

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何が必要か。何をすべきか。

# 地方のICT戦略 [35]

Information and  
**ICT**  
Technology

**江戸時代に起源を持つ生薬100%の胃腸薬「百草」を中心に、生薬を自社で独自に加工した医薬品・医薬部外品を開発・製造・販売を展開している日野製薬。そこには、お客様に信頼され胸を張って市場に出せる確かなよいものを、誠実にまじめにつくり続けていくという、ゆるぎない創業精神が息づいている。同社におけるICTは、生薬という徹底したアナログの世界を、現代のニーズにマッチさせる橋渡しツールとして、重要な役割を担っている。**



今後、ICTをマーケティングツールとしてもっと活用していきたいと語る井原部長。

Interview  
日野製薬株式会社  
事業統括部 部長  
井原 裕介 さん

## 社内の「コミュニティツール」としてグループウェアを早期導入

— 御社におけるICT運用について、概要をお聞かせください。  
井原部長 当社のICT導入は、まず製造面のセキュリティ確保からスタートしました。

— 当社は生薬を原料とする伝統薬の製造販売を中心に、生薬を生かした医薬品・医薬部外品の開発、製造、販売を行っています。そのため製品の品質の安全性・信頼性の確保が最優先課題だったわけです。製品保守のため入退場履歴の記録から導入しました。その後、営業活動にICTを活用されるようになったのです。

井原部長 そうですね。地方の小規模な製薬メーカーではありますが、お客様は全国に広がっています。その起源は山岳修験の

霊山である御嶽山の行者に、その製法を伝授されたと伝えられます。御嶽山の麓には、古くから薬効成分を豊富に含むキハダ（オウバク）の木がたくさん自生しており、それをを用いた胃腸薬「百草」を製造する薬房が、かつては地域にたくさんあったそうです。

非常に特徴的なのは、そうした薬のエンドユーザーのほとんどが、御嶽山への参拝に全国から訪れる「講」の皆さんで、昔も今も直売がメインとなっている点です。各地の「講」の方々に製品をPRし、販売するため、名古屋の拠点や直営店、個々の営業担当者リアルタイムな情報を共有する必要があります。10年ほど前からインターネットを利用したグループウェアを導入しました。個々のスケジュール、日報等の報告ならびに社内報や社内の連絡事項の共有にも役立っています。

— 昨今は、端末がタブレットになり、非常に具合がよくなりました。年齢やITスキルに関係なく、直感に扱えるのがいいですね。お客様への商品情報の説明などにも大いに役立っています。

## 機能を絞り込んでより使い勝手よく

— 「光」も導入され、地域では先進的な取り組みをお進めとお見受けいたします。

井原部長 都市部では当たり前前のインフラですが、谷あいの木曾エリア全域にゆきわたるまでには時間がかかりました。ようやくの感がありますね。昨年、待ちかねたようにNITさんの電話機、複合機、TV会議システムを導入させてもらいました。グループウェアでのやりとりだけでなく、毎週のTV会議で、個々の担当者顔を見ながら社内コミュニケーションを図っています。

— 私自身、昨年11月まで薬商（営業販売）の責任者を務めていたのですが、どこに出張しても、簡単につないで会議ができるのは便利だと、身をもって感じました。販売計画などを互いに見ながら検討、策定できる点で、非常に機能的ですね。

— 基幹業務システムは独自のものをお使いのですか。

井原部長 そうです。非常に高機能なシステムを導入しているのですが、実はこれが課題となっています。

— 機能が多すぎること、日常の運用もそうですが、ちょっとした応用、変更などに専門的なスキルを要す場面があることなど、優れたシステムゆえに、かえってとてもあましているというのが現状なのです。

— 当社では、業務の性格やお客様の属性に合わせて、年配の社員も比較的活躍しています。各部署の責任者クラスも比較的高齢です。業務の要となる基幹システムは、彼らが抵抗なく使い、無理なく応用できるものでなければ、役に立つとはいえないのです。

— そのため、機能を絞り込み、より使い勝手のよいシステムの構築に向け、現在、検討を進めています。一見世の中の逆を行っているようですが、自社の業務に合うものを精査し、本当に必要なものを残し、不要なものはそぎ落とすべく、そんなICT施策もあつていいのではないかと思います。— これからの時代は、そういう方向性に、より多くの方が目を向けるように思えます。

## マーケティングにICTを活用し

### 戦略的な製造販売を模索

— 御社はインターネットによる通販も展開しておられますね。手応えはいかがでしょう。

井原部長 実は通販のお客様も古くからの「講」の方が多く、ネットで気軽に買える利便性がずいぶん喜ばれています。

— さらに、大きな通販モール内に開店した当社店舗の売上げが、対前年比200%を超えました。こちらでは新規のご愛用者が増えるなど、改めてインターネット販売の可能性を実感している昨今です。

— 通販により、お客様の購入履歴をはじめ、顧客・販売情報の管理を行えるようになりました。その結果、90%以上リピートされている商品がわかったり、季節の販売動向が目で見える形になったりしたことが、大

きなメリットですね。

— 今後、こうしたデータを基幹システムと連動させ、マーケティングに活用していくことと検討を進めています。化粧品など、販売が急激に伸びている分野の広報的なテコ入れにも役立てることができそうです。また、新規アイテムの拡充や、お客様個々へのダイレクトマーケティングなど、可能性はいろいろ考えられます。

— また、販売データを精査し、無駄のない製造サイクルを再構築することもできそうです。

— いろいろな面で戦略的に活用できそうですね。期待がふくらみます。

井原部長 しかし、製薬会社として当社が最も力を入れているのは、何といっても「製造」です。創業以来のポリシーである「確かな製品、質の高い製品を、まじめに製造すること」に勝るものはありません。どんな時代であっても、当社は妥協せず、この姿勢を貫き通してきました。だからこそ、厳しいといわれる製薬業界の中で現在の日野製薬があるのです。

— 全国数万人にのぼる日野製薬のファンの方々に、新たに製品をご愛用になった方々の信頼に答えるために、この姿勢は今後もどんなことがあっても揺るぐものではないです。

— そうした徹底した姿勢があるからこそ、ICTによるマーケティングも自信を持って進めていけると考えています。

— 本日はどうもありがとうございました。

## Profile

○日野製薬株式会社

事業内容／江戸時代末期に御嶽修験者から伝授された生薬「百草」を忠実に今に伝え、胃腸薬「百草」「百草丸」、めまい・乗り酔い「普導丸」等の医薬品、医薬部外品の製造および販売、歯磨き、化粧品等、販売を行っている。現在は江戸創業期から12代目。

設立／昭和22(1947)年

所在地／〒399-1620-1

長野県木曾郡木祖村萩原1598番地  
事業所・直営店／名古屋支社、王滝店、里宮店、奈良井店、木曾市場店

TEL／02694-1361-0311  
URL／http://hino-seiyaku.com/