

一般社団法人日本血液製剤機構 医療関係者との信頼関係を築く マナーとコミュニケーション

(東京都港区)

一般社団法人日本血液製剤機構(通称JB)の基本理念は、「善意と医療のかけ橋」。同法人で研究・開発、販売を行う薬剤が、善意の献血により集められた血液を原材料としていることから、安全・安心を最優先し、営利を目的としない法人の形をとっている。同社のMR(医療情報担当者)は大学病院などに赴いて医療関係者への情報提供を行うが、患者の命を救うという使命を体現するために、「社会人としてきちんとしていること」は欠かせない要素だという。新人職員研修を中心としたマナー教育の取り組みについて伺った。

信頼関係を築き 他社との差別化を図る MRへのマナー教育

一般社団法人日本血液製剤機構(通称JB)は、日本赤十字社の血漿分画事業部門と田辺三菱製薬グループの株式会社ベネシスの統合により平成24年に事業を開始した製薬企業である。取り扱う薬剤は、献血により集められた血液成分から分離・抽出した血漿分画製剤と呼ばれるもの。経口薬はなく全て注射剤で、しかも重症の患者に投与する医家向け薬剤であることから、得意先となっているのは主に大学病院など600床規模の大病院である。

同法人で採用している職種は研究開発、製造

技術、MR(医療情報担当者)である。

MRは医師や薬剤師、検査技師などの医療関係者に薬剤の適正な使用法や適応症例の情報を提供したり、自社製品に関するデータを収集する、いわば営業職に当たる。全国に11カ所ある営業拠点に所属し、地域の大病院を訪問するのが仕事だ。MRに求められる資質と能力について、事業本部研修部の川野幸彦課長補佐は次のように説明する。

「MRの仕事は、決まったお客さまを定期的に訪問するルートセールスに近い。お客さまである医療関係者と信頼関係を築いていくことが最も大切です。ですから、誠実さ、嘘をつかないこと、時間厳守、きちんとしたマナーや立ち居振る舞い、丁寧さといった、人柄のよさが資質と

して求められます。もちろん、プレゼンテーション能力や一般知識、医療に関する知識も必要ですが、それらの知識やスキルが高くても通用しない人がいる。やはり、人柄がよくなければ、能力が高くても、現場で苦労することになります」。

特殊薬を扱っており組織名の認知度が低い中、新しい組織名で売り込んでいくためには何が必要か。そう考えたとき、川野氏の頭に浮かんだのは「個人の差別化」だった。

「業界紙に掲載された開業医や医師へのアンケートを見ると、MRに一番大切なものとし



浜松町の世界貿易センタービルにある一般社団法人日本血液製剤機構本社



事業本部研修部の皆さん。(左から)川野幸彦課長補佐、武蔵なみ子さん、荒井明彦課長補佐。教える側として自らが、と川野氏はビジネス系5検定全てで1級(電話は実践級)、荒井さんと武蔵さんは秘書検定2級に合格している。「人柄の育成を目指してはいるのですが、方法はとても難しい。秘書検定のよいところは、社会常識が学べることです。きちんと理解して、身に付ければ、社会に出て恥をかくことはないと思います」と川野氏

求められる 感じのよさと清潔感

て「マナー、コミュニケーション力」が挙げられていました。そういう目で他社のMRを見てみると、ビジネスマナーやコミュニケーションスキルをきちんと備えた人は案外少ない。これは差別化のチャンスだと考えたのです(川野氏)。

医療機関に出入りする者として

そこで新組織として発足したのを機に、5カ月続く新人研修の中に、医師との面談を想定したロールプレイングやコミュニケーション、マナー、身だしなみやメイク、そして秘書検定の学習などを盛り込んだ。

外部講師に依頼し、グループワークを取り入れた研修をもらうほか、毎日夕方の20分程度を使って秘書検定(3級・2級)のテキストを

輪読し、川野氏らが、各領域について製薬業界の事例も付け加えて解説をするのだという。秘書検定やビジネスマナーを学ぶのは初めての新人職員も多く、名刺交換やお茶の入れ方など簡単な実技も交えての解説は、一般常識の基礎を理解し、社会人としての第一歩を踏み出すために役に立ったようだ。

川野氏が新人職員を見ていて気になることの一つが身だしなみ。特に女性の身だしなみだ。

MRにも医療関係者にも女性は増えている。女性の医師、薬剤部長などはかなり厳しい目でMRを見ており、中でも女性が女性を見る目は厳しく、注意を受けることもあるという。

「MRとして医療機関に行くとき、患者さん、つまり身体的・精神的に弱くなっている方々がいらつしゃることに配慮しなければなりません。匂いは強くないか、化粧は派手過ぎないか、ホコリや砂など汚れないか、服のしわは伸びているか。清潔感に関するところは特にきちんと心掛けるよう伝えていきます」と川野氏。

荒井明彦課長補佐は「どういった身だしなみがふさわしいか、ドレスコードの冊子を作りました。われわれが直接言うとはラスメントになってしまうので、これを見て望ましいスタイルを自分で心掛けてもらいます」と話す。月曜の朝には、その冊子を基準に隣の席の人と互いに髪の色、爪、靴など身だしなみをチェックし合っているそうだ。

もう一つ気になるのは、年齢の違う人々と話

すのに慣れていないということ。

「家庭生活や学生生活ではあまり機会がなかったのでしょう。

しかし、訪問先の医療関係者が、自分の親くらいの年代か、それより年上であることも多々あります。

私は今57歳で息子が3人いますが、新人職員は息子たちよりも若く、彼らの両親も私よりだいたい年下です。新人職員の方から積極的にコミュニケーションを取るよう

に、と言っても難しいので、できるだけこちらから声を掛け、慣れさせるように心掛けていますが、これは効果があったようです(川野氏)。

実際に研修を終えて同社で働くMRは、自身のマナーやコミュニケーション力についてどのように考えているだろうか。入社2年目の吉川

春香さんと池谷太平さんに話を聞いた。

吉川さんは「秘書検定では、社会人としての基礎が学べたのがよかったです。自分一人では判断に迷うようなことも、基準がきちんと理解できました。電話応対、アポイントメントの取り方などは、現場ですぐに役立てることができました。例えば、他社のMRの方は名刺の裏にメモを書いて医療関係者に面談申し込みをする方が多いのですが、秘書検定でビジネス文書の基礎も理解できたので、私は事前にあいさつ状を作成していくのです。他社の方から驚かれますが、よい印象につながっていると思います」。



MRとして働く二人は入社2年目。埼玉営業所に所属する吉川春香さんと甲信越営業所に所属する池谷太平さん

池谷さんは「目上の方と話すとき、最初は何を言ったら相手に響くのか分からず、共通の話題もないし、戸惑うことがありました。まだまだ研究中ですが、仕事の話はきちんと自信を持った話し方で伝えるようにし、天気や地元の話などの話題を取り入れるなど工夫しています。学生時代は自分の関心のあることにしか目が向きませんでした。新聞やニュース番組など、外のことに意識を向けるようになりました。これからもっと気を付けていきたいのは、相手に受け入れてもらえる自分になること。そのためにも、きちんとした格好をすること、身構えないで話せるような表情を心掛けること、そして自信を持った話し方をすることが大切だと思っています」。

実際に働いて得た実感こそ、これからの成長の手掛かりになるだろう。二人の手応えが伝わって来る。

全ては、患者のために。 直接関わることはなくても その気持ちが最も大切

研修期間は「箱の中」のようなものだと荒井氏は言う。「外に出ると風当たりは強くなりますから、成長の度合いが違います。ただしそれは個人によって差が大きくなるということでもある。そこで折れてしまわず、仕事を楽しんでもらいたいというのが一番の願いです」。

武蔵なみ子さんは今年度中途入社したばかり

だが、川野氏、荒井氏とともに研修の在り方を考えていく立場にある。新人への期待を「MR」としては、他人への配慮がとても大切。頭で考えるだけでなく、行動してしっかりと自分のものにしていくってほしいですね。新人の間は失敗しても挽回できます。恐れずチャレンジする気持ちこそ必要です」と語る。

課題もまだまだある。

「苦労して習得したマナーや一般常識も、現場に出たら忘れてしまうことが多くなります。先輩や上司がきちんとしたマナーや一般常識を学んでこなかったことが一因でしょう。ある新人が、訪問先の医師に秘書検定で学んだきちんとしたお辞儀をしたら、上司から丁寧過ぎると言われたそうです。それを聞いてがっかりしましたね。新人だけでなく全社を巻き込んだ研修が必要だと痛感しています」と川野氏。次年度は新卒採用は少人数であるため、また違った形での研修を検討しているそうだ。

MRは、あまり一般にはなじみがない仕事だろう。しかし、人々の健康に寄与するその仕事の意義は大きい。直接患者と会うことはなくても、「患者のために」という気持ちは何よりも大切だ。重症の患者を救うという貢献度の大きさを実感したとき、またこちらから薬剤の提案をして医療関係者に受け入れてもらえたときに、一番やりがいを感じるものなのだという。

「われわれが入社した約30年前はまだ新人もゆっくり育ててもらえましたが、今は早く一人



新人研修は5カ月近く続く。ほとんど医学の専門知識に関する学習だが、仕事についてのディスカッションや医師との面談のロールプレイング、秘書検定の学習など、対人関係能力も育成する

前になることが求められる。厳しい時代だとは思いますが。だからこそ、これから大事なのは積極性と観察力。職員同士、他社のMR、ドクターや薬剤師など、周囲の人を見てヒントを探すことです。ゼビスキルを定着させて、次世代のリーダーとして組織全体を引っ張ってほしいと思います」(川野氏)。