

2002年12月25日

報道関係各位

ノバルティス ファーマ株式会社

### 8割以上の利用者が満足 ノバルティス ダイレクト利用者調査まとまる

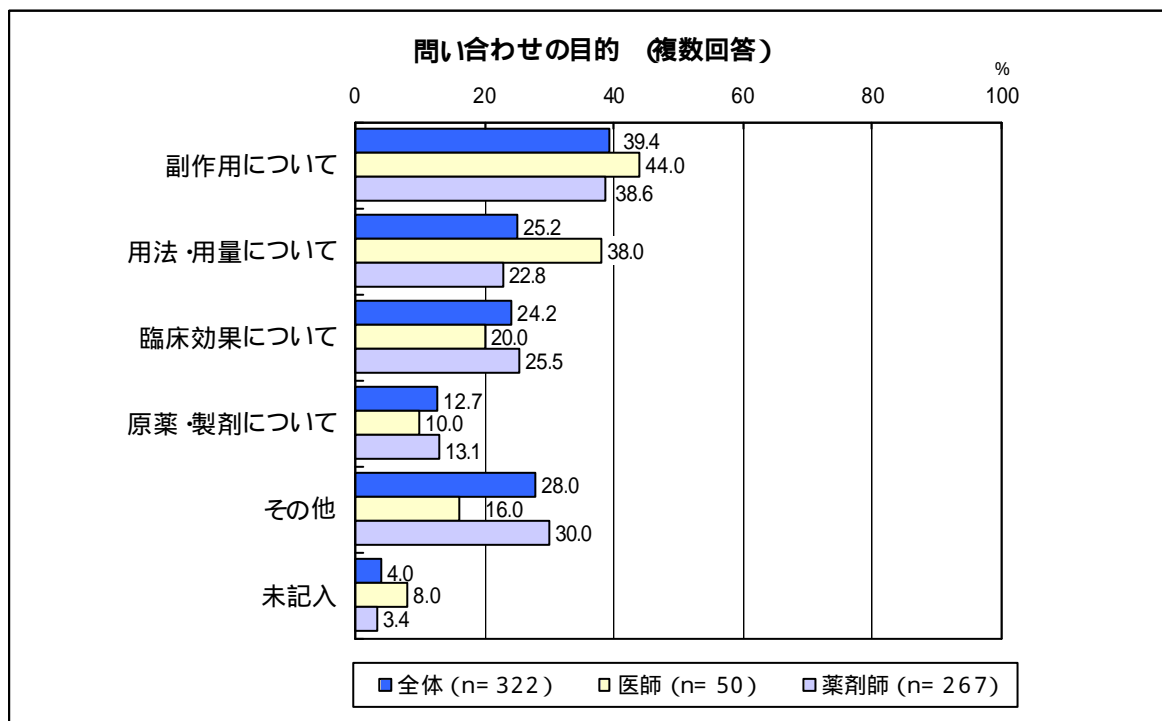
ノバルティス ファーマ株式会社（本社：東京都港区、社長：通筋雅弘）では、昨年11月に開設したカスタマーセンター「ノバルティス ダイレクト」に関する利用者調査を行い、その結果がまとまりましたので概要をお知らせいたします。

この調査は、ノバルティス ダイレクトに関して、利用者の意見を把握し、より顧客満足度を向上させることを目的に、ノバルティス ダイレクトの利用経験のある医師および薬剤師を対象に行われました（実施日：2002年7～8月。対象者1,000名うち有効回収数322<医師50、薬剤師267、未記入5>、回収率：32.2%）。

#### 1. ノバルティス ダイレクトへの問い合わせの目的（図1）

医師、薬剤師とも「副作用について」の問い合わせが最も多く、次いで医師は「用法・用量について」、薬剤師は「臨床効果」についてであった。

&lt;図1&gt;

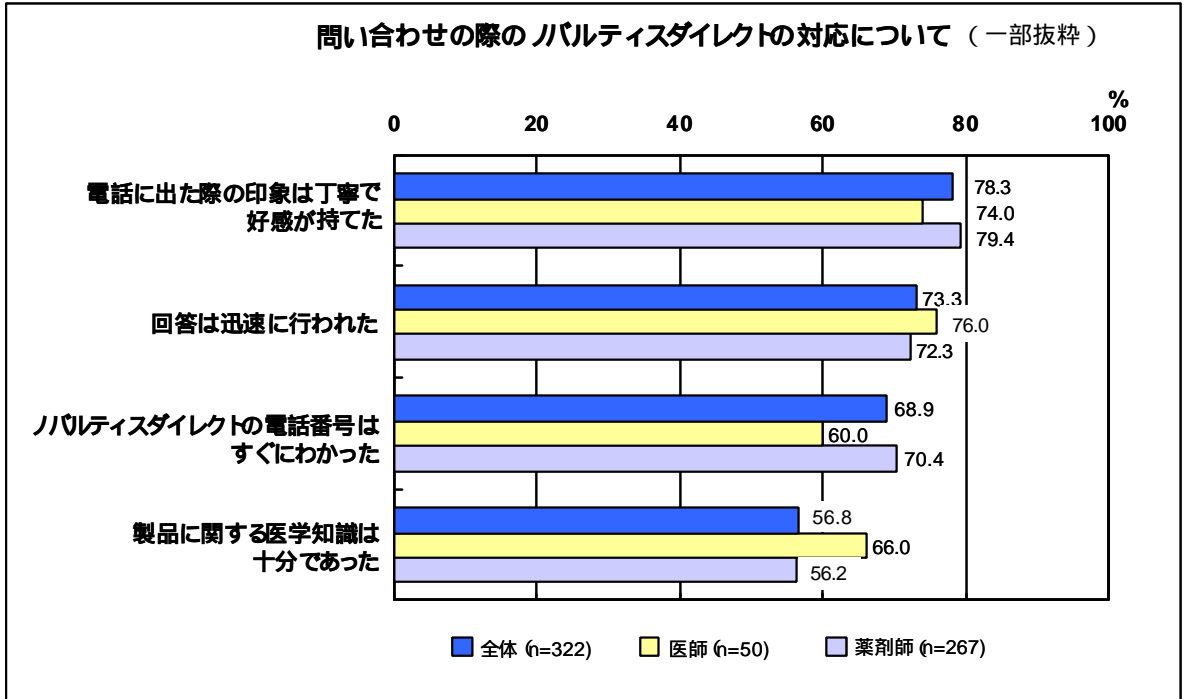


#### 2. 問い合わせの際のノバルティス ダイレクトの対応について（図2）

オペレーターの対応については評価の高い項目が多かった。顧客の満足度に影響を与える項目としては「電話に出た際の印象は丁寧で好感が持てた」「回答は迅速に行われた」「ノバルティス ダイレクトの電話番号がすぐにわかった」などであり、迅速な回答が得られることが評価につながっていることが示唆される。また、「製品に関する

る医学知識」の評価は他の項目に比べ低く、より知識レベルを向上させることが課題である。

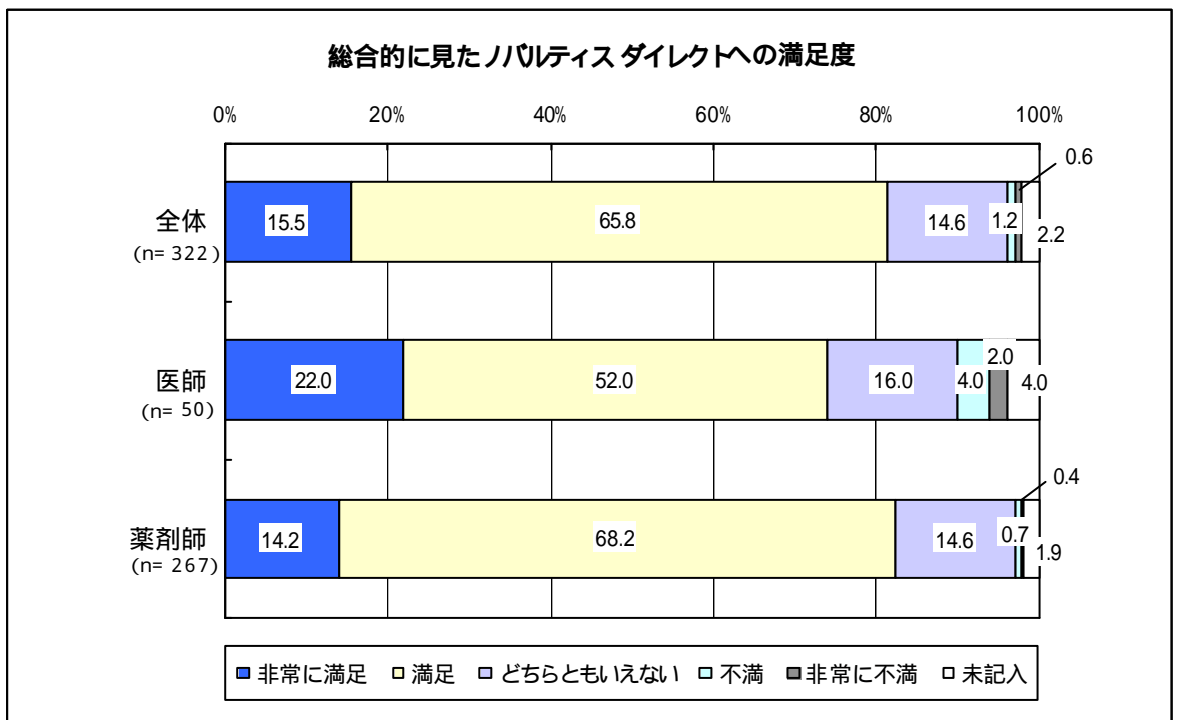
<図2>



3. 総合的満足度は8割以上が満足 (図3)

ノバルティスダイレクトを利用したことに対して「非常に満足」が15.5%、「満足」が65.8%で81.3%の利用者が満足していることがわかった。

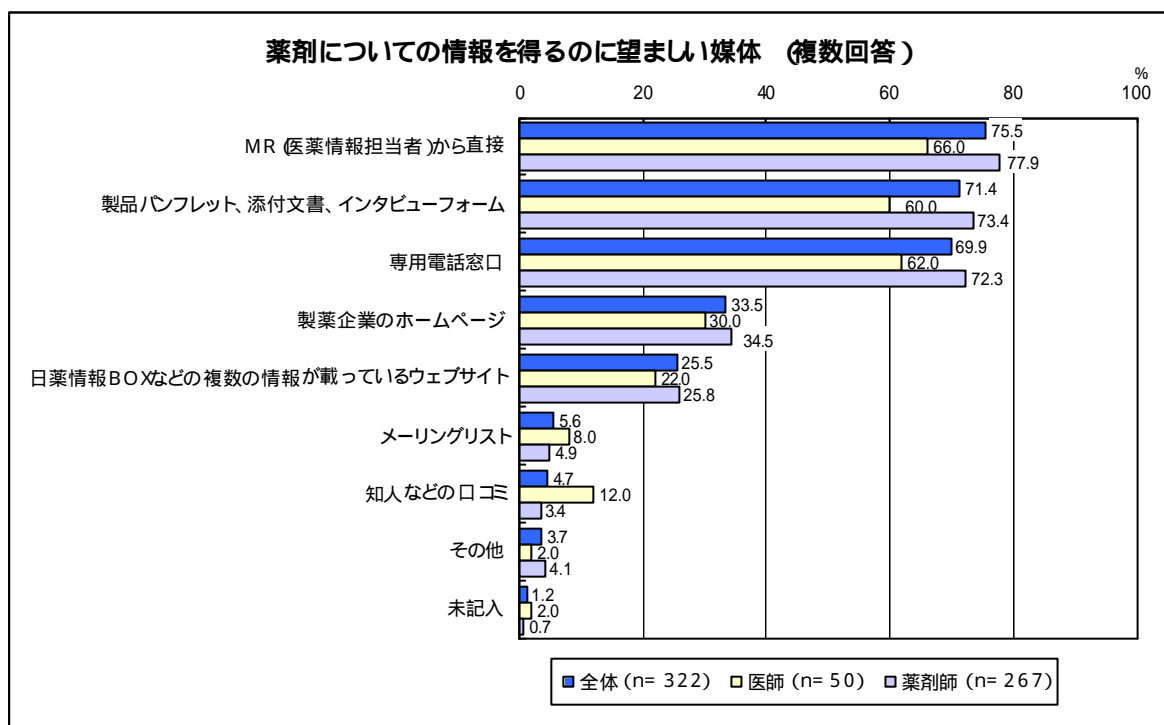
<図3>



4. 薬剤についての情報を得るのに望ましい媒体は「MR」製品パンフレット等」専用電話窓口」(図4)

薬剤の情報を得るのに望ましい媒体として、約7割が「MRから直接」「製品パンフレット、添付文書、インタビューフォーム」「専用電話窓口」と回答し、専用の窓口としてのノバルティス ダイレクトの役割は重要である。

< 図4 >



調査結果を分析して、ノバルティス ファーマ株式会社医薬品事業本部学術情報部長 玉川 欽也は、次のように述べています。

「今回の調査により、顧客の満足度はかなり高いことがわかりましたが、今後さらなる医療の高度化、薬剤治療の複雑化に伴い、より顧客のニーズに応えられ、またMR活動をサポートできるように、スタッフの製品知識の向上など体制を強化していきます。そして、医療現場における適正使用の推進に寄与していきたい」

ノバルティス ダイレクトは、電話やFAX、e-メールやインターネットなど、多様なコミュニケーションツールに対応し、顧客の都合のいい時間に、希望する方法で直接問い合わせをすることが可能なシステムです。

ノバルティス ファーマでは、今回の調査結果を反映し、医療関係者のみならず患者さん、一般の方々にいたるまで、弊社製品が適正に使用され、安全性が確保されるよう、今まで以上に迅速かつ的確に医薬品情報を提供していきます。

ノバルティスダイレクト開設時のリリース：<http://www.novartis.co.jp/pdf/p011114.pdf>

< ノバルティス ダイレクトの連絡先 >

- フリーダイヤル : 0120-003-293  
受付時間 9:00-18:00 (土・日、祝祭日及び当社休日を除く)
- ファックスサービス : 03-3797-3458
- ホームページ : [www.novartis.co.jp/direct/](http://www.novartis.co.jp/direct/)
- ファックスホットライン : 東京/03-4306-0241 大阪/06-6306-9261  
(電話にて必要な医薬品情報を要望すると指定されたファックスに情報が送信される)
- 患者さん・一般消費者の方を対象にして下記電話番号で問い合わせを受け付ける  
フリーダイヤル : 0120-377-305  
受付時間 9:00-18:00 (土・日、祝祭日及び当社休日を除く)

以上