



パワーユーザー育成で データ活用事例が続々誕生

データ利用の“自分ごと化”でTableauの 活用が拡大

40名

育成プログラムによって誕生した
パワーユーザーの数

MAU: 84%

MAU: 50%だったTableauの利用率が、
育成プログラム実施後に大幅に上昇
※ MAU: 社内運用している
Tableau Serverの月間のログイン率

CCCMKホールディングス株式会社

<https://www.cccmkhd.co.jp/>

CCC
MK HOLDINGS

業種：マーケティング・ソリューション
事業、ポイントアライアンス事業

所在地：東京都渋谷区南平台町16-17

事業内容：カルチャア・コンビニエンス・ク
ラブ株式会社（CCC）のグループ企業として
2012年10月に設立。日本国民の50%以上、
約7,000万人が利用しているTカードのデー
タベースを軸とした、マーケティング・プラッ
トフォーム事業を行っている。Tカードの圧
倒的なビッグデータから生活者の消費行動を
分析し、企業のマーケティング活動を支援。
TSUTAYAの店舗だけでなく全国約5,000社、
15万店舗（2022年12月末時点）のアライア
ンスを推進し、他社の追随を許さない圧倒的
なネットワークを形成している。

育成プログラム実施前の課題

一部データアナリストのみがTableauを利用

Tableau導入後約3年で、データを可視化・分析できる環境が整い、データドリブンの文化が社内に醸成されつつあった。しかし、実際にTableauでデータ分析するのは、各部署から依頼を受ける特定のデータアナリストに限られていた。

解決策

パワーユーザー育成プログラムを実施

推進チームが中心となってTableauユーザーの育成プログラムをスタート。キックオフイベントで興味を持った約100名に対してハンズオンセミナーを実施し、課題を突破した40名のパワーユーザーにライセンスを付与した。

導入後の効果

パワーユーザーによるデータ活用事例が続出

営業担当者が自らダッシュボードを作成して顧客への提案に活用するなど、各部門のパワーユーザーによるデータ活用のアイデアや事例が次々に誕生。会社全体のTableau利用率もMAU: 50%から84%に上昇し、社内外でデータ活用が広がっている。

選定理由

レポート作成の工数削減、顧客等とのデータ共有のメリットを評価

レポート作成の工数削減、顧客や提携先とデータや分析結果を共有して議論できるメリットを考慮し、新たにTableau Cloudを導入。また、マーケティング活動での活用を目的としてTableau Publicの利用を開始した。

導入時期：2017年

導入製品：Tableau Desktop、Tableau Server、Tableau Cloud

ライセンス数：Tableau Server：600名

主な利用環境：社内・社外における各種マーケティング分析で利用中

お客様プロフィール



お名前：彦坂 理枝子 様

役 職：執行役員

部 門 名：事業推進

主な担当業務：

執行役員として営業企画・推進部門全般を管掌。会社全体を横断的に見ながらライン部門を支援し、ビジネスを推進する役割を担う。



お名前：佐々木 綾子 様

役 職：ユニットリーダー

部 門 名：事業推進 データアナリシス企画 Division BI デベロップメント Unit

主な担当業務：

Tポイント提携先に対してデータ分析を提供するユニットのリーダーとして、データアナリストの取りまとめ役を務める。



お名前：川浦 健斗 様

役 職：データアナリスト

部 門 名：事業推進 データストラテジー ビジネスデータアナリシス ビジネスデータアナリシス第2

主な担当業務：

データアナリストとして、新規顧客向けのデータ分析、および社内向けのデータ分析に関する業務に携わる。

導入の背景

社内外における Tableau のさらなる活用拡大に着手

カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社（CCC）のグループ企業として、Tカードのデータをもとにしたデータベース・マーケティング事業を手がけるCCCMKホールディングス株式会社。2012年に設立された同社は、Tカード年間利用者約7,000万人という膨大かつ唯一無二のユニークデータを分析・活用し、多くの企業のマーケティング活動を支援してきました。

そんな同社が Tableau を導入したのは2017年。Excel を利用してデータを可視化・分析する従来の方法では時間がかかり、ニーズの多様化に対応できないなどの課題の解決が目的でした。経営層のコミットメントのもと、推進チームを中心として Tableau の利用定着化を進めた同社は、誰でもデータを可視化・分析できる環境を整備し、データの準備・分析に要する工数を削減するなど、課

題を次々にクリアしていきました。その内容は、2020年公開の事例記事で詳しく述べられています。本稿では、その後の同社における Tableau 活用の取り組みと成果を紹介しましょう。

導入から約3年、“データの民主化”を進め、Tableau の存在を社内に定着させた同社は、次のフェーズへ進むべく、2つの目標を設定しました。執行役員彦坂理枝子氏は、

「データの準備や分析の環境が整ったので、社内外で Tableau の活用をさらに進めていこうと考えました。まず社内では、お客様の課題を解決するための企画や提案を考える材料・道具としてデータを自由に使えるよう、Tableau のユーザーを育成する。そして社外では、お客様とともに Tableau を活用し、ビジネスの課題を解決する。そういう社内・社外両側面の目標を掲げました」（彦坂氏）

Tableau 導入・運用環境

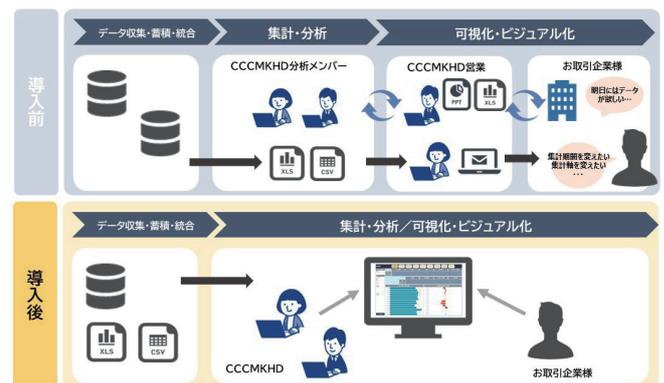
育成プログラムでパワーユーザー40名が誕生

推進チームの佐々木綾子氏は、2020年当時の社内における Tableau の利用状況を次のように振り返ります。

「課題を解決するために仮説を立て、それを実証する上でデータを見る、というデータドリブンの文化は醸成されつつありました。ただ、実際にデータを抽出して Tableau で分析するのは、各部署から依頼を受ける特定のデータアナリストに限られている、という課題がありました」（佐々木氏）

その解決策として取り組んだのが、Tableau のパワーユーザーの育成です。推進チームの川浦健斗氏は、そのプロジェクトの経緯をこう説明します。

「まずは全社的なキックオフイベントを開催して、約260名の参加者にプロジェクトについて説明しました。そこで興味を持った人約100名に対して、Tableau 社の方にご協力いただき、4回のハンズオンセミナーを実施しました。そして、実際に Tableau に触れ、



取組課題イメージ

課題を突破した人には、この先も Tableau をしっかり使ってもらえるだろうという判断のもと、希望を聞いてライセンスを付与しました」(川浦氏)

そうして育成されたパワーユーザーは40名。彦坂氏はこう評価します。

「ハンズオンを通じてわかったのは、データを扱う専門の部隊だけでなく、実はすでに多くの部門でデータを活用した企画や提案をしていたということです。たとえば管理部門では、さまざまなデータをまとめて加工・集計・分析する取り組みをし、営業・コンサルティング部門でも、SFAや基幹システムのデータを自分たちで見えていました。そうしたユーザーにとって、Tableauを自身で使えるようになったことは、可視化やドリルダウンの自由度を高め、かつ業務負荷を下げるという点で大きな前進だと思います。

もちろん、パワーユーザーがいきなり自分で100%のものを作るのは難しいので、データアナリストを交えた共有会を週1回開いてサポートしています。それによって、個々のレベルはどんどん上がっています」(彦坂氏)

Tableau 選定の理由

顧客とのデータ深掘り等、社外向けツールとして新規採用

Tableau DesktopとTableau Serverを使い続けてきた同社が、新たにTableau Cloudを導入した理由について、川浦氏はこう説明します。

「Tableau Cloudを導入すれば、お客様や提携先に共有するレポート作成において、そのつどデータを抽出・加工するという工数を削減できます。さらに大きなメリットとして感じたのは、お客様や提携先と見ているデータが一致し、それを踏まえて議論を深められること。ミーティングで一緒にデータを深掘りし、より詳しいお話しができるようになるという期待がありました」(川浦氏)

もう一つ、社外に対する情報共有の手段として活用を始めたのがTableau Publicです。

「Tableau Publicを使って当社から発信するコラムの中にTableauを埋め込み、ダッシュボードのデモ版を公開すれば、『当社のデータを使えば商品やサービスの利用者に関する“人となり”を可視化できます』といった、具体的にデータが見える形でのマーケティング活動に利用できると考えました」(川浦氏)

実際に公開した各種ダッシュボードは、平均約6,000のビューを獲得。多いものでは1万ビューを超えており、「ぜひそこから受注につなげたい」と川浦氏は期待を寄せています。

Tableau 導入の効果

パワーユーザーによるデータ活用事例が続出

同社では、各部門のパワーユーザーによるデータ活用のアイデアや事例が次々に生まれています。たとえば、ある営業担当者は、顧客の店舗の売上に関するダッシュボードを自ら作成して、それを顧客に見せながら提案し、課題の解決にともに取り組んでいます。

「従来は、当社でデータを集計・分析・可視化して読み解き、レポートとしてお客様にご提供して読み合わせをする、といった流れが一般的でした。ただ、レポート作成に時間がかかり、どうしてもレポートをご提供するまでの一方向で終わりがちでした。営業担当者自身がTableauを使えるようになったことで、実際にお客様の現場へ伺ってダッシュボードをお見せし、一緒に改善を進められるようになり、お客様にはデータの価値をより実感していただけるようになったそうです」(佐々木氏)

Tableauを利用することで、データの異常値を検知する作業ではなく、課題を見つけて改善につなげるという、より本質的な業務に時間を費やせるようになった、と佐々木氏。同様に彦坂氏も、単なる業務効率化ではなく、それによって生まれた時間をしっかり有効活用できている、と指摘します。

「たとえばお客様とのミーティングにおいても、すでにデータができあがっていて、説明の必要がない状態なので、その先の課題の解決に向けた議論から入るなど、ミーティングの質自体が変わっています。そのように、お客様の意思決定や改善のスピードアップに貢献できることが、社内の工数削減や時間短縮以上に重要な変化なのです」(彦坂氏)

40名のパワーユーザーだけでなく、キックオフイベントや共有会の参加者の中にも、Tableauに価値を見出している従業員はたくさんいる、と佐々木氏はいいます。

「2020年時点でMAU：50%程度だったTableauの利用率は、育成プログラムの実施後、84%まで上昇しました。データ活用がよ



ダッシュボードイメージ

り身近になり、「自分ごと」と捉えている人がそれだけ増えたということです」(佐々木氏)

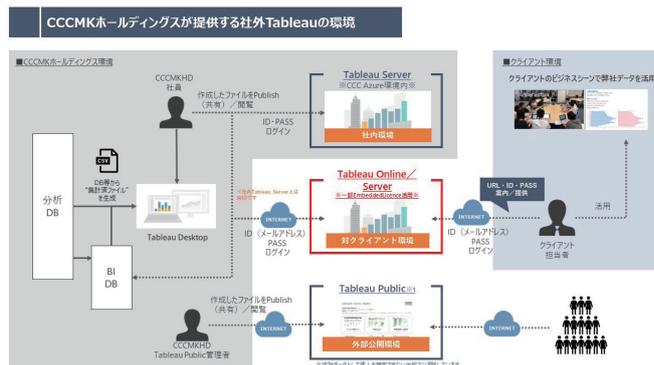
今後の展開について

データ利用の“自分ごと化”が進展、活用拡大に大きな期待

同社では現在、社外向けの Tableau の活用が着々と進められています。その1つが、Tableau Cloud を利用した、顧客に対するデータ共有です。

「お客様にレポートなどをお送りする際、従来のように Excel や PowerPoint ではなく、Tableau Cloud で直接納品しています。Excel 等を作る工数を削減できるのはもちろん、お客様と同じデータを見ながら一緒に深掘りし、その場で提案につなげられるという大きな利点があります」(川浦氏)

また、顧客に対してデータや分析結果をシームレスに提供するためのツールとして活用しているのが Tableau Embedded です。Tableau のインタラクティブな分析機能を顧客のサービスに埋め込



外部公開イメージ

むことで、ビジネス状況を顧客側でいつでも確認できる環境を整えました。

そのように、社内外における Tableau の活用を拡大し続けている同社。彦坂氏は、今後の展開についてこう話します。

「もともと本プロジェクトは、一部門だけでがんばるのではなく、全社的な取り組みとして推進したからこそ、個々人における“自分ごと化”が進み、活用が広がりました。今後、パワーユーザーの数を倍ぐらいまで増やすことで、その人たちに影響を受けて社内外での活用がさらに広がっていくことを期待しています」(彦坂氏)

Q1. Tableau で感動したことは？

A1. 感覚的な操作性、共有のしやすさ

データをドラッグするだけ、ダブルクリックするだけでビジュアライゼーションできる感覚的な操作性にまず感動しました。ダッシュボードでプレゼンまでできてしまう共有のしやすさや、いろいろなデータ形式を前捌きせずに使えるところなど、気に入っている点を挙げればきりがありません。

Q2. Tableau 導入後の変化は？

A2. データ活用に対する意識の全社的な変化

パワーユーザーでない人からも「こういうダッシュボードを作るにはどうすればいい?」「Tableau の資格取得を目指したい」という相談が推進チームにたくさん寄せられるようになりました。データ活用に対する意識が全社的に変わってきたと実感しています。

Q3. Tableau でもっとしたいことは？

A3. 社外向けの Tableau Viewer の拡大

お客様に対しては、データ分析の結果を提供して終わりではなく、データをしっかり見ていただいても考え、継続的に提案していく必要があります。そのため、社外向けの Tableau Viewer の数を増やし、お客様とともに課題解決していくことを目標に掲げています。

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 事業統括