



ビジネス課題

Sigesa Sistemas de Gestión Sanitaria 社は、スペイン医療業界に分析ツールを販売しはじめた当初、医薬品処方者には、十分な情報に基づいた意思決定を支援する医療情報ツールが必要であることに気づきました。

変革

IBM ビジネス・パートナーである Sigesa 社は、IBM® Micromedex® 医療情報データベースなど最先端の分析ソリューションを、長年にわたりスペイン医療業界のお客様に提供してきた実績があります。現在では、AI 活用の自然言語による検索機能を備えた Watson™ ツール搭載の IBM Micromedex を提供することで、医療提供者が疑問への答えを検索し、エビデンスに基づく臨床上の意思決定を行えるよう支援しています。



Arantxa Unda 氏
最高経営責任者 (CEO)
Sigesa Sistemas de
Gestión Sanitaria 社

結果

AI を活用した分析ソリューションを提供して、

医療提供者の処方ミスの回避と、患者への医療提供の向上を支援

顧客ニーズを的確に把握して、
パーソナライズ化された推奨製品を提示

スペイン国内でトップ・リセラーの
地位を維持し、

最先端の医療情報データベースを提供

Sigesa Sistemas de Gestión Sanitaria 社

AI を活用した、エビデンスに基づく 医療情報マイクロサービスで、 処方ミスを回避

1993 年にスペインのマドリッドで創立された Sigesa 社は、臨床・医療管理の意思決定を支援する高度なデータ分析ソリューションの開発および実装を行っています。Sigesa 社のツールは、世界各地の 400 以上の医療機関で高い信頼を得ており、各病院や病院グループにはじまり、地方行政機関や保健省庁、相互保険会社や健康保険会社にいたるまで、多岐にわたる機関で採用されています。Sigesa 社の最高経営責任者 (CEO) である Arantxa Unda 氏は、米フォーブス誌が選出する欧州版「30 UNDER 30」において、2017 年にサイエンス&ヘルスケアのカテゴリで受賞しています。

「弊社では、Micromedex は
情報界のロールスロイスである、
と確信しており、お客様にも
そのように伝えています」

— Arantxa Unda 氏、最高経営責任者
(CEO)、Sigesa Sistemas de
Gestión Sanitaria 社

Share this



最適な意思決定支援ツールの選定

1993年の創立以来、Sigesa社は、ヘルスケア業界向けの分析ツールを販売しています。営業を開始して5年ほど経ったころ、同社は、公立病院、私立病院、薬局、保険会社などの顧客に、誤診、処方ミス、与薬ミスを回避する上で役立つツールが必要であることに気づきました。

Sigesa社は、同社顧客の意思決定プロセスを向上できる信頼性の高い医療データソースを探していたときに、医薬品情報、毒性情報、中毒情報などに関する医療情報を包括的に集約したデータベースである、Micromedexデータベースに出会いました。

「弊社のクライアントは、信頼性が高く、完全で最新のデータを備え、アクセスもしやすい情報を求めています。Micromedexはまさにその要件に

「IBMのような確固たる企業と弊社のブランドが提携することは、弊社のビジネスにとって大きなメリットです」

— Arantxa Unda氏、最高経営責任者(CEO)、Sigesa Sistemas de Gestión Sanitaria社

合致していました」と、Sigesa社の最高経営責任者(CEO)、Arantxa Unda氏は述べています。

関係構築:販売成功のカギ

Sigesa社は約20年前に、スペイン国内唯一のMicromedexデータベースソリューションのリセラーとなりましたが、その当時、同製品はCD版でのみ提供されていました。現在では、ウェブやモバイルアクセスなど利便性の高い複製の形態で、MicromedexソリューションやWatson搭載版Micromedexソリューションを提供することができます。Micromedex製品は、医療技術の変革に伴って進化し続けており、Sigesa社は、常に最新のMicromedex製品をスペインのヘルスケア市場に提供しています。

Sigesa社の事業拡大の要因は、ユーザーからMicromedex製品への信頼を勝ち取ったことです。同社は、同ツールが顧客の特定ニーズに確実に一致するよう、顧客との継続的な関係を構築しています。顧客フォローアップを実施してツールの最大活用を促し、必要に応じてトレーニングも提供します。Sigesa社のUnda氏は、次のように述べています。「弊社が成功を収めた理由の1つとして、顧客との距離感が非常に近いことが挙げられます。顧客を訪問し、ツールを販売し、翌年に契約更新の請求書を持参して再訪問するといった、単純な営業活動を行っているだけではありません」

Sigesa社のセールス・マネージャーであるEnrique Marinelli氏も同じ見解で、顧客を真に理解し、ツールを確実に把握することが、Sigesa社の顧客関係にとって重要であると考えています。Marinelli氏は、次のように述べています。「Micromedexの営業活動では、顧客の業務内容をよく把握してか

ら顧客訪問する必要があります。調剤部門、臨床検査室、院内薬局では、それぞれニーズが大きく異なります。ですから、顧客の業務内容とニーズを把握しておくことが必要なのです」

Micromedexツールは、複数の医療情報システム(HIS)と統合できる包括的な情報を提供します。収載されている情報には、次のものが含まれます。

- 投与量および医薬品管理
- 薬物相互作用および静注(IV)適合性に関する詳細情報
- 急性/慢性疾病管理の治療プロトコールとチェックリスト
- 専門家が検査方法の選択と検査結果の解釈を適切に行うのに役立つ臨床検査情報
- 漢方薬や代替療法に関する代替医療情報
- 年齢と適応に関する特定事項を考慮した、新生児および小児に特化した医薬品情報
- 中毒情報および暴露時の治療管理の詳細プロトコール

Sigesa社の顧客は、主にこのツールの薬理的情報を、意思決定の支援に利用しています。また、このツールは、医療専門家が、他の医療従事者と連携したり、患者にアドバイスや情報を提供したりする場合にも利用でき、科学レポートや科学論文の作成にも活用できます。

Micromedex製品を傘下に収めて以来、Watson Healthは、IBM Watson® AI機能を同ツールに導入してきました。Unda氏が「Watson Searcher」と呼ぶこの機能により、Sigesa社の顧客は、自然言語によるクエリを使って検

索することができ、キーワード・ベースの検索という制約から解放されています。

信頼できるアドバイザーとゴールド・スタンダードの製品

Sigesa社は、長年にわたる実績の積み重ねにより、ヘルスケア関連の顧客の信頼できるアドバイザーと評されています。そして同社は、医療界周知のゴールド・スタンダードであるMicromedex臨床意思決定ツールの有数のリセラーでもあります。Sigesa社の顧客は、同ツールのコンテンツに常に高い信頼を寄せており、Unda氏もまた、そのコンテンツが市場で最も信頼できるものであると確信しています。「弊社では、Micromedexは情報界のロールス・ロイスである、と確信しており、お客様にもそのように伝えていきます」と、彼女は述べています。

現在、管轄事業部のWatson Healthが、Sigesa社などのIBMビジネスパートナー経由でMicromedexソリューションを提供しています。IBMは、買収した他の製品と同じくMicromedexツールにも、投資と改善を続けていきます。国際的な研究チームが、定期的にツール内の薬物情報を更新し、より多くのユースケースに対応できるよう機能を拡張しています。

Micromedexツールに対してIBMがこれまでに行ったアップデートの中で最も顕著なものは、Watson搭載の検索機能の追加といえるでしょう。ユーザーが特定のキーワードや検索用語を入力する必要があるデータベースとは異なり、「Watson Searcherでは、自然言語を使用して必要な情報を取得で

きるため、情報を簡単に検索できます」と、Enrique Marinelli 氏は述べています。ユーザーは質問形式で検索内容を文章化できるため、正確な臨床検索用語が不明な場合でも、探している特定の情報を簡単に見つけることができます。

Arantxa Unda 氏は、IBM が社内のリソースやヘルスケア技術の専門知識を Micromedex ソリューションに投入していることを受け、同製品がさらに強力になっていくと確信しています。また、Sigesa 社と IBM は顧客へのビジネス機会を共有しているため、二社が協力してこのツールのスペイン国内市場を拡大できます。Unda 氏にとって IBM との連携は、成功を手中にしたも同じ状況です。「製品面からみても、マーケティング面からみても、非常にポジティブに捉えています」と、彼女は述べています。

IBM による同ツールの技術面、マーケティング面への投資を、Sigesa 社の顧客との長年の関係と顧客層への理解と組み合わせることで、スペイン市場への Micromedex 製品の適合と有用化が促進されています。Unda 氏は、次のように述べています。「統合サービスや新しいツールには、大きく成長する可能性が秘められていると確信しています。そして、この成長の可能性は、IBM の研究開発能力によってもたらされると考えています。スペイン市場のニーズに関する弊社の専門知識

「Micromedex の製品品質と、IBM のような定評ある会社の企業力との組み合わせが、製品とブランドの大幅な強化につながっています」

— Arantxa Unda 氏、最高経営責任者 (CEO)、Sigesa Sistemas de Gestión Sanitaria 社

は、お客様と信頼関係を築き上げる中で長年かけて構築されたもので、この成長の可能性を具現化するのに欠かせないものです」

また、IBM は、スペインに特化したマーケティング・リソースと技術リソースを投入することで、これまでにないツール支援を提供しています。これにより、新しいマーケティング・キャンペーン、統合プロジェクト、カスタマー・サポートに関して IBM との実務レベルの協働が容易になります。IBM はカスタマー・サポート・イベントのために、すべての Sigesa 社のお客様をスペインの IBM クライアント・センターに招待し、IBM ロンドン・オフィスからは別途、製品スペシャリストを派遣しました。また、Sigesa 社は、電子健康記録 (EDR) と統合できる新バージョンの

Micromedex ツールのマーケティング・キャンペーンを展開するために、スペインの IBM マーケティング・チームと協働で作業を進めています。IBM は、自社コール・センターを活用して、このキャンペーンをサポートしています。

Unda 氏は、次のように述べています。「現地で事業展開する弊社への IBM からの支援が手厚くなっていることを実感しています。例えば、より大手の顧客を紹介してくれたり、他の顧客との商機を共有してくれるなど、IBM と弊社は密に協力しながら、このスペイン市場を可能な限り拡大させることに邁進しています」

Sigesa 社は今後さらに数年かけて、IBM と共に成功する関係の構築を見込み、その成功は顧客との関係性にも広がると予測しています。最後に Arantxa Unda 氏は、次のように述べています。「IBM との経験は、非常にポジティブなものです。「Micromedex の製品品質と、IBM のような定評ある会社の企業力との組み合わせが、製品とブランドの大幅な強化につながっています」

ソリューション・コンポーネント

- IBM® Micromedex®
- IBM Watson Health™

次のステップへ

IBM Cloud ソリューションの詳細については、日本 IBM 営業担当員または IBM ビジネスパートナーにお問い合わせください。

Watson Health について

Watson Health は、医療を進化させるデータ駆動型認知テクノロジーの開発および実装を専門とする IBM 事業部門です。Watson Health の技術は、がん、糖尿病、医薬品開発など、世界で最も関心の高い様々なヘルスケア課題に幅広く取り組んでいます。

© Copyright IBM Corporation 2019. IBM Corporation, Watson Health, New Orchard Road, Armonk, NY 10504.2019 年 10 月、米国にて作成。IBM、IBM ロゴ、ibm.com、IBM Watson、Micromedex、Watson、Watson Health は、世界多数の地域における International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストは、Web 上の「著作権および商標情報」www.ibm.com/legal/copytrade.shtml。本資料の情報は最初の発行日の時点で得られたものであり、IBM により予告なしに変更される場合があります。IBM ビジネスパートナーは、それぞれ異なる価格を設定しています。掲載されている製品・サービスは、IBM がビジネスを行っているすべての国・地域でご提供可能なわけではありません。掲載されている性能データと顧客事例は、説明目的のみのために提示しております。実際の性能結果は、特定の設定や運用条件によって異なる場合があります。本資料の情報は「現状のまま」提供され、商品性の保証、特定目的適合性の保証、および権利侵害がないことの保証または条件を含め、いかなる明示的もしくは黙示的な保証責任も提供していません。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。