

お客様導入事例

花王グループカスタマーマーケティング株式会社様

ZEAL®
BI EVANGELISTS

お客様情報



花王グループカスタマーマーケティング(株)

設立 2015年10月1日
本社 〒103-0016
東京都中央区日本橋小網町8-3

事業内容

花王株式会社および関連会社のコンシューマープロダクツ事業における製品の販売

URL: <https://www.kao.co.jp/employment/kcmk/>

(写真左から)

花王グループ

カスタマーマーケティング株式会社

流通開発部門 KCT推進部 小谷 高久氏

流通開発部門 KCT推進部 松崎 良宏氏

流通開発部門 KCT推進部 齊木 一宏氏

流通開発部門 KCT推進部 齋部 潔氏

流通開発部門 KCT推進部 マネージャー 澁谷 拓氏

流通開発部門 KCT推進部 部長 齋藤 伸也氏

株式会社ジール

SIサービス第三本部

ビジネスアナリティクスプラットフォーム事業部

マネージャー 川名 秀之

*部署名・役職名は取材当時のものとなります

知見と技術が豊富なジールの支援のもと データ分析基盤をMicrosoft Azureへ移行 データウェアハウスとPower BIで コト消費時代の販売戦略を支える

1887年創業以来、消費者起点の「よきモノづくり」を通じて「人々の豊かな生活文化の実現に貢献」してきた花王グループ。「よきモノづくり」の最終プロセスとなる「メーカー販売機能」と「卸売機能」を担っているのが、花王グループカスタマーマーケティング(株)(以下、KCMK)である。花王グループはKCMKにより小売業と直接取引を行っているのが特長だ。現場で消費者のニーズや小売業の課題を把握できることは、花王グループの大きな強みとなる。KCMKは小売業と協働で消費者に商品の価値をしっかりと伝え、商品を使う喜びを届け続けている。

お客様の要望

- ▶スケーラブルな分析基盤を構築し、コト消費時代の顧客ニーズに応えていきたい
- ▶ユーザが使いやすいダッシュボードを実現したい
- ▶小売業からのデータの閲覧権限を厳格に行い、セキュリティを確保したい

WHY ZEAL?

- ▶ジールの支援のもとオンプレミスのデータ分析基盤をMicrosoft Azureへ移行、大量データ処理に応えるパフォーマンスと拡張性を実現
- ▶ジールによるアジャイル開発で、ユーザの声を反映しながら改善を繰り返し、ダッシュボードのユーザ満足度を向上
- ▶ジールの提案により、担当者が特定の小売業のデータのみ閲覧できるようにするなど、運用面で工夫しながらセキュリティを確保

背景と課題

オンプレミスのデータ分析基盤で 性能や拡張性に限界が迫る

洗剤・トイレタリー、化粧品などの分野で国内トップクラスのシェアを誇る花王グループ。企業理念である「花王ウェイ」の中で掲げるビジョン「消費者・顧客を最もよく知る企業に」の実践がグループの原動力だ。消費者の志向がモノからコト(体験)へと変化していく中、小売業の現場で商品と消費者をつなぐKCMKの果たす役割は大きい。

「KCMKにとって商品の販売がゴールではありません。当社が目指しているのは、消費者に商品を使って満足していただくことです。そのためには売場で商品の価値を正しく伝えることが重要になります」と流通開発部門 KCT推進部 部長 齋藤 伸也氏は話す。

また、コト消費時代には従来と異なる売場づくりが求められると、流通開発部門 KCT推進部 マネージャー 澁谷 拓氏は指摘する。

「KCMKは、これまでチェーンストア様との取り組みの中で、販売実績となるPOSデータや、顧客の属性を加えたID-POSデー



タを分析し売場づくりに活用してきました。これからはSNSをはじめ、生活者の行動データなどを収集・分析し、お客様の傾向を一定規模のセグメントに分類する『スモールマス』に適したプロモーションが必要です」(澁谷氏)

KCMKは、オンプレミスでKCT(Kao Collaboration Tools)と呼ばれるシステムをフルスクラッチで構築し、データ分析基盤として運用してきた。その規模は大きくなり、今後POSデータ以上の規模を持つSNSデータなどを扱うことを考えると、オンプレミスでは性能や拡張性の面で限界があった。

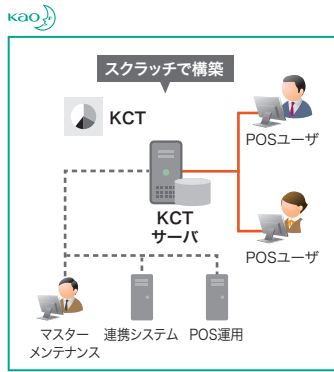
採用のポイント

データウェアハウスとPower BIの 豊富な知見と高い技術力が パートナー採用の決め手に

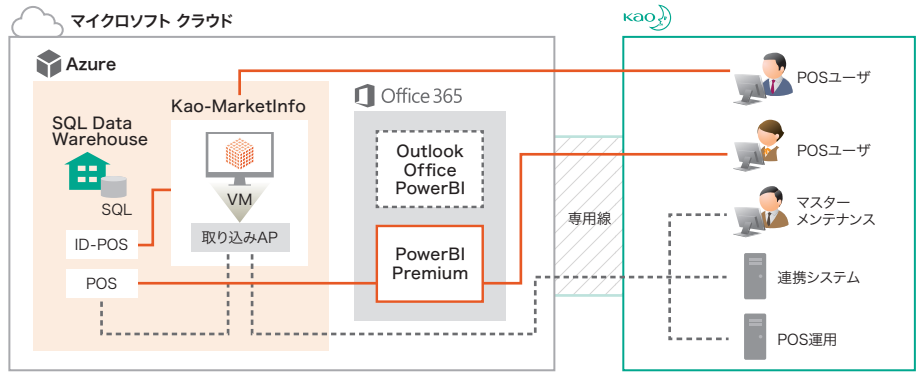
花王グループは、コスト削減や運用負荷の軽減を目的にクラウドへの移行を積極的に進めている。次期KCTもクラウドを活用したスケーラブルな基盤で、データウェアハウスとBIツールをベースとすることがテーマとなった。「メンテナンスなど運用・保守業務の負荷軽減に加えて、ユーザからのリクエストに対する迅速な対応、データの見える化など、既存KCTで浮き彫りとなった課題の解決も盛り込まれました」(澁谷氏)

KCMKはさまざまな観点で複数のクラウドサービスを検討した結果、Microsoft Azureを選択。その理由について「これま

BEFORE オンプレミスでの運用



AFTER クラウドでの運用



でExcelやSQL Serverなどマイクロソフト製品を使っており、ユーザの使い勝手の良さ、移行のしやすさなどを総合的に判断しました」と齋藤氏は話す。またBIツールはAzure SQL Data Warehouseとのシームレスな連携が可能なることからPower BIが選択された。

KCMKは、次期KCTの構築パートナーに関して日本マイクロソフトに相談したという。「マイクロソフト社様のGold Partnerであることはもとより、データウェアハウスとPower BIの両方で豊富な実績と知見、高い技術力を高く評価し、構築パートナーにジール様を採用しました」（齋藤氏）

従来のKCTは、仕様をしっかりと固めて、それに基づいて開発するウォーターフォール型の構築方法だった。次期KCTは不確定要素が多かったため、従来型の手法は困難だったという。ジールSIサービス第三本部 ビジネスアナリティクスプラットフォーム事業部 川名 秀之は「まず最初にレポートをつくって見ていただき、フィードバックを受けて改善し完成度を高めていくという、アジャイル開発をご提案しました。これにより、変化にも柔軟に対応するシステムを構築できます」と話す。

導入のプロセス

ジールの提案と技術力で セキュリティの課題も解決 スピーディなレポート作成を実現

2018年2月、KCT構築プロジェクトは、Azure SQL Data WarehouseとPower BIを利用した実証(PoC)を実施した。Power BIで既存のKCTと同じ帳票が出せるのか、またAzure SQL Data Warehouseと組み合わせると、KCMKが求めるデータの見える化を実現できるのかが焦点となった。

しかし、PoCの段階で次期KCTの実現に関わる問題が浮上したという。「各小売業様からお預かりしているデータは、その小売業様の当社担当者しか見ることができないようにする必要があります。Azure SQL Data WarehouseとPower BIの機能による対応では実現が難しいものでした。しかしジール様の提案により、データベース側の制御で運用上の工夫をすることで、難題を切り抜けることができました」と齋藤氏は語る。

2018年4月、KCMKはPoCによる検証結果を踏まえ、次期

KCTの構築を開始。構築フェーズでは、Power BIのダッシュボードに関するユーザとの検討会を開催しながらその精度を高めることや、ユーザ満足度につながるパフォーマンスの向上など、いくつかのポイントに注力し進めていった。パフォーマンスの向上についてジール 川名は、「膨大なデータの中で、いかに性能を低下させることなく、レポート要件を実現するかを常に考え、データモデルの見直しやデータマートの作成など、走りながらチューニングを行いました」と話す。

導入効果と展望

新しい分析軸も素早く実装 消費者のニーズを販売戦略に 生かす基盤を構築

2019年11月から次期KCTは本格的にサービスを開始。Power BIは小売業への提案を行う約2000人の営業担当者が利用している。「既存のKCTは、条件を入れて検索し帳票を出力してExcelで加工していました。新しいKCTは、大きな括りからドリルダウンしていくことで課題を見つけ、そこに対してどう提案していくかを見出し出ていきます。これまでとは異なる分析の考え方について、啓蒙活動も今後の重要なテーマです」（澁谷氏）

今回、オンプレミスで次期KCTを構築した場合と比較し、コストを約半分に削減できたという。経営面では、営業の提案力を高めるために、Power BIで利用できる分析軸が重要なポイントになる。次期KCTによる分析基盤を活用することで、コスト消費に対応したプロモーションをさらに強化できる。澁谷氏は、「こういう分析軸がほしいという要望に対し、迅速に対応することが可能になりました。またPower BIによるデータの可視化で、営業担当者に対して視覚的なレポートを作成する環境が提供できました」と述べる。

花王グループが小売業とともに持続的に成長していくために、新しいKCTがさらに真価を発揮するのはこれからだ。「当社の要望に対してジール様は、『無理です』とは言わず、必ず代替案を提示いただけるので、とてもありがたいです。今後は、BIツールの新しい使い方や、Microsoft Azureの先進機能を活かした提案なども大いに期待しています」と齋藤氏はジールへの信頼と期待を語った。

Azure SQL Data Warehouses / Power BI

Azure SQL Data Warehouseは、ペタバイト単位のデータを短時間で処理できる強力なエンタープライズ・データ・ウェアハウスです。SNSなどのビッグデータも効率的に分析できることに加え、分析結果をPower BIをはじめ他のアプリケーションで容易に活用できます。Power BIは、情報システム部門に依頼することなく、業務部門が主体になってデータ分析を実行可能にするセルフサービスBI。データがわかりやすく視覚化され、今まで気付かなかった経営やサービスの課題を素早く発見できます。

*記載されている、会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。