

Wi2: アナリティクスと顧客インサイトの実現

-アクセントゥア クラウド プラットフォーム上でアマゾンウェブ サービスを活用



ハイパフォーマンスの実現へ

顧客のプロフィール

ワイヤ・アンド・ワイヤレス (Wi2) は、Wi-Fi™技術を活用した無線 LAN サービスのプロバイダーです。日本中に張り巡らされた Wi-Fi™アクセスポイントを介して、スマートフォンやノートパソコン、ゲーム機器のような無線 LAN 機器に、高品質で使い勝手の良い多様なサービスを配信しています。これは、日本国内の 3G や 4G LTE 環境に不満を持つことが多い訪日外国人にとって、特に役に立つサービスです。

経営課題

Wi2 は 3G モバイルネットワークからの進化を目指して急速にネットワークインフラを拡大させ、その結果、日本全国 20 万力以上の Wi-Fi™アクセスポイントを構築するに至りました。一方、スマートフォンやタブレット端末、ゲーム機器などの Wi-Fi™対応デバイスのコモディティ化に伴い、位置情報データを活用する消費者サービスがますます重要性を増しています。これが契機となり、Wi2 は自社が築き上げた既存のネットワークインフラとユーザー基盤から、新たな価値を引き出す機会を探り始めました。

Wi2 は消費者向け製品・サービスを提供している日本企業に対して、分析サービス基盤を提供することを決めました。この基盤は、状況に応じた顧客インサイトを提



供し、個人向けの新たなサービス創造を支援するもので、企業はユーザーの位置情報や趣味嗜好に基づいて、お薦めサービスや商品さらにはクーポンなどのコンテンツを個別に、ユーザーのモバイル端末に直接プッシュ配信することが可能となります。個人情報の利用については、利用目的を明らかにしたうえできちんと同意を得、匿名化されたユーザー属性として活用しています。

アクセントゥアの支援

アクセントゥアは、この新ビジネスに協業者として参画しました。アナリティクス部門に所属するコンサルタントが北海道デリバリーセンター所属のデータサイエンティストと共に、「アクセントゥア クラウ

アクセントゥア アナリティクス日本統括 マネジング・ディレクターの工藤卓哉は次のように述べています。「この新しいプラットフォームによって精度の高い分析が可能となり、それによって消費者向け製品・サービス提供企業は、これまでよりも顧客 1 人ひとりのニーズに沿ったきめ細かい対応をすることができます。データやアナリティクスを活用して顧客のために価値を創造し、最終的には、本取り組みに参画する企業のビジネスを加速させるという、Wi2 様にとっても素晴らしい成果です」

ドプラットフォーム (ACP)」を介して「アマゾン ウェブ サービス (AWS)」が提供するデータ管理や分析基盤を策定、開発しました。

AWS は、いわゆるクラウドコンピューティングの基盤で、各サイトやソリューションの分散開発に必要な仮想化コンピューティングリソースを動作させます。AWS はコスト効率が高くて使いやすく、セキュリティ面でも優れています。一方の ACP は、グローバル展開している企業のクラウド活用を推進するためのサービスです。自動化&標準化された様々なクラウドサービスを、セルフサービス式ポータル画面からワンストップで利用でき、ハイブリッド型 IT 環境を一元的に統合・管理することができます。

6,600 台以上のサーバーで 570 以上のプロジェクトを支援してきた ACP によって、短期間での市場導入、既存の IT 業務運用を確実に支えるガバナンスとコントロール、更なる成長の加速、デジタルビジネスへの移行などが可能となります。このような理由で AWS と ACP が選ばれたのです。

アクセンチュアは、Wi2 の Wi-Fi™ アクセスポイントから収集した匿名化されたリアルタイム位置情報データの活用、アクセンチュア アナリティクス部門が開発した最先端ビッグデータ分析基盤を使用しています。Hadoop 上にデータウェアハウスを構築する技術を活用することで、大規模なデータセットの処理やデータに基づいたインサイトのリアルタイムでの提供が可能となりました。

アクセンチュアは ACP 上で AWS を活用する仮想マシン (VM) を最大 30 台まで実装し、これはお客様のコスト削減にもつながりました。VM を活用すれば、お客様は新たにハードウェアやソフトウェアへの設備投資をせずに、コンピューティングリソースを拡張することができるのです。

ハイパフォーマンスの実現

「Ideal Insight (アイディール インサイト)」の一部である顧客分析基盤は、本格リリースのために予定通り Wi2 に提供されました。この基盤を活用すると、対象となるグループが特定され、ユーザーがどこでどのように商品やサービスを購入するのか、よりの確に把握することができます。また 1 人ひとりのニーズに沿った商品やサービス、プロモーションをユーザーのモバイル端末に配信することも可能です。Wi2 はこの基盤が 3 年で驚異的な ROI 改善を成し遂げるだろうと期待を寄せています。なお、システム性能に関する実績としては、5 億件のレコード(45GB 相当のデータ)を 6 秒以内でスキャンし処理する能力を持ち、運用コストは 1 時間当たり 1 ドルです。

消費者向け製品・サービスを提供する企業は、下記に挙げるさまざまな手法でこの新基盤を使い、そこから得られる知見を活用することができます。

• 分析レポートとシミュレーション

Wi-Fi™ スポットから得られるログデータと顧客行動をベースに、データ分析エンジンがレポート生成・分析をします。これにより、店舗運営の最適化、将来計画の予測/シミュレーションができます。

• ターゲットを絞ったキャンペーン

入店した顧客のモバイル端末に、対象となる商品やサービスを配信します。配信に際しては、ユーザーがいつどのくらいの頻度でクーポンを受け取ってきたか、どのようにサービスポイントを使ってきたか、またはユーザーの来店頻度と滞在時間などが考慮されます。

• 広告最適化

異なる時間帯や商圈における顧客行動の違いや顧客属性に基づいて、屋外広告を設置する計画を立てることができます。

• 潜在顧客を明らかに

顧客の来店頻度と購入履歴を基に、高い潜在力を持つ顧客を特定し、アプローチすることができます。

アクセンチュアについて

アクセンチュアは、経営コンサルティング、テクノロジー・サービス、アウトソーシング・サービスを提供するグローバル企業です。32 万 3,000 人以上の社員を擁し、世界 120 カ国以上のお客様にサービスを提供しています。豊富な経験、あらゆる業界や業務に対応できる能力、世界で最も成功を収めている企業に関する広範囲に及ぶリサーチなどの強みを活かし、民間企業や官公庁のお客様がより高いビジネス・パフォーマンスを達成できるよう、その実現に向けてお客様とともに取り組んでいます。2014 年 8 月 31 日を期末とする 2014 年会計年度の売上高は、300 億 US ドルでした(2001 年 7 月 19 日 NYSE 上場、略号: ACN)。

アクセンチュアの詳細は

www.accenture.com を、

アクセンチュア株式会社の詳細は

www.accenture.com/jp をご覧ください。