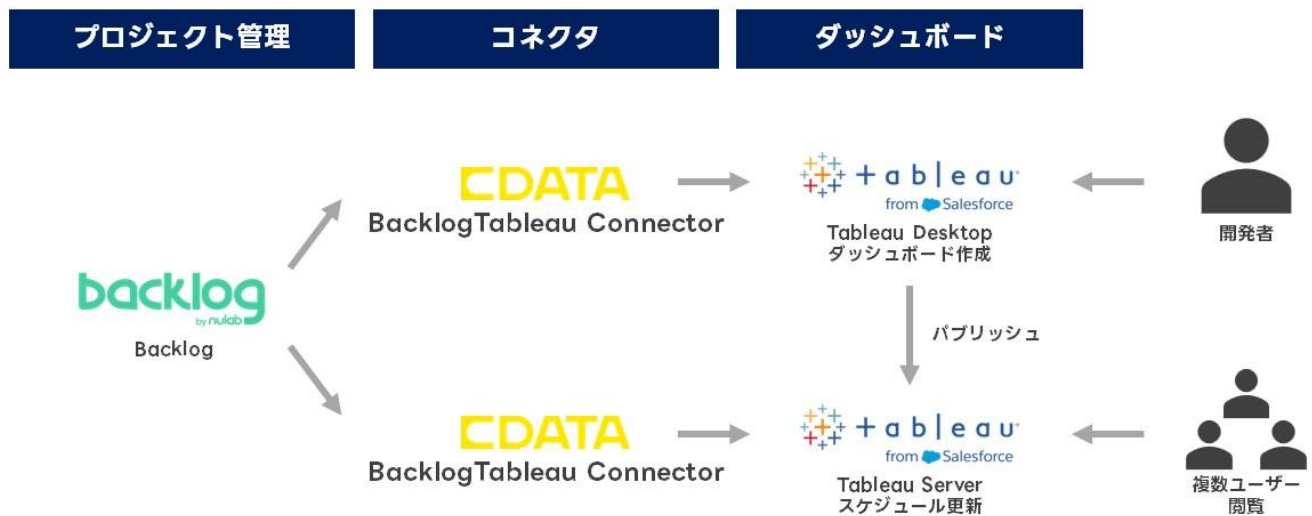


株式会社アンドエスティHD

1日かかっていた月次集計がゼロへ。BacklogデータのTableau可視化で障害管理改革を実現

株式会社アンドエスティHD では、課題管理ツールBacklog のデータを大規模なデータ基盤の刷新なしでTableau に連携。障害管理の可視化と同時に指標の刷新にも取り組み、プロジェクト横断での課題管理と、データに基づいた改善活動を推進できる体制を構築。

Backlog Tableau Connector で、1日がかりの目視でのデータ入力がゼロに。プロジェクトの横断管理と障害対応の最適化を実現



アンドエスティHDグループは、アパレル・雑貨・飲食といった多種多様なライフスタイルブランドの展開をはじめ、モール&メディア事業などを幅広く展開するグループです。様々なステークホルダーとのつながりを強化し、ファッションのワクワクを国内外に広げる“Play fashion!プラットフォーム”となることを目指しています。

同社のDX 本部では、推進している開発プロジェクトや発生している様々なシステム障害の管理において、情報のサイロ化による品質低下が課題となっていました。この課題を解決するため、組織横断的に品質管理を行うQA チームを立ち上げ、課題管理ツールBacklog のデータのTableauでの可視化に着手。データ連携には『CData Backlog Tableau Connector』を採用し、これまで1日がかかりだった月次での手作業による集計をゼロに削減するとともに、全社的視点での障害管理を実現しました。

Challenges

- 5年で組織規模が2倍に急拡大し、優先して対応必要な障害をスピーディーに把握することが困難
- システム担当者自身が設定していた障害管理指標では客観的な重要度判断が難しく、全社視点での判断が困難
- Backlog の月次での手動による集計に1日を要し、定期的なモニタリングの継続が困難

Solutions

- Tableau ダッシュボードで可視化し、70名超のDX本部全員が参加する週次会議で活用。状況の把握が一目で行えるように
- QA チーム主導の指標「障害ランク」を新設することで、客観的指標で全社横断の優先度の判断ができるように
- 大規模なデータ基盤の刷新なしでBacklog データのTableau への自動連携を実現。月次集計工数がゼロになり、継続的な運用が可能に

本件をリードされた、DX 本部 データインテリジェンス部の鈴木氏およびDX本部 テクノロジー戦略部の落合氏にお話を伺いました。

Q: 今回のプロジェクトに取り組まれた背景を教えてください

鈴木氏: アンドエスティHDグループは、アパレル・雑貨・飲食といった多種多様なライフスタイルブランドの展開をはじめ、モール&メディア事業などを幅広く展開するグループです。様々なステークホルダーとのつながりを強化し、ファッションのワクワクを国内外に広げる“Play fashion!プラットフォーム”となることを目指しています。

本プロジェクトを主導したDX 本部は、IT インフラおよび生産・物流・販売システムを含む、店舗・本部向けの基幹システムやデータ活用基盤の開発と運用、Web ストア「andST」の展開や弊社独自ソリューション「Staffboard」などの外販といった、システム面全般の業務を担っています。ここ5年で人数規模が2倍の70名強へと急増したことで、安定的な管理体制の構築が課題として浮上してきました。

具体的には、発生したシステム障害に対する影響度や対応優先度を適切に管理し、社内およびお客様向けシステムの健全化を図る必要性が高まっていました。Backlog 上に障害管理のプロジェクトはあったものの、横串で集計して可視化することが難しく、どの障害に優先して取り組むべきか、どこに根本原因があるのかを体系的に把握することができていませんでした。

私が所属するデータインテリジェンス部は、社内のデータ基盤構築やそれを活用したデータ可視化、分析及びAI 活用を通じた全社のビジネス価値向上や業務効率化、高度化をミッションとしています。上記の課題を解決するため、DX 本部内で利用しているBacklog のデータをTableau で可視化し、より効率的に改善していくための仕組みづくりに取り組みました。

Q: CData製品をお選びいただけただけのポイントをお聞かせください

鈴木氏: 決め手は3つあります。まず1つめは、既存環境のままで目的を達成できる「ピンポイントなソリューション」だったことです。当社ではすでにBacklogとTableauは導入済みであったため、『CData Backlog Tableau Connector』の導入のみで、大規模なデータ基盤刷新なしでデータ連携を実現することができました。

2つめは、無償トライアルが活用できたことです。契約前に十分な検証ができ、実際の効果を確認したうえで導入を決定することができました。

3つめは、テクニカルサポートによる伴走体制です。トライアル期間からテクニカルサポートの支援を受けることができ、検証項目をしっかりと潰してから本番移行することができました。

Q:製品の使い勝手や導入効果はいかがでしたでしょうか？

鈴木氏:開発側としては、Tableau Server 側でのインストール作業と接続設定のみで、特殊な操作を必要とせずにデータ連携を実現できる点に、非常に高い有用性を感じています。よくあるデータウェアハウスを経由するような複雑な構成ではなく、ダイレクトに連携できたため、スピード感を持って動けました。いつも使っているBacklog の情報が、すぐにTableau で可視化できる状態になったことで、プロジェクトを迅速に進めることができました。

落合氏:ユーザーサイドからみた効果としては、Tableau ダッシュボードの構築により、チーム別、ステータス別、システム別、障害ランク別、担当ベンダー別といった多角的な指標で、障害の発生状況を可視化できるようになりました。また、日次での障害発生件数と現在のステータス、本部や店舗向けの報告状況といった情報についても一目で確認できるようになりました。ダッシュボードから個別の課題の詳細ページにも直接アクセスできるため、気になる障害があればBacklog の詳細情報を確認できます。

その中でも最も効果があったのが新しく導入した「障害ランク」という指標です。これまでは担当者が自分で設定する「優先度」という指標を使用していたのですが、この指標は主観的で、全社視点での判断が困難でした。そこで、QA チームが客観評価する「障害ランク」を新設することで、クリティカルな障害を全社視点で把握可能になりました。

「障害ランク」導入前は週次の部内会議で全ての障害の報告をしており、それによる時間も多大なものとなっていました。導入後は部内会議では高ランク障害に絞った報告や、DX 本部全体で共有・理解すべき重要な障害に重点を置いた報告をし、それ以外の障害についてはQA チームとシステム担当者間でコミュニケーションを実施し原因や振り返りをする、といった切り分けを行いました。それにより、DX 本部全体としての障害に対する危機意識やその対処についての共通認識が持てるようになったとともに障害対応にかかる時間の有効活用が可能になりました。

また、データの可視化に取り組んだことで、データを根拠として障害の根本原因を深掘りして分析し、再発防止策を立案できるようになりました。単に現状を把握するだけでなく、今後のアクションにも繋げていけるようになった点は大きな成果だと思っています。

定量効果として、作業工数の削減もあげられます。以前は月次でBacklog のデータを手動集計し、Excel でのグラフ作成を行うという作業を行っていましたが、作業に1日程度かかるため、継続が困難で数か月で断念していたという経緯があります。導入後は集計工数ゼロで継続運用が可能になり、現在は70名超のDX本部全員が参加する週次会議で、Tableauダッシュボードを投影しながら振り返りを実施することが可能になりました。

Q:今後の展望について教えてください

鈴木氏:現在、社内の複数システムに分散していたデータを一元管理することを目的に、社内データをSnowflakeへ集約する、データ基盤の刷新プロジェクトが進行しています。刷新後のデータ基盤には、現在Tableauと直接接続しているBacklogやGoogle Analytics等のデータも統合し、データ活用や分析の幅を更に広げたいと考えています。

具体的な構想としては、Backlogのデータと売上・利益データとの紐付けで開発プロジェクトの効果測定の定量化、形式知化されていない情報の整理・集約による社内コミュニケーションの効率向上、複数システムデータの統合分析によるお客様向け・全社向け・DX本部内向けの多面的価値創出の3つの効果を期待しています。



andSTHD

株式会社アンドエスティHD
所在地：東京都渋谷区

CDataは、米CData Software, Inc.の登録商標です。他社製品名などは各社の商標です。

TEL 050-5578-7390

URL jp.cdata.com

Email sales@cdata.co.jp