

## 株式会社ユニテッドアローズ 様

お客さまの真実に迫る  
データマイニング

セレクトショップとして人気のユニテッドアローズなどを運営する(株)ユニテッドアローズ。全国で200店舗以上を展開し、独自のポイントカード「HOUSE CARD」は200万人におよぶ会員数を誇る。そこから得られる顧客情報や購買行動のデータ活用、さらに「生涯のお付き合い」を目指した顧客との関係づくりのために、Visual Mining Studioを導入した。

## Interview

## 店頭という“究極のCRM”をサポートするために

御社にとってCRMとはどんな位置づけなのでしょう。

**安藤** 当社は「店はお客さまのためにある」を社是に掲げており、究極のCRMは店頭にあると考えています。知識と経験を持つショップスタッフが、お客さまの立場に立って最適なアイテムをご提案、そして親密にフォローし、お客さまとの関係を築いています。

私たちCRMチームは、各ブランドをCRM領域で支援しつつ、全社視点でお客さまが店頭へ足を運びたいプランを立案・実行することが任務と考えています。具体的には、HOUSE CARDや店頭からのデータをもとにお客さまの購買行動の状況を集め分析し、それに応じてどのような情報や企画を、どのようなタイミングでお客さまにご提供すべきか常に探っています。

以前の課題として、どのようなことがありましたか。

**安藤** 当社では、BIツールとオリジナルのRFM※ツールを使ってデータ分析を行っていました。しかし、この組み合わせでは限界が見えてきていました。

現状を知り、仮説を立て、そして検証する。そのために、私たちはさまざまなデータを掛け合わせたりしながら分析作業を行うのですが、従来のBIツールでは抽出したデータを目的に合わせてAccessで加工する必要がありました。データ量が膨大なため、処理のために30分以上かかることもあり、効率的ではありませんでした。

私たちが思うような分析を行うためには、さらにふさわしいツールがあるのではないかと、ということになり、そこで思い浮かんだのがVisual Mining Studioだったので。

※購買の行動や履歴から、優良顧客のセグメンテーションなどを行う分析手法。



ユニテッドアローズグループで使えるポイントカード「HOUSE CARD」。会員限定のさまざまなサービスが受けられる。



事業支援本部 販売支援部  
CRMチーム 安藤 彩子 様

## PROFILE

株式会社  
ユニテッドアローズ 様

1989年設立、独自のセンスで、国内外から調達したデザイナーズブランドとオリジナル企画の紳士服・婦人服および雑貨等の商品をミックスし販売するセレクトショップを展開。ファッションに敏感な客層をメインターゲットに、コンセプトが異なる全18ストアブランド232店舗を全国に展開している。(2014年3月末現在)

[裏面に続く]



## Visual Mining Studioを前職で使っていたらいいですね。

**安藤** はい。前職でも同様にCRM担当で、年齢などのお客さま情報、購買履歴、実際に購入された商品、さらにアンケート結果や一般的な市場動向など、あらゆるデータを集め、そして仮説に基づいてデータを掛け合わせて検証し、CRM戦略の立案を行っていました。こうしたデータ分析に、Visual Mining Studioはとても役

に立っていました。初めてでもすぐに使い始められましたし、また、数理システムからもさまざまなアドバイスやサポートをいただき、新しい手法を使って、思いがけない観点や新たなセグメントを見つけ出したこともありました。それらの経験が強く印象に残っており、今回の導入を提案したのです。試用を通して今回も有用性を実感し、採用に至りました。

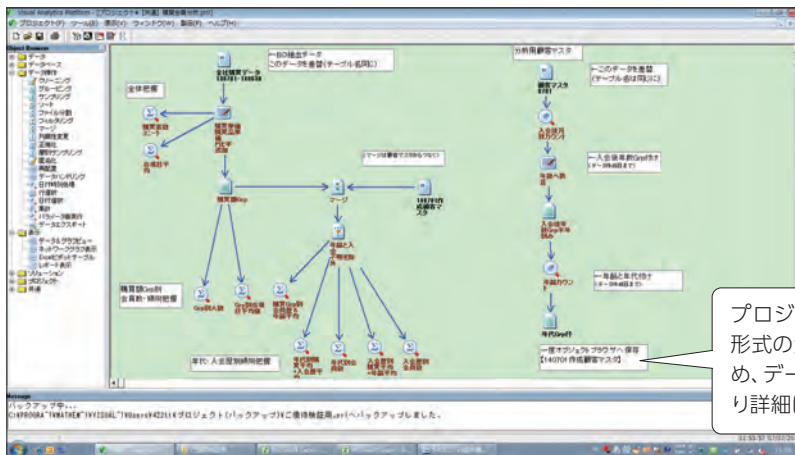
## 数字を通して、お客さまの気持ちや行動を想像し読み取る

### 御社でのご利用方法を教えてくださいませんか。

**安藤** 私たちの仕事は数字を見るのが目的ではなく、数字を通してお客さまの行動や気持ちを想像し読み取ることだと思っています。お客さまの本当のニーズはどこにあるのか、お客さまとのお付き合いの状況はどうか。仮説をたて、膨大なデータをもとに検証し、真実を探り当てる。そのために、データをあらゆる角度から検証したり、別なデータを組み合わせたりしながら、さまざまな分析のルートをつくるのですが、Visual Mining Studioならマウス操作で簡単に組み立てることができます。しかもそのルートは可視化して保存し、同じような分析が必要になったとき、すぐに活用できます。どんなデータを、

どの視点で切り、さらにどのデータと掛け合わせたのか。複雑なルートもすべて見やすく分かりやすい形で保存できます。分析の結果しか残っていなかったら、自分が何を考え、どんなデータでその結論に達したのか、時間が経てば忘れてしまいます。でもVisual Mining Studioなら、ひと目見るだけでかつての分析の構想を把握できます。まさに「ビジュアルマイニング」です。実は私、大学は文系の出身で数字は強くありません。それでも、Visual Mining Studioを使用してデータの解読を可視化する習慣が付き、数字から“想像し読み取る”力がついたと思っています。もちろん、数理システムのサポートのおかげもあります(笑)。

### Visual Mining Studioのプロジェクト(分析の設計図)画面



アイコンをマウスで結ぶだけで、分析ルートを自由に設計できる。また作成したルートはプロジェクトとして保管可能。データを差し替えての再分析や、分析ルートの改編も簡単に行える。

プロジェクトには吹き出し形式の注記が付けられるため、データ分析の手順をより詳細に記録できる。

## 生涯お付き合いいただける関係をお客さまとつくりたい

### 現在、お使いになっての感想はいかがですか。

**安藤** 当社でVisual Mining Studioを導入してからまだ日が浅いため、効果測定はこれからになります。現在は、会員と購買の現状把握分析と、企画の効果検証に主に利用していますが、従来平均値で把握されてきた結果を、多角的に検証することができるようになったと感じています。パフォーマンスに関しては、前職の経験があるので私は心配していません。

### 今後の抱負をお聞かせください。

**安藤** 当社では、一人でも多くのお客さまに、当社のファンになっていただき、できれば生涯にわたってお付き合いさせていただきたいと思っています。そのために、ご来店されたお客さまに再度ご来店いただくにはどうしたらいいかを考え、その環境や施策づくりを行っています。さらに深くお客さまとつながり、お付き合いを継続させる戦略をつくるためにも、Visual Mining Studioを使って、さまざまな仮説を実際の施策に結びつけていきたいと思っています。