

株式会社 NTT データ グローバルソリューションズ

リアルタイムマーケティング × IT がもたらす
新たな顧客体験とビジネス チャンスの創出



採用製品

Cisco Unified Computing System
(Cisco UCS)
Cisco Connected Mobile Experiences
(Cisco CMX)

これまでの課題、検討事例

- ・ 商業施設や公共機関において、顧客ことの属性として位置情報を収集する際、これまでは顧客自ら端末にアクセスし情報を入力する必要があるなど、負担が強いることが多かった。
- ・ 取得する位置情報の精度が低く、データとして活用しづらかった。
- ・ 顧客属性に関する1つのソースにとどまらない膨大なデータをリアルタイムに処理するには、パフォーマンスとスケーラビリティに優れたシステムが必要だった。

採用効果

- ・ Cisco CMX により、顧客ことの位置情報を高い精度でリアルタイムに収集でき、活用しやすいデータ生成を実現した。
- ・ Cisco UCS と SAP HANA の組み合わせで、規模に応じて柔軟にスケールできる高速なデータ処理基盤を実現した。

業績の維持拡大に向けてオムニチャネル戦略に基づく顧客視点のマーケティングに取り組む企業は増えており、中でも顧客一人ひとりの行動や購買歴、関心事に応じて展開するリアルタイムのマーケティング手法に注目が集まっている。NTT データ グローバルソリューションズの「おもてなしアテンダント」は、データ取得および処理基盤にシスコ ソリューションを採用し、さらに各社のテクノロジーとノウハウを組み合わせることで、マーケティングと IT を結び付けて新たな顧客体験とビジネス チャンスを創出する画期的なソリューションとなっている。

経緯～選定

顧客に負担をかけずに位置情報を収集して 最適なマーケティング施策をリアルタイムに支援

商業施設で催されるキャンペーンやタイム サービスなどの情報、駅や空港など特定エリアにおける混雑状況など、顧客の状況に応じて最適な情報をタイムリーに提供することは、顧客にとってメリットがあるだけでなく、事業者にも顧客満足度の向上、売り上げやリピート率の改善をもたらすと期待されている。

そのためには、特定エリア内における顧客の行動（移動）状況の正確な把握と、蓄積された数々の情報を掛け合わせたデータ分析が必要であり、高い処理能力を持つ IT ソリューションが求められる。この分野で先進的な取り組みを続けてきた NTT データ グローバルソリューションズは、無線 LAN による高精度な位置情報取得を可能にする Cisco Connected Mobile Experiences (Cisco CMX)、高速データ処理基盤として Cisco Unified Computing System (Cisco UCS) と SAP 社の SAP HANA を組み合わせた新たなソリューション「おもてなしアテンダント」を開発。各社の協業によって、顧客と事業者の双方にメリットをもたらすオムニチャネル戦略を支援している。NTT データ グローバルソリューションズ HANA ビジネス推進室 室長の青木聡氏は、今回の取り組みを次のように話す。

「これまでも顧客の位置や行動、属性に基づく情報の収集と活用の取り組みは行われてきましたが、その多くは、顧客自ら端末にアクセスし情報を入力する必要があるなど、何らかの形で顧客に負担を強いてしまうことが課題でした。位置情報をプロアクティブにかつ正確に取得することがこのソリューションの大きなカギですが、そこを Cisco CMX で解決できると考えたのです。当社はインメモリーコンピューティングに特化したソフトウェア、SAP HANA を取り扱っており、これを活かして社会に貢献できればと思っていました。SAP HANA と Cisco UCS を組み合わせた高速データ処理と、Cisco CMX による正確な位置情報の取得を合わせて、お客様により適したサービスを、より適したタイミングで提供できるようにする『おもてなしアテンダント』は、その 1 つと言えます。」



NTT データ
ビジネスソリューション事業本部
ビッグデータビジネス推進室
主任
今村 裕輔 様

ソリューション構築に携わる NTT データ ビジネスソリューション事業本部 ビッグデータビジネス推進室 主任の今村裕輔氏は、同社の豊富なノウハウが「おもてなしアテンダント」に活かされていると話す。

「SNS やオープンデータをはじめ、1 つのソースにとどまらない、より大きなデータを蓄積、分析して事業に活かせる結果を導き出すことには、いろいろな企業が期待を持っています。データが増えれば増えるほど、それを処理するシステムには性能やスケーラビリティが求められますが、SAP HANA と Cisco UCS の組み合わせは、まさに最適です。難しいことを考えずに処理の規模をスケール アップでき、パフォーマンスを最大限に活かしてリアルタイムに情報を加工しながらプロモーションを展開できるのは、このソリューションの大きな強みでしょう。

当社が持つ大規模データ ウェア ハウス (DWH) の構築経験やリアルタイム情報処理のノウハウも惜しみなく投入しています。」

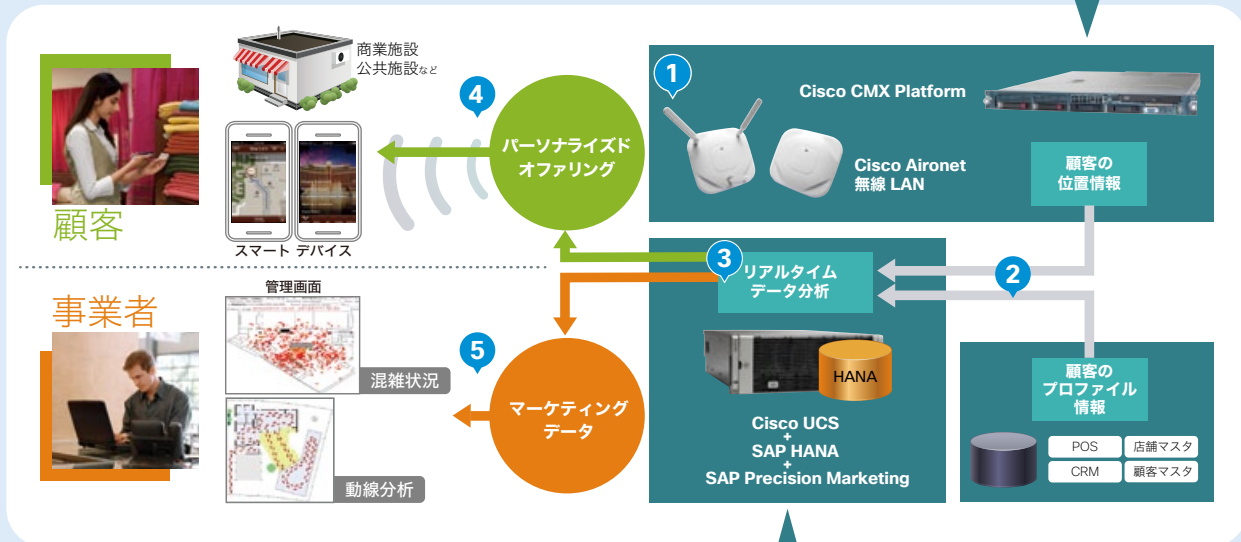
「おもてなしアテンダント」概要

「おもてなしアテンダント」は、無線 LAN から得られる顧客のモバイル端末の位置情報と、顧客の行動情報を踏まえたデータの結合/分析技術によって、顧客には状況に応じた適切な情報やパーソナライズド オファリングを、事業者には現場のリアルタイムな情報や分析に役立つデータの提供ができ、顧客と事業者の双方にメリットをもたらすオムニチャネル戦略をご支援します。

Cisco Connected Mobile Experiences (Cisco CMX)

3 点測位技術を用いて、GPS の届かない屋内施設でも Wi-Fi デバイスの位置を特定^{*}。屋内のナビゲーションや資産管理、ユーザの位置に応じたきめ細かいコンテンツの提供が可能になります。さらに、蓄積した Wi-Fi デバイスの位置情報から滞留時間や動線情報を視覚的に把握でき、マーケティングや業務の効率化など、ビジネス収益の向上にも役立てられます。

「おもてなしアテンダント」運用イメージ



「おもてなしアテンダント」のデータ処理フロー

- 無線 LAN で顧客 (端末) の位置情報を取得
- 独自の加工で顧客ごとの動線 (移動履歴) を生成
- 顧客属性、購買歴などの情報と掛け合わせて分析
- 顧客に対して、状況に応じた最適な情報を提供
- 事業者に対して、特定エリア内の状況をリアルタイムに表示

Cisco Unified Computing System (Cisco UCS)

コンピューティング、ネットワーキング、ストレージ アクセス、および仮想化を統合する包括的なシステムを提供します。

^{*} Wi-Fi デバイスの位置特定は、アクセス ポイントの配置や端末の特性など環境に依存するため、5m 程度の誤差が生じる可能性があります。

活用～今後

位置情報の活用がもたらすメリットを提供 日本流の「おもてなし」を幅広くアピールしていく

「おもてなしアテンダント」の構成要素である Cisco CMX は、精度の高い位置情報の取得が可能であり、今村氏もその点を高く評価している。そこに NTT データの持つノウハウを加えることで、さらに活用しやすいデータにしているとのこと。

「Cisco CMX で得られる位置情報は顧客ごとのブレが少なく、安定して高い精度を維持できます。Wi-Fi から取得したままの情報はいわば点のようなもので、1 つひとつが独立したイベントとして扱われます。そこで、ある顧客の行動を動線として把握するために独自の工夫を施しています。詳細な座標のズレをリアルタイムに補正することも含め、こども当社のノウハウを活かしている部分ですね。」

取得、加工した位置情報をどのように解釈し、顧客へのサービスに結び付けるかは、サービスを展開している場所や事業者（事業分野）によって変わってくる。青木氏は、「おもてなしアテンダント」なら幅広いニーズに対応できると話す。

「たとえば商業施設、小売業の場合なら、人が集まっている場所は売り上げを伸ばすビジネス機会になり得ると考えるでしょう。一方、鉄道の駅や空港、公共施設などでは、局所的に人が集まっている場所は混雑を意味し、危険であったり、顧客満足度が低下したりすることが考えられます。『おもてなしアテンダント』は、こうした違いや事業者のニーズを踏まえ、カスタマイズしてご提供します。マーケティングに必要なデータを高速に処理するプラットフォームとしてさまざまな状況に対応でき、売り上げや顧客満足の向上につながるインサイトを導き出せるのです。」

今後はデータ処理エンジンや分析アーキテクチャのさらなる強化を図っていくことが目標という。小売業に限らず、製造業や公共事業など、あらゆる分野に潜在的なニーズがあると見込んでおり、企業とともにソリューションを作り上げ、発展させていきたいとのこと。青木氏は同社の取り組みを交えて、次のように話す。

「当社ではコンサルティングから実装、運用アウトソーシングまでワンストップでソリューションをご提供できます。先進的な技術とグローバルでのサポートを合わせて、日本流のおもてなしとしてご提供していきたいと考えています。『おもてなしアテンダント』にはまだ多くの可能性があるのも、もっと広くアピールして、より大きな効果に結び付けていきたいですね。」



NTT データ グローバルソリューションズ
HANA ビジネス推進室
室長
青木 聡 様

データ分析を支えるプラットフォーム SAP HANA + Cisco UCS 各社の強みと経験を活かしてリアルタイム ビジネスの価値を届ける

膨大なデータをリアルタイムに処理、加工する「おもてなしアテンダント」の中核部分は、SAP HANA と Cisco UCS で構成されている。SAP はシスコと深い協業関係にあり、ソフトウェアの共同開発や技術検証を積極的に展開していることでも知られる。SAP ジャパン株式会社 パートナー統括本部 エコシステムパートナー本部の齋藤広一氏は、今回のソリューションについて次のように話す。

「このソリューションでは、当社は素材としてのソフトウェアを提供し、シスコが高品質なプラットフォームを提供する形になっています。SAP HANA はインメモリ製品であり、大量のメモリを使って高速処理を行うアーキテクチャを採用しています。したがって、ハードウェアとしてより多くのメモリを搭載でき、高いパフォーマンスを備えた Cisco UCS との組み合わせは最適です。これらの素材を上手に料理いただくインテグレータとして、NTT データ グローバルソリューションズと NTT データが活躍されています。『このソリューションはいつ使えるようになるのですか?』とよく聞かれますが、今この時点でご要望があれば、いつでもご提供する準備ができています。」



SAP ジャパン株式会社
パートナー統括本部
エコシステムパートナー本部
齋藤 広一 様

株式会社 NTT データ グローバルソリューションズ

本店所在地

東京都江東区豊洲 3-3-3

設立

2012年7月2日

資本金

2 億円

日系企業のグローバル展開に伴う、システムのグローバル化需要に応えるために、NTT データ グループにおける SAP 事業の中核会社として設立。国内のグループ会社に分散している SAP ソリューション、業務ノウハウの一体化を図り、戦略的な事業経営を目指している。

株式会社 NTT データ

本社所在地

東京都江東区豊洲 3-3-3 豊洲センタービル

設立

1988年5月23日

資本金

1,425 億 2 千万円 (2014 年 3 月 31 日現在)

「Global IT Innovator」をグループ ビジョンとして掲げ、事業のサービス化、グローバル化を推進。世界 35 カ国 / 地域の拠点で約 62,000 人の多種多様な人材が活躍しており、IT ビジネスにおける中心的なイノベーターとしての役割を担い、顧客の期待に応え続けている。

SAP ジャパン株式会社

本社所在地

東京都千代田区麹町 1-6-4 SAP ジャパンビル

設立

1992年10月

資本金

36 億円

エンタープライズ アプリケーション ソフトウェアにおけるマーケット リーダーとしてあらゆる業種におけるあらゆる規模の企業を支援している SAP SE の日本法人として、1992 年に設立。常に最終消費者を意識した、デザイン シンキングを用いた SAP 独自の метод論とインメモリ、モバイル、クラウドなどの技術を駆使して、多様な顧客のイノベーションを支援している。

©2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。

本資料中の各社社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R)

この資料の記載内容は 2014 年 11 月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ