

Case Study 株式会社ジェーシービー

販売促進企画部

- ・ベイズ理論が開く新たなデータ分析
- ・シンプルな分析ツール導入により戦略構築効率化と社員の成長を同時に実現



世界にひとつ。
あなたにひとつ。

TENSOR CONSULTING

JCB販売促進企画部の取り組みと課題

販売促進企画部は、様々なビジネス戦略を構築、運営する、マーケティングの中核を担う部門である。お客様一人ひとりのニーズを捉えたサービス提供および満足度の向上のために、主に既存会員を中心とした利用促進・優良化・安定化をはじめ、商品設計や施策立案から実施までマーケティング活動全般を担っている。

戦略の策定にあたっては、数理モデル構築も含めたデータ分析技術を駆使しているが、分析業務が多岐にわたり膨大なボリュームとなるため、効率的な人的リソースの配置と、専門スキルの維持に課題を抱えている。

テンソルのサポート概要

販売促進企画部の抱える課題の解決を支援するため、テンソル・コンサルティングは、顧客評価指標作成の支援を2013年より開始した。それ以降複数のマーケティング基本戦略や、ターゲティングモデル構築を支援している。

さらに販売促進企画部と並行して、他の複数の部署に対してもデータ分析を中心とした支援を提供している。こうして複数の部署を支援することにより培われた、業務全体の流れの幅広い理解や、情報系システムの持つデータのノウハウを生かした支援を実現している。テンソルの支援範囲が広範囲におよぶ一方で、JCBも高い分析スキルを保有しているため、支援範囲の中心は、新しい課題への取り組みや高度な分析技術などの専門性の高い分野となっている。

その一例としてベイズ理論を活用した支援の一部を紹介する。

ベイズ理論～「データ」と「経験則」の融合～

ベイズ理論は、データだけではなく、人間の持つ経験や感性を加えてモデルを構築する技術である。ベイズ理論のルーツは1700年代までさかのぼるが、コンピューターの性能向上にともない、近年注目を浴びている技術である。

具体的な応用例として顧客プロフィール分析をご紹介します。これまでの手法では、カード利用情報を用いたクラスタ分析により、ビジネスマンタイプ、トラベル&エンターテイメントタイプ、通信等固定費

用利用タイプ・・・といった具合に、顧客は単一のグループに属するとするのが一般的であった。しかしこの方法では、たとえばビジネスマンタイプにも通信等固定費用利用タイプにも見える顧客は、強制的にどちらかのグループに割り振る必要があった。この点を考えるならば、そもそも顧客は、複数の側面を持つと考える方が、違和感がないのではないだろうか。

つまり、平日は会社員として働き（ビジネスマンタイプ）、休日は旅行と演劇鑑賞によく行き（トラベル&エンターテイメントタイプ）、一方で毎月の通信費用はカードで決済する（通信等固定費用利用タイプ）というように、複数のグループに属していると捉える方が自然といえるだろう。

そこでテンソルは、「顧客は複数の側面を持つ」という経験則を用いたデータ分析をベイズ理論によって行い、顧客のプロファイルをより精緻に明らかにする支援を行った。

分析ツールの提供

JCBは、業務の効率化を図るため、テンソルが開発した分析ツールを導入している。巷にもデータマイニングツールが溢れているが、どれも高機能で汎用的であるが故に、十分に機能を使いきれない懸念もあり、また必要以上に高コストとなるため、導入までのハードルが高いケースが非常に多いと思われる。販売促進企画部平松部長は、テンソルの分析ツールについて以下のようにコメントしている。

「テンソルの分析ツールは、テンソルのコンサルタントが日頃分析結果を導出する際に使用しているツールをユーザ（分析者）向けに提供しているため、比較的安価でニーズに合った機能がシンプルに備わっており、戦略構築やモデルの見直し時には有効活用させてもらっている。また、ツール導入後のフォローも丁寧で、統計が得意でなかった社員もこのツールを通じて明らかに成長しているように感じている。テンソルならではのツールおよび提供方法なのではないだろうか。」

テンソル・コンサルティング株式会社

膨大なビジネスデータの中からデータの真のメッセージを掘り起こす「データマイニング」を専門領域とした経営コンサルティング会社。銀行、クレジットカード、リースなどの大手金融系企業、携帯電話、ポータルサイトなど大手通信事業者、メーカー、通販業者など幅広い業態におけるマーケティング、リスク分析に多数の実績をもち、常に最新の技術を研究し、EC 検索エンジン自動学習法など最先端の統計数理技術を活用した複数の特許を持つ。社名のテンソル (tensor) は、「神経を研ぎ澄ます」という意味の「tense」を語源にもち、空間に分布している力の状態を示す数学の概念に由来する。

本社所在地：東京都千代田区一番町13番6号

電話番号：03-3230-7011

ウェブサイト：<http://www.tensor.co.jp/>

E-mail：info@tensor.co.jp