

2024年12月9日

メドピア株式会社

NEWS RELEASE

**オムニチャンネルが定着する製薬業界において
処方への影響が高まっている情報チャンネルが明らかに**

～メドピアとエモーションテック、5回目となる

「製薬業界NPS®調査レポート2024」を公開～

メドピア株式会社（東京都中央区、代表取締役社長 CEO：石見 陽、以下メドピア）と株式会社エモーションテック（東京都港区、代表取締役：今西 良光、以下エモーションテック）は、メドピアが運営する医師集合知プラットフォーム「MedPeer」の会員のうち処方による治療を行っている医師3,626人に、国内外の製薬企業や薬剤に対する調査を共同で実施いたしました。

本調査は顧客ロイヤルティを測る指標であるNPS®（ネット・プロモーター・スコア）※1を活用した調査であり、2020年より5年連続で実施しています。コロナ禍前後で多様化したデジタル上のコミュニケーションが新たなコミュニケーションチャンネルとして確立する中、5回目となる今回の調査では、特にこの1年で処方への影響が高まっているチャンネルにフォーカスを合わせ、フリーコメントからNPSに影響を及ぼしている要素を分析しています。特に重要視されているポイントや改善余地が明らかにされました。

なお、本調査の詳細結果は、「製薬業界NPS®調査レポート2024」としてホワイトペーパーにて2024年12月9日（月）に公開いたしました。

※1 NPS（ネット・プロモーター・スコア）とは、「正味推奨者比率」と訳され、顧客ロイヤルティ（ブランドやサービスに対する信頼度・愛着度）を数値化した指標です。「親しい友人にどの程度すすめたいと思うか？」という質問から推奨度を計測し、簡単に算出できる指標でありながら、顧客満足度やその他の顧客評価指標よりも企業収益性との相関が強いことから、日本だけではなく海外（アップルやグーグル、GE等）でも導入が進んでいます。

なお、ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、ネット・プロモーター・スコア及び、NPSは、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標又はサービスマークです。

■調査結果サマリ

- ・ 製薬企業の薬剤NPSは昨年比でほぼ横ばい
- ・ 薬剤NPSへの影響度の経年比較からも、デジタルチャンネルは重要になっていると考えられる
- ・ 特に「担当MR」「オウンドメディア」は昨年に比べて影響度が高まっている

■本調査実施の背景

新型コロナウイルス感染症の5類移行により、あらゆるシーンで「リアル回帰」と呼ばれる動きが顕著になりました。その傾向は、デジタル上でのコミュニケーションが確立していた製薬業界と医師のコミュニケーションにおいても同様です。

MRは医療機関へ訪問し、製薬企業の製品講演会も従来のようにリアルで行われるようになりました。一方で、コロナ禍において確立されたデジタルコミュニケーションを引き続き求める医師もあり、製薬業界と医師のコミュニケーションは、まさしくオムニチャンネルの時代を迎えています。

本調査では、医師に対して製薬企業ごとにNPS（ネット・プロモーター・スコア）を計測し、疾患領域別に企業NPSの集計を行いました。さらに、昨年よりも処方活動への影響度が増しているチャンネルについて、フリーコメントから医師がそのチャンネルに対してどのような捉え方をしているのかについても分析を行っています。

▼製薬企業のNPSランキングなど、調査結果の詳細はホワイトペーパー「製薬業界NPS®調査レポート2024」をご覧ください：https://emotion-tech.co.jp/whitepaper/2024/pharma_report2024/

本リリースに関するお問い合わせ先メドピア株式会社・広報担当 | 電話：03-4405-4905 | メール：pr@medpeer.co.jp

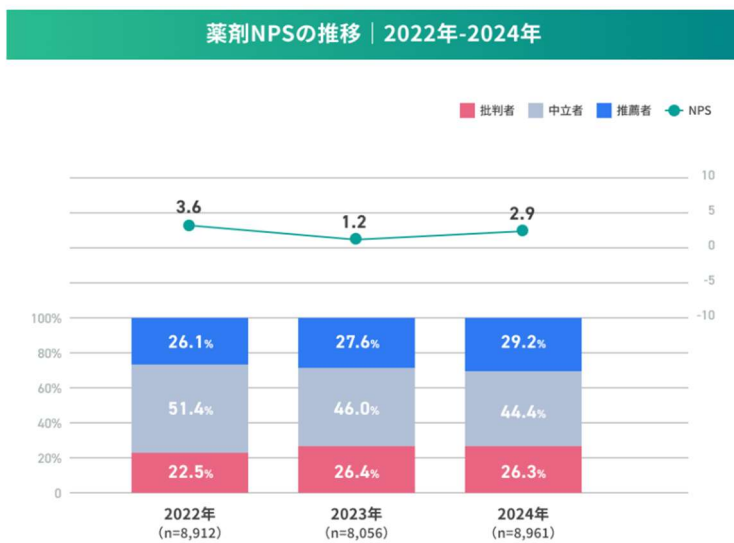
NEWS RELEASE

■調査結果概要

製薬企業全体の薬剤NPSは昨年比でほぼ横ばい

昨年2023年の調査結果と比較すると業界全体として前回より1.7pt増加、ほぼ横ばいという結果となりました。一方で製薬業界NPSを取得しはじめた2020年は20.2%であり、5年間で9.0%も推奨者（ロイヤルカスタマー）が増えていることがわかりました。

疾患領域別のランキングでは、循環器系疾患、呼吸器系疾患、神経系疾患の3領域において新薬や適応追加が確認された企業が1位を占め、特に呼吸器系疾患領域ではこの1年で新薬の上市や適応追加をした企業が上位3位を独占しており、新しい治療への期待が現れている可能性が伺えました。

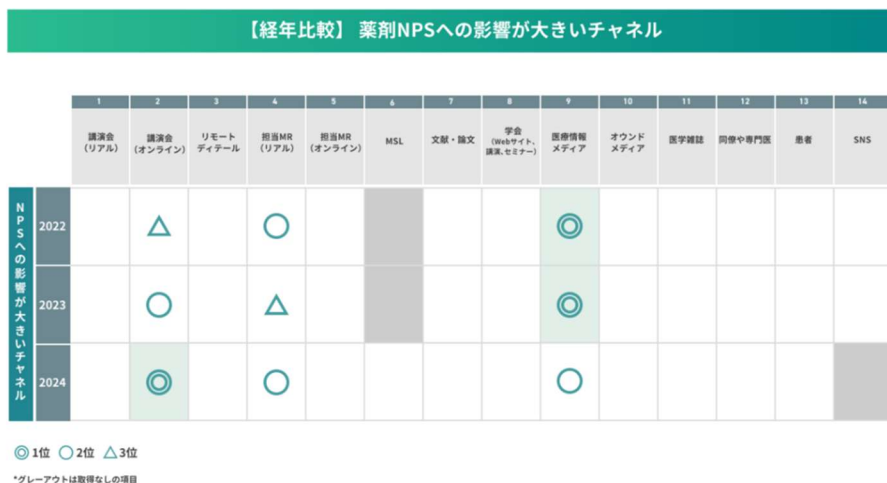


薬剤NPSへの影響度の経年比較からも、デジタルチャネルは重要になっていると考えられる

薬剤NPS（≒薬剤推奨度）と今後の処方意向には有意な関係が確認され、薬剤推奨度が上がるほど、今後の薬剤処方意向が高まる傾向が確認されました。

その中で、2022年（第3回）、2023年（第4回）、2024年（第5回）では、薬剤NPSへの影響が大きいチャネルTOP3は「医療情報メディア」「担当MR」「講演会（オンライン）」が占めるという結果になりました。

医師にとってもデジタルチャネルでの情報収集はスタンダードとなっており、製薬企業のデジタルチャネルを介したアプローチは欠かせないものになっていると考えられます。



本リリースに関するお問い合わせ先

メドピア株式会社・広報担当 | 電話：03-4405-4905 | メール：pr@medpeer.co.jp

NEWS RELEASE

「担当MR」「オウンドメディア」における影響度増加の傾向

薬剤NPSに影響を与えるチャンネルを数値で比較してみると、前年と比較して「担当MR」と「オウンドメディア」の2つが特に影響度が大きくなっていることが示されました。

【前年との詳細比較】 薬剤NPSへの影響が大きいチャンネル



*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく
 *影響度は前回・今回の中で最大の値を100として指数を算出
 *前回は「MSL」、今回は「SNS」についての取得がないためグレーアウト

前年の調査では、デジタルチャンネルによる情報提供が医師の処方変更にも寄与していることがデータからも明らかとなりましたが、デジタルチャンネルが重要なタッチポイントとして定着しつつも対面でのコミュニケーションへの期待が高まっていることも示唆された結果となりました。

今後も両社は、製薬企業におけるNPSの活用方法を共同で研究していくとともに、各種調査やコンサルティングサービス等を通じてNPS指標の導入やNPSを活用したマーケティング活動の実践を支援してまいります。

■ 「製薬業界におけるNPS®調査」結果

【調査概要】

- ・ 調査対象者：医師集合知プラットフォーム「MedPeer」の登録会員のうち処方による治療を行っている医師
- ・ 調査期間：2024年10月2日（水）～10月4日（金）
- ・ 調査方法：Webアンケート
- ・ 有効回答数：3,626名

【ホワイトペーパー】

▼調査結果の詳細はホワイトペーパー「製薬業界NPS®調査レポート2024」をご覧ください：

https://emotion-tech.co.jp/whitepaper/2024/pharma_report2024/

<資料詳細>

全21ページ

1. 製薬企業NPS®ランキング

- 1-1. 薬剤NPSの推移 — 製薬企業全体の薬剤NPSは、昨年比でほぼ横ばい
- 1-2. 5疾患領域別薬剤NPSランキング
- 1-3. 薬剤NPSと処方行動の関係 — 薬剤推奨度（≒薬剤NPS）と「今後の処方意向」、薬剤NPSと「処方順位変更率（獲得率）」いずれにおいても有意な関係を確認

本リリースに関するお問い合わせ先

メドピア株式会社・広報担当 | 電話：03-4405-4905 | メール：pr@medpeer.co.jp

2024年12月9日

メドピア株式会社

NEWS RELEASE

2. 薬剤NPSを高めるために押さえるべきチャンネル

2-1. 経年比較 (2022-2024年) | 薬剤NPSに影響を与えるチャンネルー薬剤NPSへの影響が大きいチャンネルTOP3は、3年通して「医療情報メディア」「担当MR」「オンライン講演会」という結果に

2-2. 前回比較 | 薬剤NPSに影響を与えるチャンネルー薬剤NPSへの影響度は「担当MR」と「オウンドメディア」で明らか伸び

3. コメントから見る医師からMRへの期待と課題

3-1. 「MR」についてよく言及されているトピック

3-2. 医師がMRに求める情報と適切な提供

- ・最新情報の提供
- ・エリアに関する情報の提供

4. コメントから見るオウンドメディアへの要望

4-1. 「オウンドメディア」についてよく言及されているトピック

4-2. 医師にとって使い勝手のよい「オウンドメディア」のあり方

- ・情報の探しやすい
- ・登録のしやすさ
- ・質問のしやすさ

【記事引用時のお願い】

本調査結果の引用・転載時には、必ず下記のとおりクレジット及びURLを明記いただけますようお願い致します。

- ・メドピア株式会社/株式会社エモーションテック「製薬業界NPS®調査レポート2024」

https://emotion-tech.co.jp/whitepaper/2024/pharma_report2024/

■参考：医師集合知プラットフォーム「MedPeer」

医師集合知プラットフォーム「MedPeer」は、薬剤の口コミや症例相談など、多様なテーマで医師同士が経験やナレッジを共有しています。全国の医師の「集合知」が、最適な治療法の決定をサポートいたします。



■参考：顧客体験マネジメントサービス「EmotinTech CX」、従業員体験マネジメントサービス「EmotinTech EX」

顧客体験マネジメントサービス「EmotionTech CX」、従業員体験マネジメントサービス「EmotionTech EX」は、NPS® (ネット・プロモーター・スコア)をはじめとした感情データを基に、顧客体験、従業員体験の分析・改善・マネジメント支援を行うクラウドサービスです。

本リリースに関するお問い合わせ先

メドピア株式会社・広報担当 | 電話：03-4405-4905 | メール：pr@medpeer.co.jp

NEWS RELEASE

2024年12月9日

メドピア株式会社

【メドピア株式会社 概要】 <https://medpeer.co.jp>

社名 / 代表: メドピア株式会社 / 代表取締役社長 CEO 石見 陽 (医師・医学博士)

所在地: 東京都中央区築地1-13-1 銀座松竹スクエア8階

事業内容: 医師集合知プラットフォーム「MedPeer」(medpeer.jp)運営、その他関連事業

【株式会社エモーションテック 概要】 <https://emotion-tech.co.jp/>

社名 / 代表: 株式会社エモーションテック / 代表取締役 今西 良光

所在地: 東京都港区西新橋1-1-1 日比谷FORT TOWER 11F

事業内容: 顧客体験 (CX) マネジメントサービス「EmotionTech CX」及び 従業員体験 (EX) マネジメントサービス「EmotionTech EX」、生成AIを活用したテキスト分析サービス「TopicScan」の開発・運営

注: ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、ネット・プロモーター・スコア及び、NPSは、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標又はサービスマークです。

本リリースに関するお問い合わせ先

メドピア株式会社・広報担当 | 電話: 03-4405-4905 | メール: pr@medpeer.co.jp