

## スカパー・カスタマーリレーションズ、KPI データ活用に 「Qlik Sense」を採用

～ 現場を指揮するスーパーバイザーが自らデータを分析して課題を発見、カスタマーセンターの品質向上に貢献 ～

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:大塚 辰男、略記:アシスト)が取り扱うセルフサービス型分析プラットフォーム「Qlik<sup>®</sup> Sense」(開発元/販売元:Qlik<sup>®</sup> Technologies, Inc.、クリックテック・ジャパン株式会社)が、株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ(本社:東京都品川区、代表取締役社長:出水 啓一朗、略記:SPCC)の情報分析プラットフォームとして採用されました。本システムのプロジェクト進行は伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(略称:CTC)が、拡張機能の開発は株式会社 エイム(本社:東京都中央区、代表取締役:榎本 幸恵、略記:エイム)が、また、Qlik Sense の検証支援はアシストがそれぞれ行いました。

有料多チャンネル放送「スカパー！」のカスタマーセンターを全国 6 拠点で運営する SPCC では、オペレーターが顧客からの申し込みや問い合わせに電話で対応し、番組案内や最適な視聴プランを提案しています。カスタマーセンターでは、品質の継続的な向上や加入契約の増加を目指して様々な KPI(重要業績評価指標)を策定しており、2013年12月に導入した連想型高速インメモリ BI プラットフォーム「QlikView<sup>®</sup>」(開発元/販売元:Qlik Technologies, Inc.、クリックテック・ジャパン株式会社)のダッシュボードで高度な分析に取り組む、主に本社 運用統括部がマネジメントに活用しています。

QlikView の導入後、SPCC では次のステップとして、現場を指揮するスーパーバイザー(SV)にもダッシュボードを展開し、SV 自身が各拠点・ユニットの実情に即した観点を追加しながら、自分自身の手でデータ分析を進められる環境の構築に取り組みました。

2014年9月に無償版デスクトップ製品の「Qlik Sense Desktop」が発表されると、その先進的なコンセプトや機能に注目した SPCC はデスクトップ版での検証を開始、運用面を含めた大規模展開の要件を満たすことも確認し、2015年3月に日本国内で初となる「Qlik Sense」の導入を決定しました。

SPCC が Qlik Sense を採用した主な理由は、次のとおりです。

- ・直観的にデータを探索できるため SV が自分で分析しながら課題を発見でき、現場のオペレーターへの提案や指示などアクションにつなげるサイクルをより早められる
- ・セキュリティやデータ管理のガバナンスを効かせられるため、IT 部門とビジネス現場のニーズを双方ともに満たした分析環境を提供できる
- ・ライトユーザーにとって親しみやすいユーザーインターフェイスを持つと共に、独自の機能拡張を柔軟に行える

SPCC では、Qlik<sup>®</sup> Sense を活用した品質向上への取り組みが始まっていますが、今後は、QlikView と Qlik Sense を経営層から現場まで共通の標準分析プラットフォームと捉え、要員の充足管理、コスト管理、入電分析などへの活用を目指しています。

本システムのリリースにあたり、ダッシュボードの要件を補う拡張機能をエイムが開発し、Qlik Sense が提供する API を利用して独自モジュールを提供しています。また、CTC は本プロジェクトの進行をリードし円滑なリリースに導いています。アシストは、2012年に米国 Qlik Technologies, Inc.が立ち上げた Qlik Sense の正

式リリースに向けた評価、改善プロジェクトに参加し、β 版から携わってきたノウハウをもとに、SPCC の検証を支援しました。

## ■株式会社スカパー・カスタマーリレーションズについて

代表取締役社長:出水 啓一郎

設立:2000年8月

資本金:1億円

本社:東京都品川区上大崎 3-1-1 JR 東急目黒ビル

社員数:562名(他、登録CSR□約1,100名)

□Customer Service Representatives の略、コンタクトセンターでサービスに従事

事業内容:有料多チャンネル放送「スカパー！」のカスタマーセンター運営

URL : <http://www.spcc-sp.com/>

わたしたちは、日本最大のチャンネル数を誇るスカパー！全チャンネルで放送されている番組をお伝えし、スピーディーに、確実にお客様が観たい番組をご案内しています。合わせて、その番組を視聴するための最適なプランもご提案。お客様が快適にスカパー！を楽しめるよう、とことん品質にこだわるカスタマーセンターづくりに励んでいます。

## ■株式会社アシストについて

代表取締役会長:ビル・トッテン／代表取締役社長:大塚 辰男

設立:1972年3月

社員数:870名(2015年4月現在)

本社:東京都千代田区九段北 4-2-1

URL : <http://www.ashisuto.co.jp/>

アシストは、特定のハードウェア・メーカーやソフトウェア・ベンダーに偏らない、幅広いパッケージ・ソフトウェアを取り扱う会社です。「パッケージ・インテグレーター」として複数のソフトウェアと支援サービスにアシストのノウハウを組み合わせ、企業の情報システムを情報活用、運用、データベースのそれぞれの分野で支援しています。今年も“「お客様の最高」のために”というスローガンのもと、この3分野にさらに注力し、顧客企業の立場に立った製品選定と独自の組み合わせによる製品／サービスの提供を一層強化し、活動していきます。

## ■株式会社 エイムについて

代表取締役:楨本 幸恵

設立:1988年9月6日

本社:東京都中央区日本橋茅場町 1-6-17 トラッドビル

資本金:1,000万円(払込資本)、4,000万円(授權資本)

従業員数:22名

URL : <http://www.aim.ac/>

エイムは、金融・証券・製薬業界に強みを持ちながら、業種業態に制限をかけず、受託開発を中心にお客様にソリューションを提供している会社です。近年では、様々な業務にまたがる複数のシステム・情報を活用した BI 案件が増加しており、今後もお客様がお持ちの情報資産を最大限に活かす情報活用をご提案・支援して参ります。

## ■クリックテック・ジャパン株式会社について

クリックテック・ジャパン株式会社は、米国 Qlik<sup>®</sup> Technologies Inc. (NASDAQ 証券コード:QLIK) の日本法人です。Qlik<sup>®</sup> は、データ・ディスカバリー(解の探索)分野のリーダーで、セルフサービス型のデータ・ビジュアライゼーションやガイドド・アナリティクス(□)の製品やサービスを提供しています。世界各国で 34,000 顧

客が当社製品やサービスを活用していて、散在する情報の中から意味を見出したり、データ同士の関連性を探索し、いろいろなアイデアへと繋がる洞察を得ています。米国ペンシルベニア州のラドナーに本社を構え、世界 100 ヶ国に事務所を展開し、約 1,700 社のパートナーとともにお客様の事業を支援しています。詳細は、<http://www.qlik.com/jp> をご参照ください。

- ガイデッド・アナリティクスとは、ユーザーが簡単かつ直感的に使えるように、分析画面にある程度の道筋(ガイド)をつけておく分析用アプリケーションを意味しています。

## ■ ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報部 担当:田口

TEL:03-5276-5850 FAX:03-5276-5895 E-Mail:[press@ashisuto.co.jp](mailto:press@ashisuto.co.jp)

株式会社 エイム コーポレート・ストラテジー事業部 担当:山越

TEL:03-5651-0033 FAX:03-5651-0044 E-Mail:[press@aim.ac](mailto:press@aim.ac)

## ■ 「Qlik Sense」に関するお問い合わせ

株式会社アシスト 情報基盤事業部 製品統括部 担当:浅村

TEL:03-5276-5870 FAX:03-5276-5876 E-Mail:[qliksense\\_web@ashisuto.co.jp](mailto:qliksense_web@ashisuto.co.jp)

詳細 URL:<http://www.ashisuto.co.jp/product/category/bi/qliksense/>

- 記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
- ニュースリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。