

マーケティング力のさらなる強化へ 5000名が利用する情報分析基盤を刷新 最新CPUとインメモリー並列処理で市場データをリアルタイム分析

背景

マーケティング力のさらなる強化へ、情報分析基盤「B-NASS」を刷新し、顧客管理システム「SOL」と統合する。利便性や処理性能を改善し、営業担当者が販売施策をより綿密・迅速に取引先へ提案できるようにしたいと考えた。



株式会社資生堂
執行役員
グローバル ICT 本部長
兼 グローバル ICT 部長
亀山 満氏



資生堂ジャパン株式会社
ビジネスシステム部
石田 尚嗣氏



資生堂ジャパン株式会社
ビジネスシステム部
森原 佳乃子氏

ソリューション

ITパートナーに改めて選択した新日鉄住金ソリューションズと一体になり、最新CPU搭載サーバーや並列処理などの最新技術を投入し、性能と拡張性を確保。約1000画面/3000ジョブに及ぶ機能を改良・チューニングする。

成果

取引先ごとのデータを一覧できるモニタリング機能などを備え、20~30分かかった複雑な処理も数秒で終わる完成度が高く高性能なシステムが稼働。より綿密・迅速なマーケティングやマネジメントを行う土台を強化できた。

マーケティングのさらなる強化に向けて情報分析基盤の刷新を検討

「美しい生活文化の創造」を企業理念に掲げ、化粧品市場で国内トップシェアを堅持する資生堂。ブランド事業と地域事業のマトリックス組織を本格稼働させるため、2016年1月からグローバル本社機能を果たす新・資生堂を軸に事業を推進している。

資生堂がマーケティング力のさらなる強化へ情報分析基盤「B-NASS」(ビーナス)の刷新を検討したのは2013年秋である。同システムは2008年から、小売店の店頭売り上げ向上をサポートするため、市場データを収集・分析してきたが、追加開発によって機能が複雑化。取り扱いデータ量も急増したため、性能改善が課題になっていた。そこで同社はシステムの保守期限到来を契機に大幅な刷新を検討。顧客管理システム「SOL」を統合しながら、利便性や処理性能を抜本的に向上させたいと考えた。

改めてNSSOLをITパートナーに選択、最新技術を積極的に投入

資生堂はITベンダー5社に新システムの提案を依頼。B-NASSを構築した新日鉄住金ソリューションズ(以下、NSSOL)を改めてITパートナーに選択する。

プロジェクトは2014年8月にスタートした。新システムでは最新技術を積極的に導入して基盤部分を刷新し、将来にわたる拡張性を確保。併せて要件を基にシステムの機能を整理して改良・チューニングを行った。最新技術としてはまずNSSOLの精緻な事前検証を基に、IBMの最新CPU「POWER8」を搭載したUNIXサーバーと高速なオールフラッシュストレージを採用。さらにOracle RACをベースに複数のデータ処理フェーズのDBを統合してリソース活用を最大化すると同時にインメモリー並列処理による高速化を図っている。NSSOLは2015年1月までに約1000画面/3000ジョブを移行した。

より綿密・迅速なマーケティングやマネジメントを行う土台をさらに強化

新情報分析基盤「B-NASS+」(ビーナスプラス)は、移行後の10カ月に及ぶ機能の改良・チューニングを経て2015年11月からB-NASSとの並行稼働を実施。実データを使ったシステム利用者教育の後、2016年1月に本格運用を開始している。成果は幅広い。利便性の面では、取引先ごとのデータを一覧できるモニタリング機能の装備や、商談に使う提案書テンプレートの拡充、詳細な顧客分析機能の強化などによって、営業担当者はより綿密な提案が可能になった。処理性能の面では、以前20~30分かかった処理が数秒で完了するといった飛躍的な高速化によって仮説検証サイクルがより迅速化している。資生堂はB-NASS+により、マーケティングやマネジメントの土台をさらに強化。店頭売り上げ向上をこれまで以上に効果的にサポートする体制を整えた。

Key to Success

資生堂がB-NASS+を導入した背景は、小売店頭の最新市場データを活用したマーケティングをさらに強化することである。

執行役員 グローバル ICT本部長兼 グローバル ICT部長の亀山満氏は「年々厳しくなる化粧品市場で当社がさらに飛躍するには、営業担当者が小売店頭の市場データをリアルタイムに把握し、より綿密・迅速に販売施策を取引先へ提案できるようにシステムを強化する必要がありました」と語る。

プロジェクトリーダーを務めた資生堂ジャパン ビジネスシステム部の石田尚嗣氏は「取り扱いデータ量がこの2~3年急増し、処理性能の改善が課題になっていました。現場の活用を加速するには、利便性や処理性能を飛躍的に高め、将来にわたる拡張性を確保することが急務でした」と話す。

資生堂ジャパン ビジネスシステム部の森原佳乃子氏は「営業担当者がシステムを活用して円滑に業務を行えるよう、利用者教育を体系化して拡充することも不可欠でした」と語る。

B-NASS+の導入プロジェクトで資生堂が改めてITパートナーに選択したのが、NSSOLである。

石田氏は「NSSOLが提案したのは、操作方法をあまり変えずに、移行に伴う現場力の低下を抑え、性能を改善する効果的な仕組みでした」と振り返る。

もう一つの選択理由は、B-NASSの構築・運用保守を通じて知ったNSSOLエンジニアの働きぶりである。

亀山氏は「大型プロジェクトだけに、日ごろのサポート力や信頼感を含めて総合的に評価しました」と話す。

石田氏は「NSSOLのエンジニアは技術力が高く、難題に直面しても逃げ

ずにやり遂げようとしています。そこに強い信頼感を持っていました」と語る。

NSSOLと一体でプロジェクトを推進 対等なパートナーとして協力

資生堂はNSSOLと一体になってプロジェクトを推進した。

亀山氏は「当社とNSSOLは、支援を依頼する側と支援する側という関係でなく、ときにNSSOLから当社へ厳しく助言するなど、対等なパートナーとして協力しました」と振り返る。

石田氏は「新システムでは機能の整理・改良を実施しつつ、『速さが全てを凌駕する』という認識をチーム全体で共有し、システム基盤に最新技術を積極的に投入しました。NSSOLは、実データを使った綿密な検証によって最

適な製品・技術を選択し、期待以上の性能を引き出してくれました」と語る。

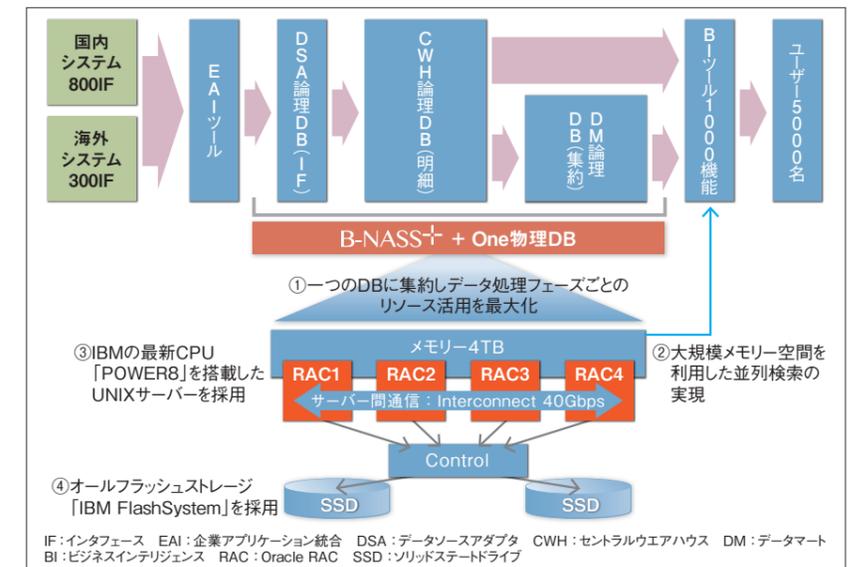
B-NASS+の成果は幅広い。

石田氏は「担当取引先の最新情報を一覧表示する機能の装備や、提案書テンプレートの拡充などで、より説得力のある提案が、より容易に行えるようになりました」と話す。

森原氏は「全国の事業拠点でB-NASS+のシステム教育を行っていますが、より実践的な機能が備わるなどで評価が高まっています。営業研修の核にしたいという声も出てきました」と語る。

亀山氏は「機能、性能、利用者教育をトータルで改善したことで、営業現場のマーケティング力に加え、経営陣のマネジメント力も高める土台が強化できたと思います。NSSOLには、当社のパートナーとして、これからも協力をお願いします」と述べる。

■資生堂が導入した新情報分析基盤「B-NASS+」(ビーナスプラス)の概要



■コアテクノロジー

ビッグデータ、BI (ビジネスインテリジェンス)、データウェアハウス、Oracle製品の知見と実績、In-Memory Parallel Query、プロジェクトマネジメント、POWER8、オールフラッシュストレージ

■システム概要

- サーバー: DBサーバー×4 (IBM Power System S824)、APサーバー×6 (IBM System x3550) など
- ミドルウェア: Oracle Business Intelligence Enterprise Edition Plus、Oracle Real Application Clusters (RAC)
- ストレージ: IBM FlashSystem 840



株式会社資生堂
本店: 東京都中央区銀座7-5-5
創業・設立: 1872年、1927年
資本金: 645億円 (2015年12月31日現在)

資生堂ジャパン株式会社
本店: 東京都中央区銀座7-5-5
資本金: 1億円 (2015年12月31日現在)