

Dr.Ci:Labo



株式会社ドクターシーラボ

1999年2月設立。「肌トラブルに悩むすべての人々を救う」という理念のもと事業をスタート。皮膚の専門家が独自の研究と開発を行い、自社商品に対して責任を持ち、美容と健康をサポートする価値ある商品の開発に挑戦し続けています。

本社：東京都渋谷区広尾1-1-39
恵比寿プライムスクエア 14F
設立：1999年2月
従業員数：725名
URL：http://www.ci-labo.com/

(取材日：2013年12月)

POINT

BI初心者にもすぐに使いこなせ、顧客分析やプロモーションの効果分析をタイムリーに実施 **1**

社員をマーケターへと進化させるマーケター養成ツールとして200名がQlikViewを利用 **2**

DataSpiderで基幹システムと連携し、既存のデータウェアハウスを活用 **3**

QlikViewでマーケティングを強化！ 仮説検証のスピードと精度を上げて BI初心者も全員マーケターに

メディカルコスメのリーディング・カンパニーとして、代表商品「アクアコラーゲンゲル」をはじめ、最先端の皮膚医学を取り入れた化粧品を開発、提供するドクターシーラボ。ダイレクト・マーケティング企業の根幹を担うBIツールとしてQlikViewを導入し、顧客へのプロモーション施策やロイヤリティ向上に活用しています。

課題

従来のBIツールは利用者が広がらず、分析用途も限定的。

- 操作面がハードルとなり、現場で使いこなせない
- ライセンスがネックとなり、ユーザ数を増やせない
- 売上販売実績の把握やDM送付顧客の抽出にしか利用できていない

対策

利用者にとって使い勝手のよいBIツールを導入。

- 初心者が“はじめの一步”に使えるQlikViewを採用
- QlikViewを使って社員を顧客指向のマーケターへと養成
- テンプレートの設計や構築は伊藤忠テクノソリューションズ社が担当

効果

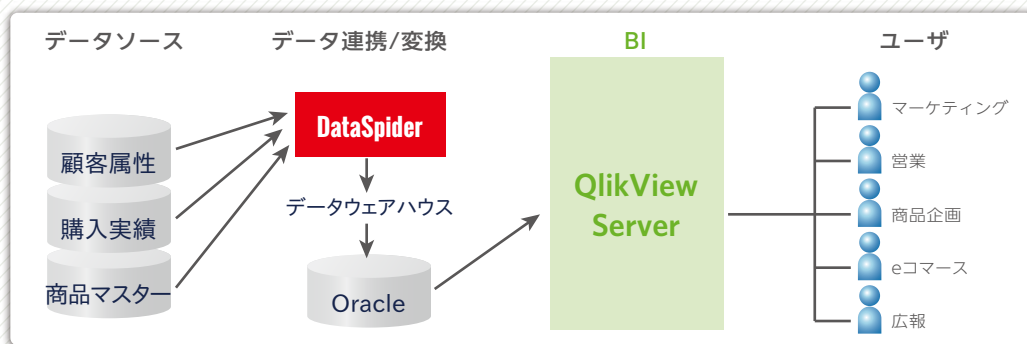
仮説検証のスピードと精度が向上、戦略的な分析が可能に。

- 導入から第1次リリースまでわずか6週間で構築
- QlikViewのリリース後、月間利用者数は従来ツールの約3倍に拡大
- DMやテレビCMの効果検証、キャンペーン企画の立案に活用

システム概要

業種：製造/販売
ユーザ数：約200名
データソース：Oracle 9i
利用業務：マーケティング、営業、商品企画、eコマース、広報

協力パートナー：



QlikView, DataSpider Servista

BIはダイレクト・マーケティング企業の根幹を担うツール

ドクターシーラボは、皮膚の専門家が医学的見地から開発に携わる「メディカルコスメ（ドクターシーラボの登録商標）」市場のリーディングカンパニーとして、「アコアカラーゲル」などのスキンケア化粧品を開発/販売しています。

同社では8年前よりBIツールを利用し、900万人を超える顧客情報の分析や、プロモーション効果を分析してきました。しかし従来ツールは、ユーザにとって操作が難しく、またライセンスがネックとなり、ユーザ数を増やせないという問題が顕在化していました。情報システム部 IT企画グループの大野利行氏は、当時の状況を次のように語ります。

大野氏 ライセンス保有者の実態を調べてみると、目的を持って活用したり、定型作業に活用しているユーザは3割程度。利用内容を見ると、売上/販売実績の把握やDM送付対象顧客の抽出などにしか使用されておらず、本来の目的である戦略的な分析には活用されていなかったのです。



大野利行氏

また、分析対象となるデータ量は想定以上に増加し、2億2000万件に到達。検索の実行から結果が返ってくるまでに数十分を要し、エラーも頻発していました。そこで課題認識に取り組む中で大野氏は、BIを最初に導入したマーケティング部門トップのメッセージに行き当たりました。

大野氏 BIは売上アップのための打出の小槌ではない、会社のシステムや社員の意識を変えるツールなのだ、という原点に立ち戻りました。重要なことは、顧客を維持し、販促効率を高めること。社員がお客様に購入し続けていただくための効果的な売り方や商品を考え、実践し続ける顧客指向のマーケターになることです。

BIは、社員をマーケターへと進化させるマーケター養成支援ツールであり、ダイレクト・マーケティング企業の根幹を担うツールでなければならぬという視点で、新たなBIツールの検討を開始しました。

圧倒的なパフォーマンスと高い操作性のQlikViewを採用

2012年4月、次期BIツールの検討を開始したドクターシーラボは、翌月にはツール選定の方針を決定。導入は3段階のフェーズに分け、第1フェーズは、現状多数を占める“エントリーレベルの初心者ユーザ（100～200名）”向けに、早く低コストで導入し、簡易分析やデータ抽出を行えることを目指しました。

6月より製品の情報収集を開始し、“はじめの一步”に使えるツールであることを重視して26製品をリストアップ、その中から7製品に絞り込み、7月にはQlikViewと別製品の2製品にまで絞り込みました。

大野氏 QlikViewは仮説検証に向けた非定型分析に優れ、パフォーマンスは比喩ものにならないほど圧倒的に速かったです。最も重視した、エンドユーザが十分に活用できるツールかどうかを検証するため、マーケティング部、販売促進部、営業部などのメンバー18名に参加してもらい、実データを使用したデモンストレーションを実施しました。その結果、18名全員が使いやすいツールにQlikViewを挙げ、採用に至りました。

販売・商品・顧客分析やプロモーション分析など6つのテンプレートを提供

11月よりQlikViewによる新システムの構築を開始し、わずか1ヶ月半後の12月中旬にはリリースという短期間での構築が実現しました。主な利用者となるエントリーレベルのユーザ向けには、販売/商品/顧客分析やプロモーション分析など6つのテンプレートを用意。現場がすぐに分析業務をスタートできる環境を提供しました。構築を担った伊藤忠テクノソリューションズ（以下、CTC）は、ドクターシーラボのIT企画チームと席を隣にして要望に即応できる体制をとりました。CTC エンタープライズビジネス第2本部 エンタープライズサービス技術第2部 システム開発第2課 加藤悟郎氏は、開発のプロセスをこう振り返ります。

加藤氏 プロトタイプを作っては壊すというプロセスを繰り返して、使い勝手の高いユーザインタフェースへと仕様を詰めていきました。他製品であれば仕様変更にあたるものがQlikViewでは簡単にその場で変更でき、ユーザのリクエストをその都度吸収できました。

データの受け渡しは、CTCからの提案を受けて「DataSpider」を採用。既存データウェアハウスの顧客属性や購買実績データをDataSpiderで整備することで、スムーズなデータ連携を実現しました。大野氏は「高い技術力があり、当社の業務をよく理解しているCTC社だからこそ、短期間でこれだけのシステム構築が可能となりました」と評価します。



加藤悟郎氏

初心者ユーザの利用が拡大分析結果をアクションにつなげる

新システムの稼働後、利用者数は従来ツールの3倍へと増加しており、現在では約200名のユーザがQlikViewを活用しています。利用頻度の高いパワーユーザの比率も着実に増えています。

大野氏 第1フェーズで掲げた多数を占めるBI初心者が“はじめの一步”に使えるツールにする、という目的は十分達成できたと考えています。またパフォーマンスの面でも、数十分を要していた処理が数秒で瞬時に実行され、劇的に改善しました。これは単に時間が短縮したという以上に、思考が中断されないことが大きいです。見るべき指標が決まったら、自由に軸を変えて疑問や仮説を掘り下げられるため、社員をマーケター化するというBI本来の目的へと近づけられました。

今後について大野氏は、「QlikViewでBIの活用を広げられたので、次はより高度な戦略策定ができるよう底上げを図っていきます。例えば、分析結果を新製品の企画やキャンペーンの立案につなげたり、営業のセールストークに活かすなど、QlikViewの活用がさらに進むことで、新たな気付きや発見につながることを期待しています」と抱負を語りました。



お問い合わせは **株式会社アシスト**

URL <http://www.ashisuto.co.jp/product/category/bi/qlikview/> E-Mail qlikview@ashisuto.co.jp

東京 〒102-8109 東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷東急ビル
札幌 〒060-0808 札幌市北区北8条西4-1-1 パストラルビルN8 5F
仙台 〒980-0013 仙台市青葉区花京院1-1-20 花京院スクエア 19F
名古屋 〒460-0003 名古屋市中区錦1-11-11 名古屋インターシティ 4F
金沢 〒920-0853 金沢市本町2-15-1 ボルテ金沢 8F

TEL:03-5276-3653
TEL:011-746-8484
TEL:022-713-5802
TEL:052-232-8211
TEL:076-260-4921

大阪 〒530-0011 大阪市北区大深町4-20 グランフロント大阪タワーA 13F
広島 〒730-0011 広島市中区基町12-3 COI広島紙屋町ビル 3F
福岡 〒812-0013 福岡市博多区博多駅東2-6-1 九勸筑業通ビル 9F
沖縄 〒900-0014 那覇市松尾1-10-24 ホークシティ那覇ビル4F
TEL:06-6373-7113
TEL:082-224-6170
TEL:092-481-7156
TEL:098-943-2276