



Best Customer Support
of The Year 2022

最優秀賞

ブリistol・マイヤーズ スクイブ株式会社

顧客の声で磨くバリューチェーン～カスタムメイドのがん治療「CAR T 細胞療法」

ブリistol マイヤーズ スクイブ ヘマトロジー事業部門 CAR T 統括部では、患者個人の生きた細胞を加工して作成するカスタムメイドのがん治療薬である CAR T 細胞療法「ブレヤンジ®静注」を発売するに当たり、複雑なプロセスを辿る患者情報を一元管理すると共に、医療機関・ロジスティクスなどステークホルダーが情報を共有するためのプラットフォームを構築するなどによりバリューチェーンを整備。顧客である医療機関の声に基づきこれを継続改善することにより、大きな成果を挙げている。

具体的には、2019年に日本での事業立ち上げ準備に着手し、患者ジャーニー（症状認識から医療機関での治療までの患者の行動や思考などのプロセス）を作成すると共に、海外先進事例を参考にしながら、日本国内の環境に応じたビジネスプロセスの定義、模擬製造による検証、医療者向けホットライン開設などを実行。ホットラインでは、製造施設のある米国との時差を踏まえた体制を構築すると同時に、高度なトレーニングを行うことで、患者の白血球の採取～米国での製造～患者への投与に至る、製造・輸送プロセスのきめ細かい調整を実現。2021年8月に一例目の患者への投与を完了すると共に、その後もタスクフォースを結成し、継続的に顧客体験の向上に向けての改善活動を推進している。

効果指標としては、① 短期間での認証医療機関設立数、② 製品投与数、③ 短納期での製品製造、④ One Team での顧客サポートを提示。認証医療機関の整備、患者への製品投与共にスムーズなスタートを切ると共に（①）、発売後1年以内に二桁にのぼる製品投与を実現（②）。お互いの顔が見えないコロナ禍の中でも、プロセスにおけるトラブルや連携ミスにより投与に至らなかったケースはなく、想定期間内での製品投与を実現（③）。社内外・国内外で17チームに及ぶステークホルダーが一丸となって、顧客をサポートすることができたという（④）。

今回の成功体験に基づき、既に自社2品目の CAR T 細胞療法の薬事承認を取得し、4月より発売。今後は、取り扱う疾患領域や投与患者数の増大が見込まれる中、安定的に高品質な製品・サービスを提供するべく準備を進めている。加えて、標準納期の短縮を推進しており、顧客ごとに多様な例外的ケースが生じる可能性を受け、蓄積された事例に基づくプロセスの更新・再定義や、例外時の対応手順の確立を推進しているとのこと。

最先端の医療サービスである再生医療を巡る取り組みとしてはもちろん、医薬品をカスタマイズすることによる製品のサービス化という観点からも興味深い取り組み。GDL (Goods Dominant Logic) から SDL (Service Dominant Logic) へという時代の流れの中で、ヒトの命にもかかわる製品をサービス化し、国境を越えたホットラインのきめ細かいサポートにより事業を成功のうちにスタートさせると共に、これを継続的に改善している姿勢を高く評価し、最優秀賞を授与する。