

## PRESS RELEASE

### マッキャンヘルス

## ディレクター・オブ・パフォーマンス牧野克紀が日経リサーチ社主催の ヘルスケアセミナーにて、オムニチャネルエンゲージメントの価値を講演

【2021年8月30日：東京発】

株式会社マッキャンヘルスケア ワールドワイド ジャパン（マッキャンヘルス 本社：東京都港区、代表取締役社長：横川淳二）は、当社ディレクター・オブ・パフォーマンスの牧野克紀が8月27日に開催された日経リサーチ社主催のヘルスケアセミナーにおいて講演したことを発表いたしました。



#### ■講演タイトル

#### コロナ禍で問われた接客姿勢の神髄

～「伝える」以前の価値があるオムニチャネルエンゲージメント～



コロナ禍で製薬各社が新たな接客技法を模索した結果、医師たちは自分の仕事にとってより価値ある情報提供の在り方に気が付いてしまいました。より良い体験を得た顧客は、もう昔のスタイルには戻れません。

製薬業界のマーケティングやメディカルディレクターが参加した本講演において、牧野はポストパンデミック時代のスタンダードとなるオムニチャネルエンゲージメントがもたらす「意外な効能」として、ブランドメッセージの訴求以前に、顧客の情報ニーズやインサイト収集を目的とした種々のチャネルにおける顧客の行動ログデータの活用法をご紹介しました。

また、本セミナーでは牧野の講演に先立ちヤンセンファーマ株式会社の關口修平社長が登壇され、同社で手掛けられている患者さんの生活上のアンメットニーズをサポートする種々の取り組みが紹介されました。製薬大手企業のトップマネジメントが語る

患者さんへの寄り添う姿勢の重要性に加え、牧野が述べた顧客インサイトの探索技法は、本セミナーに参加した 160 余名の熱心な視聴者から大きな注目を浴びました。

McCANN HEALTH

### カスタマーエンゲージメントを深める手法の進化

**マルチチャネル**

SOVの向上を目指して  
製薬企業が訴求したいメッセージを  
より多くのタッチポイントから「発信」する

**オムニチャネル**

顧客体験の向上を目指して  
顧客の関心が高い情報に製品情報を関連させて  
顧客が利用しやすいチャネルで「対話」する

### インサイトは「洞察」しなければ見えてこない

社会的な役割に定義される義務的な行動

他人からの批評を避けるための行動

科学的根拠や社会通念に基づく「べき論」的行動

**「インサイト」**  
無意識下の根源的欲求

McCANN HEALTH

### Summary

1. オムニチャネルは情報提供だけでなく、顧客インサイトの収集にも活用できる
2. オムニチャネルエンゲージメントで取得する顧客の行動ログから、適正医療や処方拡大を妨げる「バリア」も探ることができる
3. 処方選択によって達成したい「医師のジョブ」を見定めることで、製品特性が提供する「顧客にとっての価値」を訴求できる

マッキャンヘルスは、世界有数の国際賞のカンヌライオンズヘルスでネットワーク・オブ・ザ・イヤーを3度受賞し、業界トップ5のクリエイティブ賞で前例のない12のネットワーク・オブ・ザ・イヤーを受賞した、世界で最も受賞歴のあるグローバル・ヘルスケア・コミュニケーション・ネットワークの1つです。サイエンス、クリエイティブ、ストラテジーの融合により、クライアントにベストサービスを提供するよう努めています。世界20カ国、6大陸、60オフィスで働く1,900人超の社員は、「より健康的な生活の実現のために、クライアントが意味のある役割を果たすお手伝いをする」という一つのビジョンに向かって団結し邁進しています。マッキャンヘルスは、戦略的コンサルティング、医療従事者向けマーケティング、メディカルコミュニケーション、コンシューマーヘルス&ウェルネス、グローバルヘルスなどのグローバルプラクティスに加え、薬局や薬剤師、ペイヤー、患者など特定のオーディエンスを対象としたエンゲージメントを行っています。マッキャンヘルスは、マッキャン・ワールドグループおよびインターパブリック・グループ(NYSE: IPG)の一員であり、最新のマーケティング・ソリューションを提供するグローバル・リーダーです。日本のマッキャンヘルスは、150名を超えるヘルスケア専門スタッフを擁し、過去20年以上にわたり、国内のステークホルダーインサイトにグローバルマーケティングのノウハウを重ねることで、クライアントにより実効性の高いコミュニケーション戦略を開発提供しています。また、アジア有数の業界誌 Campaign of the Year 賞で日本/韓国地域“Specialist Agency of the Year スペシャリスト・エージェンシー・オブ・ザ・イヤー”の9つの金賞を含む11年連続の受賞を達成しました。<http://www.mccannhealth.co.jp/>

この件に関するお問合せ先：（株）マッキャンヘルスケア ワールドワイド ジャパン  
佐藤 春佳 e-mail:Haruka.Sato@mccannhealth.com