

事例から学ぶ！ビッグデータ利活用プロジェクトに潜む3つのリスク (5回連載)

第4回：そして、使われなくなっていく



“ビッグデータ”や“IoT”といった言葉は、新聞・雑誌・Webサイトで見かけない日がないほど一般的になりました。客観的な数値をもとに定量的な分析に基づいた戦略の企画、実行を指向する企業のみならず増えてきている証拠と言えるでしょう。

しかし、データ利活用には難しい点や気をつけるべきポイントが多く、新サービスや技術革新のサイクルが激しい分野でもあります。いざデータ利活用を進めていくその前に、平時からの情報収集が大切です。

この連載では、かもめ隊のカモ太郎とモモが、当社のデータ利活用事業で活動する面々を突撃取材し、その様子をレポートしていきます。



こんにちは。かもめ隊、新米リーダーのカモ太郎です。今回も引き続き、データ分析プロジェクトの実際の事例からみた、解決のヒントを聞いていきます。



こんにちは、かもめ隊、メンバーのモモです。データ分析プロジェクトって、従来のITシステム導入とかなり違うのね。石木さん、今回はどんなお話かしら。



こんにちは。石木です。今回は、前回みたような導入プロジェクトの進め方に関する課題にもしっかり対応した上で、それでも起こってしまう問題点についてお話しします。



ま、まだあるのかモ！？もう、おなかいっぱいかモ…



まだまだあります。…というのは、データ分析システムを利用し始めた後に起こる問題というのがあるんですよ。



データもちゃんとあって、思うようなデータ分析もできるようになったのに、まだ何かあるの？



はい。利用は開始したものの、業務として定着しないで陳腐化してしまうことが往々にして起こり得ます。大きくは次の3つに分けられます。

- ①使い勝手を優先してしまいアドホックな分析（仮説・検証型）に対応できない
- ②データ分析、仮説・検証が出来る環境はあるが、活用が属人的で組織として活用できていない
- ③データ分析が定着しない状態で次の課題解決に取り組んでしまった

今回は、この中から②のようにデータ利活用業務が属人化したことで起こった問題点について、サービス業C社の事例をお話しします。



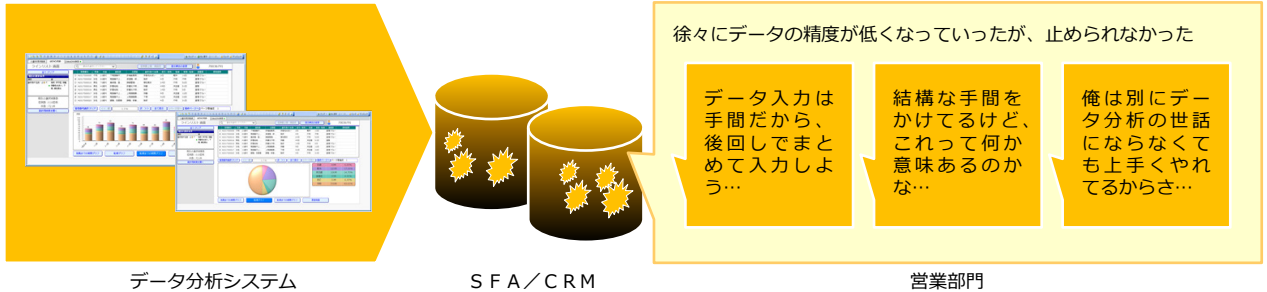
システムを利用するのも結局は人だものね。それでは、さっそくお願いします。

そして、使われなくなっていく

◆データ分析システム導入時の様子

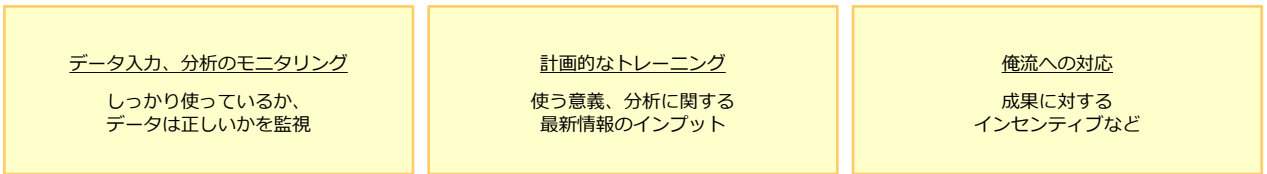
サービス業C社では営業力強化を目的として、SFA/CRM、販売実績、予算等のデータの分析に最新のシステムを約1年前に導入。導入後は、営業担当者、マネージャー層も積極的にデータに基づく分析、顧客戦略を考える様になってきた。ただし、データ分析は新しい業務ということもあり、長期的な視野に立った、データ分析業務の定着、促進に向けた具体策を講じていなかった。

◆時間の経過と共に…



一部の担当者やマネージャー層の中には、過去からのマネジメント手法から抜け出せず、データ入力の頻度、鮮度が低く、データの質が保たれないことが始まってきた。結局、データの質が悪いため、分析結果の信頼度が低下してしまった。質の悪いデータをいくら分析しても、質の悪い結果しか得ることはできない。利用は開始したものの、業務として定着しなかったために陳腐化してしまった。

◆データ分析の文化を定着させるために



SFA(SalesForceAutomation)
…情報技術を活用して、顧客情報や営業の進捗度などを管理し、営業の生産性を高めようとする仕組み。

CRM(Customer Relationship Management)
…主に情報システムを用いて顧客の属性や接触履歴を記録・管理し、それぞれの顧客に応じたきめ細かい対応を行うことで長期的な良好な関係を築き、顧客満足度を向上させる取り組み。また、そのために利用される情報システム。



システムだけでなく人も変わっていった、新しい文化を受け入れる。その為には、どうしても属人的な運用だけでは回りきらない部分が出てきます。データ分析システム導入後の組織的な取り組みもまた、プロジェクトを成功させる上で外せない要素になってきます。



文化を変えるってとても大変ね。使っている道具が変わって、使う人が変わって、組織も変わらないとだなんて。でも、どうしてそこまでして変わる必要があるの？別に、そんなに問題だらけなら今のままでいいじゃない。



世の中がどんどん変わっているからです。より良い社会になるため、いま世界規模で様々なイノベーションが生まれています。そのコアにあるのが、いままで気付かずに眠っていた、たくさんのデータ達です。これらはビッグデータと呼ばれています。



そして、データ分析ツールの飛躍的な進化、ビッグデータを“見る”ためのメガネが新しいレベルに達したことで、これまで見過ごしてきたいろいろな問題が見えるようになりました。だからみんな苦労しながらもデータ分析の道を進んでいる。…今はそういう過渡期なのだと思います。

石本 康之 (いしき やすし)
日立INSソフトウェア株式会社
経営統括本部 営業本部 主管
データ活用事業立ち上げ期
(2008年～)から当事業を牽引。
QlikView・Qlik Senseをはじめとした、システム導入プロジェクトのマネジメントを多数
歴任し現職。趣味は相撲観戦。
当社の製品・サービス・ソリューションはこちらから
<http://www.hitachi-ins.com/products/index.html>



そこまで世界が変わりつつあるなんて思いもよらなかったかも…。それでは次回は、これまでのお話の総括として、プロジェクト成功のヒントについてお話を聞いていきます。ありがとうございました。



次回は、「第5回データ活用プロジェクト成功のために」をお送りします。お楽しみに！

日立アイ・エヌ・エス・ソフトウェア株式会社
〒220-0011 横浜市西区高島1-1-2 横浜三井ビルディング
<http://www.hitachi-ins.com>
お問い合わせ先：営業本部
<https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/hitachi-ins/product/form.jsp>

本掲載内容は個人の見解・見識を含んでおり、当社の意見を代表するものではありません。
本資料掲載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。
製品仕様は、改良のため変更することがあります。
本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法の規制並びに米国輸出管理規制など外国の輸出関連法規をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、不明な場合は、弊社営業までお問い合わせください。

