



Best Customer Support
of The Year 2026

優秀賞

ネクセラファーマ株式会社／ネクセラファーマジャパン株式会社

顧客と共創した新たな医療価値の実現 ― 医師との対話から生まれた治療実践モデル ―

ネクセラファーマ株式会社／ネクセラファーマジャパン株式会社は、新たな治療薬の研究開発および販売を行う製薬企業である。担当部門は、顧客である医師との対話を通じて医薬品の適正使用を支援し、医療現場における価値創出を推進している。

対象疾患であるくも膜下出血は予後が不良であり、元の生活に戻れる患者は約 3 分の 1 にとどまるという大きな社会課題を抱えている。同社が扱う治療薬「ピヴラッツ®（一般名：クラゾセンタン）」は、海外では十分な効果が確認できず一度は開発が中断されたが、日本の医療環境や患者特性に着目し、日本発で再評価・実用化に挑戦した。

本取り組みでは、日本の医療現場との継続的な対話を基盤に、治療の進め方そのものを見直した。特に、本剤の効果発揮には従来とは異なる水分管理が必要であり、薬剤の提供だけでなく、適切な治療環境の構築が重要であった。そのため、投与経験のある医師との議論や実臨床データの共有を重ねながら、医療機関ごとの運用方法や治療プロトコルを共に構築した。さらに、本剤の有効性や、副作用への対処方法に対して不安や疑問を持つ医師も含めて継続的な対話を重ね、現場での実践と改善を繰り返すことで、治療法の最適化と普及を推進した。

これらの取り組みは、大手製薬企業とは異なる少人数組織の強みを活かし、開発、MR、マーケティング、メディカル部門が密接に連携することで実現した。また、製薬企業が一方的に情報提供するのではなく、医師と共に知見を蓄積し、医療価値を共創する独自のアプローチを確立した。

その結果、本剤は発売から 4 年で市場シェア約 74% を獲得し、累計 26,000 例以上に投与される標準治療として定着した。さらに、医師主導により学会発で製品固有の投与法に関する実践の手引きの作成が進められるなど、主治医ごとの判断から標準治療への転換を実現している。

グローバルで開発が中断された医薬品を、日本の医療現場との対話を通じて再評価し、新たな医療価値として臨床応用した点は高く評価できる。特に、カスタマーサポートが単なる情報提供や事後対応の役割を超え、医師との共創を通じて製品価値の再定義と標準治療化の起点となったことは独創性が高い。世界が一度は諦めた薬を日本発で再び実用化し、大きな社会的意義と成果をもたらした優れた取り組みであることから、優秀賞に相応しいと評価した。