

# データ可視化・分析高速化でサービス業務を改善

Tableau導入でデータ・ドリブン・ディシジョンが浸透、お客様の機器安定につながる未来へ大きく前進

## 年間250時間の削減

Tableauで短縮された、印刷機の主要ユニットの状態把握に要する時間

富士フイルム株式会社

<https://www.fujifilm.com/jp/>

**FUJIFILM**

業種：製造業

従業員数：4,611名（2022年3月31日時点）

資本金：400億円（2022年3月31日時点）

所在地：東京ミッドタウン本社

〒107-0052

東京都港区赤坂9-7-3

事業内容：長年培ってきた先進・独自の技術を活かし、メディカルシステムや医薬品などの「ヘルスケア」、高機能材料やグラフィックシステムなどの「マテリアルズ」、フォトイメージングや光学電子映像などの「イメージング」という3つの事業領域で、価値の高い製品・サービスを提供している。

### 導入前の課題

#### ログデータ分析が非効率

販売設置先の印刷機器のログデータをExcelマクロで分析し、開発や予防保全で活用していた。しかし、データのダウンロードやビジュアライズに時間がかかり、データ収集・分析のソフトウェアの構築・管理にも多大な工数を費やしていた。

### 解決策

#### データ可視化・分析高速化で業務を改善

印刷機器のログデータをTableauで可視化・分析。データへのアクセスやビジュアライズのスピードが飛躍的に向上した。また、迅速なデータ分析によって予防保全のためのデータ活用が可能になり、業務が大幅に効率化された。

### 導入後の効果

#### 大幅な時間短縮、新たな施策も実行可能に

主要ユニット部分のデータを分析する時間の短縮により、年間約250時間の削減を実現。

### 選定理由

#### 直感的な操作性とViz作成の自由度の高さ

決め手となったのは、直感的に使える操作性とViz作成の自由度の高さ。また、大量データを扱うことができ、データが増えてもVizの再作成が不要であることや、多角的で深いデータ分析が可能であることなどが選定のポイントになった。

導入時期：2019年11月

導入製品：Creator, Explorer, Viewer（グラフィックコミュニケーション事業部のみ）

ライセンス数：当該事業部全体で約150ライセンス

主な利用環境：グラフィック関連事業において、ワールドワイドでの情報共有とデータドリブンな意思決定に利用中

導入に要した期間：約4か月



## お客様プロフィール

お名前：田口 浩資 様  
 役職：チーフ  
 部門名：グラフィックコミュニケーション事業部 サービスソリューショングループ

### 主な担当業務：

ワールドワイドのサービス関連事業において、製品のアフターサービスやインフラの整備などの業務を統率する役割を担う。



## お客様プロフィール

お名前：渡邊 啓倫 様  
 部門名：グラフィックコミュニケーション事業部 サービスソリューショングループ

### 主な担当業務：

Tableauを活用したデータ整備およびインフラ構築の業務を担当。



## お客様プロフィール

お名前：服部 和雅 様  
 部門名：グラフィックコミュニケーション事業部 DS品質保証・サービスグループ 兼 アドバンストマーケティング研究所

### 主な担当業務：

サービス効率化などのDX業務、および欧州現地法人サポートを担当。

## 導入の背景

### 印刷機器のログデータ分析の効率化が長年の課題

富士フイルム株式会社のグラフィックコミュニケーション事業部は、印刷会社などで多く採用されているインクジェットデジタル印刷機「Jet Press」シリーズをはじめ、商業印刷用の機器と関連ソリューションを主な商材とし、それらに関する研究や開発、商品の技術的評価、アフターサービスなどに日々取り組んでいます。

そうした業務においては、取引先での印刷機器の利用情報やエラー情報などのデータの収集・分析が不可欠です。実際、同事業部のエンジニアは、2010年代から、専用Webサイトに蓄積されたログデータをダウンロードしてExcelマクロで分析するといった方法で、開発や予防保全におけるデータ活用を進めてきました。

ただ、その取り組みには多くの課題がありました。同事業部サービスソリューショングループチーフの田口浩資氏はこう振り返ります。

「従来は印刷機器1台分のログデータをダウンロードするのに約1時間、それをExcelに読み込ませてビジュアライズしたPDFを作るのにまた約1時間、という使い勝手の悪さで、社内ではきわめて不評でした。また、データ収集・分析のソフトウェアを構築・管理するコストも、ウォーターフォール型の開発に数千万円、改修にさらに数千万円かかるという状況でした。BIツールを活用することで、そういう状況から脱却したい、という思いがずっとありました」

## Q1. Tableau で感動したことは？

### A1. 最新データが一目瞭然

「直感的に使える操作性とViz作成の自由度の高さが最大の魅力です。それから、データ共有の容易さも大きなメリット。Excelだと最新のデータがどれかわかりにくいですが、Tableauだとリンクで最新版がひと目でわかります」

## Q2. Tableau 導入後の変化は？

### A2. データにもとづいて活動する意識が向上

「たとえばアフターサービスの担当者が現地へ行く際に、事前に機器の状態をデータで確認して持っていきべきパーツを選ぶなど、各人がデータにもとづいた活動を意識するようになった面は確実にあると思います」

## Tableau 導入・運用環境

## データ収集・ビジュアライズの高速化で業務効率化を実現

実は富士フイルムの社内では2015年頃から、Tableauを利用する社員が増え始め、同社は2019年、トラディショナルBIからセルフサービスBIへの移行を目指し、Tableauの導入を決定。その流れに乗り、同事業でもTableauの本格的な導入・活用が始まったのです。

検討から約4か月でTableauの運用開始までこぎつけた同事業部は、早速、主力製品であるインクジェット方式のデジタル印刷機「Jet Press」のログデータのビジュアライズに取りかかりました。同事業部サービスソリューショングループの渡邊啓倫氏は次のように解説します。

「お客様がどういう大きさや厚さの紙にどのぐらいのインク量で何枚印刷したか、どんなエラーが出ているか、といった印刷機器のログデータを、サーバからTableau BridgeでTableauに接続し、可視化・分析しています。従来のシステムと比べ、データへのアクセスやビジュアライズのスピードが格段に向上しました」

同事業部DS品質保証・サービスグループの服部和雅氏は、アフターサービス業務におけるTableauの有用性についてこう語ります。

「従来は、お客様先の印刷機器が故障するたびに、担当者が訪問して修理していたため、人件費や対応時間がかかっていました。印刷機器のログデータ自体は2010年頃から取得していましたが、うまく活用できていませんでした。Tableauによって、

データをすばやく分析して故障の予兆を見極め、定期的なメンテナンス訪問のタイミングで先手を打てるようになり、お客様の機械のダウンタイムの低減につながりました」

## Tableau 選定の理由

## 選定のポイントは直感的な操作性とViz作成の自由度の高さ

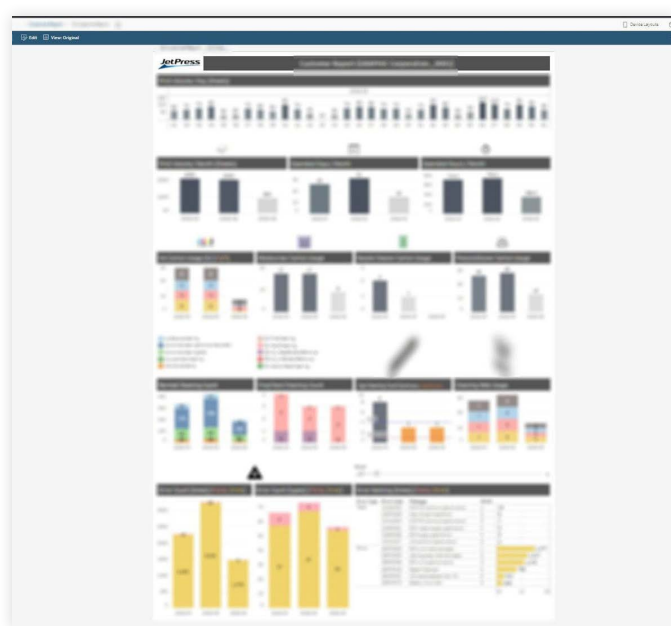
Tableauの導入を決めた理由の1つとして、田口氏は直感的に使える操作性を挙げます。

「説明書などを見なくても、『こうすればできるんじゃないか?』と思った通りに動かすと、実際にできてしまう。そういう簡単さ、とっつきやすさが魅力的でした」

服部氏は、Viz作成の自由度の高さも選定理由の1つになった、と語ります。

「自分の手できれいなVizを作ることができ、変更が簡単なのもTableauの大きなメリットです。加えて、ライセンスがあれば誰でもデータを見ることができ、定期配信やアラート機能で情報を送れるという、データ共有のしやすさや手離れのよさが、とても気に入った点です」

ほかにも、Excelより大量のデータを扱うことができ、Vizを一度作ればデータが増えても再作成が不要であることや、機能が豊富で機能追加の頻度が高いこと、多角的で深いデータ分析が可能であることなどが選定のポイントになったそうです。



## Tableau 導入効果

### 大幅な工数削減を実現し、新たな施策も実行可能に

Tableau 導入による定量的な効果について、服部氏は次のように話します。

「従来のトラディショナルBIだったら、Vizを1つ作成・修正するのもソフトウェア部門による開発が必要だったため、リードタイムが数週間必要だったのですが、今はVizの作成・修正を1時間ほどで実施でき、すでに数百個のVizが存在しています」

加えて、データの取得から可視化までの時間を短縮し、迅速な分析が可能になったことも大きな成果だ、と渡邊氏はいいます。

「印刷機のデータ量が膨大なので、従来はデータの取得と読み込みに非常に時間がかかっていました。一例を挙げるとインクジェットプリントヘッドに関しては数十億行のデータ取得と分析が必要なのですが、Tableauならボタン1つで計算結果の一覧を出せるので、これだけでも年間で約250時間の削減を実現できました」

そうした定量効果もさることながら、より重要なのは、これまで実現できなかった施策がTableauによって可能になったことだ、と田口氏は強調します。Tableauの導入後、同事業部では新たな取り組みが次々に始まっているのです。

「その1つがパーツ在庫の最適化です。印刷機器のパーツには、膨大な種類と量があります。従来のシステムでは、ワールドワ

イドで、どのエリアにどのパーツの在庫があるかの把握に時間がかかったり、拠点ごとに在庫のばらつきがあったりすることが問題となっていました。それが、Tableauで在庫状況を可視化することにより、拠点間で連携して在庫を適正化できるようになったのです」

## 今後の展開について

### 各自がBIを積極活用する未来へ大きく前進

「先ほどお話ししたインクジェットプリントヘッド分析の時間短縮などは、実現できれば大きな効果があるけれども、できないものと長年考えられてきた領域でした。それがTableauによって急にできるようになって、皆ちょっと引くぐらい驚いていました。そこから一気に、Tableauという新たなツールを皆が受け入れてくれるようになったのです。心の壁を取り除く、まさにプレイクスルーでしたね」

そう語る田口氏は、Tableauのさらなる活用拡大に期待を寄せます。

『Jet Press』が成功事例になったことで、新機種の担当者に対して『この機種でも同じことをしたいので、こういうデータをください』という会話を障壁なくできる状況に変わってきましたし、皆からも『Tableauでこんなことをしてほしい』という前向きな意見がどんどん出てくるようになりました。世界中のお客様先の機器を安定して稼働させていくために、一人ひとりのメンバーがもっとデータを活用するという、思い描いていた未来へ向かって大きく前進している、と実感しています」



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