

2021年7月20日  
ブリストル・マイヤーズ スクイブ株式会社

## カスタマーサポート表彰制度で優秀賞を受賞

ブリストル・マイヤーズ スクイブ株式会社は、日本能率協会グループの公益社団法人企業情報化協会が主催するカスタマーサポート表彰制度で、2021年度の優秀賞を受賞しました。

カスタマーサポート表彰制度は、「顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体」を表彰する制度です。今回優秀賞を受賞したのは、当社のイノベーティブ医薬品事業部門が2020年9月に開始した包括的な顧客ロイヤルティ向上プログラムです。顧客である医療従事者に対する効果的かつ効率的な情報提供の実現によるロイヤルティの向上を目的に、顧客の声を収集分析し、課題解決に向けた施策を多角的に立案、実行しました。

当社は、新型コロナウィルス感染拡大の影響を受け、医療従事者に対する対面での情報提供や面談が従来と比べて大幅に減少する中、ニューノーマル時代における顧客体験の再定義に取り組み、適切な情報提供によるさらなる顧客ロイヤルティの向上を目的に同プログラムを開始しました。具体的には、顧客ロイヤルティを測るネット・プロモーター・スコア(NPS)調査とクローズ・ザ・ループ(CTL)と呼ばれるフォロー活動をもとに顧客の声を収集、分析し、そこで浮き彫りになった課題に対する解決策の立案と実行を迅速に進めました。加えて、顧客中心文化の醸成に向けた社内トレーニングやキーオピニオンリーダーと当社役員との対談なども継続実施した結果、掲げていた目標値をすべてクリアしました。特にNPS値は大きく伸び、同プログラムの導入で顧客ロイヤルティが大幅に高まったことが示されました。

本プログラムが、主催の企業情報化協会から「ニューノーマル時代において、オンラインでの営業や情報提供について、多くの企業がそのあり方や効果の生み出し方について模索している中、NPSにCTLを組み合わせた顧客の声の収集や分析、解決策の立案と実行に加え、顧客中心文化の醸成といった一連の取り組みによって、短期間で効果を生み出した同社のアプローチは非常に参考になります」と高く評価され、今回の受賞に至りました。現在は、イノベーティブ医薬品事業部門以外の事業部門においても同プログラムの導入が進んでいます。

ブリストル・マイヤーズ・スクイブは、「心のこもったイノベーション」にコミットした業界のゲームチェンジャーとして、革新的な医薬品の開発のみでなく、医療従事者や患者向けに製品の適正使用推進に向けたサポートの拡充を進めています。当社は今後も、全社的に新たな顧客体験の創造に取り組み、「サイエンスを通じて、患者さんの人生に違いをもたらす」というビジョンの実現を目指します。

カスタマーサポート表彰制度に関する詳細はこちらをご参照ください。

<https://www.jiit.or.jp/cc/award.html>

### ブリストル・マイヤーズ・スクイブについて

ブリストル・マイヤーズ・スクイブは、深刻な病気を抱える患者さんを助けるための革新的な医薬品を開発し、提供することを使命とするグローバル・バイオファーマ企業です。詳細は、[BMS.com](http://BMS.com)、[LinkedIn](http://LinkedIn)、[Twitter](http://Twitter)、[YouTube](http://YouTube)、[Facebook](http://Facebook)、[Instagram](http://Instagram)をご覧ください。