

# EPファーマラインのメディカルコンタクトセンター 業界No.1の強みを盤石に

EPファーマラインは、製薬会社・医療機器メーカーなどから主にマーケティング・販売促進を受託するCSO事業を展開しています。同業他社の多くがMR（医薬情報担当者）派遣業務を主力とするのに対し、医薬・医療機器・ヘルスケアに特化したメディカルコンタクトセンターの機能を融合させ、同分野で業界をリードしています。

EPファーマラインの運営するセンターは、東京・大阪・福岡の3か所で合計450席に及び、業界No.1の規模を誇ります。薬剤師・看護師など医療系の有資格者約890名が「メディカルコミュニケーター」として24時間365日体制で対応し、DI（おくすり相談窓口）をはじめ高品質な

サービスを提供しています。

近年、製薬会社による医薬品販売情報提供に対する規制が強化されています。これに伴い、未承認薬・適応外薬に関する情報提供、患者さまへ服薬を促すアドヒアランス支援など、従来はMRが担っていた機能がセンターに求められるようになりました。DIにとどまらない総合情報発信拠点へと役割が広がるなかで、コミュニケーターの知識や説明能力、対話力を高め、かつ全体のレベルを底上げしていくことが重要です。そこで、コミュニケーターの能力向上を図る社内検定制度を業界に先駆けて2017年に開発、業界の標準とすることを目指しています。

## メディカルコンタクトセンターの特長

24時間365日  
対応



業界最大規模の

450席



医療系有資格者約890名

薬剤師



470名

MR



300名

看護師等



120名

## 会社概要

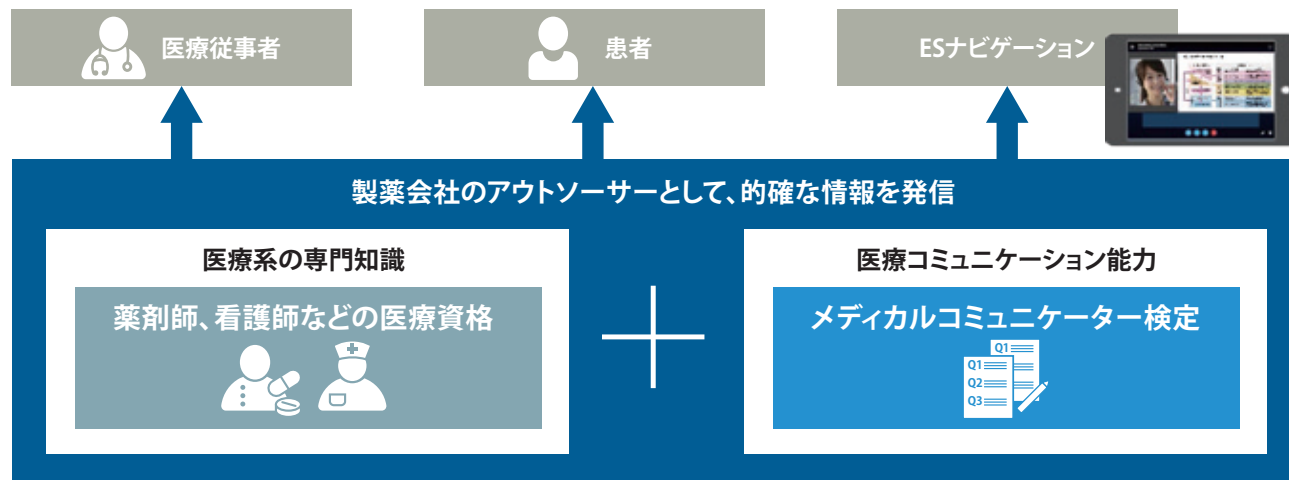
会社名	株式会社EPファーマライン
設立	2013年10月
拠点	本社、大阪支社、福岡支店、仙台支店
資本金	43,367万円
従業員数	1,315名
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CSO事業サービス</li> <li>・DIサービス</li> <li>・BPOサービス</li> <li>・医療機器サポートサービス</li> </ul>

注) CSO=Contract Sales Organization  
医薬品販売業務受託機関

## サービス品質と競争力を高める独自の検定制度

「メディカルコミュニケーター検定」は、コミュニケーターに必要な専門知識や高度スキルを標準化したものです。顧客に対して高度に標準化された人材を提供する

とともに、さまざまな案件に対して機動的に対応することができます。また、コミュニケーター個人の能力開発やモチベーション向上にもつなげています。



## コンタクトセンター責任者より

「メディカルコミュニケーター検定」を導入したことで、コミュニケーターのキャリアパスが明確になり、より高度な人材の育成が可能になりました。コミュニケーターたちが切磋琢磨するうえでも有用で、モチベーションを持って能力を高め合う良い環境ができています。

この検定制度は、2019年には株式会社リックテレコムコールセンタージャパン編集部主催の「コンタクトセンター・アワード」において表彰されるなど、高い評価をいただいています。今後も検定の継続的な改善を通じてサービ

ス品質の向上を図るのはもちろん、いずれは業界標準の検定となることを目指し、リーディングカンパニーとして業界品質の底上げに貢献したいと考えています。



EPファーマライン取締役執行役員  
オペレーション本部副本部長

池田 佳奈美