

Talend 導入事例

## リコージャパン株式会社 様

全国の拠点に散在していた顧客データを統合  
“個人”での顧客分析を可能とし、営業戦略の高度化を支援

リコージャパン株式会社  
経営企画本部  
構造改革推進センター  
センター長  
久良 憲一郎 氏

# RICOH

社名：リコージャパン株式会社  
本社：東京都港区芝3-8-2芝公園ファーストビル  
設立：1959年5月2日  
資本金：25億円  
代表者：代表取締役 社長執行委員CEO 坂主智弘  
売上高：733,776百万円(2020年3月期)  
従業員数：18,194名(2020年4月1日現在)  
拠点数：352拠点(2020年4月1日現在)  
事業内容：複合機やプリンターなどの画像機器や消耗品およびICT関連商品の販売、ICT関連ソリューションの提供。保守、サポートサービスの提供など。

URL: <https://www.ricoh.co.jp/sales/about/>



## 事例のポイント

### 課題背景

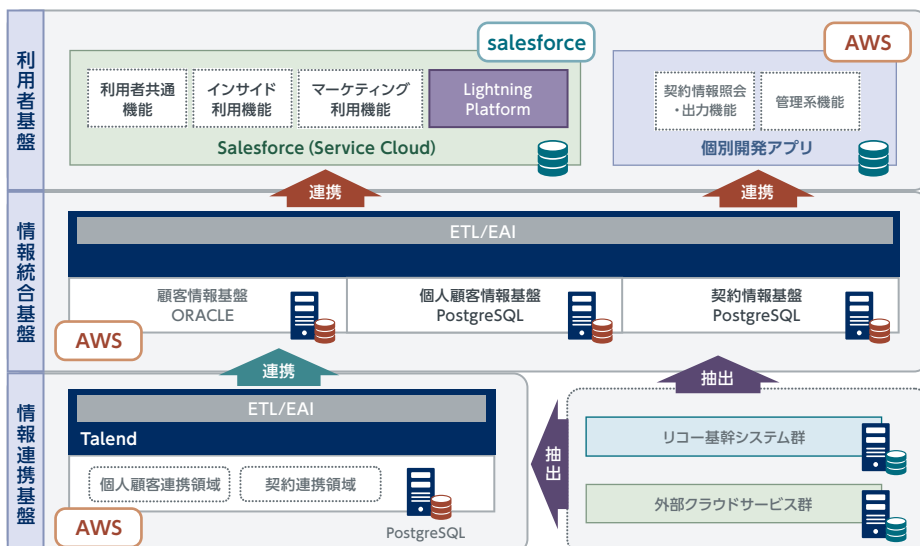
- 各拠点の業務システムや顧客データの統合が完遂していなかったため、現場の工数や負担が増大
- 粒度の高いマーケティング戦略を立てるためにも、顧客情報などを統合した全社共通基盤が必要だった

### 成果

- 「Talend」を活用した全社共通基盤を構築し、顧客データの正規化に貢献  
データ統合ツール「Talend」を活用した全社共通基盤を構築し、各拠点が保有する顧客データを、名寄せ、クレンジングし、データを正規化(整理)できる環境を提供
- “企業レベル”だった顧客分析の粒度を、“個人レベル”で行うための環境を提供  
全社共通基盤を構築したことで、これまで“企業レベル”で行っていた顧客の特性分析を、“個人レベル”で行うための基盤を提供し、営業戦略の高度化を支援

## 導入ソリューション

### ●「Talend」を活用して構築した、顧客情報を一元管理できる全社共通基盤



データ統合ツール「Talend」を活用して、全国各地に散在する拠点を持つ業務システムやデータを統合し、顧客データを一元管理できる全社共通基盤を構築した

## 導入前の背景や課題

### 各拠点のシステムやデータの統合が進まず 顧客データが散在したままに

オフィス関連機器をはじめ、ICT関連のさまざまな製品やソリューションを提供しているリコーグループ様。その販売機能を担っているのが、リコージャパン株式会社様です。

リコージャパン様では、株式会社リコー様製の複合機やプリンターなど画像機器やその消耗品の販売のほか、ICT関連商品やソリューションの提供、これらに伴うサポートサービスなどを提供しています。また近年は、社会の持続可能な発展に貢献するため、SDGs（持続可能な開発目標）の取り組みにも注力しています。

リコーグループ様は、全国各地に販売会社や保守会

社を配置するなど、多数の関連会社を運営していましたが、近年は業務改善などを目的に、これらをリコージャパン様一社に統合する取り組みを進めてきました。しかし各社に最適化された業務システムや顧客データの統合がなかなか進まず、顧客情報などが各拠点に散在する状態が続いていました。

「そのため、現場の担当者が見たいデータが見られず、作業効率が下がるなどの問題が発生していました」と経営企画本部・構造改革推進センター・センター長の久良憲一郎氏は当時を振り返ります。

「例えば営業担当者は、もともと別会社であった保守会社の保守管理システムのお客様データを見たいと思っても、そのまま見ることはできませんでした。保守管理システムの情報を見たいときには、保守会社の

関係者に連絡して、データを抽出し送ってもらったり、あるいは電話で聞いたりしていました。こうした手間や負担を減らすためにも、各社のシステムやデータを統合して、職種や役割にかかわらず、誰でもスムーズにお客様データを見られるようにする必要があったのです」（久良氏）

またリコージャパン様では、これまでの対面接客などで得たお客様情報に加え、ウェブサイトでの購入履歴やアクセス履歴など、多様化する顧客情報を合わせて分析することで、お客様一人ひとりに合わせた、より高度な営業戦略を立てることも計画していました。そのためにも「各拠点が持つお客様情報を統合し、一元管理できる全社共通基盤の構築が欠かせなかった」と久良氏は説明します。

## 選択のポイント

### 「Talend」活用実績の豊富さが NEC採用の決め手に

さまざまな方法を検討した結果、リコージャパン様を選んだのは、データ統合ツールである「Talend」を活用した全社共通基盤の構築でした。

「今後は、お客様との接点が増え、アプローチ方法も加速度的に変わることが予想されます。そうしたことも踏まえ、拡張性や柔軟性が高く、さらに運営コストも他ツールと比べて大幅に削減できるTalendを活用

することが最善の策だと考えたのです」（久良氏）このTalendを活用したシステム構築の実績が豊富であったことが、「今回NECを選んだ決め手になった」と久良氏はNECの提案を採用した理由を説明します。

「今回の共通基盤の構築では、各拠点が大量に持つお客様データを、名寄せ（重複・分散したものをまとめる）、クレンジング（きれいに整える）し、データを正規化（整理）することに最も労力と時間がかかると考えていました。NECはTalend活用の経験が豊富なことに加え、この名寄せ・クレンジングの機能を部品化

してお持ちだとお聞きしたので、採用させていただきました」

加えて、Talend活用による「工程スケジュールの短縮にも期待を抱いていた」と久良氏は続けます。

「一昔前であれば、この規模のシステムを作るとなると、一年がかりとなるイメージでした。しかし今回はTalendの活用を前提に、以前の半分の約6カ月で構築するスケジュールを立て、概ねスケジュール通りに構築していただきました。私たちの期待にしっかり応えていただいたと感じています」

## 導入後の成果

### “企業レベル”ではなく “個人レベル”のお客様分析が可能に

今回のプロジェクトにより「お客様の情報を、より粒度高く分析するための環境が整いました」と、久良氏は導入の成果を次のように説明します。

「全社共通基盤ができる以前、我々がマーケティング戦略を立てるためなどに行っていたのは、お客様が所属する“企業や団体レベル”での分析でした。それが、Talendを使い、大容量のデータを名寄せ、クレンジングができるようになったことで、企業内の“個人レベル”

での分析ができるようになりました。我々が目指していたのはまさしくこの分析です」

例えば、これまでリコージャパン様の営業担当者が「A社のBさん」にアプローチする際には、事前に「A社のBさん」のニーズを分析するのではなく、「A社」という企業や団体全体のニーズを分析するに留まっていた。これが今後、全社共通基盤を使って顧客情報を整理することで、さまざまな情報を“個人”にひもづけ分析できるようになります。これにより「お客様個人個人の特性に合わせたアプローチができるようになる」と、久良氏は今後の営業戦略の高度化に強い期待をにじ

ませました。

「我々は、歴史的にも各県に営業会社を持ち、オンサイト（現場）をベースにお客様とつながってきた会社ですので、そのアドバンテージは今後も生かしたいと考えています。しかし今はデジタル、インターネットなど現場以外のさまざまなチャネルも駆使するようになってきました。そういった変化にも柔軟に対応しながら、これまで以上に顧客理解を深め、お客様一人ひとりのニーズに寄り添っていただける会社になっていこうと考えています。今回はそのための基盤ができあがったのだと感じています」

お問い合わせは、下記へ

### NEC ファーストコンタクトセンター ソフトウェアお問い合わせ窓口

TEL：0120(58)0595

【受付時間】9:00～12:00 13:00～17:00 月曜日～金曜日（祝日・NEC所定の休日を除く）

URL：<https://jpn.nec.com/soft/talend/index.html>

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。  
●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。  
●本製品の輸出（非居住者への業務提供等を含む）に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。

UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン  
フォントを採用しています。

VEGETABLE  
OIL INK

環境にやさしい植物油インク  
を使用しています。