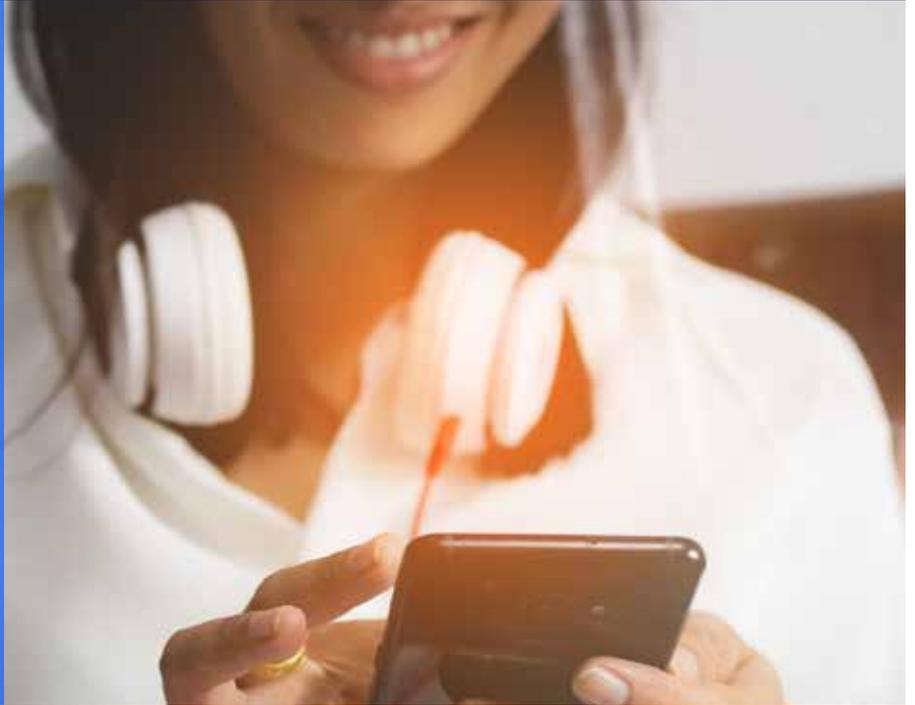


KDDI 株式会社

au Online Shopの
顧客獲得最大化を目的に
「IBM SPSS」を導入
レコメンドシステムで
コンバージョン率の向上を実現



製品・サービス・技術情報

- ・ IBM SPSS Modeler
- ・ IBM SPSS Collaboration and Deployment Services

KDDI株式会社(以下、KDDI)は、携帯電話サービス「au」の公式通販サイトとして「au Online Shop」を運営しています。同社はau Online Shopにおける顧客獲得を最大化するために、IBMの統計解析ソフトウェア「IBM SPSS Modeler (以下、SPSS)」を用いたデータ分析基盤を構築しました。導入に際しては、SPSSを用いたソリューションに関して豊富な実績を有する株式会社AIT (以下、AIT)をパートナーに選定。同社の技術支援の下にプロジェクトを進め、顧客ニーズに最適な商品をサイト上で提案するレコメンドシステムを完成させました。同システムによってau Online Shopのコンバージョン率は確実に向上し、顧客獲得に大きな効果を発揮しています。

課題

- ・ au Online Shopにおける顧客獲得を最大化するためのデータ分析基盤を構築したい
- ・ 業務部門が容易に扱えるデータ分析ソリューションを導入したい

ソリューション

- ・ 操作性に優れ、スモールスタートが可能なSPSS Modelerを導入
- ・ SPSSに関する豊富な導入実績を持つAITの支援の下に導入を推進

効果

- ・ コンバージョン率の向上など投資に見合った効果を獲得
- ・ リスト生成・更新の自動化により、運用の効率化も実現

“顧客獲得の最大化”を目的にデータ分析・活用の取り組みを開始

モバイル通信から固定通信までを総合的に取り扱い、幅広いサービスにより国内外に強固な顧客基盤を持つ大手通信事業者のKDDIは、同社が展開するモバイル通信サービス「au」の関連製品を取り扱う公式通販サイトとして「au Online Shop」を運営しています。

au Online Shopはスマートフォンや携帯電話、タブレットなどのモバイルデバイスをはじめ、各種オプション品やアクセサリなどのモバイル関連製品、および各種デジタルコードを幅広く取り扱っており、24時間365日いつでも待ち時間なしにオンラインで注文・購入できるサイトとして、主に機種変更を希望する既存のauユーザーと、他社サービスから乗り換える新規ユーザーに利用されています。

10年以上にわたって運営を続けてきたau Online Shopです

が、近年はユーザーがより使いやすい通販サイトを目指し、さまざまな施策に取り組んでいます。「そうした施策の一つとして2015年頃より検討を開始したのが、サイトを訪問するユーザーのデータを分析・活用する取り組みです」とau Online Shopの運営企画を担当していたチームの中山将吾氏(企画グループ グループリーダー)は説明します。

「au Online Shopでは、これまでもサイト訪問者のデータを収集・蓄積していましたが、それを顧客データとしてしっかりと活用できていませんでした。この課題を解決してサイトの顧客獲得を最大化するにはデータ分析・活用の仕組みが必要だと考え、まずはサイトを訪問したユーザーにお勧めの機種を提案するレコメンドシステムを構築しようと検討を開始したのです」

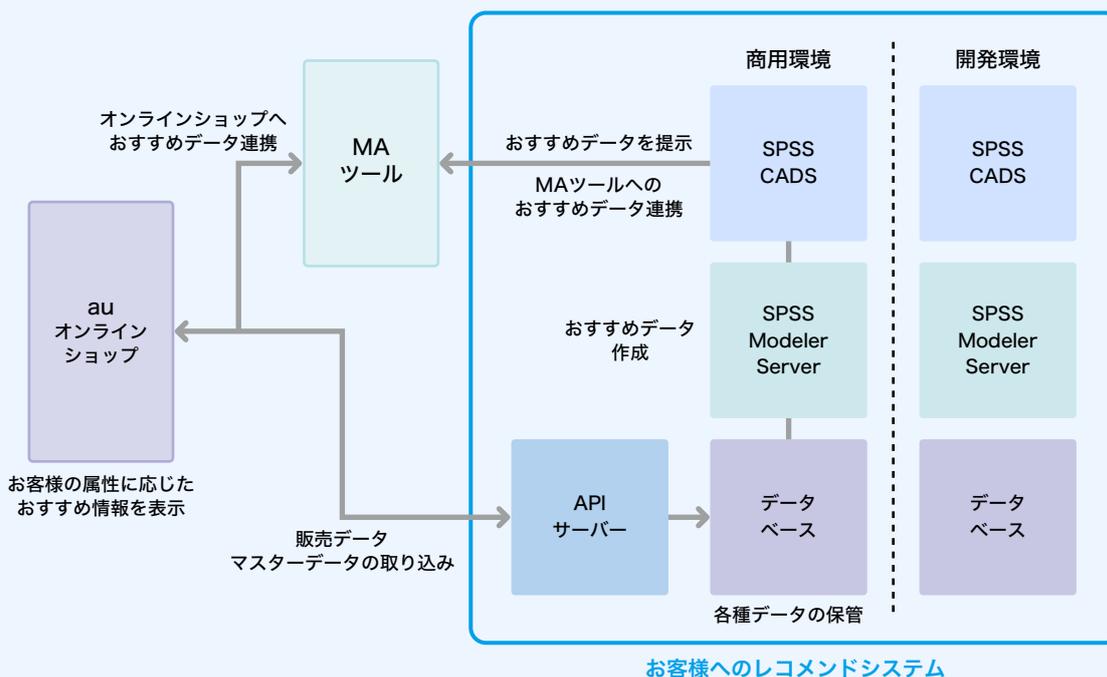
スモールスタートが可能でデータ分析初心者でも扱えるSPSSをAITの支援で導入

企画グループでは早速、レコメンドシステムに最適なデータ分析ソリューションについて調査を開始します。その際に重視したポイントについて、調査を担当した相馬剛氏は次のように説明します。

「データ分析は、何の経験も知見もないメンバーが行います。

そこで、まずプログラミングが不要でGUIベースで使える複数のソリューションを導入候補とし、さらにスモールスタートで始められること、分析結果をリアルタイムに活用できることなどの要件でソリューションを絞り込みました。その結果、有力な導入候補として挙がったのがSPSS Modelerでした」

SPSS ソリューションによるレコメンドシステムの構成イメージ



SPSS Modelerを有力候補に据えたKDDIは、同ソリューションの開発・販売元である日本IBMに相談します。そこで紹介されたのがAITでした。

「小規模なトライアルからリーズナブルに始めたいという要望を日本IBMに伝えたところ、2016年10月に開催された同社イベントの会場でAITを紹介されました。AITは国内のさまざまな業種・業界を代表するような大手企業にSPSSソリューションを提供してきた豊富な実績を持ち、コスト面でも当社の予算の範囲内に収まりました。これらが決め手となり、AITの支援を受けてSPSS Modelerを導入することを決めたのです」(相馬氏)

IBM SPSS Modeler 画面例



2018年5月、KDDIはAmazon Web Services (AWS) のIaaS環境に「SPSS Modeler Server」を導入。合わせてデータ分析資産の管理やプロセスの自動化を実現する「SPSS Collaboration and Deployment Services」を導入し、リアルタイムレコメンドシステムの構築に向けた作業を開始します。

プログラミング不要で、グラフィカルなユーザー・インターフェースにより、経験のない担当者でも直感的に仮説発見や予測分析が行える。

コンバージョン率向上で効果を確認。今後はライフデザイン商材など他ビジネスへも展開

au Online Shopのリアルタイムレコメンドシステムは2019年5月に完成し、本番環境は翌6月にリリースされました。

「レコメンドシステムでは当初、SMSの機能強化版である『+メッセージ』を利用してピンポイントで商品を提案するワンツーフン(1to1)マーケティングを目指しました。しかし、『+メッセージ』の利用者が当初の想定以上に鈍化していたこともあり、



中山氏(左)と相馬氏(右)

KDDIは2017年1月にSPSS Modelerのクライアント版をトライアル導入し、データ分析の効果を測定するPoC (Proof of Concept：概念実証)を3月まで実施します。続いて、7からは過去の繁忙期のデータをユーザー特性と合わせて分析した結果に基づく“お勧め商品”が、実際に購入に至るかどうかの検証を行いました。

「データ分析結果を基にしたお勧め商品をWebサイトのバナーに表示し、4～5カ月にわたって検証を実施しました。その結果、仮説どおりの効果が得られることを確認できたため、本番運用に向けた導入作業を進めることを決めました」(相馬氏)

現在はau Online Shopのサイトにアクセスしたモバイルデバイスの端末情報を取得し、機種ごとにレコメンドするシステムに移行しています」(相馬氏)

この新レコメンドシステムは、Androidスマートフォンのユーザーを対象にして2020年6月にリリース。au Online Shopのサイト上に表示するお勧め商品のリスト生成・更新が自動化され、レコメンドシステムの運用もより効率化されています。

「レコメンドシステムの運用を開始してからはコンバージョン率が向上するなど、顧客獲得の最大化を目指して行ってきたデータ分析基盤への投資に見合った効果が確実に得られています。サイト上のリスト生成・更新を自動化し、例えば土日休日の深夜に新機種が発売された場合でもリアルタイムに新機種をレコメンドできるようになったことも大きく影響しています」(中山氏)

KDDIは、SPSSソリューションで実現したデータ分析基盤とレコメンドシステムの活用を、au Online Shop以外のビジネスにも広げています。

「2020年3月からはライフデザイン商材のレコメンドシステムとしても運用を開始するなど、少しずつ他のビジネスへの適用も始めています。今後はauホームページとの一体化を進めることで、これまで以上に利用しやすいサイトを目指していきます」
(中山氏)

また、事情により提供を中止したワンツーワンのレコメンドシステムについても、別の方法による実現を検討しています。KDDIでは、今後も刻々と環境が変わる同社のビジネスに最適なデータ活用を実践していくために、新技術の提案や的確なサポートなどをIBMとAITの両社に期待しています。

お客様の声

レコメンドシステムの運用を開始してからはコンバージョン率が向上するなど、顧客獲得の最大化を目指して行ってきたデータ分析基盤への投資に見合った効果が確実に得られています。



KDDI 株式会社
コンシューマ営業統括本部
コンシューマ特販営業統括 1 部
オンライン営業部
企画グループ グループリーダー
(旧オンラインショップ推進室 室長)
中山 将吾 氏

データ分析は、何の経験も知見もないメンバーが行います。そこで、まずプログラミングが不要でGUIベースで使える複数のソリューションを導入候補とし、さらにスモールスタートで始められること、分析結果をリアルタイムに活用できることなどの要件でソリューションを絞り込みました。その結果、有力な導入候補として挙がったのがSPSS Modelerでした。



KDDI 株式会社
コンシューマ営業統括本部
コンシューマフロント企画統括部
店舗マネジメント部 プロセスグループ
課長補佐 (旧オンラインショップ推進室)
相馬 剛氏



KDDI株式会社

<https://www.kddi.com>

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋3丁目10番10号ガーデンエアタワー

モバイル通信と固定通信のビジネスを展開する総合通信事業者。豊かなコミュニケーション社会の発展への貢献を企業理念とし、通信サービスを核にしてEコマース、金融、保険、エネルギー、エンターテインメント、教育などのライフデザインサービスを連携させながら拡充することで、“通信とライフデザインの融合”による新たな価値提案を推進している。



Advanced Integration Technology, Inc.

株式会社AIT

〒135-0031 東京都江東区佐賀1-5-6永代OTビル

<https://www.ait.co.jp/>

真のベスト・パートナーとして、お客様とともに、そして社員とともに発展し続ける企業を目指している。AITは1991年、株式会社SRAおよび日本アイ・ビー・エム株式会社との合併によって設立された。以来、オープン環境に特化したトータル・ソリューション・プロバイダとして、アグレッシブな歩みを続けている。

このカタログの情報は2021年3月現在のものです。仕様は予告なく変更される場合があります。記載の事例は特定のお客様に関するものであり、全ての場合において同等の効果が得られることを意味するものではありません。効果はお客様の環境その他の要因によって異なります。製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。



©Copyright IBM Japan, Ltd. 2021

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

IBM、IBMロゴ、ibm.com、およびSPSSは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBM商標リストについてはwww.ibm.com/legal/copytrade.shtmlをご覧ください。

またその他記載された会社名およびロゴ、製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。