなか認知していただけないからということもあつたかもしれませんが、これは今でも「さんけん茶」という名称で、スズケンのオンライン・ショップなどでお買い求めいただくことができました。この他にも、脂質代謝／末梢循環改善剤や味覚検査用試薬など医家向け医薬品を中心に、設立から30年間ほどは、特に分野を拘らず様々な医薬品製造を手がけてきました。

それが、1980年代の後半あたりで大きな転機を迎えます。1985（昭和60）年に、糖尿病患者向けに家庭で簡単に使える小型血糖測定器「グルテスト」という商品の販売を開始したのですが、これが大きな

そうです。糖尿病という疾患に対して、単に治療という側面から向き合うだけでなく、予防、病中・病後の栄養管理も考え幅広くカバーしようと、医薬品事業、診断薬事業、ニュートリション（栄養管理）事業という3事業部門を立ち上げました。そして、「医薬品」では糖尿病治療薬「セイブル錠」を、「診断薬」では「グルテスト」を、「ニュートリション」としては、特定保健用食品「パインファイバー」を提供しています。

この内、糖尿病治療薬の「セイブル錠」は、糖尿病患者さんが食事を摂った時に、食物の中の糖分が体の中に吸収されるスピードを遅くする働きがあります。そのため血糖値の急峻な上昇を防ぐことができま

す。特定保健用食品「パインファイバー」は、水溶性食物繊維であり、糖の吸収を穏やかに



図1. 三和化学研究所の主な医薬品



図 2. 糖尿病の知識を楽しく学べる「糖尿病ニコニコ学校」

にするので血糖値の気になる方に適しています。

その他、情報提供にも力を入れており、糖尿病の医療情報を一冊にまとめた「糖尿病連携手帳」「糖尿病眼手帳」の発行、インターネットでの「糖尿病ニコニコ学校」の運営など、多岐にわたった活動を展開しています。

このように糖尿病領域に焦点を当てるのは、他の医薬品メーカーと明確に差別化する意味合いもありますし、競争の激しい医薬品業界の中で生き残っていくための選択と集中の結果でもあります。ただ、糖尿病領域以外の医薬品を製造しないということではなく、とりわけ糖尿病のことなら三和化学にお任せを、ということだとお考えいただければと思います。

製剤技術の面でも、OSDrC®(オスドラック、One-Step Dry-Coating Technology)と「う」世界でも革新的なテクノロジーを開発されたと伺っています。

「くすり」には錠剤や顆粒といった様々なタイプがありますが、その1つに「有核錠」というものがあります。この有核錠の製造には、従来、核となる部分と、外装となる部分を圧力で押し固める2つの工程が必要でした。三和化学研究所では、これを1つの工程でできる錠剤成形技術「OSDrC®(オスドラック)」の開発に、世界で初めて成功しました。このOSDrC®の登場により、カプセル剤を錠剤にして服用しやすくなり、苦くて服用に苦痛を伴っていた「くすり」などを、手軽に飲める錠剤に変えることも可能となり

「人にやさしい“くすり”の製造を目指しています」高瀬氏



ました。この「人にやさしいくすり」の製造には、海外の製薬メーカーからも問い合わせが多く、当社でも受託生産を視野に入れたグローバルな展開を考えているところです。

ちなみに、このOSDRC®は1人の研究者が「もつと効率的な製造方法はないだろうか」と考えたことがきっかけとなり誕生した技術です。このように、三和化学研究所には、個人が抱く「夢」を実現できる社風と環境があります。

先鋭的な企業風土をお持ちのようですね。

先鋭的かどうかは分かりませんが、気持ちが若く、風通しの良い会社であるとは思いますが、アイデアがあつて手を挙げる社員がいれば、「やってみなさい」という雰囲気

情報を活用することが重要になってくるだろう。では、当社にとって情報を活用するとはどういうことなのか。その結果、出てきた答えが、「医薬品メーカーは情報なくしてビジネスは成り立たない、情報を提供し、また収集することはビジネスの一部である」という考え方です。情報システム部は、この考え方に基づいて活動しています。

御社で利用されるシステム環境は、すべて情報システム部でガバナンスされているのでしょうか。

情報システム部では、ハードウェアやネットワーク、バックアップといったインフラ基盤の整備、全社で使用するPCやソフトウェアの導入、ユーザ管理やセキュリティ対策などを行っています。研究開発

気はあります。前を向いて仕事ができることはありがたいことです。社長も社長室を出て社内を回り、なるべく社員と話す時間を持たれています。

情報なくして ビジネスが成り立たないのが 医薬品メーカー

御社では、医薬品メーカーというビジネス・モデルの中で、ITの果たす役割をどのようにお考えでしょうか。

数年前、我々の部署名を、「システム部」から「情報システム部」へと変更しました。これを機に、情報を冠につけることの意味は何だろうと深く考えました。システム部ではなく情報システム部というからは、

など一部の分野は専門性が高いため、インフラ構築までは情報システム部が行いますが、そこから先の上位層はユーザ部門で選定、開発、運用を行っています。また業務部門のシステムについても、データ連携のインターフェースを中心に支援を行っています。

今、システム関係で最も大きな課題は何でしょうか。

目下のところ、我々が抱えている一番大きなプロジェクトは、ERPパッケージの導入による基幹システムの再構築です。もともと我々はメインフレームで基幹システムを開発、運用していたのですが、2000年問題への対応をきっかけにオープン・システムへのダウンサイジングを開



図3. 信頼される高品質の生産体制

始しました。ビッグバン方式は難しかったので、会計管理、販売管理、生産管理、購買管理とアプリケーション単位に切り出し、そこに、管理会計や生産計画系など、メインフレーム時代にはなかったシステムも追加していきました。その基幹システム運用も10年を経過、色々問題を感じるようになってきたのと、IFRS（国際会計基準）に対応する必要があったことから、全体最適を考えて基幹システム全体を見直そうと決断したのです。

具体的に問題を感じていたのはどのようなところですか。

アプリケーション単位にシステムを切り出したため、管理する業務システムが8つある状態で、サーバOSのバージョンを1

反映されず、プログラムも複雑なものになりがちでした。情報を収集したり提供するのがビジネスの一部というのなら、そのスピードも重要で、ぜひとも機能改善したい部分でした。

加えて言うなら、8つのシステムはパッケージ・ベンダーがそれぞれ異なっており、情報システム部の要員だけでスキルを蓄えようとするのは難しい状態でした。

そうした問題をERPパッケージ導入で解消されるのですね。

パッケージを1つに統一することでシステム間のデータ連携や社内外へのデータ展開を円滑化し、これを契機に全社的な業務の進め方、情報システム部内の業務の進め方を変革したいと思っています。

つ上げるのにも、8回計画を立てなければなりませんでした。

同時に情報システム部員は8システムの保守とシステム相互のインターフェース管理が主たる仕事になってしまい、なかなか新規開発まで手が回りません。これでは情報システム部として本来の役割を果たせているとは言えません。その保守にしても、それぞれのシステムに担当者が専任でついていたため、Aシステムは担当者Aにしか保守できないという状況になっていました。つまり、属人化していたのです。そのため、要員の異動がままならず、退職によりノウハウが失われるといった事態も生じていました。

さらに、これまでシステム間のデータ連携はほとんどバッチ処理で行われていたため、お互いのシステムにリアルタイムには

現在は、事業環境の変化が激しいため、システム構築後に機能変更や追加が必要になることも多くなってきました。それに即応するには、情報システム部内で設計／開発プロセスを担えるのがベストです。外部の協力会社に応援を仰ぐとなると、何かと手続きが必要で余計な時間がかかってしまうからです。パッケージの統一で部員のスキルセットも整えやすくなるため、戦略／企画系は社内、運用はコストを意識しながらアウトソーシングで、というのが今考えている新しい業務推進体制です。完全な本番稼働までにはまだ少し時間がかかりますが、これが一段落すれば、いろいろ新しい展開も可能になると思います。

「情報の提供と収集は、ビジネスの一部です」高瀬氏



情報を提供／収集する 440名のMRに向けた IT支援

「情報を提供し、収集するのがビジネスの環である」という考え方は、営業最前線である「医薬情報担当者」、いわゆるMR (Medical Representatives)の方々へのIT支援でも生かされているのでしょうか。

MRは、医薬品の適正使用情報を提供し、その結果を収集することを使命としています。現在、440名ほど在籍していますが、MR自身が医薬品の注文を取るわけではありません。医師や薬剤師の方々に情報をお伝えして、そのお伝えした情報を評価していただいた結果、医師や薬剤師の方々が卸業者に注文するというのが一

連の流れですから、MRが持参する情報の質は非常に重要です。加えて当社では、診断薬やニュートリションを専門に担当する営業担当者が100名以上在籍しており、医師や薬剤師のみならず、検査技師や栄養士、看護師などチーム医療へのアプローチを、各営業担当者を通して行うことができ、各営業担当者を特長としています。

この目的で最初に展開したのが、国産PDAの支給でした。ここに製品情報を搭載して、医師や薬剤師からの質問に的確に対応できるようにしたのですが、当時はまだ載せられる情報量に制約がありました。情報のモバイル化が本格化したのは、ノートPCが普及してからです。アシストの支援により営業支援システムを構築し、医療機関や当社からのコンタクト履歴がいつでも閲覧できるようにするとともに、ノート

PCから当社のイントラネットにアクセスして、製品情報や研究活動などを自由に検索できるようにしました。

この製品情報というのが非常に多彩で、製品を主管している部門がそれぞれのやり方で情報を発信している状態でした。掲載の形態も、WordやExcelの他、PDFなど様々なファイルがあるかと思えば、リンクだけ張ってあるようなものもありました。そのため、MRが求める情報に辿りつくまでに時間がかかり、情報を提供するのが仕事なのに、それがままならないという状態に陥っていました。

そこで3年前、大幅に交通整理をしようということになったのですが、なにせ情報の種類が多く、数えてみると1000種類ぐらいあります。そうした情報をわかりやすく分類し、MRが最短距離で辿りつ

けるようにするには、何かシステムの助けがあった方がいいだろうということになって、コンテンツ管理システムである「NOREN」を選ぶ。アシストには「CMS-Engine. イントラ設計」というコンサルティング・サービスもお願いしました。

「アシストのコンサルタントの言葉から、イントラの方向性のヒントを得ました」 曾我氏



アシストのコンサルティング・サービスはいかがでしたか。

サイト構築に精通したコンサルタントから、「社内の人の意識と社外の人との意識の間で、なるべく目線が揃うように設計するのがいい」、と考え方のヒントをもらったのは大きかったですね。イントラネットは社員以外の目に触れることはありませんが、情報の出し手と受け手が同じ気持ちになるということなのだろうな、と思いました。また、「最終的には御社がイントラネットをどうしたいかという理念がすべてです」というコンサルタントの発言で、「MRをうまくナビゲートできるイントラネット」という方向性が出てきたように思います。コンサルティング・サービスのプロセスとしては、次のようなプログラムを経て、

した命題が両方実現できたことも良かったと思っています。

会社案内を拝見すると、「TIS」という名称のデータ・バンクもお持ちですね。これは営業支援システムとは別のものなのでしょうか。

こちらは、MRや営業担当者の持つ情報を営業支援システムを通じてストックしています。彼らは医療の現場にいる方々の声を直接聞いている人間です。彼らの収集した生の情報は非常に貴重で、彼ら自身の営業体験も含めて、個人の中に埋もれさせないようしなければなりません。そのためにも構築したのが、Timely Information Service (TIS)で、医師や薬剤師の方から受けた質問や、当社製品に関するコメン

無事本稼働に至りました。

- 現状把握と問題提起
- ←
- コンテンツの棚卸
- ←
- イントラ・コミュニケーション戦略策定
- ←
- マネジメント・ガイドライン策定
- ←
- CMSの採用および運用

これによって、MRが情報をスピーディに取得できるようになったとともに、情報を活用する上での生産効率が向上しました。全社で情報発信のあり方を統一しながら、自由度も尊重するという、一見、相反ト、また、「こうお伝えしたらより理解が深まった」といった成功例や、うまく伝えられなかった経験などの報告もここに入力してもらいます。

3年前でデータ件数は70万件に達していたので、今は100万件を超えているかもしれません。これを作ったおかげで、今、起こっていることに対して迅速に対応できるようになったと思います。例えば、何か臨床の現場で動きがあった時に、当社はこう応えるといった対応案を、全国レベルで迅速に共有することができます。

ただ、医療情報、診療情報は正確でなければならぬので、正確性を期すために必ず確認者が目を通してOKなら公開、というように承認プロセスを組み込んでいます。それでも、たいいてい翌日には情報公開ができるようになっていきます。



「アシストは、うちと似ていると思いました」 桑山氏

「情報ステーション」というサテライト・オフィスも展開されているとか。

情報ステーションは、営業半径が広く、いったんオフィスを出ると一日中戻れないMRや営業担当者のために設けた活動拠点です。支店と合わせて全国に60箇所ほどあります。もともとは、ノートPCのネットワーク・アクセス環境が貧弱だったため、LAN環境を提供することが大きな目的でした。他にプリンターやコピー機を設置しており、営業用の資料作成が行えます。

ただ昨今は、モバイル環境でもネットワーク・アクセスが向上しているので、わざわざ情報ステーションに立ち寄りなくても仕事はできるようになりました。しかしMRや営業担当者同士が顔を合わせて情報交換できる点では重宝しています。

対応していただいていたのがたかかったですね。おかげで、システム構築は納期に無事に合わせることができました。

それ以来、「DataSpider」「秘文」「NOREN」など、様々な製品をご導入いただいています。なぜ、アシストを選んでいただけるのでしょうか。

アシストとの関わりで印象深いエピソードが1つあります。新しい営業担当者が、「アシストはこんな会社になりたいんです」といわれるので聞いてみると、「それがアシストで扱っている製品かどうかに関わりなく、お客様が必要とされているシステムをお客様の側に立ってお勧めできる会社」というんですね。それが非常に記憶に残っています。というのも、我々の会社もそれを

似た企業風土を持つ アシストには親近感がある

アシストとは長くお付き合いいただいています。

最初の出会いは、1997年か8年ごろだったと思います。当時、意思決定支援システムの「FOCUS for UNIX」のシステムを構築する案件があって、その時、この製品のことは何も知らなかったのですが、作るシステムの納期が迫っていて、一般的な技術研修を受けたあと、実際の作り込みに必要な技術教育を、マン・ツー・マン、それもこもりきりの環境で受講した記憶があります。普通の教育の枠をはるかに超えたサービスだったと思うのですが、真摯に

目指していたからです。製品に限られた情報だけを提供していたのでは、患者さんの治療に携わる医師や薬剤師の方々のニーズを満たすのが難しい状態でした。それではどうすればいいかと考え、自社の製品かどうかに関わりなく、先生方の診断や治療に必要な情報を届けることを考えていこう、と結論づけました。ですから、アシストの営業担当者の話を聞いて、「ああ、うちと同じだ」と思っ親近感を覚えました。

アシストの営業活動はいかがですか。

情報提供はタイムリーですね。レスポンスも速いと思います。中には、「こういうのいい？」と水を向けても、なかなか反応してくれない会社もあるんですが、アシストはこちらの意を汲んで迅速に提案してくれます。そこが仕事をされていて、テンポが良いなと思うところですね。

また、あまり営業色が強くなく、「こういうことを考えているんだけど」「これを実現するにはどうしたらいいか」と聞いかけると、相談に乗ってもらえるというか、アシストで扱っている製品のことはいったん置いて、一緒になって考えてくれます。そこも他社とはひと味違うところでしょうね。どこかの会社の情報システム部門担当者に話をしていような安心感があります。

かけを作ってくれると進めやすくなると思いますよ。

もう1つは、若い技術者が気軽に話ができるよう、同年代の担当者にも同行いただと良いかもしれません。当社の情報システム部員の若手は、相手が役職者だったりすると、どうも遠慮してしまうようです。最前線で仕事をしているのは若手部員なので、そこから話を引き出しでもらうと、いろいろ解決すべき点が見えてくるのではないのでしょうか。若手同士で話をさせるのは、おもしろいと思います。そんな若手部員らが、三和化学研究所の次の時代を背負っていってくれることになると思います。期待しています。

それでは逆に、こうしてくれたらもっと良いのに、というご要望はありますか。

導入した製品のその後の様子を聞いてくれると、もっと良いと思います。システムというのは使われてこそ価値があるものですが、欲が深いのか、もっと有効活用できないだろうかと考えたり、中にはうまく軌道に乗らない時もあります。そういう時、「その後、あの製品はいかがですか？」と導入した製品にフォーカスして定期訪問してくれると、「実は…」といった話もできて、対応策も練ることができると思えます。例えば、コンテンツ管理などは運用していくうちに状況が変化していくのですが、情報資産をもっと有効に活用しようとするためには、定期的にPDCAサイクルを回す必要があります。アシストがきつ

株式会社三和化学研究所

会社概要 corporate profile

本社：愛知県名古屋市東区東外堀町35番地
創業：1953（昭和28）年12月
資本金：21億108万8000円
社員数：1,374名（2010年3月現在）
URL：<http://www.sk-net.com/>

事業内容

医薬品、診断薬、医療・介護用食品、ヘルスケア製品の研究開発と製造販売
医薬品の受託製造

©K.K. Ashisuto 2011 本誌掲載記事の無断転載を禁じます。※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。



私が前任の担当者から三和化学研究所様を引継ぎ丸8年が過ぎました。その間、アシストが扱う様々なジャンルの製品を次々にご採用いただき、とても感謝しております。先鋭的な企業風土をお持ちで、進化し続けていくための情報を常に探されており、たまたまタイミング良く情報をご提供できたからだと思います。

タイミング良く情報提供するには直接お会いすることが必要ですが、1つエピソードとして今でも記憶にあるのが、曾我グループ長との会話です。ある日、曾我グループ長との商談終了時にアポは取っていないが桑山グループ長をお呼びして欲しいとお願いしました。すると「うちの営業には他の担当者の呼び出しを依頼する者はいないなあ」とおっしゃりながら桑山グループ長を呼んでくださいました。初めは叱られたのかと思いましたが、実はMRの方々はドクターと1分の商談をするために何十分も待つことがしばしばあるばかりか、ドクターに他のドクターを呼んでいただくなどということはありません。医療の世界では当然なのかもしれませんが、営業文化の違いというか、曾我様は、MRの方々とドクターの関係が、もっと気さくな関係になったらと思われたようです。そのようなお聞きした時は大変うれしく光栄に感じました。

お忙しい中、お時間を割いていただくわけですから、雑談で面会をお願いすることはできません。お客様も私との面会に何らかの期待があるからこそ会ってくださるのだと思っています。ですから、お客様に貴重だと感じていただけるような情報が準備できた時にだけ面会をお願いするのは当然のことですが、お客様にお伝えするタイミングを逃さないことも大事だと考えています。予めアポを取らずに、お客様をお呼びすることは控えるべきかもしれませんが、そのような場合にも気さくに面談に応じていただける、このような関係を今後も維持できるよう活動して参ります。

現在、三和化学研究所様でご利用いただいている製品、サービス

- コンテンツ・マネジメント・システム / NOREN
- リレーションナル DB / Oracle
- Web コンサルティング・サービス / CMS-Navi イントラ設計
- 統合ログ管理システム / Logstorage
- 統合運用管理ツール / JP1
- eラーニング / Internet Navigware
- 情報漏洩防止ソリューション / 秘文
- 各種プロダクト技術支援サポート
- データ連携ツール / DataSpider