

コールデータの 柔軟な可視化・分析が可能な 「CXサポート」

その基盤に Tableau を採用し、顧客の DX を強力に支援

数分

CX サポートのダッシュボード開発において、Tableau への実装時間はわずか数分。そのためユーザビリティ検討に多くの時間を費やせた。

直感的

データのドリルダウンやグルーピングなどの操作を、直感的に行えるダッシュボードを実現。操作するだけで気づきが得られるようになった。

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

<https://www.ntt.com/>



業 種：通信事業者

従業員数：5,550人

(NTT Comグループ：11,600人、
2021年3月現在)

資本金：2,309億円

所在地：〒100-8019

東京都千代田区大手町2-3-1
大手町プレイスウエストタワー

事業内容：1997年のNTT法改正に伴い誕生。フリーダイヤルなどの特殊付加電話サービス事業、インターネットサービスプロバイダ事業、国際通信事業などを展開している。2022年1月には新ドコモグループがスタートし、NTTドコモ・NTTコムウェアと経営方針を統一。「あなたと世界を変えていく。」というビジョンのもと、大企業から中小企業まですべての顧客にワンストップで対応し、社会・産業のDXを推進している。

導入の背景

顧客のDXを強力に支援するため「CXサポート」の提供へ

フリーダイヤル/ナビダイヤルのコールデータレポートはすでに提供していたが、多様化するデータ分析ニーズに対応するため、より柔軟性の高いツールを提供することに。

導入・運用環境

開発時間のほとんどはユーザビリティ検討に

約半年間かけて11種類のダッシュボードを開発。Tableau への実装は数分程度で行えるため、そのほとんどの時間をユーザビリティや権限管理の実装方法などの検討に費やせた。

導入後の効果

直感的な操作で分析でき、新たな気づきを得ることも容易に

直感的に操作できるため、ユーザーからの質問はゼロに。動的なデータ操作によって、新たな気づきを得ることも容易に。

選定理由

直感的・コミュニティ・きめ細かい権限設定を評価

直感的な操作感、コミュニティの数が多く活動も活発なこと、マルチテナント運用に不可欠なきめ細かい権限設定機能があることから、Tableauの採用を決定。

導入時期：2022年3月

導入製品：Tableau EA-Data Management-Resource Core-License

ライセンス数：4

主な利用環境：フリーダイヤル・ナビダイヤル利用顧客向けのデータ可視化・分析サービス

導入に要した期間：約半年



お客様プロフィール

お名前：永井 雅 様

役 職：担当課長

部 門 名：プラットフォームサービス本部

アプリケーションサービス部 第一サービスクリエイション部門 第一グループ

主な担当業務：

「CXサポート」の企画・開発・運営

導入の背景

顧客のDXを強力に支援するため「CXサポート」の提供へ

国内のコンタクトセンター市場において圧倒的なシェアを持つNTTコミュニケーションズ。フリーダイヤル（FD）とナビダイヤル（ND）のサービスに加え、それらのコールデータを分析するためのトラフィックレポート作成サービスも提供しています。そして2021年3月には、新たなデータ可視化・分析サービス「CXサポート」スタンダードプランの提供を開始。あらかじめ用意された11画面のテンプレートによって、FD/NDのコールデータをセルフサービス型で可視化・分析できるようにしています。

「トラフィックレポート作成サービスは番号毎のレポートを提供するサービスでしたが、最近ではお客様のフリーダイヤル/ナビダイヤルの使い方が大きく変化しています」とCXサポート提供の背景を語るのは、NTTコミュニケーションズ プラットフォームサービス本部アプリケーションサービス部 第一サービスクリエイション部門 第一グループの永井 雅 氏。これに伴いデータの可視化・分析に対するニーズも多様化していると言います。

「従来のサービスでもローデータをCSVでダウンロードすることができ、それをお客様自身が自由に加工するといった使い方も可能でしたが、集計作業や加工作業に時間が費やされてしまうという問題がありました。弊社ではお客様のDXを強力に支援するパートナーになることを目指していますが、そのためにはより柔軟性の高いツールの提供が必要だと考えました」。

Tableau 導入・運用環境

開発時間のほとんどはユーザビリティなどの検討に

CXサポート提供に向けた検討が始まったのは2020年6月。BI製品に関する知見のある社員や社外のコンサルタントも参加し、可視化・分析の基盤製品選定が進められていきました。その結果選ばれたのがTableauです。

「可視化のアイデアを出してTableauに実装し、それを複数の人に見てもらって改善する、という作業を繰り返しながら、ダッシュボードを構築していきました」と永井氏。CXサポートとしてどう可視化すべきかという試行錯誤に多くの時間を費やす

Q1. Tableau で感動したことは？

A1. 直感的に使えること

「ダッシュボードを適当に操作しているだけで、気づきを得ることができます。まるでテレビを見ているような感覚なので、使い方を教えてもらう必要はありません」

Q2. Tableau 導入後の変化は？

A2. 時間活用の有意義化

「データ集計や加工といった作業に必要な時間が減り、考える時間や気づきを得る時間が増えました」

方で、Tableauへのダッシュボード実装は1回あたり数分程度で行えたと言います。「ダッシュボード開発期間は約半年間でしたが、Tableauへの実装が簡単に行えたため、ほとんどの時間をユーザビリティや権限管理の実装方法（後述）などの検討に使うことができました」。

2021年6月には無償版の提供を開始。その後、ユーザーからのフィードバックを反映しながらダッシュボードの改善を進め、2022年3月のスタンダードプランの提供に至っています。

CXサポートのダッシュボードのメニューは大きく2種類あります。「基本データ」メニューでは、総呼数や完了数、完了率などを可視化する3種類のダッシュボードを提供。「詳細データ」メニューでは、「発信地域別」や「着信地域別」「不完了理由詳細」など8種類の詳細データを可視化するダッシュボードを提供しています。

「詳細データの中には、地域毎の呼数を日本地図にマッピングして表示し、エリアをクリックするとそのエリア内の内訳を表示するという画面もあります。いずれのダッシュボードもドラッグ＆ドロップで直感的に操作でき、データのドリルダウンもスピーディに行えるようになっています」。

Tableau 選定の理由

直感的・コミュニティ・きめ細かい権限設定を評価

CXサポートの可視化・分析の基盤にTableauが選ばれた理由は、大きく3点あったと永井氏は説明します。

第1は直感的に使えること。NTTコミュニケーションズではこれまでも、用途や目的に応じて様々なBIツールの導入や活用検討を行ってきましたが、幅広い顧客に使いこなしてもらうにはTableauが最も適している、と判断されました。

第2はコミュニティの数が多く、それらの活動も活発なこと。そのためわからないことがあってもすぐに解決しやすく、これも顧客メリットにつながると考えられました。

そして第3がきめ細かい権限設定が可能なことです。CXサポートは単一プラットフォームで複数顧客にサービスを提供することが前提になっていたため、顧客毎のアクセス権限を適切な形で設定できることが求められたのです。

その一方で「Tableauの採用は弊社にとっても大きなメリットがありました」と永井氏。「何がやりたいのか」について話すだけで、その回答となる複数のオプションが提示されるといった、しっかりとしたサポートが得られたからだと言います。「そのため企画・開発の期間が短縮できました。他の製品を採用していたら、もっと時間がかかっていたと思います」。

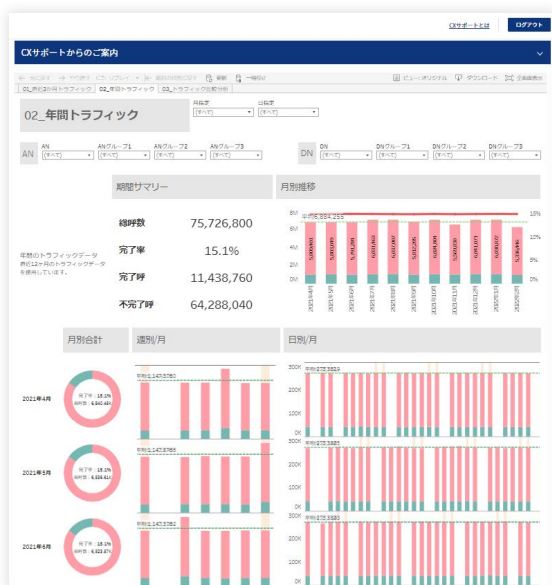
Tableau 導入効果

直感的な操作で分析でき、新たな気づきを得ることも容易に

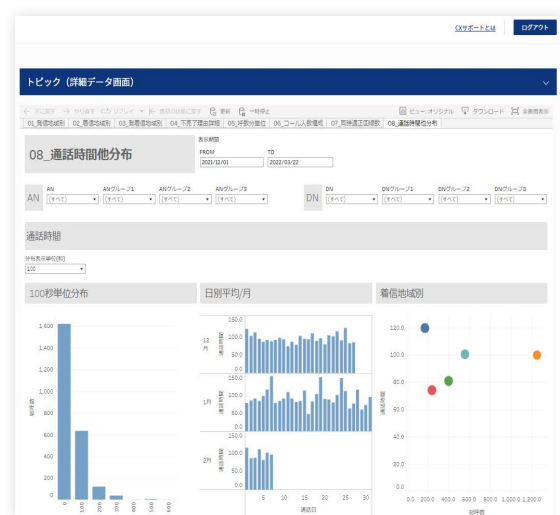
Tableauを可視化・分析の基盤に採用することで、次のような効果が得られています。

ダッシュボードを直感的に活用可能

Tableauが提供する様々な機能を活用し、ユーザビリティの高



年間トラフィックダッシュボード



通話時間他分布ダッシュボード

※画像は開発環境下でのダッシュボード

いダッシュボードの開発を行った結果、データ分析に関するノウハウを持たないユーザーでも、簡単にデータの可視化・分析が行えるようになっていきます。

「CXサポートにログインするまでの手順についてはお客様から質問をいただくこともありますが、ログイン後は殆ど質問がありません。これはユーザビリティが高いことの証拠だと思います。このようなことは、これまで経験したことがありませんでした」。

高い表現力と深い分析の実現

表面的な集計データを静的に表現するのではなく、ドリルダウンやフィルタリングを直感的に行いながら、動的にデータを扱えることも大きなメリットだと評価されています。

「使ってもらうことで新たな気づきが得られるのではないかと思います。私自身も時々ダッシュボードを見ていますが、それまで気づけなかったことに気づくことも少なくありません」。

データ集計・加工時間の短縮

データを抽出して集計・加工する必要がなくなったことも、顧客にとって大きなメリットになっているはずだと、永井氏は指摘します。

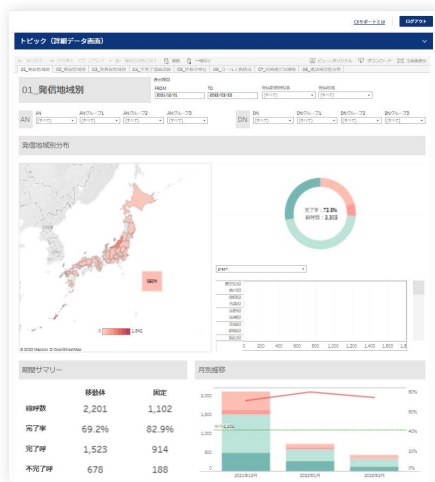
「例えばお客様が多くの番号を契約している場合でも、それらをエリア毎や組織毎で自由にグルーピングし、可視化・分析できるようにしています。このようなニーズは以前から多かったのですが、これを実現したことはお客様からも高く評価されています」。

今後の展開について

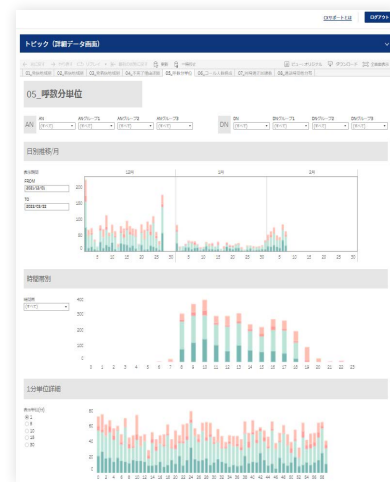
CXサポートをスタートラインに顧客のDX推進を支援

今後はCXサポートが扱えるデータを、さらに広げていく計画です。すでにFD/NDのコールデータに加えて顧客自身がアップロードしたデータも可視化・分析できるようになっていますが、近い将来にはオープンデータ等にも拡大していくことが検討されているのです。また提供するダッシュボードの多様化や、AIを活用した未来予測の提供も、視野に入っているといます。

「CXサポートをご利用いただくことで、これまで見えていなかった機会損失や、コールセンター運営効率化をどうすべきかなど、様々な気づきが得られるはずですよ」と永井氏。しかしこれはスタートラインに過ぎないと言います。「これをきっかけに幅広いお客様が、データを利活用したDXを進めていくこと。これが私たちの目標です。そのための支援活動を、これからも積極的に展開していきたいと考えています」。



発信地域別ダッシュボード



呼数分単位ダッシュボード

※画像は開発環境下でのダッシュボード

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・ジャパン Tableau (Email: japan@tableau.com)