

# EP-PharmaLine Company Profile

株式会社EPファーマライン

会社案内



株式会社EPファーマライン

本社 〒171-0021 東京都豊島区西池袋3-27-12 池袋ウェストパークビル  
大阪オフィス 〒550-0004 大阪府大阪市西区靱本町1-11-7 信濃橋三井ビルディング2F  
福岡オフィス 〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前2-19-24 大博センタービル6階

TEL 03-5979-8128 / FAX 03-5391-5730  
TEL 06-6225-4855 / FAX 06-6225-4644  
TEL 092-409-2221 / FAX 092-409-4787



<https://www.eppharmaline.co.jp> ☎ 0120-861-664



(2025.4)

## みなさまと共に、未来へ。

GOOD SOLUTION, for the FUTURE, with GOOD SMILE



# Knowledge is Power.

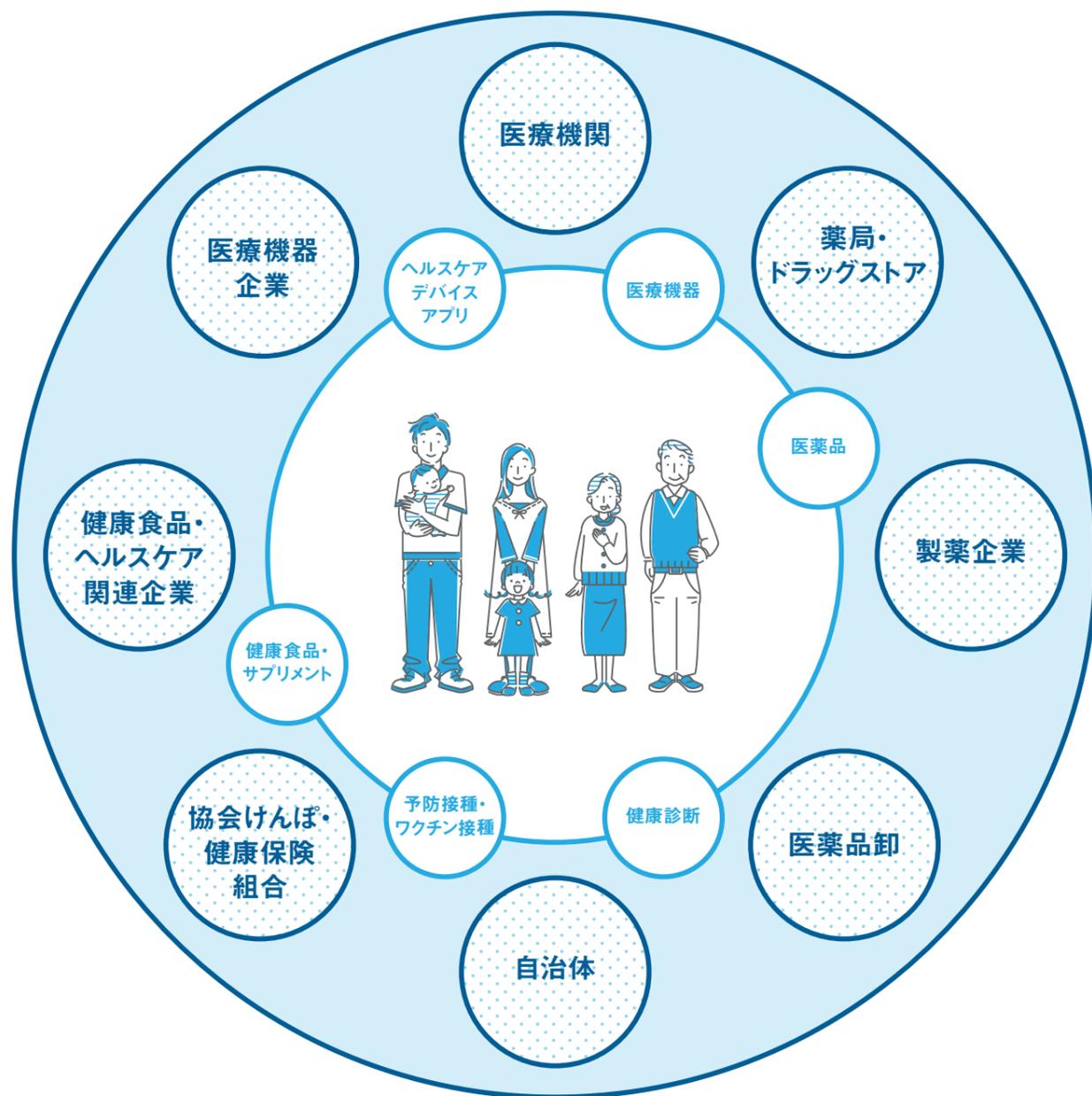
**確かな知見が、業務課題を解決へ導きます。**

EPファーマラインは、多様なBPOサービスの中でも医薬品・医療・医療機器・ヘルスケア業界に特化したアウトソーサーとして、ビジネスを展開してきました。私たちは、生命に関わる医療、暮らしの質を向上させる健康産業に携わる企業として、信頼に値する質の高いサービスを提供するために、プロフェッショナルとしての確かな知見を大切にしています。そのために、薬剤師、看護師、MR、管理栄養士・栄養士、獣医師等の有資格者を数多く直接雇用し、その信頼性の高い豊富な経験と知識をお客様の業務課題解決に活かしています。

「知は力なり」  
私たちは今後も、有資格者を中心とした社員の経験と知識を活かしたサービスを提供してまいります。



# 高品質ソリューションで、日本の健康産業を支えます。



EPファーマラインが医薬品・医療・医療機器・ヘルスケア業界のアウトソーサーとして関わる業態は多彩です。コンタクトセンターとしてサービスの中核を担う場合もありますし、MRやフィールドコミュニケーターとして活動する場合があります。いずれの場合も豊富な知見を備えたプロフェッショナルとして、お客様企業のご要望に最適なソリューションでお応えいたします。

## EPファーマライン

Drug Information

**DI SERVICE**

●**コンタクトセンター** 電話やメール、チャットなどさまざまなツールで顧客対応を行うコンタクトセンター。EPファーマラインでは、有資格者の専門知識とコミュニケーション能力を活かした、付加価値の高いコンタクトセンターサービスを24時間365日体制でご提供しています。

Business Process Outsourcing

**BPO SERVICE**

●**承認前～市販後業務サポート** PMS (製造販売後調査) などの調査や医薬品に関する情報管理といった業務のアウトソーシングサービスです。メディカル業界のプロフェッショナルたちが、承認前から市販後までの業務プロセスをフルサポートします。

Multi Channel Promotion

**MCP SERVICE**

●**マルチチャネルプロモーション** 電話やメール、Webシステム、直接訪問などマルチチャネルを駆使して、お客様のご要望に最適なプロモーションを実施。ハイブリッドMRの活動により、幅広いエリアの情報提供活動を行います。

Medical Device Support

**MDS SERVICE**

●**医療機器サポート** 医療機器企業に特化したコンタクトセンターサービス、アウトソーシングサービスをご提供します。営業・マーケティング・メンテナンス活動を支援する人材として、EPファーマラインが採用し、必要な教育訓練を行ったフィールドコミュニケーターをご活用いただけます。

Health Care Support

**HCS SERVICE**

●**ヘルスケアサポート** OTC医薬品、健康食品、サプリメントなど、セルフメディケーション分野において、健康意識の高い一般ユーザーの皆様からのお問合せ対応や、商品のご案内を行います。ヘルスケア分野に特化した有資格者によるコンタクトセンターの構築も可能です。

医薬品・医療・医療機器・ヘルスケア業界に特化した『複合型サービス』を提供

# 質の高いサービスは、 有資格者ならではのもの。

お客様とのコミュニケーションを担うコンタクトセンターは、他のさまざまなサービスと有機的につながり、ソリューション全体の中核となる重要なインターフェイスです。EPファーマラインでは、有資格者の専門知識とコミュニケーション能力を備えた「メディカルコミュニケーター」が24時間365日体制で、付加価値の高いコンタクトセンターサービスをご提供しています。



DI

### メディカルコンタクトセンター



コンタクトセンターサービスを担うのは、薬剤師、看護師、MR、管理栄養士・栄養士等のメディカル業界の専門知識と経験、コミュニケーション能力を備えた有資格者である「メディカルコミュニケーター」です。その豊富な知識と経験、高度なスキルを活かして、単なる情報提供にとどまらず、お客様のプロフィットを生むサービスをご提供します。メディカルコンタクトセンターは迅速に短期間で立ち上げることが可能で、ご希望の開業時間に合わせてメディカルコミュニケーターが対応します。

- 300社以上の豊富な実績、有資格者1,000名以上所属
- 24時間365日体制による無休サポート
- 文献検索を含めた高度なお問い合わせにも対応
- GVP(製造販売後安全管理基準)に準拠した対応
- お問い合わせ者の連絡手段に応じたマルチチャネル対応
- 独自の教育・研修や検定制度があり、質の高いサービスを提供
- 自家発電装置を設置しBCP(事業継続計画)を考慮したオフィス環境
- 最新鋭のセキュリティインフラを完備
- 最新鋭のコールセンターシステムを搭載
- リモートワークも可能な体制を構築

### 資材作成・改訂サポート

メディカル業界の知識と経験を備えた有資格者を中心に、利用する方の視点から学術資料・プロモーション資料の新規作成や改訂を行います。これまで多くの資料作成・改訂の実績があり、CTDからの作成を行います。実績のひとつに「くすり相談窓口FAQ」があり、コンタクトセンター業務経験者がコミュニケーターの立場で内容を構成しています。また、学術検証はメディカルコミュニケーターとメディカルライティングのエキスパートと連携して行います。さらに作成・改訂だけでなく、在庫管理・発送受付・発送代行まで含めてトータルに対応します。

### コンプライアンスサポート

コンプライアンスについての知識と経験が豊富なスタッフが、製薬企業の資料・プロモーション活動に関するさまざまな審査・レビューを行います。例えば講演会についても、発表用資料を厳正に審査し、プロモーションコードを遵守した内容で適切な講演が行われるように支援します。また、Webセミナーや、実地のセミナー会場での情報提供活動に関しても、専門のスタッフがモニタリングを実施します。

## 承認前からPMSまで、 業界に精通したスタッフが対応。

承認前からPMS(製造販売後調査)まで一連の業務プロセスを  
メディカル業界に精通した専任スタッフや有資格者がワンストップでサポート。  
EPファーマラインの強みである  
メディカルコンタクトセンターサービスで培ってきた実績を活かし、  
質の高い業務アウトソーシングサービスをご提供します。

BPO

### PMS(製造販売後調査)サポート

#### ◆地域密着PMSモニターの受託・派遣

お客様のニーズに合わせて地域・時間を限定し、特定業務に特化したMR活動を行います。全国各地のPMSモニターのうち、担当エリアに在住している者が活動するため、経費の最小化にもつながります。また、PMSモニターは全員、製薬企業のMR経験者であるため、円滑なコミュニケーションが可能です。

#### ◆EPPV(市販後調査)サポート

施設への直接訪問だけでなく、電話、メール、Web会議ツールを使ったリモートによるコミュニケーションなど最適な方法を選択できます。各種チャネルと組み合わせることで市販後における安全性情報の収集・提供活動が効果的に行えます。

#### ◆施設契約書作成支援

施設契約に必要な書類の受領・作成・捺印依頼・発送・保管とすべてのプロセスをトータルに管理。製薬企業と医療機関の間の仲立ち役として、施設契約書作成業務をスムーズに進めます。

#### ◆調査票進捗管理・市販後調査の支援

調査票進捗管理では、データベース構築、Webによる進捗管理システムとの連動を行い、製薬企業やMRが情報を確認できる環境の整備を実施。市販後調査では、EPファーマラインのデータ登録センターがMRから報告された医療機関の情報や進捗状況などをデータベース化し、MRへの適切な業務指示を送ります。

### 医薬品流通管理サポート

流通管理が必要とされる医薬品に関する施設登録や出荷可否判定などのお問い合わせに対し、業務経験の豊かなスタッフが24時間365日体制で迅速・正確に対応。医薬品の適正使用推進を支援します。

#### ◆EP-Judge®(流通管理Webシステム)

流通管理に関するプロセスをWebシステム化することで、業務効率化とコストの最小化を実現。EP-Judge®にアクセスすることで納品可否判定をWeb上で直接確認でき、迅速な対応が可能となります。

### 安全性情報管理サポート

規制当局に報告が義務づけられている市販後の医薬品・医薬部外品・化粧品および医療機器について、安全性情報の収集から管理まで一連の業務を24時間365日体制でサポートします。国内に限らず、海外の症例報告の場合は、英文情報の翻訳も対応可能です。

#### ◆エマージェンシーキーコード管理

盲検試験等においては、治験薬の割り付けが書かれたエマージェンシーキーの流出はあってはなりません。当社では24時間365日体制の緊急受付センターを整備し、エマージェンシーキーを厳重に保管して治験終了まで盲検性を維持。緊急時には迅速に開封を行います。

#### ◆重篤有害事象の緊急連絡受付対応

薬剤が重篤な副作用ありと判断された際、迅速対応できる受付チャンネルが必要です。当社では専門知識に長けたメディカルコミュニケーターと専用回線を用意し、24時間365日体制で緊急連絡を受け付け、当該製薬企業への報告を迅速に行っています。

# マルチチャネルを駆使した 高効率プロモーションを展開。

MR経験者がハイブリッドMRとして、  
電話やメール、Webシステム、直接訪問などさまざまな手段で  
お客様の情報提供活動をサポート。  
お客様のご要望に応じたプロモーション活動で、  
新規採用・処方増と生産性向上に貢献します。

MCP

## マルチチャネルディテール(ハイブリッドMR)

薬剤師やMRの資格を持つハイブリッドMRが、マルチチャネルを駆使して医療関係者への適切な情報提供を行います。

### ◆ESナビゲーション® 特許第7264625号 令和5年4月17日

機動力の高い医薬品卸のMSと専門性の高いハイブリッドMRを連携させた、医療関係者への効率的な情報提供ソリューションです。

### ◆Medi-Call

医師パネル保有会社と連携し、デジタルを活用した情報提供を実施。MRダイレクトとeディテールを組み合わせることで、詳細な情報を医師や薬剤師などの医療関係者に伝えることが可能に。また、丁寧な会話のやりとりで、ディテールインパクトや処方意向の向上につなげます。

### ◆MRダイレクト

ハイブリッドMRによる電話を使った情報提供ソリューション。2016年より他社に先駆けてサービスを開始。

### ◆その他のリモートディテールサービス

- Web面談 / Web説明会サポートサービス
- MR向けリモートコミュニケーションスキル研修
- e-ディテール
- Webセミナー運営

## ハイブリッドMRとは?

薬剤師やMRなどの資格を有した情報提供活動のエキスパートが、多種多様なチャネルを組み合わせ、お客様のご要望に応じた最適なソリューションをご提案いたします。

EPファーマラインのハイブリッドMRには、次のような強みがあります。

- 電話、メール、SNS、Webシステム等、様々なデジタルツールを駆使した、柔軟な情報提供活動が可能です。
- MRの経験を活かし、医療関係者との円滑なコミュニケーションで、スピーディーに信頼関係を築きます。
- 当社独自の教育・研修カリキュラムにより、豊富な知識・経験とコミュニケーションスキルを持った専任スタッフが対応いたします。

▶ EPファーマラインのハイブリッドMRは喜怒哀楽という人間らしさを大事にし、エモーショナルなコミュニケーションを目指します。

# 専門性の高いサービスで 医療機器企業をバックアップ

EPファーマラインは、医療機器企業の皆様のために、  
質の高いコンタクトセンターサービス、アウトソーシングサービスをご提供します。  
サービスの中心となるのは、有資格者の「メディカルコミュニケーター」。  
医療機器に関する操作手技のお問い合わせからアウトバウンドコールまで幅広く、  
豊かな専門知識と実績で適切にサポートします。

MDS

### 医療機器企業向けフィールドコミュニケーター（医療機器営業支援）

当社が採用した専門的な知識とスキルに長けたフィールドコミュニケーターが、医療機器に関する営業・マーケティング・メンテナンスなどの活動を代行します。契約形態は、派遣もしくは業務受託の2通りからお選びいただけます。フィールドコミュニケーターには、メディカル業界の専門性に対応できる人材を採用し、配属前研修から配属後のフォローまでを実施して育成します。お客様のニーズに迅速かつ適切に対応できる体制を整えています。

### 医療機器サポート（医療機器コンタクトセンター）

看護師・臨床検査技師などの資格を有する「メディカルコミュニケーター」が、医療機器専用のコンタクトセンターとして機器の操作手技などのお問い合わせに対し、24時間365日体制でサポートします。また、コンタクトセンターを活用し、電話・資料送付による情報提供や市場調査からリード獲得、ナーチャリング（見込み顧客へのアプローチ）といったアウトバウンドコールにも対応します。コンタクトセンターが蓄積した架電結果やヒアリング内容は、貴重なデータとしてお客様のマーケティング活動に活用していただけます。

## 高度な知見を活かして、 社会の健康増進に貢献。

「メディカルコミュニケーター」の高い専門性は、ヘルスケア分野でも活かされます。OTC医薬品、健康食品、サプリメントなど、セルフメディケーション分野において、健康意識の高い一般ユーザーの皆様からのお問合せ対応や、商品のご案内を行ったりと、さまざまなシーンでEPファーマラインならではの豊富な専門知識が活かされています。



### ヘルスケアサポートサービス

OTC医薬品や特定保健用食品・機能性表示食品・サプリメントといったヘルスケア分野のお問い合わせや健康相談等に対応できる、24時間365日体制のコンタクトセンターを構築します。お問い合わせにお応えするのは、薬剤師・看護師・登録販売者・管理栄養士・臨床心理士等の資格を有するメディカルコミュニケーター。健康管理の維持、増進について、安心と信頼の観点に立った適切なサービスを提供します。

●ヘルスケアサポートサービス

- 健康相談サポート ●メンタルケアサポート ●ダイエットサポート ●スキンケア化粧品サポート

●保健事業サービス

- 受診勧奨 ●糖尿病腎症重症化予防

### OTC医薬品通販・ネット販売フルフィルメントサービス

OTC医薬品を消費者が安心して購入できる通信・ネット販売の環境づくりを、高度なコミュニケーション研修を受講した薬剤師・看護師・登録販売者・管理栄養士・栄養士等が24時間365日体制でサポート。信頼性・安全性・利便性の高いサービス体制を構築します。

# EPSグループがご提供するのは、 一貫したBPOソリューション。

研究開発から営業、製造販売後調査まで  
一貫したソリューションをご提供します。

EPファーマラインが属するEPSグループは、製薬企業を支援するCRO事業をスタートさせた1991年を起源としています。以来、医療機関を支援するSMO事業、医薬品・医療機器の市販後業務をサポートするCSO事業と領域を拡大。現在までに、医薬品や医療機器の研究開発、非臨床・臨床試験、申請を含めた承認、製造、営業・販売とあらゆる段階の業務をフルサポートできる総合力を身につけたグループへと発展してきました。これからもグループのシナジーを最大限に活かしながら、健康産業を幅広くサポートしていきます。

## グループ基本理念

価値あるソリューションの創出を通じて、  
健康産業の発展に貢献します

## グループ組織理念

日々新たに、また日に新たなり  
Ever Progressing System

## グループ行動指針

### 顧客志向

私たちは、お客様のことを第一に考え、  
お客様の価値創造に貢献します

### ビジネス志向

私たちは、ビジネスの持続的な発展を  
通じて、社会の発展に貢献します

### 人間志向

私たちは、仕事を通じて成長し、すべてのステーク  
ホルダーのQOL(Quality of Life)の向上に貢献します

# お客様と共に、 私たちは歩み続けます。

## 「すべての人に、笑顔輝く未来を届けたい」

私たちEPファーマラインは、  
価値あるソリューションの創出を通じて、  
健康産業の発展に貢献します。  
社員一同、未来がたくさん笑顔であふれていることを想像し、  
これからもみなさまと共に歩んでまいります。  
一人でも多くの方が、長く健康でいられますように。

みなさまと共に、未来へ。

株式会社EPファーマライン  
代表取締役社長 伊勢由多可

