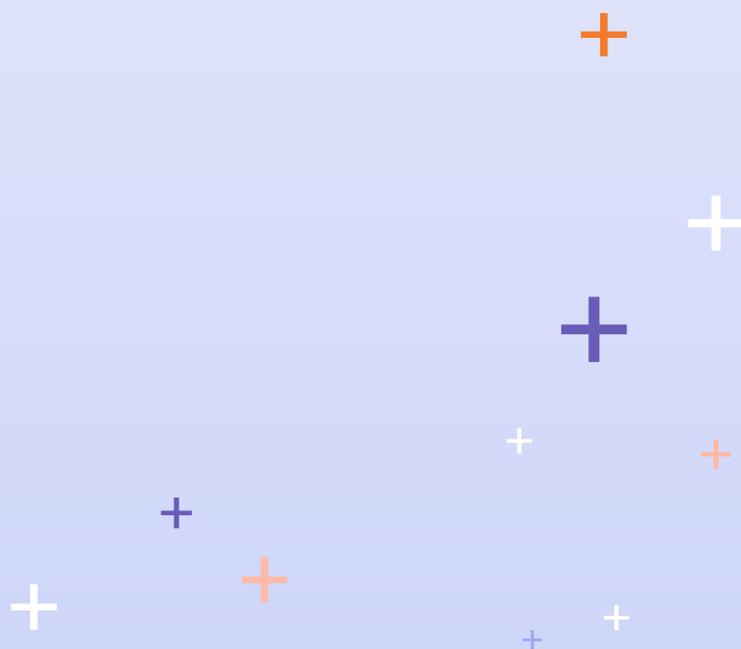




データ戦略策定の 4つのベストプラクティス

データによるビジネス変革の基盤を構築するための手順ガイド



データをさらに効果的に活用 するためのポイント

企業には膨大な量のデータがあります。しかし、ビジネス目標の推進でデータは効果的に活用されているのでしょうか。Tableauの『[データとアナリティクスの最新事情](#)』レポートによる調査で、ビジネスリーダーとITリーダーはデータを最大限に活用できていないと考えていることが明らかになっています。実際に**94%**は、すでにあるデータからさらに価値を引き出すべきだと回答しました。それも当然のことと言えるでしょう。生成人工知能(AI)や高度な分析を基にした最近の飛躍的進歩を見てみると、そのどれもが信頼できる質の高いデータを基盤にしています。そして、そのための出発点となるのが戦略です。

目次

ステップ1

ビジネス目標と整合性の取れたデータ戦略を策定する

ステップ2

データガバナンスを優先する

ステップ3

AIで成果を得るためにデータ成熟度を高める

ステップ4

ビジネスレジリエンスの強化に向けてデータカルチャーを構築する

まとめ

データを活用したビジネス成果の基盤を構築する

ステップ 1

ビジネス目標と整合性の取れた データ戦略を策定する

データをビジネスの成功に結びつけるにはどうすればいいのでしょうか。まず、**データ戦略**をビジネス目標と整合性の取れたものにするところから始めます。これが最も重要な最初のステップですが、しかし実際にはそれほど簡単なことではありません。

41%

の事業部門リーダーは、データ戦略が自社のビジネス目標と部分的にしか整合性が取れていない、あるいはまったく取れていないと回答しています。

ビジネスでデータを活用するための4つのステップ

1. ビジネス目標の設定

ビジネス部門と IT 部門のステークホルダーからなるコアチームと連携し、データで支援、追跡したい目標を明確にして優先します。収益拡大、顧客満足度、コスト削減、市場拡大などのビジネス成果の基盤となる目標に焦点を絞りましょう。

こうした目標をデータで支援するための方法をいくつか挙げます。

ビジネス目標	データのユースケース
収益拡大	データ分析で価値の高い顧客区分を見出してターゲティングし、売上と収益の向上につなげる
顧客満足度	信頼できる顧客データを利用して、エクスペリエンスのパーソナライズと顧客に合わせた推奨を行い、満足度やロイヤルティを向上させる
コスト削減	非効率的な箇所の特定やプロセスの合理化のために運営データを分析して、コスト削減と収益力向上につなげる
市場拡大	市場動向と消費者動向を調べて、新規市場への事業拡大の新たな機会や戦略を見出す

2. 重要な指標の決定

ビジネス目標の達成に向けた進捗を測定するための KPI (重要業績評価指標) を選定します。たとえば次のようなものです。

ビジネス目標	データのユースケース
収益拡大	転換率: 購買顧客に転換した見込み顧客の割合を測定する
顧客満足度	顧客維持率: 特定の期間にわたって取引を継続している顧客の割合を追跡する
コスト削減	運営効率: 運営コストを収益と比較する
市場拡大	顧客獲得率: 新規顧客の獲得率を追跡する

3. リソースと予算の評価

目標達成のために必要なシステムやツール、予算があるかどうかを把握します。たとえば目標を達成するには、特定の KPI を追跡するためのより **高度な CRM プラットフォーム** や **データと分析のプラットフォーム** に投資する必要があるかもしれません。また、カスタマーエクスペリエンスのパーソナライズに関する目標がある場合は、すべての顧客データを統合してさらに活用できるようにするために、**Data Cloud** などのソリューションに投資しなければならない可能性もあります。

この評価は、組織にとって現実的な手段を見極めるのに役立ちます。

4. 確固としたデータカルチャーの構築

結局のところ、データはチームスポーツのようなものであり、それぞれのチームには情報に基づく意思決定のために、ワークフローの中でデータを理解、活用するスキルが必要です。**データリーダーシップ委員会** (リンク先英語) の設立を検討し、段階的なアプローチで **データカルチャーを構築** しましょう。

組織の各チームの足並みを揃えるためのチェックリスト

- ✓ ビジネス部門や IT 部門のステークホルダーと連携し、ビジネス目標を明確にして優先する
- ✓ 組織内の幅広いチームと連携して KPI を設定する
- ✓ チームリーダーを対象に調査を行って、目標達成のためのシステム、ツール、予算があるかどうかを把握する
- ✓ ビジネス上の優位性を得るために、チームがデータを理解して活用するのに必要なスキルや行動の育成に投資する
- ✓ データカルチャー推進の過程でアドバイスやベストプラクティスを得るために、コミュニティ **データリーダーシップ委員会 (DLC)** などへの参加を検討する

ステップ 2

データガバナンスを優先する

AI の持つ革新的な可能性には誰もが意欲的な姿勢を見せていますが、AI の力を得るには確固としたデータ基盤が必要だと理解していることが大切です。分析リーダーと IT リーダーの 86% は、**AI 出力の品質はデータ入力の品質に左右される**と考えています。質の高いデータによって、組織は高いデータ成熟度と AI による成功に近づくことができることを理解しているのです。

では、データ品質を高めるにはどうすればいいのでしょうか。その第一歩が**データガバナンス**です。

92% の分析リーダーと IT リーダーは、**信頼できるデータの必要性がこれまでになく高まっていると考えています。**

—『データとアナリティクスの最新事情』レポート、2023 年

データガバナンスとは、データの収集や保存、処理、廃棄の方法に関して組織内の基準を定めるということです。それはまた、コントロール、役割、そして組織のデータと分析への信頼や信用を生み出す繰り返し可能なプロセスを組み合わせたものでもあります。ガバナンスはデータを中心にした信頼のカルチャーの構築に役立ち、使用しているデータが信頼できるとわかっていれば人は意思決定に自信をより持てるようになります。

成功するデータガバナンス戦略の土台を築くための6つのステップ

1. 関係するステークホルダーと話し合い、重要な指標は何か、どのデータが業務に必要なかを把握する。ガバナンスのポリシーが、重要なユースケースとワークフローをすべてカバーしていることを確認します。チームがデータをどう使用しているかを知れば、戦略のあらゆる側面でその情報を生かすことができます。

2. 組織にとっての「データ品質」の意味を定義する。その定義では、次の重要な基準を考慮に入れましょう。

完全性: レコードにはすべての必要なデータフィールドがあるか？

適時性: データには組織と戦略目標の現状が反映されているか？ データは定期的に更新されているか？

妥当性: データはガバナンスのルール、制約、ガイドラインに従っているか？

利用度: データはどのくらいの頻度で、レポート作成やアプリケーションで利用されているか？

正確性: データセットは、信頼できる情報源から定期的に更新されているか？ データは示すはずの情報を正確に表しているか？

一貫性: データの形式は、すべてのデータソースや同一のデータセット内で標準化する必要があるか？

信頼性: 長期間にわたってデータの品質と一貫性が保たれてきたか？

3. 総合的な品質管理プロセスを確立する。実効性のある**データガバナンス**には、データの入力やクリーニング、重複除去、マージ、アーカイブの標準的なプロセスが欠かせません。重複除去、検証、強化のデータプロファイリング機能が組み込まれている、AIを活用したデータクリーニングツールを活用しましょう。

4. ガバナンスの定期的な再検証と更新を計画する。組織は絶え間なく変化し続けるものであるため、現在のガバナンス戦略を定期的に見直すことが大切です。更新の定期的なスケジュールを組みましょう。

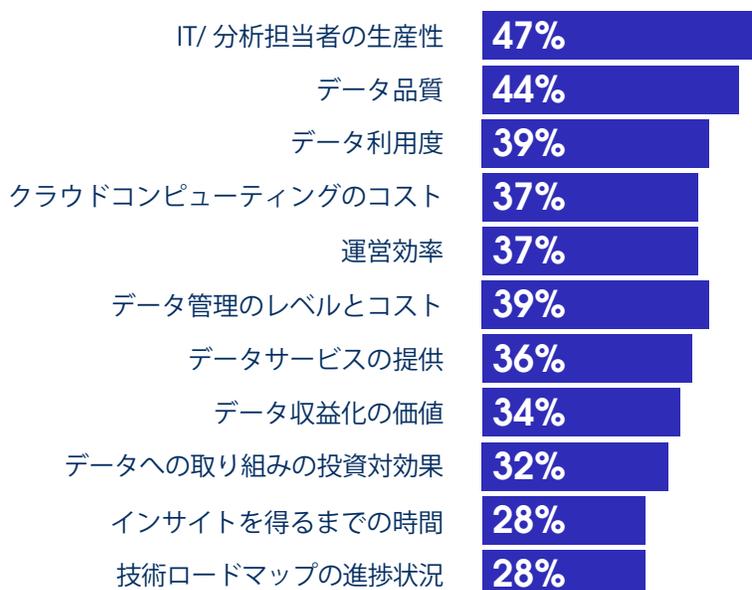
5. データ取り扱いの要件を組織の全員に周知する。セキュリティやパーミッションを設定して、機密性の保持と規制コンプライアンスの維持を図りましょう。また、組織の人員がデータ関連の問題を見つけ次第報告、解決できるようにするための手段（専用の Slack チャンネルなど）を設けてください。

6. 成功指標を設定する。成功指標は、改善すべき部分の把握やデータに基づく意思決定の促進に最適な方法です。データガバナンスの KPI については後ほどさらに掘り下げます。

データ品質の重視

『データとアナリティクスの最新事情』レポートによると、分析リーダーと IT リーダーの 10 人に 6 人以上は、データ品質、データ利用度、インサイトを得るまでの時間などの重要な指標を把握していないと回答しています。こうした指標は、チームがデータへの取り組みの有効性を評価するうえで欠かせません。

重要な指標と、それを組織が実際に追跡していると答えた調査回答者の割合



各指標がデータ戦略でどのような役割を果たすか、なぜ追跡すべきかを知るために、それぞれの指標を詳しく見てみましょう。

- **データ利用度の指標**は、データがどのように利用されているかを明らかにします。利用度は、利用者、プラットフォーム、プロセスなどのリソース全体と関連しています。
- **データ品質の指標**は、定められたガバナンス標準と比較してデータ品質を評価したものです。
- **インサイトを得るまでの時間の指標**は、インサイトと行動の間にあるボトルネックの特定と、それを解消して不足部分を埋めるための取り組みに役立ちます。

こうした指標をスマート KPI に落とし込むにはどうすればいいのでしょうか。まず、一定の期間内で測定、達成が可能なそれぞれの指標に対して、目標を設定することから始めましょう。そして、既存のプロセスを複雑にしないようにしながら KPI を追跡してレポートする方法を、ステークホルダーとブレインストーミングします。

ガバナンスの指標を追跡可能なスマート KPI に落とし込む例を以下に示します。

指標	スマート KPI の例	追跡方法
データ品質	各四半期末までにデータ品質を 4% 向上させる	更新頻度、利用度、データ準備フローの完了率、エラー警告率の値を頻繁に調べる
データ利用度	12 か月以内に、意思決定での顧客データの利用を 30% 増加させる	従業員のアクセス、ログイン率、顧客データの追跡とレポート作成の頻度など、測定する関連指標を決定する
インサイトを 得るまでの 時間	次の四半期末までに、フィールドサービスダッシュボードに含める <customer event> の平均時間を 10 分低減する	業界ベンチマークや過去の実績と比較した、インサイトを 得るまでの時間の平均値を追跡する

データのセキュリティと完全性を維持しながら、組織で分析の利用と導入を推し進めるための鍵となるのは、確固としたガバナンスです。確かなデータ品質戦略を導入すれば、AI を活用した業務と意思決定の基盤が得られます。

データ品質向上のためのチェックリスト

データ品質チェックリスト

- ✓ 組織にとってのデータ品質の意味を定義する
- ✓ チームのステークホルダーと話し合い、業務に必要なデータを把握する
- ✓ AI を活用したデータクリーニングツールを利用する Tableau Prep など
- ✓ 主要なリーダーがデータクリーニングの基礎知識を身につけられるよう支援する

ステップ 3

AI で成果を得るために データ成熟度を高める

高いデータ成熟度から得られるものとは

データ成熟度が最大に達している組織の特徴

データ戦略がビジネス目標を補完している。ステークホルダーがあらゆる戦略的行動の指針としてデータを活用するため、インサイトを実践的な計画や測定可能な成果につなげることができます。

組織のデータ中心のアプローチによって顧客がメリットを得ている。掘り下げたインサイトにより、顧客が自覚する前であってもそのニーズを予測して、カスタマイズしたエクスペリエンスを提供することができます。

データへのあらゆる取り組みをセキュリティと信頼性が支えている。組織のデータも顧客のデータも常に必ず保護するための、組織全体の標準が導入されています。

データ成熟度を最大限に高めるには

行うべき取り組み

1. **データ戦略を策定する。** ビジネス目標を推進するためにデータをどう活用すべきかについて、ビジネス部門とデータチームの意見が一致している必要があります。
2. **データの管理とガバナンスを確立する。** データの完全性と信頼性を確保することが目的です。
3. **データソリューションを導入する。** データから価値あるインサイトを引き出せるソリューションを選定します。
4. **データセキュリティを優先する。** それによりデータ侵害を防ぎ、コンプライアンスを維持します。
5. **データカルチャーを構築する。** データインサイトを見て理解し、対処するために必要なスキルを組織の誰もが持つようにします。
6. **組織でデータリテラシーを育成する。** 誰もが自信を持って、日常的な意思決定の根拠として信頼できるデータを利用できるように、組織の人員にデータスキルを身につけさせます。

高いデータ成熟度がもたらすメリット

データ成熟度は AI 導入の成功に欠かせない要素です。成熟度の高い組織は、低い組織よりインフラストラクチャ、戦略、連携に優れることが示されています。

調査によると、成熟度の高い組織は AI のメリットを活用する体制が一層整っていると感じています。

	データ成熟度： 低い	データ成熟度： 中程度	データ成熟度： 高い
データ品質	30%	39%	59%
テクノロジーインフラストラクチャ	36%	40%	57%
AI 戦略	32%	36%	56%
技術系の人材/スキル	33%	36%	56%
ビジネス部門のステークホルダーとの連携	34%	36%	55%
セキュリティ/コンプライアンス能力	32%	39%	55%

ステップ 4

ビジネスレジリエンス の強化に向けて データカルチャーを構築する

市場の変化に合わせて迅速に方向転換し対応できる組織は、明らかな競争力を持っています。そのような組織は、データやテクノロジー以外にどのような共通点を持っているのでしょうか。それが、組織のあらゆるレベルでデータに基づく意思決定を支持する、批判的思考のできる人によるカルチャー、つまりデータカルチャーです。

リーダーは組織のデータカルチャーの価値を理解しているかもしれませんが、データカルチャーを構築するにはどうすればいいのでしょうか。組織の中でデータファーストの考え方を生み出すにはどうすればいいのでしょうか。

データ成熟度を高め、データからさらに価値を引き出すのに役立つ 4 つのステップをご紹介します。

1. ビジネス上の優先事項を基にしてリーダーシップの指標を決定する

最初に行うのは、戦略的な取り組み、望まれる成果、ビジネス上の優先事項に対して現状を検証しながら、組織全体のデータ利用を評価することです。データリーダーシップ委員会を発足させて、優先事項に対する組織の達成状況の把握や重要な指標群の決定とともに、それらの指標の裏付けとなるデータソースの特定や作成、調整のための適切な人員（通常はアナリストチーム）との連携も支援します。

2. 重要な意思決定ポイントに対処するためのデータソースを作成する

データオーナーとビジネスオーナーに、特定の問題に取り組むための、部門の枠を超えたチームを組織させます。このチームは協力して、組織全体の指標に直接影響を与える重要なデータソースを見極め、あるいは作成します。データソースは、ビジネスプロセスの一部または複数の部分に対応していることを確認してください。

次に、重要な意思決定ポイント（アプローチの各側面の開始、停止、継続、変更を選択するポイント）を明確にします。意思決定ポイントではデータソースを情報源とし、見込まれる結果の検討とモデル化を行って、インパクトを評価してください。また、次のビジネスプロセスに移る前に、単一のデータソースを利用して複数のポイントで最適な意思決定を行うことができます。これにより、組織全体で利用されることになるデータアセットを構築する前に成功への道筋をつけられます。

3. ターゲットを絞ったユースケースを通じて価値を高める

優先分野に合わせたユースケースを作成して、データの利用を促します。ユースケースは、実用的で魅力があり、差し迫ったビジネスニーズへの対応に役立つインサイトを提供する、データアセット（ビジュアライゼーション、レポート、ダッシュボード、ワークブックなど）の形式を取ることができます。また組織全体の各チームは、自身のニーズに合わせてそのデータアセットを発展させられるほか、データアセットやデータソースを役立てられそうな他の分野を見出すことも可能です。

こうしたデータアセットの発展に伴い、各チームはリーダーシップの指標で示されている定義に立ち戻って、全員が同じ認識を持っていることを確認してください。勝利と成功のパターンを共有することで、組織全体のエンゲージメントを拡大して深める好循環を作り出すようにしましょう。

4. 広範にわたるデータディスカバリーを促進する

データに自信を持った利用者は、より複雑な疑問に答えを出したい、新しいデータアセットを自分で作成したいと考えるようになります。これはつまり、データが明確に説明され、適切に管理されており、アクセス可能でなければならないことを意味します。また、広範なデータリテラシー（データの探索、理解、および通信の能力）も必要となります。この段階では、基本的なデータスキルが学べるデータリテラシートレーニングプログラムが有効です。

コミュニティプログラムを促進することで、質問をしたり、ベストプラクティスを共有したり、エンゲージメントを促進したりするための専用スペースが提供されます。こうしたプログラムは、特に当初は大規模な取り組みにする必要はありません。コミュニケーションがすでに行われている場所に導入することが可能です。エンゲージメントの拡大に合わせて、専任のオーナーやリーダー、プロセスを持つ正式な取り組みにすることもできます。

組織でデータカルチャーを構築する方法の詳細については、[データカルチャープレイブック](#)をご覧ください。

まとめ

データを活用したビジネス成果の 基盤を構築する

AIの時代が訪れた今、信頼できる質の高いデータの必要性が浮き彫りになりました。AIでビジネス運営を変革するために必要な、正確で有意義な応答を得るには、確固としたデータ基盤が欠かせません。この基盤を確立することで、チームが日常的なワークフローの中でより情報に基づく意思決定をスピーディに行えるようにしながら、変革を実現するAIユースケースに向けた道を整えることとなります。

データをさらに効果的に活用するためのポイントは次の通りです。

ビジネス目標と整合性の取れた**データ戦略を策定する**。これがビジネス変革に向けて最初に行うべき作業です。

高度な分析やAIのユースケースに欠かせない、信頼できる質の高いデータを確保するための**データガバナンスを優先する**。

データ成熟度を高めることで、組織の誰もがデータを理解し、自信を持ってデータを利用できるようにする。これが全体的な業績の向上につながります。

さらに詳しくは

『データとアナリティクスの最新事情』レポートには、世界の10,000人を超える分析リーダー、ITリーダー、ビジネスリーダーから集められた、AI時代のデータ管理と意思決定に関するインサイトがまとめられています。ぜひご覧ください。

組織でAIを活用して成果を得るために、データ品質の基盤の構築を始めましょう。

Tableauの無料トライアルはすぐに開始できます。

