

北海道ガス株式会社

事例紹介

お客様との強い信頼関係の構築にむけて顧客情報と地域情報を一元化 ガス業界初の「全社規模の接点業務支援システム」で 「地域とともに発展する総合エネルギーサービスグループ」へ

北海道内でガスをはじめとする多角的なエネルギービジネスを展開している北海道ガス株式会社（以下、北海道ガス）。同社では、現場から経営層まで誰もが利用でき、データを横串で参照可能な全業務範囲・全社規模のBI基盤をDr.Sum EAで構築した。「お客様情報と地域情報との一元化」はガス業界では初の試みであり、お客様接点業務のワンストップサービスによって迅速化・業務精度の向上を実現した。今後、電気・ガスの小売全面自由化を見据え競争力を高めるために、「お客様を中心に据えた、付加価値創造型の経営」の中核として活用する予定だ。

✓ 採用の背景

- データを活用する経営を実践し、お客様接点業務を強化したかった
- 既存環境ではシステムが分断されており、データ活用も断片的だった
- 複数の業務システムを利用しなくてはならず、煩雑なオペレーションになりがちだった
- 業務指標をデータで的確に把握し、業務品質の向上につなげたかった

✓ 導入ポイント

- 導入後でもニーズの変化に応じてカスタマイズできる柔軟性
- 利用者にとって操作がシンプルで、ユーザーインターフェイスがわかり易いこと
- 「データの活用方法」を提案するBIコンサルタントの存在

✓ 導入効果

- 業務の現場でのお客様情報の分析が正確・迅速になった
- 従来は月次だった業務の進捗確認も日次となり、業務効率が20%向上した
- 直感的な操作で、トライ&エラーしながら利用でき、現場のノウハウも共有できる土台ができた
- 100以上のレポートが公開されBI利用を促進できた

Company Profile



北海道ガス株式会社

設立 :1911年
所在地(本社):北海道札幌市
事業内容 :都市ガスの供給を始め、熱や電気といったエネルギー関連ビジネスを展開している。
URL :<http://www.hokkaido-gas.co.jp/>

Interview



北海道ガス株式会社
営業企画部 営業企画グループ 係長
二瓶 浩一 氏(右から2人目)

北海道ガス株式会社
ICT推進部 プロジェクト推進グループ 係長
五十嵐 潤 氏(左から2人目)

北ガスサービス株式会社
営業情報グループ システム営業チーム 係長
田野 正人 氏(右端)

北ガスサービス株式会社
開発運用グループ 主任
村田 岳久 氏(左端)

Surprise!

Dr.Sum EA導入後の驚きの声!

Before

「既存のBI基盤では、バラバラにデータを抽出することしかできず、各自がExcelやAccessで加工して利用するなど効率が悪かった。そのためデータを十分に活用できなかった」

After

「集計結果から明細を確認できるなど、エリア別のお客様の数(潜在顧客・既存顧客)の把握や詳細確認が容易に。お客様情報の分析が現場レベルでも迅速になった」

お客様の情報を地図と紐付けて管理する 統合システム「LINKS」

北海道ガスでは、家庭や企業へのガス等のエネルギー供給はもちろん、より賢いガスの使い方の提案や、ガス機器の保守点検・各種サービスなどの顧客接点業務を、「北ガスフレアスト」(ガスの開栓や工事、点検、機器販売などを行うグループ企業。以下、フレアスト)を通じて提供している。この接点業務を強化しお客様への価値を効率化する手段として、2013年10月より新しい業務支援システム「LINKS」を稼働させた。LINKSは社内の既存システムを統合したIT基盤で、住所や地番単位で情報を管理しながら地図機能とも連動させている。お客様情報をガスメーター単位ではなく、住所・地番単位で一元管理し、統合して活用するのは、ガス業界としては初となる画期的なシステムだ。

LINKSの狙いを同社営業企画部 営業企画グループ 係長の二瓶 浩一氏は「社内に散在するシステムやデータを一元的に管理し、データを活用し

てビジネスを回すことが狙いです。契約済みのお客様だけでなく、当社のサービス提供エリア全域のご家庭や法人が見込みのお客様となります。営業機会でも得られた全データをLINKSに格納し、お客様との信頼関係を深めるために活用していきます」と説明する。

お客様に接する“フレアスト”が 使いやすいシステムを目指す

北海道ガスでは、かねてより「データに基づく経営」を指向していた。2003年のシステム刷新においてもBI基盤を問題発見のためのツールと位置付け、現場担当まで利用できるようにしていた。しかし、データの構造を公開して汎用性を高め、「なんでもできる」ようにしたことで利用の難易度を上げてしまい、普及が思うようには進まなかった。

「旧システムは、情報システムの管理担当者にとっては融通が利くものの、一般の業務担当者にはバラバラにしかデータを取りだせなかったり、

目的のデータをうまく抽出できなかったりといった使い勝手の面で問題があったため、現場業務の属人化といった課題を抱えていたのです」と話すのは、同社 ICT 推進部 プロジェクト推進グループ 係長の五十嵐 潤氏だ。

また、その後のシステム拡張や改修によってシステムやデータが社内に散在し、業務担当者やフレアストは、使い勝手の異なる複数のシステムを利用せざるをえない状態だった。「特別なスキルを持たない業務担当者でも、自らの手でデータ活用のできるシンプルな BI ツールが必要でした」(五十嵐氏)

「データをどう使うか？」 BIコンサルタントと議論を重ねて構築

2012 年 1 月から開始された製品選定の初期段階は、グループ会社の北ガスサービス株式会社（以下、KGS）が担当した。同社の営業情報グループシステム営業チーム係長 田野 正人氏は、機能や価格、導入実績などはもちろんだが、重要な評価ポイントとして柔軟性を挙げる。「要件は多様で、導入後に変わることもありますので、変化に対応できることを重視しました。また、導入・運用中のサポートも大きなポイントでした」(田野氏)。

また五十嵐氏は、「操作が単純かどうか。業務担当の触れるインターフェイスをシンプルにしたかった」と、旧システムの課題でもあった「業務担当の利用しやすさ」を選定基準として重視した。そのため業務担当を 2 層に分けることにした。「1 層目は『データの抽出だけをする業務担当』です。シンプルな画面で直感的に条件の設定ができ、容易にデータを抽出できます。2 つめの層はデータ抽出の定義を作る業務担当者層です。業務担当ごとにニーズがありますので、インターフェイスの良さを比較しました」(五十嵐氏)

こうして 2012 年 4 月に Dr.Sum EA の採用を決定。設計・構築のフェーズでは、特にデータマートの設計に時間をかけ、利用部門からの粒度の異なる要望にも対応した。ここでは、ウイングアーク 1st の BI コンサルタントの知見が大いに役立った。北ガスサービス株式会社 開発運用グループ 主任の村田 岳久氏は、「ウイングアーク 1st のコンサルタントに支援してもらい、弊社の業務内容や業界特性を把握してもらった上で『こういう使い方は可能か?』というレベルから相談できました。ディスカッションできる関係になり、運用の知識

を吸収できたのは大きなメリットでした」と振り返る。また、五十嵐氏も「ベンダーの担当者がバックにいるという安心感は大きかった。現在は当社と KGS だけで運用できています」と話す。

スマートデバイスとの相乗効果で、 業務効率が20%向上

システム稼働後は、トレーニングの効果もあり、早くも現場に浸透している。「直感的な操作が可能なので、トライ&エラーで目的の情報を引き出せる」(二瓶氏) ことが、属人化の解消と業務の標準化、利用拡大を後押ししていると言えるだろう。

フレアストが利用する端末をスマートデバイスにしたことで、外出先でもデータの即時入力を行えるようになり、業務の精度とスピードが向上した。二瓶氏は「従来と比較して 20% の時間短縮、20% の効率向上と推測しています」と効果を話す。

他のシステムとも連携したことで、業務系の部門からも「二重入力が不要になった」「無駄な中間帳票がなくなった」と評価されている。従来は月次だったものが、現在では翌日に確認できるようになった。社内広報誌などを使って活用事例を積極的に紹介するなど、利用促進にも力を注いでいる。使い方をすることで効果が上がることが現場にも認知され、利用の工夫は広がっている。例えばイベント企画の際に、ターゲットとなるお客様の情報を BI から抽出し、地図情報と連動させて該当地域内の見込み客を絞り込むといった使いなどが挙げられる。現在は 100 以上のレポートが公開され、利用が促進されている。

最後に、LINKS の将来構想について二瓶氏

は、「今後、開発は第 2 フェーズに入り、未統合のシステムを吸収する予定です。そして将来的には LINKS が基幹システムとして中心的な役割を担うことになるでしょう」と期待を話す。また、田野氏は「ウイングアーク 1st には、データサイエンティスト的な役割やデータ活用の提案などを期待しています」と話してくれた。

エネルギービジネスを拡大していく北海道ガスにおける「データに基づく経営」は、ますます高度化し定着していきそうだ。

導入製品・サービス

Dr.Sum EA

大容量のデータを部署間や会社規模で集計分析するための多次元高速集計検索エンジン。集計・検索、レポート生成、データ統合・更新などの機能を、目的に合わせて優れたコストパフォーマンスで実現する。

Dr.Sum EA Datalizer for Web

業務上必要としている定型レポートやデータ検索画面を、ノンプログラミングで手軽に作成・登録可能。見たいレポートメニューをクリックするだけで、誰もが簡単にデータを取得できるため、情報を素早くビジネスに生かせる。

Dr.Sum EA Connect for Oracle database

Oracle で処理したデータをノンプログラミングで Dr.Sum EA にインポートするツール。

BIコンサルティングサービス

BI 導入に際し、どんなデータをどのように業務に活用すればよいか、どのように社内に定着させ展開すればよいかをお客様と一緒に解決する支援サービス。

