



2014年1月27日

報道関係各位

良品計画、MUJI passport の生成するビッグデータの解析に Tableau Software を導入

～昨秋より本格運用 初期費用とランニングコストを大幅に圧縮しつつ、
的確でスピーディーな顧客分析や営業判断が可能に～

Tableau Japan 株式会社(社長:浜田 俊、東京都千代田区)は、本日、「無印良品」を運営する株式会社良品計画(社長:金井政明、東京都豊島区 以下良品計画)のスマートフォンアプリ「MUJI passport」が創出するビッグデータを解析・活用するため、Tableau の BI ソフトウェア、Tableau Desktop と Tableau Server を導入したと発表しました。これにより、良品計画では、「MUJI passport」の利用者を始めとする顧客のニーズや購買行動を迅速、正確に把握し、商品戦略や経営判断に役立てることで、顧客満足度の一層の向上を図ることができるようになります。

「MUJI passport」は、全国の店舗やネットストアでの買い物や店舗への来店時にチェックインすることで貯まる「MUJI マイル」や、商品の店舗在庫を確認できる「ショッピングガイド機能」など多彩な機能を搭載し、またオンラインショップ「MUJI.net」、Facebook、mixi、Twitter などのソーシャルアカウントとの連動も可能なスマートフォンアプリです。ネットとリアルを融合させ、「顧客時間」(一連の購買経験のすべて)を重視することで、無印良品と顧客一人ひとりとの関係強化をめざして良品計画が推進するこの新しいサービスの会員数は、昨年 5 月のサービス開始から僅か 7 ヶ月で既に 130 万人を突破、2014 年度末までに 250 万人に増やす予定です。

MUJI passport で生成されるデータが、従来の WEB や実店舗から日々上げられるデータに加わることで、良品計画の WEB 事業部が扱うデータ量だけでも、年間 3 億件以上に上ると試算されています。

この膨大なデータの管理には、数百ギガバイトのデータから 1 ペタバイト以上の規模のデータセットに対して最適化され、費用対効果の高い Amazon 社の新しいデータウェアハウスサービス、Amazon Redshift が採用されています。

今回これらデータの解析、可視化、共有する BI(ビジネス インテリジェンス)ソフトとして Tableau Desktop ならびに Tableau Server が選定されたのは、卓越した視覚化、分析ツールとしての定評や、圧倒的な費用対効果に加え、Amazon Redshift との親和性が非常に高く、またライブ接続されることで、Tableau Software による多面的重層的な解析が常に最新の情報に基づいて可能となり、きめ細かな経営判断や商品開発のための判断材料が的確かつタイムリーに提供・共有できるようになる点が高く評価されたものです。



良品計画では、昨年12月より本システムを本格稼働、運用開始しています。

開発の背景

これまでも良品計画では、ウェブの活用、店舗との相乗効果を生み出すネットショップの構築、SNSの活用、「MY MUJI」によるロコミの活用、店舗マーチャンダイジング情報のグローバル一元管理システムの構築、BYODの導入など、基幹系・業務系システムから消費者向けサービスに至るまで、常に業界の先陣をきって導入し、消費者からも高い人気と支持を集めるとともに、その声を素早く収集・反映させるモデルやノウハウを蓄積させてきました。また、MUJI CARDや店舗におけるPOS売上、在庫データ等はもちろんのこと、対面顧客や店舗スタッフから寄せられた声などのデータも、貴重な資産として積み上げられてきました。

一方で、これら膨大なデータが、個別の独立した存在に終始してしまう面もあり、データが示唆する意味を十分に引き出すことができればより有効に活用できるはずだ、とも考えられていました。消費者のニーズや不満をも含めたトレンドの正体をいち早く正確に把握し、これに即応した商品開発や在庫管理により顧客満足度の更なる向上を図るためには、各部門、地域、プラットフォームで収集された一見無関係に見える独立したデータを統合・連携させ、膨大なデータ間に潜む相互関連性を可視化して、即座に共有できることが重要であると考えられました。

「MUJI passport」の開発の背景には、良品計画がこれまで一貫して、素材、生産工程を洗練させ、包装の簡略化を進めることで「感じ良い暮らし」を実現する企業としての評価を高め維持してきた中で、個々の顧客とのゆるやかなつながりをより一層大切にし、その生活時間を豊かにしたいとの思いがありました。「MUJI passport」の展開によって新たに生成され、連関されるデータ量だけで、年間3億件レベルと見込まれます。顧客のためのセキュリティに可能な限りの万全を期しながら、これらのデータが示唆する「意味」がどのような多様性や深さを持ち可能性を提供するかが、無限でありながら未知数でもある現在、導入に要する期間や初期投資をできるだけ最小化することも重要な課題でした。そのような条件の下で最大の効果を上げるシステムとして今回選定されたのが、既存のシステム投資を生かしながら相互間の親和性も高いAmazon RedshiftとTableau Softwareの組み合わせでした。

良品計画 WEB 事業部 システム担当課長、山際 高志氏は、今回の選定にあたってこう述べています。「『いつ、どこで、何が売れたか』は、従来の基本的なPOSやネットでの売上げデータ情報から認識できます。今後はこれらに加え、『誰が、どのような人が』その商品を買ったか、『どのような動機や購買行動がそこにあったのか』を、データが示唆してくれるはずです。社内にあった個々のデータを連携して使えば、顧客ニーズをより正確に把握し、クロスセル等のサービス向上にもつながります。

しかし一方で、対象データ量は刻一刻と膨大に積み上げられ、無限の組合せを生成していきます。どのデータとどのデータがどう関連しているのか、最終的に判断するのは人間の能力ですが、そも



そも有意性があるのかさえ事前には判断できないマルチデータの分析のために、その都度プログラムを組んだりサーバーを止めては、かえってコスト・時間・人的リソースの大きな浪費につながります。

この点、Tableau Software は、これまで予め組みこんだプログラムに従って、定型的な視点、プロセス、出力フォーマットでしかできなかった分析を、必要ときに必要なだけアドホックに、しかも思考スピードで実現でき、即座に直感的に視覚化できる点で非常に画期的だと感じました。初期投資もランニングコストも極めて低く押さえられるうえ、導入に1日もかからないという点も大きな魅力のひとつでした。データセンターや新たにシステムを構築する場合を想定すると、非常に短期間で導入でき、初期投資、ランニングコストともに1/3以下に圧縮できたと算定しています」

良品計画では、現在、データアナリストを含む Tableau Desktop のパワーユーザー数名により分析された多面的なデータ解析/資料を、Tableau Server により社員共有し、各種営業、業務判断や会議等での分析に活用しています。

「会議のなかで、顧客行動や商品トレンドをより詳しく分析するために、参加者がPCを覗き込んで議論する機会が増えました。これまで、会議中疑問が生じたり、より詳細な分析が必要な場合は、毎度持ち帰って数日後、ということが多かったのですが、現在は、要求したデータリクエストに1秒弱でレスポンスがある Redshift と、そのデータを即座に視覚化し、思考スピードでの比較分析や課題発見ができる Tableau を活用してその場で解決できることが増え、会議の内容もアクションに至るまでのスピードも一層向上しています。また、その分お客様の求める商品、サービスの開発、課題対応に集中できる時間が増えています。」

今後、Excel が使える人であれば誰もが自分で使いこなせる Tableau の利点を活かし、事業部の個々のメンバーが、パワーユーザーに依存することなく、それぞれの担当業務の効率化、深化に役立てていくとともに、将来の全社的な業務、経営判断等への活用をも視野に入れながら、Web 事業部での実績やノウハウを蓄積していく予定です。

###

株式会社良品計画について

1980年12月、株式会社西友のプライベートブランドとして40品目でデビューした「無印良品」は、現在では7,000品目超を展開するブランドへと成長しています。1989年に西友から独立した良品計画は、生活者の視点から衣料品から家庭用品、食品など日常生活に不可欠な「無印良品」を開発・提供しています。その基本は、素材を活かし、シンプルで、リーズナブルな価格の商品を、環境やエネルギー問題にも配慮しながら新たにつくりだすことです。このようなコンセプトを着実に発展させてきた良品計画そして「無印良品」は、日本発のグローバルな潮流となって世界各地で支持者をふやし続けています。

MUJI passport についての詳細はこちらから;<http://www.muji.net/passport/>



Tableau について

Tableau Software (NYSE: DATA) は、Tableau の企業ミッションである「Help people see and understand their data」(データを可視化して、そして理解することができるように支援します)を実現するために、すばやくデータを可視化し、分析し、情報共有を可能にします。既に全世界で 15,500 社を超えるユーザーが Tableau をダウンロードし、オフィスでそして外出先ですぐに結果を出しています。そして数万の人々が Tableau Public を利用してデータをブログや WEB サイトで共有しています。是非、Tableau Software の無償試用版をダウンロードいただき「すばやく、簡単に、どなたでも操作できるビジュアル分析」をご体験ください。

無料トライアル版はこちらから;<http://www.tableausoftware.com/ja-jp/products/trial>

<お問い合わせ先>

Tableau Japan 株式会社

Tel: (03) 3507-5985 Email: japan@tableausoftware.com

*無印良品は株式会社良品計画の登録商標です。

*Amazon Redshift は、Amazon.com, Inc.または、その関連会社の商標です。

* Tableau 、Tableau Software および Tableau ロゴは、米国およびその他の国における Tableau Software の商標です。

*その他、記載されている全てのサードパーティの会社名・製品名・サービス名、商標等は、それぞれの所有者に帰属します。