



# ビジュアル化 による収益化

---

デジタルレポート 2021

パートナー企業

[ TIVIAN ]



# ビジュアル化 による収益化

Tableau のシンプルなセルフサービス分析プラットフォームでデータをわかりやすく表現し、お客様が革新的かつデータドリブンな意思決定を行えるように支援します。

**T**ableau でビジュアル化による収益化を実現する - これが、Tableau EMEA の埋め込み分析担当のリージョナルバイスプレジデントである Peter Chizlett のメッセージです。Peter は、組織によるデータ活用方法の変革を支援しています。

新型コロナ禍以降のビジネス環境では、データトランスフォーメーションの採用とそのデータの収益化の両方に成功した企業が、「データにおける適者生存」を果たすことになるでしょう。Tableau は、さまざま組織と連携し、直感的なセルフサービス分析プラットフォームを使ってデータをわかりやすく伝え、あらゆるスキルレベルのユーザーが、革新的かつデータドリブンな意思決定、問題解決、インサイトの活用が行えるようにしています。

「競争は始まっています。企業は生き残りと成功を賭けて、急速に進化する必要があります」と、ロンドン近郊のホームオフィスから Peter は語ります。「規模を問わず、すべての組織にはデータがあります。それらの組織はすべて、そのデータを外部で活用して、すでに何らかの事業を行っているか、少なくとも何らかの事業を行おうと考えています。つまり、デジタルの世界における進化の競争が始まっているのです」

Charles Schwab 社、Verizon 社、Schneider Electric 社、Southwest Airlines 社、Netflix 社など、世界中の何万もの組織が、Tableau を利用して、自分たちや自分たちの顧客がデータを見て理解できるよう支援しています。

Tableau は 2003 年、カリフォルニア州マウンテンビューで設立されました。本社はワシントン州シアトルにあります。2019 年、同社は Salesforce に 157 億ドルで買収されました。その後も研究開発に力を入れながら、お客様がデータを見て理解できるように支援するというミッションを拡大し続けています。



Peter Chizlett

## PETER CHIZLETT



役職: TABLEAU EMEA、埋め込み分析担当リージョナルバイスプレジデント

居住地: 英国

業界: コンピューターソフトウェア

▶ Pete Chizlett は、25 年以上にわたり、テクノロジー分野でさまざまな役割を担ってきました。Hewlett-Packard 社でキャリアをスタートした後、すぐさま社内セールスからフィールドセールスに転身し、2008 年に Microsoft 社のサービス部門に入社しました。

2012 年に Microsoft 社でチームリーダーとなると、ビジネスアプリケーションの販売に注力し、企業および商業取引の両セグメントでチームを率いるようになりました。2019 年 4 月に Tableau に入社。EMEA 北部を担当するセールスチームを率いた後、埋め込み分析と OEM ソリューション事業を指揮しています。妻と 2 人の子供とともに英国 Binfield に在住。

「Salesforce は、分析プラットフォームがあれば顧客へのサービスにおいて優位に立てることを実感しました。Tableau プラットフォームに Einstein Discovery が追加され、イノベーションと研究開発を支える力がさらに向上するなど、Salesforce による所有のメリットを早くも実感するようになっています」

## データを見て理解するというミッション

Tableau のミッションは、人々がデータを見て理解し、その結果に基づいて意思決定を行えるようにすることです。

「ビジネスインテリジェンスツール以前に存在したものを思い起こすと、数字が縦や横に並んだものが普通であり、異常やビジネスチャンスを見つけるのは困難でした」と、Peter は述べ、ある航空会社の事例について話します。その会社では常習的欠勤の問題が発生していましたが、その理由は謎でした。

「この航空会社は、Tableau にデータを取り込むまで、スケジューリングに問題があることに気づいていませんでした。分析の結果、常習的欠勤は決まって火曜日であることがわかりました。スタッフが火曜日に病欠の電話を入れると、数日経過しなければシフトの再登録ができなくなっていたのです」



2003  
設立年

50,000 人以上  
世界全体の従業員数

157 億ドル  
Salesforce が Tableau に支払った金額

エグゼクティブの紹介



「これは、スプレッドシートではわからないことです。データを可視化して、ヒートマップやグラフなどの形にすることで初めて見えてくるものがあるのです。私たちはこのようにして組織を支援しています。このケースでは、勤務表のポリシーを変更することで従業員の満足度を向上させました。従業員の満足度の向上は、収益や顧客ロイヤルティの押し上げにつながることがわかっています。これも、間接的ではありますが、データを収益化する多くの方法の 1 つです」

データを収益化するもう 1 つの例は、英国の大手オンライン小売業者が行った施策です。この業者は、サプライヤーがベストセラー商品に関する情報にアクセスする際に課金しています。「これにより、サプライヤーはすべての小売業者に対して、プロモーション、価格設定、供給をきめ細かく調整することができます」と Peter は述べています。「このお客様は、外部の組織が独自のインサイトを発見し、それに基づいて行動できるように支援しているのです」

## 「Tableau が実現する ビジュアル化による 収益化」

PETER CHIZLETT  
TABLEAU EMEA、埋め込み分析担当リージョナルバイスプレジデント

お客様、そしてパートナーとしての Tivian 社  
「Salesforce と Tableau が最も価値を置いているのは信頼です。私たちは信頼という通貨を用いて、お客様の戦略的な変革を成功に導くという特権を享受しています」と、Peter は述べます。「お客様が成功して初めて、私たちは、成功したと言えるのです。お客様が当社の製品を使うとき、社内ではカスタマーサクセスエキスパートが卓越した手腕で、お客様が最大限の価値を得られるように導入と採



## エクスペリエンスデータの理解



「Tivian では、常に従業員エクスペリエンスとカスタマーエクスペリエンスの向上に努めています。また、Ipsos 社や Kantar PwC 社、そしてもちろん Tableau Software 社など、多くの大企業と提携しています」と Austin 氏は語ります。

「調査データは非常に複雑なデータですが、そのデータを理解可能なものにするのが私やチームの仕事です」Austin 氏は今後の計画として、AI やさらに多くのテキスト分析を深く掘り下げることに力を入れていると述べています。

## [ TIVIAN ]

# ソリューションの原動力となるエクスペリエンスデータ

パートナーの Tableau Software から「オープンかつクリエイティブ」と表現されている Tivian は、常に「なぜ?」と問うことで、エクスペリエンスデータによるソリューションの推進を実現しています。



この「なぜ?」という一言を問いかけることが、Tivian 社がグローバルパートナーのデータにより深い意味を持たせ、カスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを改善するのに役立っています。

Tivian 社は、エクスペリエンスインテリジェンス管理で業界をリードしています。SaaS 企業として 20 年以上にわたって 35 개국で事業を展開してきた同社は、Tableau Software と提携することで、社内外のデータを分析してソリューションを推進します。

「見た目は普通でも、Tivian はビジネス上の課題を見つけることにかけてはフェラーリのように高性能なのです」と、Tivian 社のビジネスインテリジェンス部門ディレクターである Rob Austin 氏は語ります。「エクスペリエンスデータを収集し、AI を使って分析および解釈し、実行可能なソリューションに変えています」

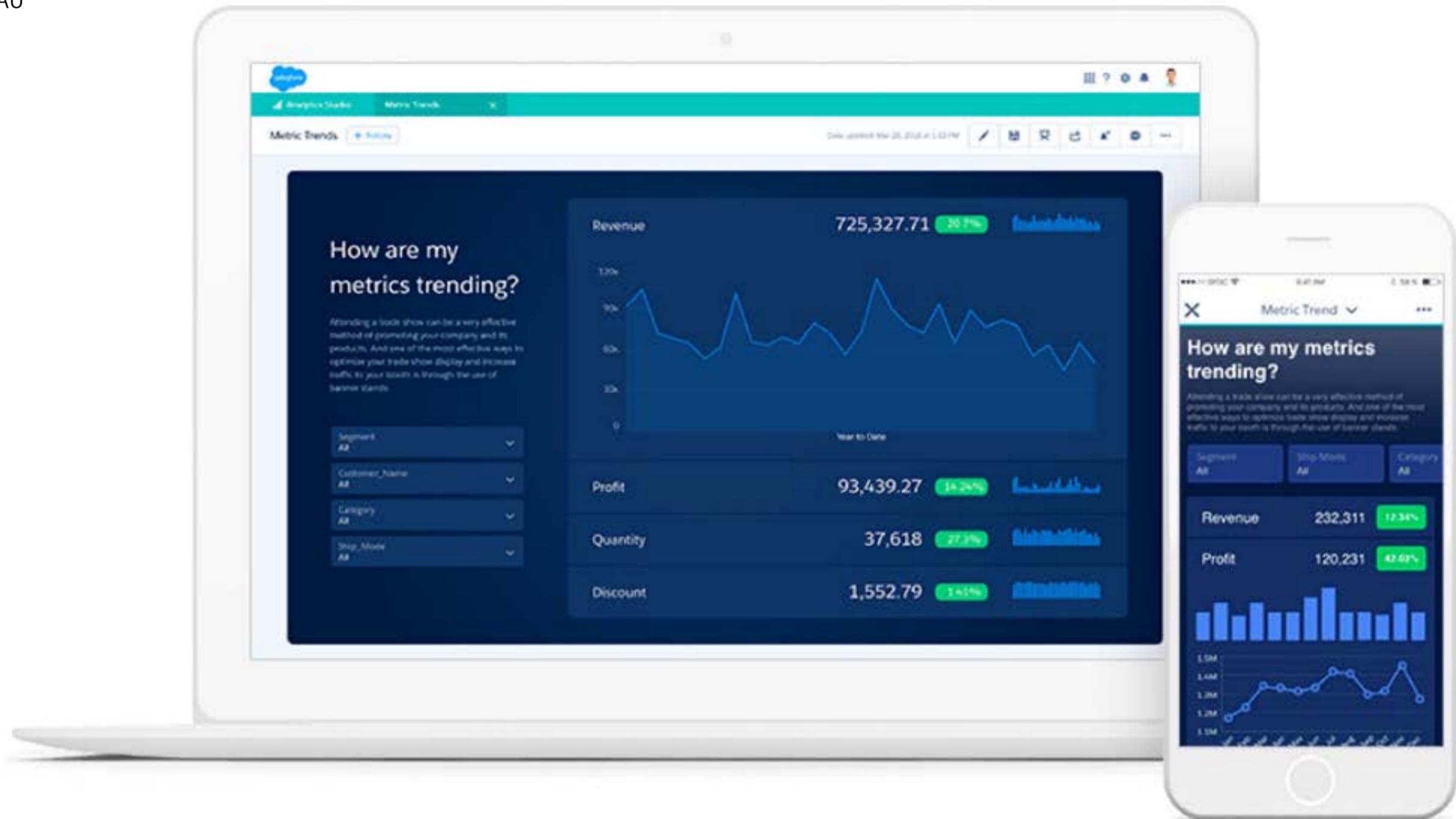
「データインテリジェンスやビジネスインテリジェンスは、意思決定をサポートしてくれるナビのようなものだと考えていますが、そこにエクスペリエンスデータを加えると、まるでリアルタイムの交通情報が手に入るような感覚になるのです」と Austin 氏は述べます。



## 社外のビジネス インテリジェンス

Tivian は社外のビジネスインテリジェンスに重きを置いています。「私たちは、お客様と、さらにそのお客様に目を向け、ダッシュボードを共有します。そして「なぜ?」という問いに注目します。適切な人物に質問し、市場調査を行うことで「何を」というデータを「なぜ?」で強化し、全体像を把握するようにしています」

カスタマーエクスペリエンスデータと従業員エクスペリエンスデータの専門家チームを擁することが、Tivian 社を競合他社とは一線を画した存在にしている所以であると Austin 氏は語ります。「何百万ものデータポイントを扱うこともよくあるため、これを推進するために最先端の AI とテキスト分析を活用しています」



「規模を問わず、すべての組織にはデータがあります。それらの組織はすべて、そのデータを活用して、すでに何らかの事業を行っているか、少なくとも何らかの事業を行おうと考えています。つまり、デジタルの世界における進化の競争が始まっているのです」

PETER CHIZLETT  
TABLEAU EMEA、埋め込み分析担当リージョナルバイス  
プレジデント

用を支援します。ユーザーがパートナーになりつつある時、私たちはお客様の真のパートナーとして、お客様が成功し、さらにその顧客も成功するようにしなければなりません。2014年以來、素晴らしいお客様であり、そしてパートナーでもあるのが Tivian 社です。同社は非常にオープンでクリエイティブな会社です」

「私たちは最近、埋め込みパートナーシッププログラムの一環として、さらに積極的に協力しようようになりました。このためには、Tivian 社が

Tableau の製品グループをより深く理解するだけでなく、Tableau の製品グループへのフィードバックを行うことが必要です。Tivian 社は私たちのお客様に最も近い存在です。そのため、Tableau はお客様のニーズを満たすためにインサイトを取り入れ、製品を開発することができるのです」

「私たちの埋め込みパートナープログラムは、Tivian 社が達成したいと考えているビジネス目標について、両者が合意しているということも意味します。

私たちは、Tivian 社が市場で成功を収める上で Tableau と Salesforce が貢献できる方法を見つけるために、ともに目標にアプローチしています」

「Tivian 社との連携が、分析の世界における革新的なパートナーを支援することにつながるとわかっていきます。私たちのように、自社の製品を分析のゴールドスタンダードと考えているなら、素晴らしいパートナーシップを実現できるでしょう」

#### 競合他社との差別化

Peter は、顧客や政府向けの B2B ポータル、Web サイト、またはソフトウェアに分析を埋め込むことのメリットの 1 つは、競合他社との差別化であると指摘しています。

「消費者や市民がより多くの情報を求めるようになるにつれ、競合他社との差別化が不可欠な特性となっています。この 1 年半を振り返ってみると、先行きが不透明な時代における市民の情報に対する要求は本当に高く、それはすべて、関与すること、透明性を保つこと、価値を提供することで。つまり、単に情報を提供するだけでなく、市民が自分たちの生活をより良くするための意思決定ができるようなインサイトを提供することが重要なのです。ビジネスでも同じことが言えます」

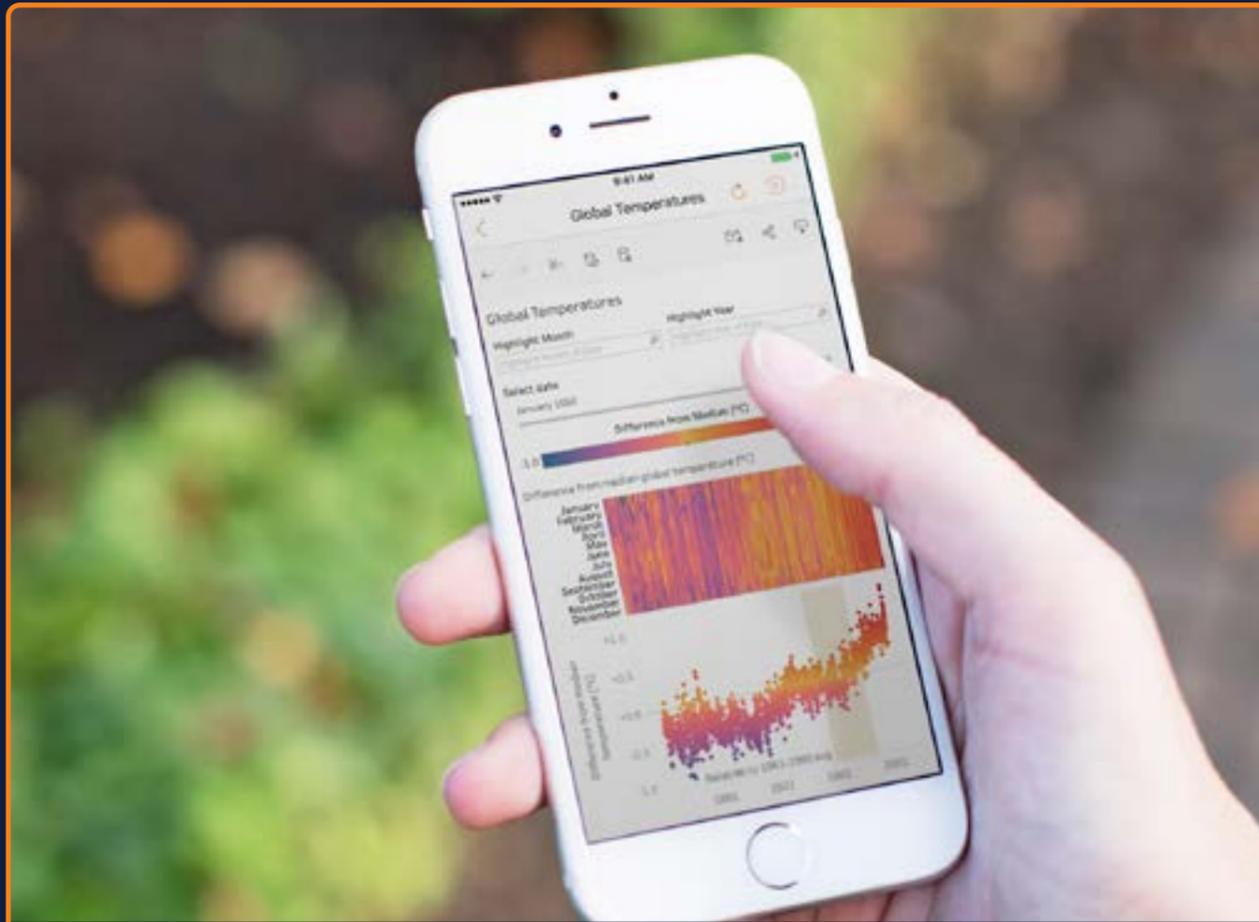
「B2B 企業では、競合他社との差別化だけでなく、分析やインサイトをお客様に公開して共有できるようにする必要があります。それを望むお客様の声がかつてないほど高まっているからです」

「独立系ソフトウェアベンダー (ISV) にとって、それは競合他社との差別化を取り戻すことです。今や、アプリケーションから何らかのインサイトが得られることを期待せずにアプリケーションにログインする人はいません。そうでなければ、これらのアプリケーションの多くは単なる情報リポジトリです。インサイトが得られるのでなければ、情報を整理する場所に過ぎません。情報リポジトリはそれ自体でも有用ですが、その情報からインサイトを初めて、お客様に大きな変化をもたらすことができるのです」



「Tivian 社との連携が、分析の世界における革新的なパートナーを支援することにつながるとわかっていきます。私たちのように、自社の製品を分析のゴールドスタンダードと考えているなら、素晴らしいパートナーシップを実現できるでしょう」

PETER CHIZLETT  
TABLEAU EMEA、埋め込み分析担当リージョナルバイスプレジデント



## TABLEAU SOFTWARE の沿革

Tableau は、米国国防総省がスタンフォード大学のコンピューターサイエンス学部に、人々のデータ分析能力を調査するプロジェクトを依頼したことをきっかけに、Chris Stolte、Pat Hanrahan、Christian Chabot の 3 人によって設立されました。

Tableau EMEA の埋め込み分析担当リージョナルバイスプレジデントである Peter Chizlett によると、Chris は市場でツールを探しましたが、結局期待外れに終わりました。「その後のことは皆さんもよくご存じでしょう。Tableau と、そのプラットフォームを動かす基盤エンジンである VizQL が誕生したのです」

「それから 10 年かけて、Chris、Christian、Pat は数百万ドル規模のビジネスを築き上げ、2013 年には IPO を実現しました。これほどの成功を収めた理由は、Tableau ほどユーザーフレンドリーな製品が他にはまったく存在しなかつ

たからです。Tableau はユーザーの進化するニーズに応えるために、絶えずイノベーションを続けてきました」

2019 年、Tableau は Salesforce に 157 億ドルで買収され、研究開発をさらに重視する姿勢と、より大きな成長の可能性を手に入れました。

Salesforce の会長兼共同 CEO である Marc Benioff は、次のように述べています。「私たちは、世界でナンバーワンの CRM と、ナンバーワンの分析プラットフォームを融合させます。

「Tableau は、人々がデータを見て理解することを支援します。Salesforce は、人々が顧客と関わり、理解することを支援します。すべてのお客様が世界を理解するために必要な 2 つの重要なプラットフォームが 1 つになります。この両方からメリットが得られるという点で、お客様にとって素晴らしい出来事です」

「Salesforce は、分析プラットフォームがあれば顧客に対するエンゲージメントにおいて優位に立てることを実感しました。Tableau プラットフォームに Einstein Discovery が追加され、研究開発がさらに重視されるなど、Salesforce による所有のメリットを早くも実感するようになっていきます」

PETER CHIZLETT  
TABLEAU EMEA、埋め込み分析担当リージョナルバイスプレジデント

### Einstein Discovery とは

機械学習を活用する Einstein Discovery は、Tableau ワークフロー内で予測と推奨を提供し、よりスマートに意思決定を行えるよう支援します。

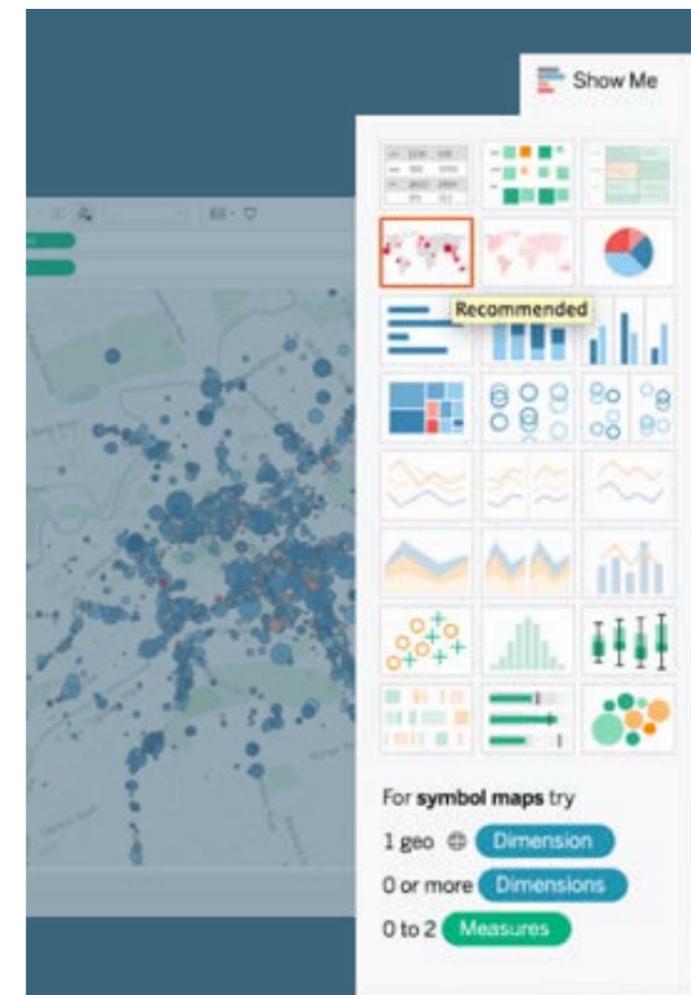
「Einstein Discovery は非常に直感的で、Tableau があらゆる人に分析を提供するのに役立っています。このミッションの一部である分析は、どこでも行えるようになるでしょう。また、埋め込みという観点から言えば、お客様の顧客がデータについて質問できるようになることも意味します」

このプラットフォームにより、データサイエンティスト、アナリスト、ビジネスユーザーを問わず、組織の誰もがアルゴリズムを記述することなく、強力な予測モデルを作成できます。これはコード不要の環境であり、Tableau の倫理的で透明性のある AI によるサポートを基にして誰もが迅速に自信を持って意思決定を行うことができます。

ユーザーは将来を見据えた意思決定を行うことができます。数回のクリックで、人々が Tableau を見たり使用したりするどのような場所にもカスタムの予測機能を埋め込むことができます。Tableau ワークフロー内で Einstein Discovery によるインサイトを取得できるため、分析が中断されることもありません。

### 将来の予測

Peter は、埋め込み分析の将来の見通しは明るく、2027 年までの複合年間成長率は 14% であると述べています。



「Salesforce と Tableau が最も価値を置いているのは信頼です。私たちは信頼という通貨を用いて、お客様の戦略的な変革を成功に導くという特権を享受しています。お客様が成功して初めて、私たちは、成功したと言えるのです」

PETER CHIZLETT  
埋め込み分析担当リージョナルバイスプレジデント  
TABLEAU EMEA

「不確実な時代にあって、人々、市民、お客様、そして企業は、確実な情報を与えてくれるデータをますます求めています。パンデミックによって、多くの組織がデジタルトランスフォーメーションを加速させましたが、これは同時に、データトランスフォーメーションが必要であることも意味します」

「すべてのお客様はデータを持っており、そのデータは増え続けています。そのデータを収益化するために、必ずしも新製品を開発する必要はありません。そのデータを活用することができれば、競合他社との差別化やビジネス上の優位性をもたらすことができます」

「問題解決や好奇心は、人間に本来的に備わっている性質だと考えています。Tableau コミュニ

ティには、データを見て理解することに情熱を燃やす 100 万人を超えるメンバーがいます。Tableau を中心としたコミュニティに質問すれば、きっと答えが得られます。まだオリンピック競技とまでは言いませんが、今後に期待してください…」

Tableau の詳細に関するホワイトペーパー

フィンテックソリューション社におけるデータ分析の力

データの収益化の価値  
4DIN カスタマーストーリー





---

NorthEdge  
1621 N 34th St  
Seattle WA 98103  
United States

[www.tableau.com](http://www.tableau.com)

---

POWERED BY:

