

「地図」を原点とした多彩な商品とサービスで ひと・まち・未来のコミュニケーションを拓く

「Dr. Sumは、部門を越えた全社的な情報の共有と活用を実現する」



▲お客様相談室に寄せられた内容を集計し、 今後の商品開発や改善に生かしたい

カーナビ用地図ソフトをはじめ、パソコン用地図ソフト、インターネットや携帯電話を通じて提供する地図情報サービス、ノベルティや道案内などの応用地図、住宅地図など、地図を原点とした多種多彩な商品・サービスをラインアップしているゼンリン。創業57年を迎えた同社は、独自の技術とノウハウで「地図を活用すること」をテーマとして、さらに新しい価値を創造し、社会に提供していくことを目指している。

その体制強化のための一環としてゼンリンは、東京に分散して設置していたお客様相談室（コールセンター）を北九州の本社に移して集約。CTI（沖電気工業株式会社：CTstage3.0）ならびにCRM（沖ソフトウェア株式会社：enjoy.CRM）からなるシステムを刷新するとともに、情報系データベースの統合を図った。

このお客様相談室には、一日あたり数百件の電話がかかってくる。製品やサービスに対する様々な問い合わせ、要望、クレームなどだ。これらの対応を1箇所ですべて集中的に行うことで業務を効率化するとともに、顧客への回答の品質を高めることができるわけだ。

さらにゼンリンには、こうして日々寄せられ、蓄積されていく顧客の声を、より積極的に活用していきたいという狙いがあった。例えば、商品ごとに要望やクレームを集計し、その内容を精査することで、今後の商品開発や改善に反映することができる。

ところが問題は、この集計という作業が思っていたよりもはるかに手間と時間を要することであった。情報システム部情報企画課課長の田上親志氏は、こう語る。

「情報系データベースからODBC経由で目的のデータを抽出した後、それを集計するためには、Excelなどのツールにいちいち再入力しなければならなかったのです。ちょっとした集計を行うのにも、1週間がかりというのがザラでした」

このような状況に行き詰まりを感じ始めていた中で、ゼンリンの目にとまったのがDr.Sumだったのである。情報システム部アシスタントマネージャーの長谷川浩司氏は、このとき受けたDr.Sumの第一印象を次のように語る。

「BIツールと呼ばれているような製品に比べて圧倒的に低価格であることもさることながら、何の作りこ

みも必要とせずExcelをフロントエンドとしてそのまま集計ができる使い勝手の良さ、加えてその処理スピードに感激しました。これなら十分に活用できると直感しました」

こうしてゼンリンは、2003年11月にDr.Sumを導入。情報系データベースと連携させ、そこに蓄積されたデータを柔軟に集計できる体制を整えたのである。

多次元高速集計ツール

Dr. Sum
ドクター・サム

採用のポイント。

▲「キーワード」に基づく「テキスト」の 集計にも予想を上回る能力を発揮

Dr.Sumを導入したことにより、ゼンリンは集計に要する作業時間を大幅に短縮することに成功した。長谷川氏は、「現在ではボタンをクリックするだけで、誰でも簡単に必要な集計を行えるようになりました。条件を変えて再集計するなど、ある程度の試行錯誤を行うことを考慮に入れても2、3時間もあれば作業は完了します。これまで1週間以上もかかっていたことを思えば、画期的な前進です」と言う。

また、システムの運用効率の改善という側面でもDr.Sumは、大きな貢献を果たしたようだ。情報システム部の山口広記氏は、こう語る。

「集計のためデータを直接データベースから抽出することは、膨大なデータ量であるが故に、非常に負荷が大きく、業務アプリケーションの実行に支障をきたすリスクがありました。この問題に対してDr.Sumサーバを立てたことでうまく負荷分散が図られ、システムの安定運用が実現しました。また、正規化されたデータを集計用のデータとして加工する必要もあり、この作業をDr.Sumサーバ上で容易に行うことができたためシステム構築を短期間で行うことができました」

さらに、Dr.Sumは当初の予想を大きく超える能力を発揮した。それは、テキストを対象とした集計である。お客様相談室で受け付けた問い合わせや要望、クレームなどの内容は、オペレータによって最大2000文字程度のテキストとして入力され、すでに何十万件ものデ

INTERVIEW

田上 親志 氏 (写真上)
株式会社ゼンリン
情報システム部 情報企画課
課長

長谷川 浩司 氏 (写真中)
情報システム部 情報企画課
アシスタント マネージャー

山口 広記 氏 (写真下)
情報システム部 情報企画課

USERS REPORT

株式会社ゼンリン

■ **INTERVIEW** 株式会社ゼンリン 情報システム部 情報企画課 課長 田上親志 氏
 情報システム部 情報企画課 アシスタント マネージャー 長谷川浩司 氏
 情報システム部 情報企画課 山口広記 氏

ータとして蓄積されている。ゼンリンは、これらのテキスト情報に対して、特定のキーワードを検索条件とした集計を行っているのである。例えば、商品毎に、「ビル名の間違い」という言葉を含む情報を検索、集計するといったものだ。

「もともとDr.Sumに、こうしたテキストベースの集計を期待していたわけではないのですが、物は試しでやってみたところ、十分に実用的なスピードで処理できることが分かったのです」と、田上氏は言う。そして、次のように言葉を続ける。

「将来的にテキストマイニング等の手法を用い、データベースに蓄積された大量のテキスト情報を分析することで、顧客の言葉の裏に隠れた意図や要望を汲み取るにもチャレンジしてみたいと考えています。その入り口をDr.Sumによって開くことができました」

▲Reporting ServerやVisualizerの導入も検討、より大規模な集計レポート環境の構築をめざす

Dr.Sumによる様々な集計結果は、イントラネットを通じて公開され、各々の業務に取り入れられている。マーケティング担当者もDr.Sumを活用するようになった。そのほか、パソコン用地図ソフトやカーナビソフトなどの登録ユーザに向けてメールマガジンや優待販売メールを発信する際の、データ抽出の作業にもDr.Sumが使われている。

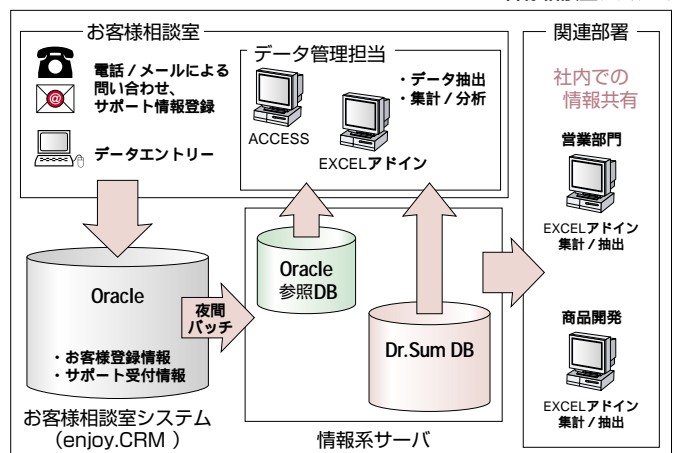
当初は、お客様相談室に寄せられたデータを集計するという限定的な目的のために導入されたDr.Sumであるが、その効果が次第に社内に知れ渡るにつれ、レポートやマーケティング業務での活用へと、用途を拡大していったわけである。長谷川氏は、「様々な部門のエンドユーザが情報を共有し、活用を促していったことは、Dr.Sumを導入することによって得られた最大の成果です」と言う。

ゼンリンは、こうしてDr.Sumによって土台を固めてきた情報系のインフラを、今後にに向けてさらに強化していく考えであるという。

Webで一元化されたインタフェースのもと、全社的な情報活用をサポートするポータルを構築するというのが、その計画の概要だ。そして、このポータルと連携する形で「Dr.SumEA」ならびにそのアプリケーションである「Reporting Server」や「Visualizer」の導入が検討されている。

これにより、単なる結果のみならず、ドリルダウンやドリルスルー、ランキングといった非定型的な集計のための環境を、より裾野の広いエンドユーザに提供することが可能となる。また、経営者に向けては、自社製品やサービスを取り巻く状況をグラフやビジュアルによってリアルタイムに把握できる「コックピット」を提供することが可能となる。より戦略的かつ大規模な第2段階の集計レポート環境の実現をめざして、ゼンリンは歩み出したのである。

お客様相談室システム



●株式会社ゼンリン プロフィール

設立：昭和36年（創業：昭和23年）
 本社：福岡県北九州市小倉北区
 事業内容：住宅地図情報を基盤とした各種地図の企画、出版及び各種地図データベースの企画・制作及び、これに付帯または関連するソフトウェア開発・情報サービス。「ひと・まち・未来へ - Map communications」をスローガンに、住宅地図を作り続けて50余年のノウハウと独自の技術を磨き、地図の活用を通じて、社会に新しい価値を創造することを目指している。
 URL <http://www.zenrin.co.jp/>

Dr.Sum に関するお問い合わせ

Form&Data



ウイングアーク テクノロジーズ 株式会社

URL <http://www.wingarc.com/>

- [本社] 〒150-0044 東京都渋谷区円山町28-5 1st渋谷ビル
TEL:03-5962-7300(代) FAX:03-5962-7301
- [西日本] 〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田1-8-17 大阪第一生命ビル11F
TEL:06-6225-7481 FAX:06-6225-7482
- [中部日本] 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦2-3-4 名古屋錦フロントタワー3F
TEL:052-218-9520 FAX:052-218-9521

開発元: Digital Works デジタル・ワークス株式会社

詳細 URL <http://www.drsum.com>

本リーフレットに掲載した会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。実際の製品と内容が異なる場合があります。本カタログに掲載される仕様およびデザインは、予告なしに変更する場合がありますのであらかじめご了承ください。掲載内容は2005年2月現在のものです。