

# 誰でも探索的な分析ができるようにTableauを導入

その高い投資効果を現場での活用で実証

## 1/16

データ抽出・仮説検討の時間を  
32時間から2時間に短縮

## 1.5倍

四半期毎の施策改善サイクルが  
2回から3回へ高速化

free 株式会社

<https://freee.co.jp/>



業 種：情報通信メディア

従業員数：572人

(※2020年6月末時点、正社員数)

資本金：161億603万円

(資本準備金等含む)

所在地：〒141-0031

東京都品川区西五反田2-8-1

五反田ファーストビル 9F

事業内容：法人・個人事業主向けのバックオフィスを効率化するため、「freee 会計」「freee 人事労務」などのSaaS型サービスを開発・運営する企業。「スモールビジネスを、世界の主役に。」をミッションとし、世界レベルのクオリティのサービスを提供し続けている。有料課金ユーザー企業数は24万事業所を突破。クラウド会計でのシェアは55%に達している。

### 導入前の課題

#### 自らくエリを書いていた以前の分析環境

以前はユーザー自らくエリを書いていたが、組織が大きくなることでそのスキルを全員に期待することが難しくなっていた。また、事業規模拡大に伴い、見たい軸が増えても気軽に見れる環境もなく、分析環境進化の必要性を感じていた。

### 解決策

#### 投資効果の可視化を前提にTableauの導入へ

誰でも簡単に探索的な分析が可能なTableauの導入へ。その際に投資効果の可視化を行うことも求められた。

### 導入後の効果

#### 探索的な分析を効率的に実施可能

以前は32時間かかっていたデータ抽出・仮説立案が、2時間にまで短縮された。またこれによって改善施策のサイクルも1.5倍になった。

### 選定理由

#### スモールスタートと人材確保が容易

投資効果測定のためのスモールスタートが行いやすい料金体系であり、使いこなせる人材も多い。もちろん探索的な分析が容易な点も評価されている。

導入時期：2019年11月

導入製品：Creator 45, Explorer 11, Viewer 180

主な利用環境：顧客に提供している各プロダクトの機能利用状況可視化や、顧客からのサポート問合せ率のトラッキングなど

導入に要した期間：数か月



## お客様プロフィール

**お名前:** 土佐 鉄平 様  
**役職:** 執行役員 CIO  
**部門名:** IT PRODUCE  
**主な担当業務:**  
 CIOとして社内ITを担当。Tableau導入の際には稟議内容の承認を行った。またCSIRTも兼務しセキュリティ整備にも携わっている。



## お客様プロフィール

**お名前:** 関川 陽祐 様  
**役職:** MANAGER  
**部門名:** ANALYTICS  
**主な担当業務:**  
 プロジェクト稼働型チームのマネージャーとして、会社全体のアナリティクスを主導。



## お客様プロフィール

**お名前:** 鈴木 啓章 様  
**役職:** DATA SCIENTIST  
**部門名:** ANALYTICS  
**主な担当業務:**  
 アナリティクスの社内横断チームの中で、主にサポートチームの分析をサポート。

## 導入の背景

### 自らクエリを書いていた以前の分析環境

「スモールビジネスを、世界の主役に。」をミッションに掲げ、だれもが自由に自然体で経営できる環境を実現するため、「freee会計」などのSaaS型サービスを提供しているfreee株式会社。スモールビジネスが大企業を刺激し、社会をさらにオモシロク、世の中全体をより良くする流れを、積極的に後押ししています。そのために世界レベルのクオリティのサービスを目指し、プロダクトそのものや顧客問い合わせ対応の改善も継続的に推進。これを支える分析プラットフォームとして活用されているのがTableauです。

「当社は創業当初からデータドリブンを意識しており、アナリティクスにも早い段階から取り組んできました」と語るのは、freeeでCIOを務める土佐 鉄平 氏。実際にSQL文を書ける人材も、数多く在籍していると言います。「しかし組織が急成長し続けることで、誰もがSQL文を書けるとは言えない状況になってきました。データドリブンな企業文化を継続していくには、SQL文を書ける人と書けない人が同じ土俵で議論できる環境が必要になっていました」。

Tableau導入前の状況について「Amazon RedshiftでDWHを構築し、Redashを通じてデータを抽出していました」と振り返るのは、アナリティクスでマネージャーを務める関川 陽祐 氏。データを出したい人が自らクエリを書き、Redashやスプレッドシートで可視化していたと説明します。「しかしこの方法には限界もありました。可視化のための工数がかかる上、ワンパターンの可視化しかできないため、探索的な分析が難しかったのです」。

## Q1. Tableau で感動したことは？

### A1. 何でもできる自由度の高さ

「実際に触ってみて、できることの自由度が高いことに驚かされました。当社の「freee会計」も会計ソフトの領域を逸脱するくらいに自由度が高いのですが、Tableauも「ここまでできるのか」と感動しました」

## Q2. Tableau 導入後の変化は？

### A2. ユーザー自身が自走可能に

「エンドユーザーの分析作業に、全部付き合う必要がなくなりました。以前はアナリティクスがアウトプットを出すまでサポートする必要がありましたが、今ではVizさえ用意しておけば、あとはユーザー自身が自走してくれます」

## Tableau 導入・運用環境

## 投資効果の可視化を前提に Tableau の導入へ

この問題を解決するため、新たな分析基盤の確立に向けた検討に着手。Google BigQuery にデータを抽出することを前提に、そこで使える分析ツールの選定が進められていきます。

「Google の活用が前提となったため、まずは Google が買収した BI 製品が候補に挙がりました」と関川氏。しかし最終的には Tableau を選択し、その採用提案を CIO である土佐氏に上程することになります。これを受けた土佐氏はすぐに導入を承認。その理由について「Tableau は以前から知っており、現場で使いやすいものを導入するのはいいことであり、セキュリティ面も十分に担保できると評価したからです」と語ります。

ここで承認の条件になったのが、投資対効果の可視化です。約半年間利用した結果、どのような成果が得られたのかをレポートすることになったのです。

Tableau の活用は、まずサポートチームからスタート。このチームは当初から、Tableau 活用に前のめりだったと関川氏は言います。その後、プロダクト改善に向けた分析にも着手。プロダクトの利用率やチャーン率（解約率）などの可視化が進められていきます。また目標管理手法としては OKR（Objectives and Key Results）を導入。効果の定量化も進められていくのです。

## Tableau 選定の理由

## スモールスタートと人材確保が容易

ここで他社 BI 製品ではなく Tableau が選択された理由は、大きく3つあります。

第1は前述のように、現場のユーザーが使いやすいことです。SQL 文が書けないユーザーでも探索的な分析が行えるため、データ分析における技術力の格差が解消できます。成長企業である freee 社は、今後益々分析内容が増えていくことが予想されますが、それを担保できる分析プラットフォームを提供する必要があります。Tableau であればユーザーが使いやすいため、分析ダッシュボードの品質の標準化が可能で、分析の精度を高めていけます。

第2はスモールスタートが容易なことです。「全社展開の前に投資効果を測定する必要があったため、まずは小さく始められることが必要でした」と関川氏。しかし他社 BI 製品はスモールスタートが意外にも難しかったと語ります。「これに対して Tableau は、スモールスタートが容易な料金体系になっていました」。

そして第3が、使いこなせる人材が多いことです。「この頃にはアナリティクス以外でも Tableau 経験者が何人も入ってきて、チームに閉じずに活用を推進していけそうだなという期待と、また世の中全体を見渡しても Tableau を使える人は多く、将来的にもデータ分析の属人化を回避できると評価しました」。

セル1	セル2	セル3	セル4	セル5	課金事業者数	ログイン課金事業者数	つまりざ数	ヘルプ数	問合せ	自己解決率	自然検出率	直接問合せ
2021-08	2021-06	1_onboard	NULL	NULL	1000.0	270.0	1000.0	1000.0	100.0	99.00%	100.00%	0.00%
		2_adoption	NULL	NULL	1000.0	1000.0	1000.0	1000.0	100.0	100.00%	100.00%	0.00%
		3_others	NULL	NULL	1000.0	1000.0	1000.0	1000.0	100.0	100.00%	100.00%	0.00%
	2021-07	1_onboard	NULL	NULL	1000.0	400.0	1000.0	1000.0	100.0	100.00%	100.00%	0.00%
		2_adoption	NULL	NULL	1000.0	1000.0	1000.0	1000.0	100.0	100.00%	100.00%	0.00%
		3_others	NULL	NULL	1000.0	1000.0	1000.0	1000.0	100.0	100.00%	100.00%	0.00%
	2021-08	1_onboard	NULL	NULL	1000.0	700.0	1000.0	1000.0	100.0	100.00%	100.00%	0.00%
		2_adoption	NULL	NULL	1000.0	1000.0	1000.0	1000.0	100.0	100.00%	100.00%	0.00%
		3_others	NULL	NULL	1000.0	1000.0	1000.0	1000.0	100.0	100.00%	100.00%	0.00%

**Tableau 導入効果**
**探索的な分析を効率的に実施可能**

「Tableauを導入したことで、サポートチームでは大きく2つの効果が得られています」と語るのは、アナリティクスのデータサイエンティストとしてサポートチームを支援する鈴木 啓章 氏です。

**データ抽出・仮説検証の時間が大幅に短縮**

第1はデータ抽出の作業が大幅に簡素化されたことです。「以前はKPIを可視化するために、毎回Redash経由で10~20ものスプレッドシートを作成していました。これに対してTableauは1つのVizで多面的な分析が可能です」。

**探索的な分析が容易**

第2は探索的な分析が容易になったことです。「SQLを使うことなく分析軸を変更できるので、データから仮説を見つけやすくなりました。その結果、以前はデータ抽出から仮説立案まで32時間程度かかっていたチームの作業が2時間にまで短縮されています。また問い合わせファネル全体の可視化やドリルダウンも容易になり、どこを補強すべきかも把握しやすくなりました」。

**改善施策サイクルの高速化**

このような効率化に伴い、改善施策のサイクルも高速化してい

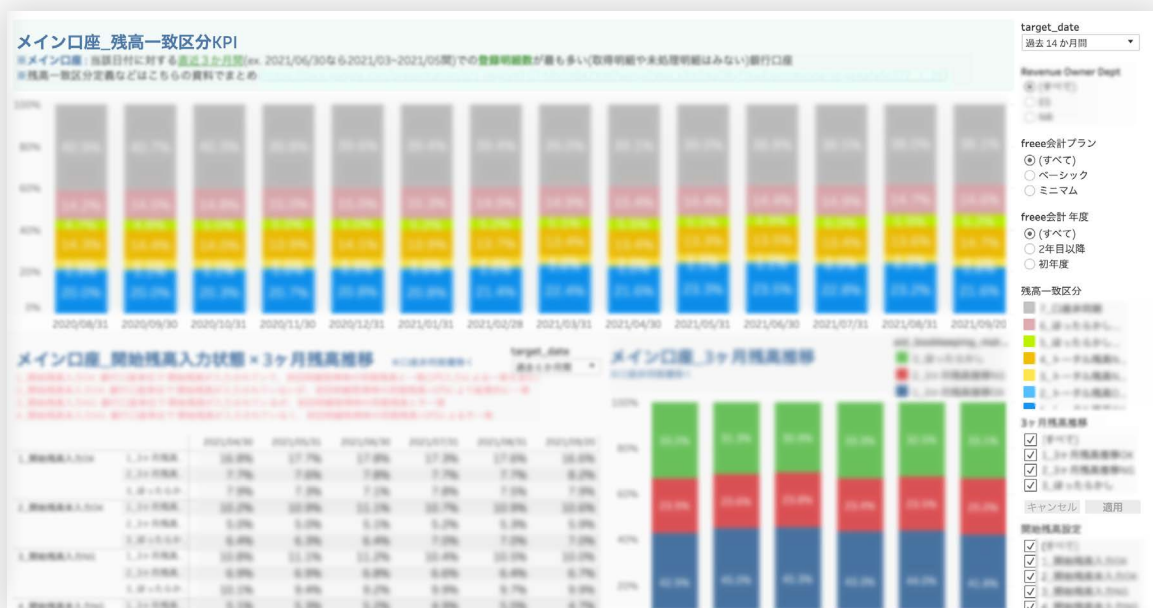
ます。「以前の改善施策サイクルは、四半期毎に各プロジェクトでせいぜい2サイクル程度でした。それがTableauを導入してから、3サイクル回せるようになっていました」（関川氏）。

これらの効果に対し土佐氏は「今見えているものだけでも投資を1年で回収できると試算しています」と語っています。

**今後の展開について**
**Salesforceとの連携で日常業務でのデータ活用を促進**

「今後進めていきたいことは、当社の業務基盤となっているSalesforceとの連携です」と関川氏。最終的にはSalesforceの中に、TableauのVizを埋め込みたいと語ります。これが可能になれば、カスタマーサクセスチームなどが日常業務の中でデータ観点での意思決定を行いやすくなり、更には全社の実績管理をSalesforce上で可視化することで、経理部門と事業部門の実績照合作業も軽減できるはずだと言います。

「freeはいままでの会計システムとは異なる設計思想を持っていますが、Tableuにもその考え方に近いものがあると感じています」と土佐氏。それまで専門家にしかできなかったことを、一般の人々に解放していく上で、大きな威力を発揮していると指摘します。「これからもTableuを積極的に活用し、データドリブン型の意思決定で成長を続けたいと考えています」。



無料トライアル版をダウンロードして、ぜひ Tableau をお試しください。

<http://www.tableau.com/ja-jp/trial>

株式会社セールスフォース・ドットコム Tableau (Email: [japan@tableau.com](mailto:japan@tableau.com))