

CTC

Challenging Tomorrow's Changes

CTCエスピー株式会社

ひらめき、むすんで、その先へ

Thanks 30th ▶ Go 40th

データドリブン経営への道

— 課題の整理と基盤整備のポイントを解説

CTCエスピー株式会社

2023年12月

データドリブン経営への道

データドリブンとは、データに基づいて意思決定を行うことである。経験や感覚に頼る意思決定は誤りや偏りを生じる可能性があるため、データを客観的に分析することが重要である。「データドリブン経営」とは、このアプローチを経営戦略の策定や経営意思決定に活用することだ。これにより、根拠に基づいた意思決定が可能となり、顧客ニーズの変化やビジネススピードへの対応が可能になる。

データドリブン経営の目的は、売上拡大、品質向上、リスク低減、業務プロセス改善などが考えられる。しかしそれを実現するには、組織内の各所に点在するデータを集めて分析・可視化する必要がある。さらにその状況を、経営陣だけでなく、現場のメンバーもが日常のなかで触れ、新たなひらめきや仮説をもとにした活動を推進できることが理想だ。

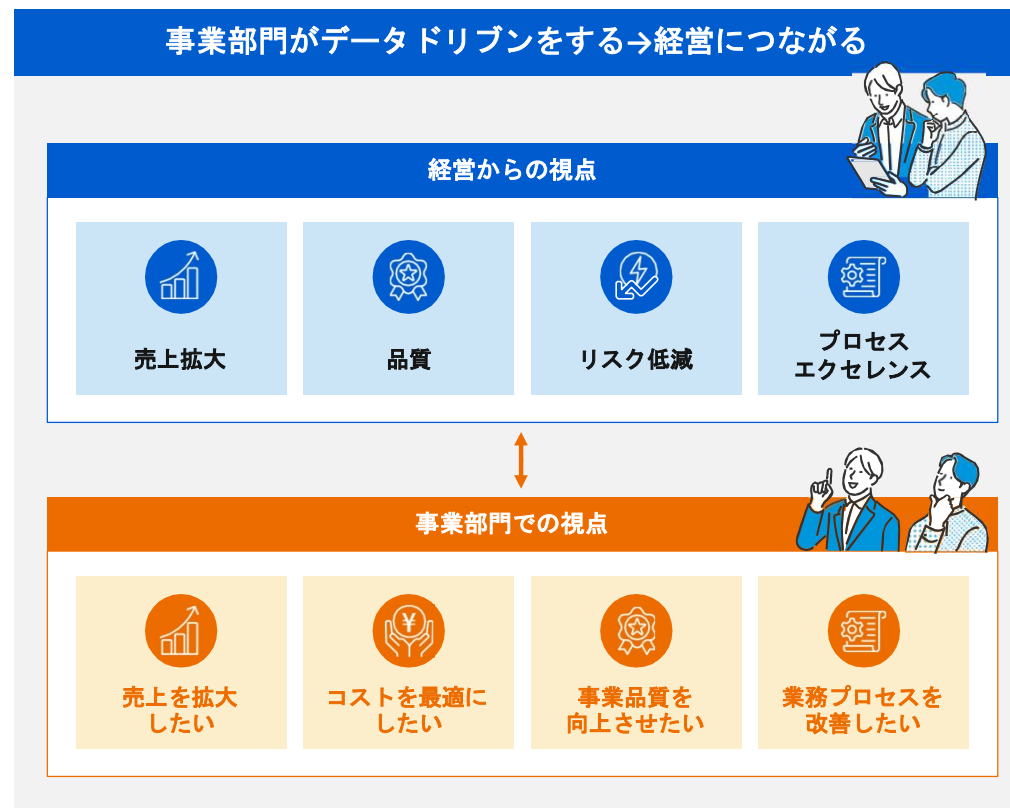
いかにしてこのようなデータドリブンプラットフォームを作って活用していくか、そのポイントを解説しよう。

- 1 データドリブン経営が重視されているが、成果を得られている組織は少ない
- 2 現場でのデータ活用が、データドリブン経営につながる
- 3 全社員が自発的にデータを利用できる基盤の構築例
- 4 組織に散在するデータの源泉をどう統合するか
- 5 日本発のiPaaS「HULFT Square」

2. 現場でのデータ活用が、データドリブン経営につながる

データドリブン経営を実行する際には、何から始めるべきかが不明瞭になることがある。経営戦略の中でデジタル戦略のビジョンや方針が位置づけられており、部門を横断した現場でのデータ活用の仕組みが求められるが、ここで経営と現場（事業部）の視点を整理しなおすことが重要だ。

経営視点では「売上拡大」「品質向上」「リスク軽減」「運用改善」が重要である。現場では「売上拡大」「コスト最適化」「事業品質の向上」「業務プロセス改善」を重視している。目的は両者同じなので、現場の事業部門がデータドリブンな業務推進をすることが、データドリブン経営につながると言える。



現場のデータ活用が、データドリブン経営につながる

2. 現場でのデータ活用が、データドリブン経営につながる

では、現場でのデータ戦略を考えてみよう。

「売上拡大」に必要なことは、売上活動を捉えることだ。見込み客や顧客別・製品別の導入状況、マーケティングと営業の進捗、製品別の実績、そして将来予測もできるといい。

「コスト最適化」には、プロジェクトの概況やリスク一覧、月別の原価予実推移や利益率の推移の追跡、社員別の残業時間を把握、課題の進捗状況とコストの差異なども評価したい。

「事業品質の向上」では、仕入先や得意先の管理を行う。当年度取引額推移や案件情報、遅延警告、運用トラブル情報を注視したい。

「業務プロセス改善」においては、社内や法務部門系での審査による遅延の状況や警告情報などをデータで管理し、改善策を検討したい。

従来、これらの情報を集めて分析するには、データを集めて報告書を作成する担当者に依頼をしていた。しかしこのやり方にはいくつかの問題点がある。1つは、「課題」を持っている人が自分でデータを探索することができないことだ。レポート作成を依頼された人も、課題の本質を知ることができない。

また、レポート作成に時間がかかるのも問題だ。月次の報告ができあがるのは翌月の末になるような状況では、臨機応変な対応は難しくなる。せっかく作った報告書が活かされず、無駄になってしまうこともあるだろう。やはり、課題に直面する現場のメンバーがリアルタイムにデータに触れ、自発的に示唆を得られる仕組みが求められる。



3. 全社員が自発的にデータを利用できる基盤の構築例

セゾン情報システムズでは、全社員700人が自発的にデータを利活用し、業務改善や生産性向上、ボトムアップのデータ経営を実現するという目標を掲げ、データドリブンプラットフォーム（DDP）をつくりあげた。

セゾン情報システムズは、クレディセゾンのIT会社とソフトウェアプロダクトのメーカーとしての側面を持っている。代表的な製品にファイルという形になった情報を転送し、その情報を転送する時に発生する前後の処理を統合的に扱うためのソフトウェア「HULFT（ハルフト）」や、プログラミングなしに異なるシステム間のデータ連携を実現するETLツール「DataSpider（データスパイダー）」がある。

これまでのシステム構築とプロダクト開発のノウハウを融合し、現在はデータプラットフォーム事業を展開しており、これを自社向けに応用したのがDDPである。

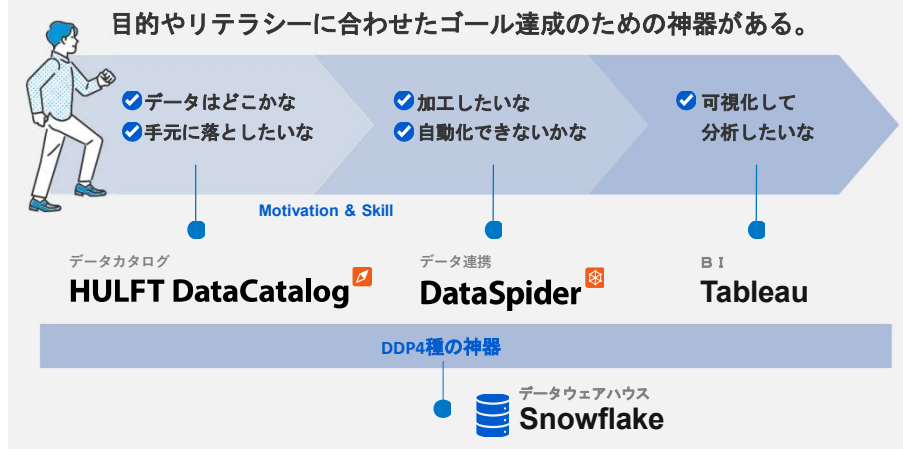
セゾン情報システムズでは、DDPにデータを集め、溜め、探し、活かすというすべての機能を搭載し、エンジニアでない事業部門も扱えるようにした。これを展開するにあたり、「企画・立上げ」「構築」「活用・定着」という段階で進めていった。

「企画・立上げ」では、「なぜやるのか」、「どのようなゴールを設定するか」、「使用する人は誰か」などを明確にし、全社的なビジョンを共有した。「構築」では、データの収集と現場での活用を主眼として進めた。

「活用・定着」では、単にシステムを用意するだけでなく、ユーザーが学べる環境を作り、その活用を促進した。

DPPでは、データ活用の目的に応じて4種のツールを採用した。欲しいデータを見つけるための「HULFT DataCatalog」、データを入力して結合や加工するためのデータウェアハウス「Snowflake」、データ連携には「DataSpider」、そして分析・可視化・共有にはBIツールの「Tableau」を活用する。

集める・溜めるはスタート。探す・活かすの先にゴールがある



目的に応じたツールを組み合わせることで実現する

3. 全社員が自発的にデータを利用できる基盤の構築例

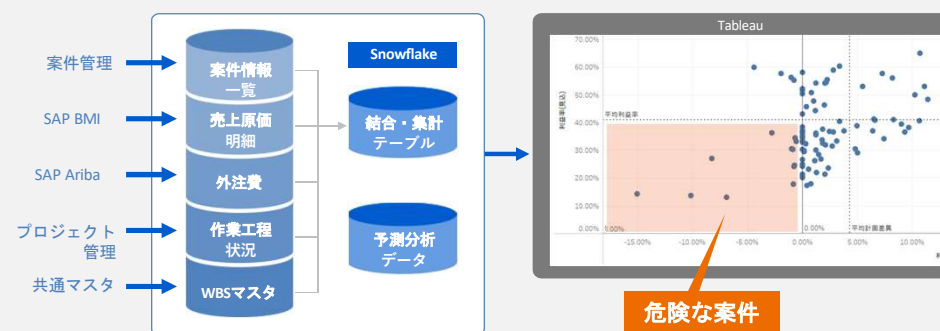
DDPの目的は、全社員700人への浸透だ。2022年6月から2023年5月までの利用者推移としては、DataSpiderが32人から98人、Tableauが60人から202人と、利用が広まっていることがわかる。では実際どのような成果をあげているかを紹介しよう。

社内プロジェクトの状態をチェックする機能を持つ品質マネジメント部は、各プロジェクトからの月末報告により、リスク分析が翌月にしかできないという課題を抱えていた。プロジェクト完了後の予算超過や報告書の多さによるチェック不足が生じていたのだ。

DDPの導入により、プロジェクト管理システムからのデータを日々リアルタイムで分析し、予算と実績の差異を横断的に可視化できるようになった。大きなリスクを持つプロジェクトを容易に特定・優先順位付けが可能となり、随時対策を講じることが可能になった。

品質管理での活用事例

- ✓ システムから直接データを吸い上げ、**プロジェクトモニタリング**
- ✓ プロジェクト状況（計画値・実績値）を各システムから日時で吸い上げ、リスクを分析。
- ✓ 月中でもリスクが捉えられるようになり、**異常プロジェクトや危険度合いも一目瞭然に！**
- ✓ 適切なタイミングでフォローが行えるようになった！



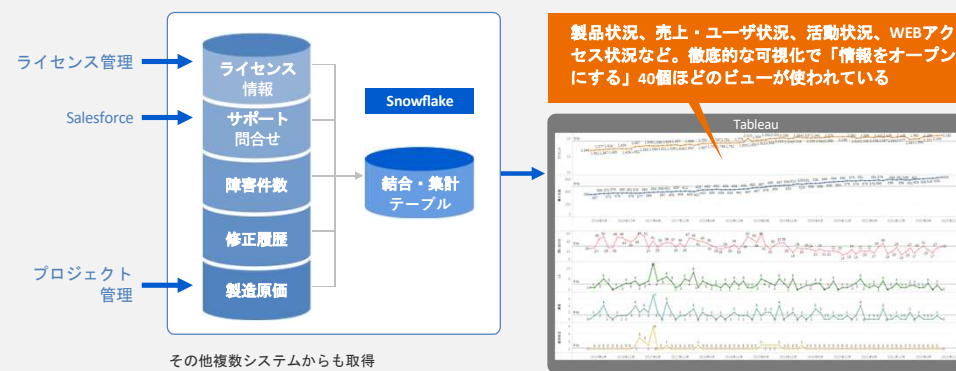
リスクの高い案件を容易に発見できるようになった

3. 全社員が自発的にデータを利用できる基盤の構築例

HULFTやDataSpiderなどの製品開発、維持、サポートヘルプデスクへの技術支援を行っているプロダクト開発部では、開発の成果が即座に現れないためモチベーション維持が課題となっていた。製品の品質を高く維持し続けるには変化を捉え続けることが必要のため、問合せ件数予測、問合せの前のフォローなどができないかを求め、DPPを活用した。売上、原価、導入社数、問い合わせ件数、障害件数などの製品開発の指標を可視化し、関連部門と共に目的意識を共有し、顧客満足に向けたディスカッションの基盤を構築した。開発メンバーからは「DDPはすごい。仕事の仕方変わる」「もっとみんな使っていくべきだ」といったポジティブな意見が寄せられている。

製品開発での活用事例

- ✔ 製品の指標をまとめて可視化、**データドリブンな製品開発へ**
- ✔ 売上、原価、導入社数、問合せ件数、障害件数など、製品開発の指標となる数値の推移を可視化。
- ✔ 関連部門（マニュアル、検査、サポート）で目的意識を共有、**お客様満足へ向けたディスカッションのベースに！**



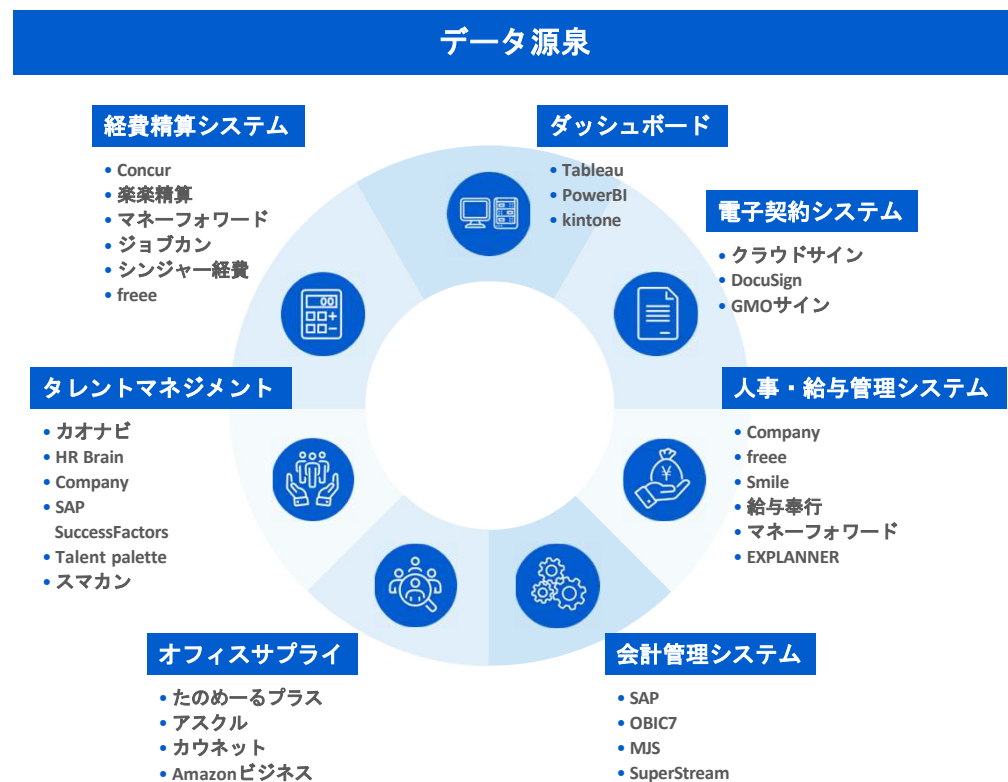
指標のリアルタイムな可視化で開発のモチベーションを高める

4. 組織に散在するデータの源泉をどう統合するか

DDPのようなデータ集約基盤を構築・運用するにあたり大きな課題となるのが、データの源泉だ。従来の企業システムは、オンプレミス環境にデータが集中していた。しかし、デジタル化の波により契約や経費精算、人事システム、人材管理などを中心に、クラウドサービスの利用が進展し、オンプレミス外にデータが散在するようになっている。しかも、SaaSは乗り換えも容易なため、市況や組織の事情によって変化していくことが予測される。データを集めるためのインターフェース開発が求められる。しかし、運用コストや工数はできるだけかけたくないはずだ。そこで求められるのが、柔軟なデータ連携基盤である。

理想的なデータ連携基盤の解決策にiPaaSがある。iPaaS

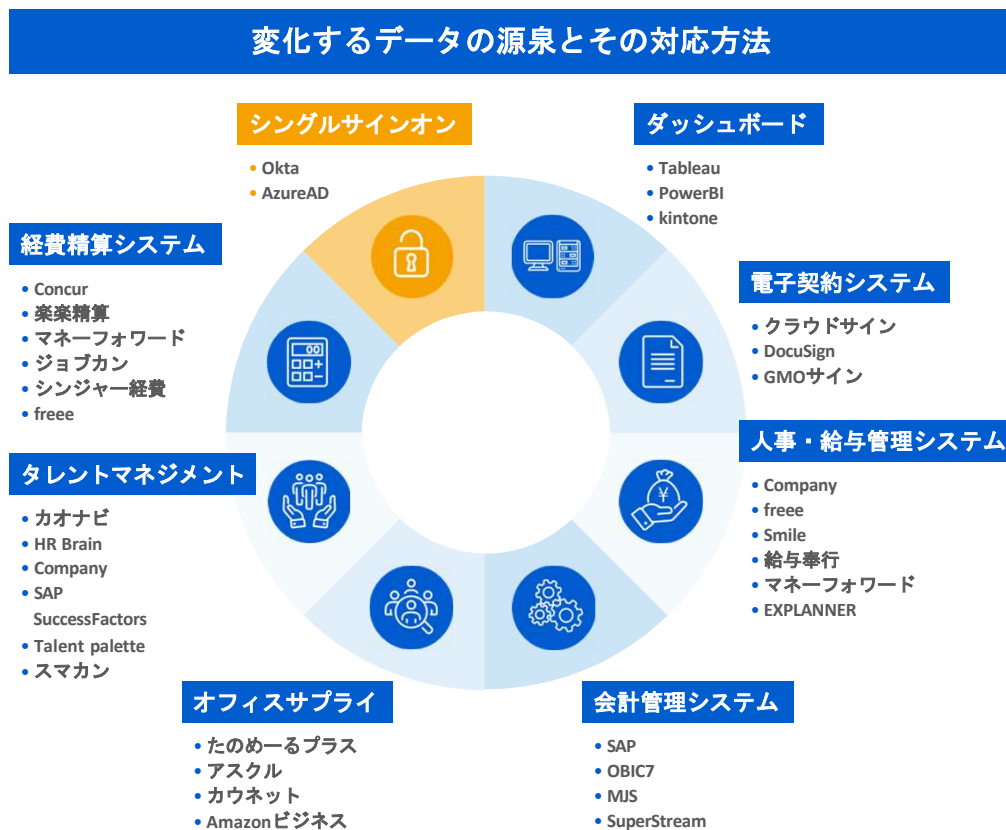
(Integration Platform as a Service) は、異なるクラウドサービスや企業内アプリケーション間のデータをクラウドベースで統合するプラットフォームである。iPaaSでは、システム間のデータ共有やプロセス自動化を容易にし、アプリケーションやデータソースの効率的な統合を支援する。



各種サービス活用によって、企業のデータは分散化し、変化し続けている

4. 組織に散在するデータの源泉をどう統合するか

iPaaSでは、異なる形式で表示されるデータでも、アプリケーション間でのマッピングが可能である。また、データを他のシステムにとって価値のある形に変換することができる。収集されるデータの質を評価し、必要に応じて向上させる機能も備えている。さらに、認証や承認などの様々なAPIポリシーを適用することも可能である。

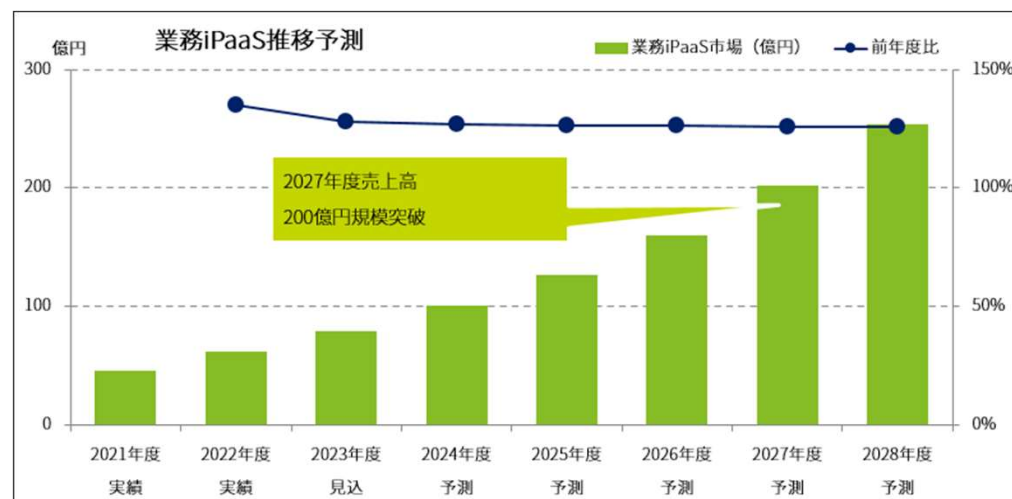


変化し続けるデータの源泉を統合できるiPaaS

4. 組織に散在するデータの源泉をどう統合するか

デロイトトーマツミク経済研究所が公表している「業務iPaaS市場の現状と将来展望【2023年度版】」によると、2022年度の業務iPaaS市場は62.2億円に達し、前年比36.1%の増加を記録した。この成長は、企業や団体がクラウドファーストの方針を採用し、複数のクラウドサービスの導入が増える中で、従来の1対1で連携するITシステムでは不十分になったことによる。このため、より複雑なデータ連携を可能にするiPaaSの需要が高まっているのだ。2023年度の市場は79.9億円に達する見込みで、前年度比28.5%増となり、2028年度には256.1億円に達すると予測されている。

iPaaSは、企業内のシステム統合や取引先との連携に利用され、特に製造業や流通・サービス業でのサプライチェーン管理やCO2排出量管理などに活用される傾向がある。また、SaaSベンダーやBPOベンダーによる事業者向けiPaaSの組み込みが進む中、市場は更なる成長が見込まれている。



業務iPaaS市場の中期予測

5. 日本発のiPaaS「HULFT Square」

iPaaSのメリットとしては、時間や工数の節約が挙げられる。統合的な環境のため、コンプライアンスの維持も可能で、人為的なミスやシステム投資の抑制も期待できる。デメリットとしては、IT部門しか使えないという課題があったが、セゾン情報システムでは、これを解消する日本発のiPaaS「HULFT Square（ハフルト スクエア）」を開発した。オンプレミス・クラウド・SaaSなどの環境に分散して管理しているさまざまなデータを、業務システム間、業種、国・地域をまたぎ連携できる。

「スモールスタート」：無駄のないシステム投資を実現し、データ活用の手応えを早期に把握できる。SaaS間の連携から基盤まで徐々に広がっていくことが可能である。

「ITフレンドリー」：セルフマネジメントにより迅速な対応が可能であり、野良システムの発生を防止する。

「グローバルで利用可能」：グローバル統一システムを提供する。

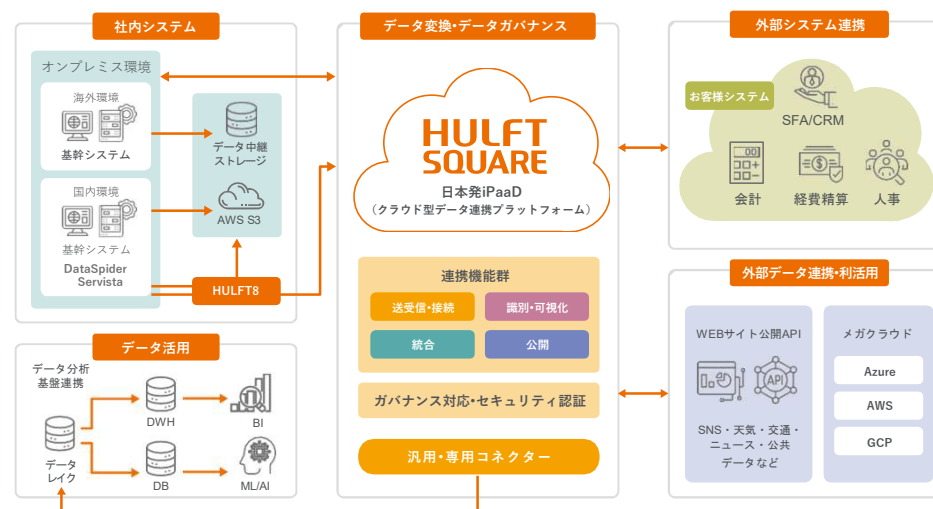
「ユニバーサルリンク」：異なる環境やシステムからのデータ収集・整理が可能であり、HULFTの連携も行っている。

「ユーザーフレンドリーな操作性」：ノーコード・ローコードで使いやすい画面イメージを提供し、IT人材の裾野拡大に貢献する。

「安全安心なサポート体制」：HULFT、DataSpiderなどのプロダクト提供で培ったサポートサービスにより、システムの安定稼働を支援する。

データドリブン経営においては、現場がリアルタイムなデータを活用して自走することが重要だ。企業のデータは散在し、変化するため、データドリブ

ンプラットフォームで柔軟かつ容易なデータ接続が必要である。この課題に対する解決策の一つがiPaaSの「HULFT Square」であり、異なるデータ源に対応し、データ統合の柔軟性を提供する。これにより、企業は売上拡大、品質向上、リスク軽減、運用改善を目指すデータドリブン経営を効果的に進めることができる。



HULFT Squareには次の6つの特徴がある。

「データドリブン環境」「データ連携基盤」のご用命は、CTCエスピーへ

製品・ソリューション支援、導入・構築支援サービスの提供、保守専用窓口の提供、保守契約管理の一元化支援など、HULFTビジネスの拡大・利便性向上のためCTCグループが総力を上げて支援します。

01



販売・ソリューション支援

CTC SPは、セゾン情報システムズ社の認定パートナーであり、『販売パートナー』、『製品導入パートナー』、『テクニカルサポートパートナー』の3つのカテゴリの認定を受けています。お取引先様への製品提案から導入支援、構築サービス、保守に至るまで、一元的なサービスを提供します。また、新規提案や追加提案など、さまざまなシチュエーションにおける販売支援やソリューション支援も実施いたします。さらに、データドリブンやデータ連携基盤の取り組みに必要な、セゾン情報製品やその他の様々な連携ソリューションについても、CTCグループが一括して提案・支援いたします。

02



導入・構築支援サービスの提供

HULFT製品の新規導入や追加導入、製品バージョンアップ時には、専門の技術員による導入・構築支援サービスを提供いたします。これらの技術員はメーカーが定めたサービス認定試験を受験しており、メーカー所定の手順に沿った高品質な作業を提供します。また、セゾン情報システムズとは定期的な技術交換を実施し、常に最新の知識を取得してサービスに反映しています。DataSpider製品に関しては、CTCエスピーが協力し、協業することで案件対応を行います。

「データドリブン環境」「データ連携基盤」のご用命は、CTCエスピーへ

03



保守専用窓口の提供

セゾン情報システムズの製品保守に関する専用窓口体制をご用意しており、この窓口はCTCテクノロジー株式会社が担当いたします。この窓口では、Web、E-mail、電話を通じてお客様からのお問い合わせに対応します。セゾン情報システムズから認定を受けた専任の担当者が、お客様の問題を迅速に解決いたします。

保守専用窓口では、さまざまな検証環境を用意しており、再現テストや実施検証を行います。また、セゾン情報システムズの担当者とは定期的に定例会を開催し、お問い合わせに関するインシデントの回答検証、他の事例の検証、最新技術情報の共有などを行い、常に高品質なサポートを提供しています。この体制により、自己解決率は95%以上を実現しています。

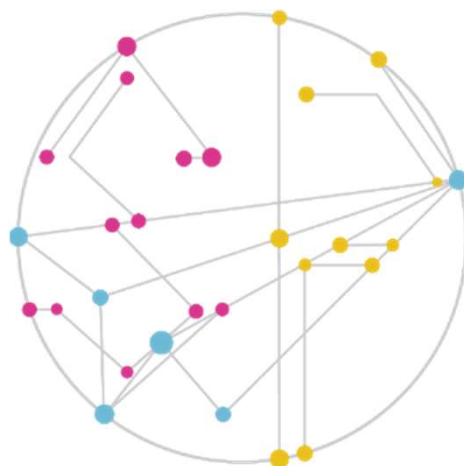
04



保守契約管理の一元化支援

セゾン情報システムズの製品を直接、他社販売店、または複数の業者から購入されたお客様に対して、保守契約の窓口を一本化し、保守対応窓口の統一化などの「保守移管」をサポートいたします。CTCエスピー内の専属部署が保守契約の管理を行い、お取引先様の保守契約情報が漏れないようにバックアップいたします。また、保守契約の更新や見積もりに関する案内をお取引先様にご提供します。この案内は契約満了の3か月前から継続的に行われ、CTC経由でのご案内となります。

データ統合環境への課題がございましたら、CTCエスピーへのご相談をお待ちしております。



ひらめき、むすんで、その先へ

Thanks 30th ▶ Go 40th

CTCエスピー株式会社