



スポットライト オン NOKIA

NOKIA
Connecting People

LEE FEINBERG 氏

Nokia は携帯電話、テレコム ネットワーク、関連カスタマー サービスの主要グローバル サプライヤーです。計画決定およびビジュアライゼーション部門上級責任者として、Lee Feinberg 氏は企業全体での Tableau の展開を指揮しました。「私たちは非常に大量のデータを扱っています」と Lee 氏は 2011 年の欧州 Tableau カスタマーカンファレンスで述べました。「Tableau を使えば、予想していなかった内容がデータから見えてくるのです」

TABLEAU:

どのようにして Tableau を見つけたのですか？

LEE:

実は、Tableau については 2005 年から知っていたのです。当時はコンサルティング会社に勤めていて、PowerPoint や Excel 以外のツールを探していました。インターネットでより良いツールを探していると、常に Tableau がそこに登場していたのです。

「ただ、最も大きな変化は、従業員が「社内で違うことをするにはどうしたらよいか？」を考えるようになったことです」

“... 彼らは、Tableau を自身の働き方を変える方法の 1 つとして見えています。”

TABLEAU:

Nokia での Tableau のロールアウトはどのようなプロセスで行われましたか？

LEE:

将来的に社内で活用できるものかどうかを確認するためにも、最初は Desktop ライセンスを 2~3 件購入する程度の小規模な開始でした。その後、使用人数を増やしていき、最終的には Tableau Server を導入しようというレベルまで到達しました。そこでも、パフォーマンスを確認するために最初は数名のユーザーから始め、最終的に全社への展開へとつながりました。

TABLEAU:

どのようなデータを調べていますか？

LEE:

お客様の当社の製品やサービスの利用状況に関するユーザー データや、ユーザー全体を対象に行っているサーベイに関するデータなどがあります。パネルがありますので、製品の今後の方向性の理解にそれを利用しています。実に幅広い情報です。

TABLEAU:

Tableau によって削減できた時間やコストを数値化したことはありますか？

LEE:

数値化はまだできていません。ただ、最も大きな変化は、従業員が「社内で違うことをするにはどうしたらよいか？」を考えるようになったことです。彼らは、Tableau を自身の働き方を変える方法の 1 つとして見えています。現在も使用している他のツールに必ずしも頼らなくても良い、ということが分かったのです。それらのツールも有用ではあるのですが、新しい方法で仕事をするには Tableau が最適なのです。

「それを見出し、顧客を維持する方法が分かれば、それはビジネスにとって非常に重要な情報です」

TABLEAU:

では、Nokia では Tableau を使用してどのように仕事のやり方が変わりましたか？

LEE:

主な変化は、自身でデータ セットを持っている場合に、それを使用して自身で分析を行えることです。データはデータベースに閉じ込められているわけではありません。以前は、利用できるデータが全くなかったり、分析に Excel や PowerPoint を使用する必要がありました。大量のデータを扱う場合は、Tableau が一番早く処理できる方法であることは明白です。

TABLEAU:

ユーザーからはどのようなフィードバックを得ていますか？

LEE:

「以前使ったこのレポートを Tableau で使用したい」という声をよく聞きますが、彼らは必ずしもその意味を分かっているわけではありません。単に他のユーザーが Tableau で作成した内容を目にしたから、同様に Tableau で使用したいと思ったのです。ある意味、Tableau で作成された内容の品質の高さがうかがえます。

これまでの単なるレポート作成よりも分析に Tableau を活用しているユーザーには、そのメリットが見えてきています。以前よりもはるかに短時間で情報をチームに伝えることができます。

TABLEAU:

Tableau を使用していて驚いたこと、発見したことはありますか？

LEE:

ほぼ毎週のように、いくつかの異なる観点から予測していなかった内容を目にしています。1 つはデータそのものについてです。私たちは非常に大量のデータを扱っていますが、Tableau を使えば、予想していなかった内容がデータから見えてくるのです。

次に分析段階に入るのですが、トレンドがデバイスに関するものなのか、サービス グループに関するものなのか、それとも特定の国のものなのかが見やすくなりました。たとえば、マーケティング キャンペーンで多くのユーザーを獲得した場合、その後どれくらいの間ユーザーが使用を継続してくれているかといった顧客の行動傾向を見ることができます。それを見出し、顧客を維持する方法が分かれば、それはビジネスにとって非常に重要な情報です。

TABLEAU:

御社のデータ環境についてお聞かせください。

LEE:

多くの異なるシステムを接続しており、Excel をデータベースとして使用しているスタッフもいます。社内では Teradeta、Oracle、その他多くのシステムを導入しています。

TABLEAU:

それらのすべてのシステムに対して Tableau を使用しているのですか? それとも主な使用用途がありますか?

「このソリューションは他とどう違うのか?」という疑問が常にあります。その答えは実際に使用してみなければ分かりません。Tableau によって、その方法が変わると思います」

LEE:

主にサイズの大きなデータセットに使用しています。抽出機能を使用しています。あまりに量が膨大なため、データにライブ接続はしていません。頻繁に更新される内容でもないため、ライブ接続する必要はないのです。しかし、抽出機能は大いに役立っています。

TABLEAU:

1つのワークブックで2つの異なるデータソースを扱うことはありますか?

LEE:

はい、あります。メインのデータベースからのデータに Excel ファイルを追加して、カスタム データのマッピングを作成することがあります。システム開発者にフィールドを1つ追加するよう依頼する必要がないため、この操作を非常に簡単に行えるようになりました。おかげで、プロジェクトの進行を早めることができました。

TABLEAU:

御社と同様に大きなデータの大量の分析を管理する企業に対して、どのようなベストプラクティスを提案しますか?

LEE:

長期的には、最初は小規模に開始するとしても展開を拡大していきたいと考えるならば IT 部門と連携することが重要です。なるべく早い段階で IT 部門に今後の予定を伝え、実際に Tableau を試してもらおうと思います。

市場には多くのソリューションがあります。大規模企業ならば、すでに複数のソリューションを導入していることでしょう。「このソリューションは他とどう違うのか?」という疑問が常にあります。その答えは実際に使用してみなければ分かりません。紙にチェック ボックスを書いて比較するだけでは分からないことです。Tableau によって、その方法が変わると思います。

また、どのように Tableau を実際に使ってもらおうかという点については、なるべく早い段階で実機に触れてもらうということです。通常のビジネス

インテリジェンス プロセスのように会議や企画に時間を割かずに、ごく小さなプロジェクトを組んで、Tableau を使用し、他のスタッフが Tableau で使用できるものを作り出します。使用すれば、その違いを分かってもらえるはずで

TABLEAU:

すばらしいアドバイスですね。最後に何かご意見はありますか？

LEE:

特に大規模企業では、早い段階で、小さな規模でその効果を証明するという事が重要です。そして、助けを必要としている人物を探してサポートする。従来の BI ルートとは異なります。問題を抱える社内の顧客を見つけ出し、解決方法を見せる、という方法です。

それが私たちの成功の鍵となるものでした。1 人の重役が Tableau でできることを見て驚き、「費用を出すからこのシステムを増築するように」と言われたのです。その一言が、私たちの成功のスタートでした。

Tableau Software はお客様がデータを視覚的に理解できるよう支援します。
詳細は、<http://www.tableausoftware.com> をご覧ください