

タンパク質解析を中心とした受託解析サービスを扱って約 30 年になる株式会社アンテグラルでは、遺伝子、細胞・組織、動物試験分野でも多様な受託サービスを展開している。これは事業を拡大したのではなく、国内外の他企業と提携してサービスを提供しているのだという。「アンテグラルで扱っていない遺伝子解析や、サンプルの前処理、タンパク質発現・精製などが必要になった場合に再委託するわけですが、それぞれの企業と提携することでタッグを組んでいます」とバイオサイエンス事業部の金智蓮さんは話す。

依頼する研究者は、目指す結果にその解析がマッチしているのかわからなかったり、サンプルを必要とされる状態に用意することができなかつたりすることも多い。それを「できません」「違います」と言わずに、研究者と共に考えトータルに伴走するためには、どうしたらいいのか。そこで生まれたのが企業同士の提携とその総合窓口だ。「安請け合いはしないが、できるだけ断らない」をモットーとするトータルな受託サービスがどのように提供されるのか、金さんに伺った。

研究の流れを止めない一貫した受託サービスを目指して

—— 他社と提携するようになったきっかけは、どのようなことがあったのでしょうか。

アンテグラルではプロテオーム解析を軸にタンパク質の解析をしていますが、まずそのサンプルが弊社で解析できる状態になっているかという問題がありました。たとえば臨床研究を行っている先生が組織サンプルをパラフィンブロックで送ってこられる場合、弊社ではそのままでは解析できないので、お客様の方で目的のところだけを切り取り、タンパク質を抽出して送っていただく必要がありました。それができないお客様にはその工程を扱っている別の会社をご紹介していたのですが、その会社と弊社が提携していればサンプルの処理から解析までをスムーズに繋いで、結果をお渡しできると考えました。現在、10 数社と提携することでタンパク質に関わる多様なサービスを一貫してお届けできるようになりました。あるご依頼ではがんと正常な組織が混在するサンプルからがんの部分だけを取り出してタンパク質と RNA を分析したいということでしたので、組織切片中の目的領域をレーザーで切り出す作業を A 社に、RNA などの抽出を B 社に、遺伝子解析は C 社で行って結果をお戻しする、タンパク質の抽出から解析は弊社で行う、という対応をいたしました。

また、弊社で実施したプロテオーム解析で同定できたタンパク質をリコンビナントタンパク質として作りたい、とか、そのタンパク質に対する抗体を作りたいというご依頼もあります。弊社では扱っていないサービスですが、専門とする会社さんと提携することでお客様の研究を止めることなくスムーズに進めることができるようになりました。こうして、プロテオーム解析を軸にした上流や下流につながるのがあるサービスを他社と提携することで、お客様の研究の流れに一貫してお応えできるように業務提携と言いますか、連携を作ったのですね。自分たちですべて受けられるようにするのは困難ですし、他の会社さんはそれぞれが長年の経験とノウハウをお持ちのところですから、受け渡しや進捗の管理がスムーズにできれば心強いと考えました。お客様もそれぞれの受託先を探したり、連絡したりしなくて済みます。アンテグラルがハブとなって他の会社が繋がった状態でサービスのご提案をするようになって、13 年ほどになります。

—— 紹介にとどまらず、提携を結ぶことにはどんなメリットがありましたか。

基本的には B to B の繋がりなのですが、情報を交換したり教え合ったりすることが多く、自分たちの専門ではない解析サービスの基本的な知識を得ることができ、お客様への最初の提案が変わったと思います。ご依頼や相談のお話を伺っていると研究における背景や目的、将来的な方向性が見えてきますから、今だけでなく未来を見据えた提案もできます。このような踏み込んだ提案ができることも重要ですし、また、何よりも、お断りしたり、「前処理はご自分でやって下さい」とお客様に負担をお願いするようなことが減ります。お客様にとって不慣れた作業もあるでしょうし、貴重なサンプルだからこそ受託サービスに出される場合もあるので、それをプロとして引き受けられるケースが増えたことが私たちにとっても、お客様にとっても大きなメリットになっていると考えています。

マルチな総合窓口担当を目指して

—— 御社への依頼が研究のその後や広がりにも影響するとなると、ファースト・コンタクトとなる窓口の存在は重要ですね。

アンテグラルの窓口は 2 人で担当しているのですが、研究の大まかな方向性や内容はどちらも把握するようにしており、担当分けにはしていません。専門で分けてしまうとファースト・コンタクトで偏った提案をしかねませんし、把握していないサービスは提案できないことになりやすから、お客様にとって不利益になることはもちろん、こちらでも「なぜ、できなかったのか」と、悔しい思いをしまいます。



株式会社アンテグラル 受託サービスコンサルティング担当：(左) 福田康朗, (右) 金智蓮
小鳴門海峡を見渡せる徳島オフィスにて

—— たしかに、部署や担当が細分化されていると、どこが適しているのかをいちいち探さなければならず、たどり着けなくなりそうです。

たとえば遺伝子解析担当、タンパク質解析担当みたいに分けていたら、両方やりたいというニーズは拾えなくなりますね。お客様ご自身で絞り込めればいいのですが、そうでない場合だと細分化された担当では適切な提案がしにくくなるのではないのでしょうか。「こんなことをしたい」という要望がはっきりわかっている方もいらっしゃるけれど、「このサンプルでどんなことができるのかなあ」という方もおられます。窓口担当はご研究の目的、この解析の目的、目指すところ等を伺い、さまざまな方法をご紹介しながらメリットやデメリット、価格と精度の関係などを説明して、お客様のモヤモヤにフォーカスを当てていくお手伝いという役割だと思っています。マルチに対応することで要望に添った分析ができて結果が出れば、私たちにとっても嬉しいことですね。

進行管理も一本化で研究者のストレスを減らす

—— 窓口で受けた依頼が複数の提携先にサービスが渡るとしても、その管理はどうなるのでしょうか。

進捗はアンテグラルで確認しています。他社での分析がそれぞれお客様に報告されることもありますが、弊社で一貫した流れを把握し、途中経過やサンプルの返却まで手配しています。進行管理のようなものですね。特に貴重なサンプルを横断して扱う場合は、窓口と進行管理が1つにまとまっているのはスムーズだと思います。以前、マイクロアレイ解析を承って提携先をお願いしたケースですが、測定後にサンプルを廃棄するかどうかは必ず事前にお客様に確認して書類にしますが、廃棄可としたお客様が測定後に返却してもらえないと言われたことがありました。提携先でのサンプル処理のタイミングなどもだいたい把握しているので、もしかしたらまだ残しているかもと聞いてみてギリギリセーフでお返しできた、という事がありましたね。自分たちも分析をやっているからこそ可能なコミュニケーションかもしれませんね。進捗を管理しているだけでなく、関係がしっかりしているからこそ柔軟な対応や管理ができると考えています。

—— 受託サービスを扱う者同士だからこそその連携の良さは、どんなところにあるのでしょうか。

ビジネスだけではなく、気持ちが連携している部分は確かにありますね。非常に難しい抗体作製を受注して提携先をお願いした時、内心どうしようと思っていたのですが、「わかっています、お金はかかりませぬけれど」と言ってもらえた時は心強かったですね。いい結果が出なかった時は窓口の私も申し訳ないと思いますし、うまくいけば我が事のように嬉しくなります。お客様から「このサンプルはマウス300匹分なんです」とか、稀少な病理組織を託された時などは、提携先さんにも貴重なサンプルなのでとお伝えして、気持ちもしっかり共有します。ただ再委託をお願いしているだけではない繋がりがあっていいと思います。

提携先でお客様の想定とまったく違う結果が出た場合やトラブルが起きた場合でも、窓口である弊社が状況を包括的に把握し、お客様にご説明できることも提携するメリットになっていると思います。仲間のような関係で、弊社が“受託サービス団”の代表になっているような感じです。

「安請け合いをしない」プロの矜持

—— “受託サービス団”においてトラブルが起きたとしたら、どんな場合でしょうか。

安請け合いが一番のトラブルの元だと考えています。いただいた依頼も相談もできるだけお断りせず、お役に立ちたいとは思っていますが、考えられるリスクを最初に説明することこそが誠実な対応だと考えています。お客様が「こうなるはず」とも思われていても、望む結果が得られないこともあります。ヒヤリングの段階でわかれば、事前のリスクを伝えること、時にはその結果にはなりませんとお伝えすることも大切なのですよね。安請け合いしてしまうとお客様にも受託の提携先にも、もしかしたら研究分野そのものにも迷惑がかかってしまいます。受託サービスはプロフェSSIONALという意識でやっていますが、やはりできることには限界がありますから、これはできませんと言わなければならない局面もあります。やはりお金も時間もかけていただくことです。安請け合いをしてしまうとお互いにいいことが何もありません。



株式会社アンテグラル 営業チーム
『皆さまの研究をサポートします。お気軽にご相談ください。』

解析メニューで迷子になったら、問い合わせ

—— 御社の“受託サービス総合窓口”は、どんな方におすすめですか。

受託サービスのメニューを見ても、どれが自分にとって必要なのか、どこまでやってくれるのか、メリットは何かなどわからないことが多いと思います。どのメニューに結びつくのかがわからないまま見積もり依頼のボタンをクリックするのは難しいでしょうから、ぜひそこでご連絡いただければと思います。外注に出せば何をできるのかを知りたい、自分で適切なサービスを探せないというだけでも大丈夫です。たとえば、「遺伝子の発現を解析したい」とだけお問い合わせいただいても、弊社のメニューのご説明もいたしますし、最適なメニューと一緒に考えてご提案することもできますので、内容を絞り込む前段階でもご連絡ください。

時間や手間、設備の問題などで自分の研究室ではできないけれど、こんなデータは出るだろうか？と考えている方も、研究の内容や目的がはっきりしていない方でも、しっかりした実験計画がまだなくても、窓口にいる私ともう一人の担当者のご要望をしっかりとヒヤリングさせていただき、然るべきサービスにお繋ぎできると考えています。プロテオーム解析に関わるものでも、別の対象であっても弊社で内容をしっかりと把握して、提携先につないでいきます。最後までお客様と同じゴールを目指して、いっしょに走って行きたいと思っています。

(取材/文・坂元 希美)



『プロテオーム解析個別オンラインセミナー』
大変好評を頂いております。
プロテオーム解析のあれこれを、お気軽に。
ぜひ、お申込みください。



今回ご紹介した記事の全編は
こちらでご覧いただけます！



integrale

株式会社アンテグラル
〒771-0360
徳島県鳴門市瀬戸町明神
字板屋島 124-4

<https://bio.integrale.co.jp/>

■ Mail: bio@integrale.co.jp
■ Tel: 088-683-7211
■ Fax: 088-683-7212