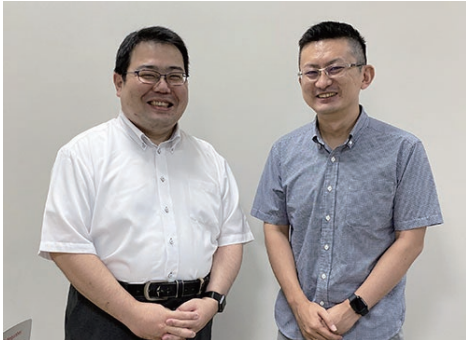


Case Study

株式会社
コメ兵ホールディングス

Google Cloud™ の BigQuery™ と データポータルでBIツールを構築。 事業全体のデータを生かした事業推進が可能に



ジュエリー、時計、バッグなど、様々な物品のリユース事業を手掛けるコメ兵を始め、13社のグループ会社がある株式会社コメ兵ホールディングス。その中でコメ兵は、OMO(Online Merges with Offline)に力を入れており、店舗での買取・販売、EC、宅配買取のすべてを連携させ、お客様のお買い物体験の向上を推進しています。同社では、Google Cloud を導入、クラウド DWH(データウェアハウス)である BigQuery とデータポータルで BI ツールを構築し、社内のデータを統合的に活用、連携できる仕組みを構築しました。

(コロナウイルスの影響により、取材はオンラインで Google Meet™ を利用)

課題

- 長期間の利用によりオンプレミスの BI ツールのデータが肥大化し、処理速度が遅い
- 特定の端末からしかアクセスできず、データ活用が進んでいない

対策

- Google Cloud の BigQuery とデータポータルで BI ツールを構築
- 社内からの要求にあわせて 100 ページ以上のレポートを生成

効果

- リアルタイムに多様な軸からのデータ分析が可能に
- 社内スタッフがデータを見て、お客様に提案できる環境が実現

K O M E H Y O
H O L D I N G S

株式会社
コメ兵ホールディングス
愛知県名古屋市中区大須三丁目25番31号



株式会社コメ兵ホールディングス
経営企画本部 情報システム部 シニアマネージャー
木下 大佑氏



株式会社コメ兵 営業本部 営業システムG マネージャー
遠矢 俊幸氏

従前の自社開発BIツールが限界に。 データ活用推進のために新システムを検討

お客様のお買い物体験の向上のためにデータ活用を推進しているコメ兵。コロナ禍においては、オンラインでの買取商品ビデオ査定、来店予約システム、コンタクトセンターの設立など、お客様との関係づくりを強化しています。

同社では、データ連携を強化するために Google Cloud を 2020 年 1 月から導入、BigQuery とデータポータルで BI ツールを構築し、同年 4 月より運用を開始しています。導入以前は、オンプレミスのパッケージシステムで自社開発した BI ツールを活用し、店舗の売上や買取データを管理していました。しかし、導入してから 10 年近くが経過していたこともあり、データ容量が膨大になりレスポンスが悪く必要な情報がすぐに抽出できないなど、様々な課題があったそうです。

「以前の BI ツールはクローズドネットワークのシステムで、専用の端末からでないとアクセスできないため、利用者が店舗の役職者などに限られていました。データの集計も毎日集計することに時間がかかってしまうため、リアルタイムにデータを見て状況を分析する、その結果から施策を実施するという活用が十分にできていませんでした。また、必要なデータを抽出・確認するために、ほとんどの場合システム部門に依頼する必要がありました。」(遠矢氏)

同社では、お客様のお買い物体験の向上のためにお客様軸で分析・行動していく必要があったため、システムの刷新を検討することになりました。

BigQuery の拡張性、性能、コストを評価して導入

同社ではすでに2019年から Google Workspace™ を導入していたこともあり、親和性の高い Google Cloud に関心はありましたが、具体的な導入検討はしていなかったそうです。システムを刷新するにあたって、クラウドベースのプラットフォームの製品を候補として比較検討し、Google Cloud の採用を決定しました。

「将来的には、お客様のお買い物体験の向上のために、CDP（Customer Data Platform）、DMP（Data Management Platform）の構築が必要と感じており、それに耐えうるデータ基盤を選定する必要がありました。BigQuery は要件を満たすと同時に、従量課金なので費用が抑えられることと、性能が高いことから導入を決定しました。処理速度は、オンプレミスのシステムとは比較にならないほど速いですし、BigQuery 以外のパーツも充実していて、他のシステムとの連携もしやすいのが魅力でした。」（木下氏）

導入を決めてから運用開始までは約3ヶ月でしたが、大きな苦勞なく導入できたそうです。

「電算システムさんに構築をお願いしていくつかレポートを作成してもらいました。基幹システムとの連携部分もサポートしてもらいました。店舗のシステム、ECシステムと、分析システムといった他社のシステムとの連携する部分は、Google Cloud に用意されている仕組みを使いながら自分たちで設計できました。課題があったときは電算システムさんに相談すると、解決策を提示してもらえたのでスムーズに進みました。レスポンスも早くこちらの立場にたって考えてくれたと評価しています。」（木下氏）

社内スタッフがBIの利用を開始した際には、基本的な部分のみをお伝えした後に、実際にご利用頂きながら使い方を覚えていっていただきました。マニュアルを含め、インターネット上に様々な情報があるのは、Google ならではの強みだと感じました。

Google Cloud でデータ活用が業務に浸透。多彩な切り口でデータを分析し、施策に活かせるように

現在は、すでに100ページ以上のレポートを用意しており、店舗のスタッフはお客様がコメ兵をどうぞ利用頂いているかといった視点からデータ分析ができ、リアルタイムなデータを見ながらお客様への提案を実施できるようになりました。

「データを多彩な切り口で分析できるようになりました。各店舗ごとにお客様がどのようにご利用いただいたのか、どういう提案がお客様に喜んでいただけたのか、ということデータを統計的に把握しながら、お客様に喜んでいただける接客や施策を考えて実施できるようになりました。売上、買取という視点だけでなく、お客様の行動といった視点から鮮度の高い情報を深掘りして分析できるようになり、OMOの推進にも活用できました。」（遠矢氏）

データポータルはブラウザから簡単な操作だけで利用できるため、特に問題なく定着しました。店舗の担当者らはPCやタブレット、スマートフォンなど状況に合わせてデバイスを使いわけて、データにアクセスしています。

「各店舗スタッフにデータ活用の重視の方針が打ち出された後、2ヶ月間でアクセスが約60%伸びたレポートもありました。システム部門に『こんなデータをBIでみたい』といった要望が上がるようになり、データを使って業務改善を行うことが身近になってきたと感じています。また、BIを利用しているスタッフからは、必要なデータがワンクリックで見られるので効率化できた、という声も聞いています。」（遠矢氏）

今後は、コメ兵だけでなく、グループ全体で Google Cloud の活用が期待されています。

「コメ兵グループは、買取や販売の情報など、今後の戦略に重要なデータを大量に持っているのも、それらの活用推進が出来るように BigQuery がデータ活用の中核として機能する環境を構築していきたいと考えています。今後も活用を推進していきたいです。」（木下氏）

DSK 株式会社 電算システム

☎ 03-3206-1778 ✉ ci-inquiry@densan-s.co.jp

東京都中央区八丁堀 2 丁目 20 番 8 号

[大阪] 大阪市北区中之島 6 丁目 2 番 40 号 中之島インテス

[名古屋] 名古屋市中区錦 3 丁目 1 番 1 号 十六銀行名古屋ビル

Google Cloud についてはこちらをご覧ください

>> <https://www.dsk-cloud.com/solution/gcp>

※ 記載内容は取材日時現在のものであり、内容については現在の状況とは異なる場合があります。
※ Google, Google Cloud, BigQuery, Google Meet, および Google Workspace は、Google LLC の商標です。