

データ活用基盤の構築と AI を活用した 次世代「お客様満足度」への挑戦

株式会社日本セレモニー
情報システム課 課長 中村 健次 氏

日本オラクル株式会社
クラウド事業戦略統括 ビジネス推進本部 井上 聖吾

Modern Cloud Day Tokyo

次世代クラウドが変える日本のビジネス



以下の事項は、弊社の一般的な製品の方向性に関する概要を説明するものです。また、情報提供を唯一の目的とするものであり、いかなる契約にも組み込むことはできません。以下の事項は、マテリアルやコード、機能を提供することをコミットメント（確約）するものではないため、購買決定を行う際の判断材料になさらないで下さい。オラクル製品に関して記載されている機能の開発、リリースおよび時期については、弊社の裁量により決定されます。

OracleとJavaは、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

データ活用（データドリブン）

今、企業に求められるデータ活用による変革の波

これまでハードウェアは資産として扱われていたが、データは同じように資産として考えられていなかった。
今、ハードウェア（環境）はリアルタイムに購入するサービス（クラウド）となり、永続的に扱われる資産は「データ」であり、イノベーションの源泉である。

– Erik Brynjolfsson, Director, MIT Initiative on the Digital Economy

出展) <http://www.oracle.com/us/technologies/big-data/rise-of-data-capital-wp-2956272.pdf>

データドリブンなビジネスに向けたロードマップ

ビジネス
価値

① アナログ的なプロセスやデータのデジタル化

② データ資産への理解と将来予測

③ 業務への組み込み

デジタル化

自動化

- ① デジタル化（データの資産化）
デジタル化はスタート地点。構造化・非構造化を問わず、アナログ的なプロセスをデジタル化し、データ資産として蓄積していくことが重要
- ② データ資産への理解と将来予測
蓄積されたデータから多くのインサイト（気付き）を獲得。そのことにより今を理解し将来を予測。もちろん、過去のトレーサビリティも広義の理解と言える
- ③ 業務への組み込み
獲得した気付きと予測から、プロセスを効率化。さらに自動化へと発展させ、省力化と効率化を実現。顧客向けの価値提供に注力します。データを活用し続けるためには、その自動化をメンテナンスしていくことも重要

データドリブンを 簡単 気楽 身近に!!

Oracle Autonomous Data Warehouse Cloud



- 世界初の自律型データベース
- Self-Driving（自己稼働）
- Self-Securing（自己保護）
- Self-Repairing（自己修復）
- Exadata テクノロジーを最大限活用した高性能データウェアハウス

Oracle Analytics Cloud

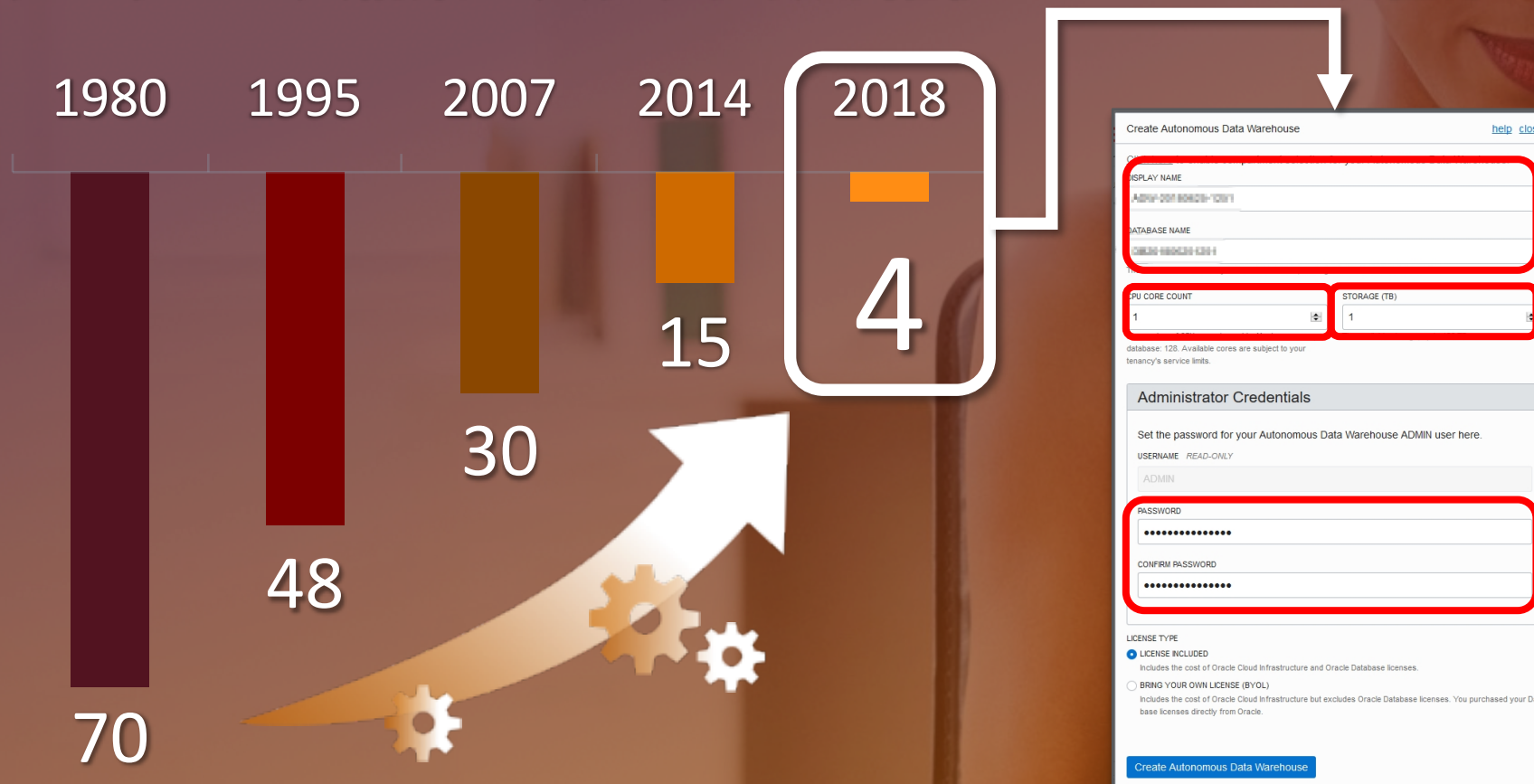


- 業務担当者によるセルフサービス BI
 - ユーザー フレンドリーな直感的な操作性
 - データの準備・加工（データ・フロー機能）
 - 機械学習（Python 連携可能）
- ビジネス状況を直感的に把握するエンタープライズ BI
 - 定形ダッシュボード（パーソナライズ可能）
 - 定型レポートニング（帳票出力 & 配信機能）
 - Office 連携 & モバイル対応

Oracle Autonomous Data Warehouse Cloud

データベース構築 - ステップ数の推移

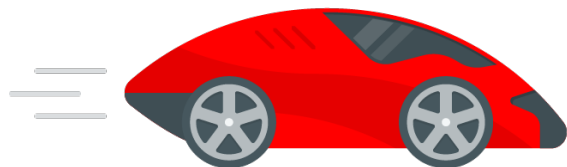
現在は 4 項目のみ!!



データベース名
CPU 数
ストレージ サイズ
管理者パスワード

Oracle Autonomous Data Warehouse Cloud

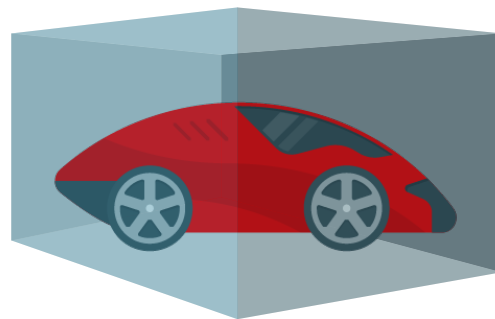
世界初の自律型データベースで DBA の業務を大幅削減!!



Self-Driving (自己稼働)

全ての管理・拡張・監視・
チューニングの自動化

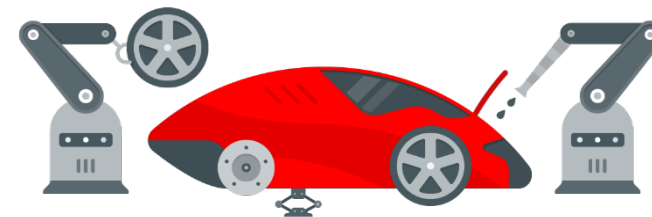
コスト低減
生産性向上



Self-Securing (自己保護)

外部からの攻撃や悪意のある
内部ユーザからの防御

リスク低減



Self-Repairing (自己修復)

計画停止を含む全ての
ダウンタイムからの保護

コスト低減
リスク低減

Oracle Analytics Cloud

業務担当者によるセルフサービス BI からエンタープライズ BI まで

セルフサービス BI

利用部門
活用イメージ

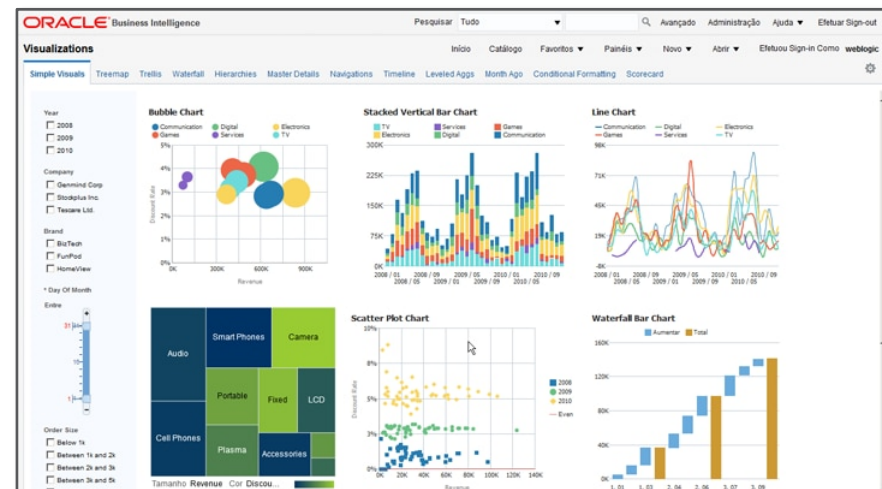
業務部門
業務に精通している担当者が
IT 部門を頼らずに
自らの判断軸で自ら可視化・分析

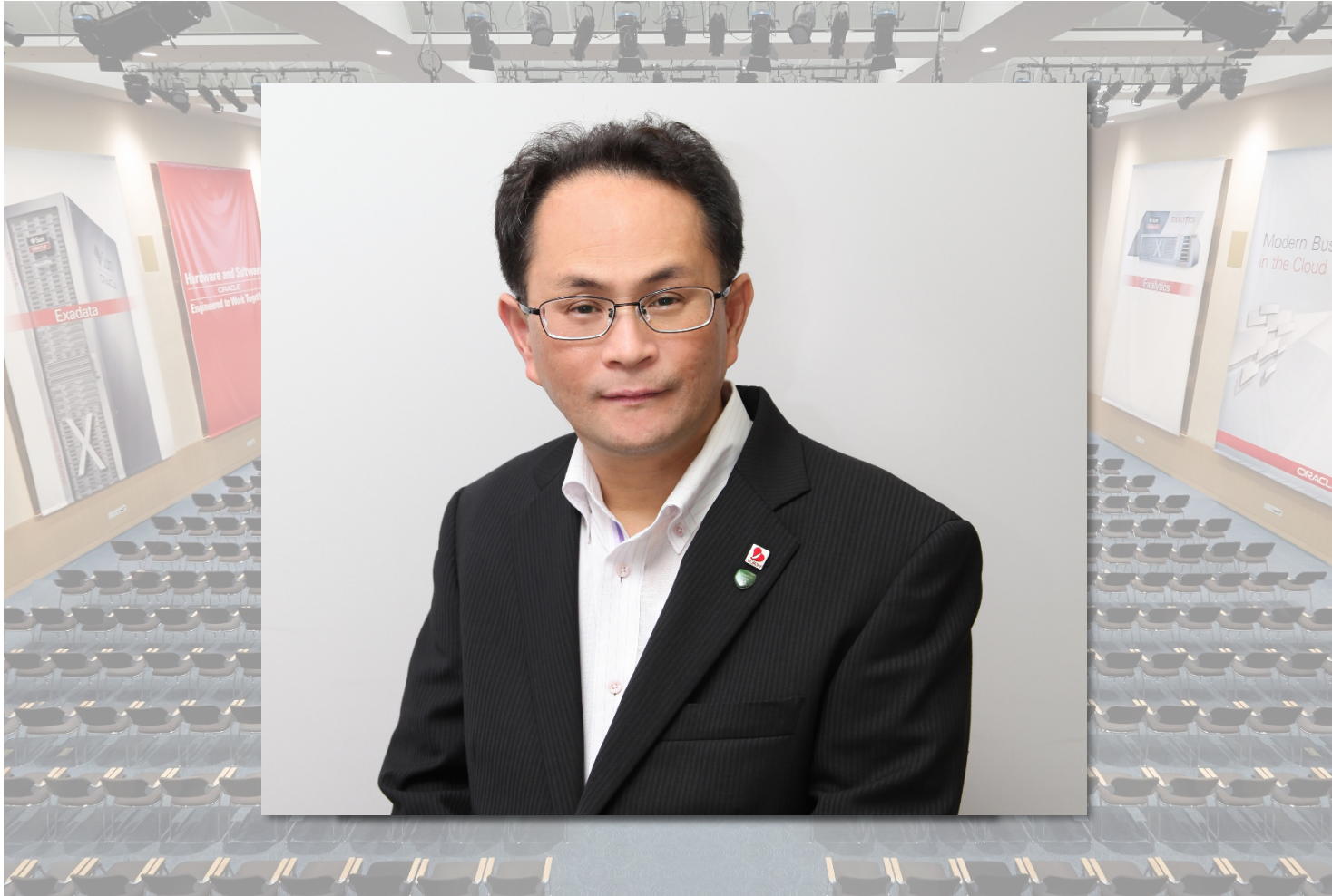


エンタープライズ BI

利用部門
活用イメージ

経営層や業務部門
誰もが直感的に
概況を把握できる
「定形ダッシュボード」を提供





株式会社日本セレモニー
情報システム課
課長 中村 健次 氏

データ活用基盤の構築と AIを活用した次世代「お客様満足度」への挑戦



2019 年 8 月 6 日
株式会社日本セレモニー
情報システム課
課長 中村 健次

会社概要

会社名	愛グループ 株式会社日本セレモニー
従業員数	5,049 名（パート含む）※ 2019 年 3 月 31 日 現在
資本金	4 億 3,085 万円（グループ計）
売上高	約 835 億円 ※ 2019 年 1 月 31 日 現在
本社所在地	山口県下関市
創立	昭和 47 年 6 月 14 日



事業概要



邁進していきます。

Map of Japan showing the number of facilities in each region:

- 青森エリア 24施設
- 岩手エリア 36施設
- 宮城エリア 23施設
- 秋田エリア 32施設
- 神奈川エリア 2施設
- 愛知エリア 1施設
- 滋賀エリア 4施設
- 奈良エリア 8施設
- 大阪エリア 74施設
- 兵庫エリア 12施設
- 愛媛エリア 3施設
- 岡山エリア 26施設
- 広島エリア 43施設
- 山口エリア 67施設
- 福岡エリア 82施設
- 佐賀エリア 1施設
- 長崎エリア 18施設
- 京都エリア 12施設

※2018年11月現在(計画中含む)

全国合計
468施設

本社・支社・支店	… 89施設	フューネラル	… 212施設
ブライダル	… 38施設	仏壇・墓石店	… 39施設
ホテル	… 5施設	介護施設	… 4施設
レストラン	… 21施設	トレーダー愛	… 60施設

●福岡エリア
支社・支店……………13施設
ブライダル……………4施設
レストラン……………1施設
フューネラル…………45施設
仏壇・墓石店…………10施設
介護施設……………1施設
トレーダー愛……………8施設

●長崎エリア
本社……………2施設
ブライダル……………2施設
ホテル……………1施設
レストラン……………2施設
フューネラル…………8施設
仏壇・墓石店…………1施設
トレーダー愛……………2施設

●佐賀エリア
ブライダル……………1施設

●山口エリア
本社・支店……………12施設
ブライダル……………5施設
ホテル……………1施設
レストラン……………3施設
フューネラル…………29施設
仏壇・墓石店…………8施設
介護施設……………1施設
トレーダー愛……………8施設

●広島エリア
支社・支店……………6施設
ブライダル……………3施設
レストラン……………9施設
フューネラル…………15施設
仏壇・墓石店…………4施設
介護施設……………1施設
トレーダー愛……………5施設

●岡山エリア
支社・支店……………3施設
ブライダル……………3施設
ホテル……………1施設
レストラン……………1施設
フューネラル…………11施設
仏壇・墓石店…………2施設
トレーダー愛……………5施設

●愛媛エリア
ブライダル……………1施設
トレーダー愛……………2施設

●兵庫エリア
支店……………3施設
ブライダル……………1施設
フューネラル…………7施設
トレーダー愛……………1施設

●京都エリア
支店……………2施設
ブライダル……………2施設
ホテル……………1施設
レストラン……………1施設
フューネラル…………4施設
トレーダー愛……………2施設

●大阪エリア
支社・支店……………15施設
ブライダル……………5施設
レストラン……………1施設
フューネラル…………39施設
仏壇・墓石店…………4施設
介護施設……………1施設
トレーダー愛……………9施設

●奈良エリア
支店……………1施設
フューネラル…………7施設

●滋賀エリア
支店……………1施設
フューネラル…………3施設

●愛知エリア
ブライダル……………1施設

●神奈川エリア
ブライダル……………1施設
トレーダー愛……………1施設

●宮城エリア
本社・支店……………7施設
ブライダル……………4施設
レストラン……………1施設
フューネラル…………7施設
仏壇・墓石店…………1施設
トレーダー愛……………3施設

●岩手エリア
本社・支店……………7施設
ブライダル……………2施設
レストラン……………1施設
フューネラル…………13施設
仏壇・墓石店…………4施設
トレーダー愛……………9施設

●秋田エリア
本社・支店……………9施設
ブライダル……………2施設
ホテル……………1施設
レストラン……………1施設
フューネラル…………13施設
仏壇・墓石店…………4施設
トレーダー愛……………2施設

●青森エリア
支社・支店……………8施設
ブライダル……………1施設
フューネラル…………11施設
仏壇・墓石店…………1施設
トレーダー愛……………3施設

冠婚葬祭事業における外部環境の変化



- 葬祭：小型化による収益圧迫
 - ・ 市場自体は 2040 年まで増加傾向（現在の 1.3 倍）
 - ・ 参列者数の減少や簡略化といった葬儀の小型化がトレンド（葬儀を行わない、通夜を行わない）
 - ・ 異業種からの新規参入も比較的盛ん



- 冠婚葬祭互助会
 - ・ 生活サイクル、居住環境の変化
 - ・ 訪問販売規制
- 冠婚：市場縮小と多様化
 - ・ 少子化、価値観の多様化で大型の挙式披露宴を行わないケースが増加
 - ・ 顧客ニーズの高度化
- 人手不足と時間外規制

環境変化への対応とシステム部門の問題



対応

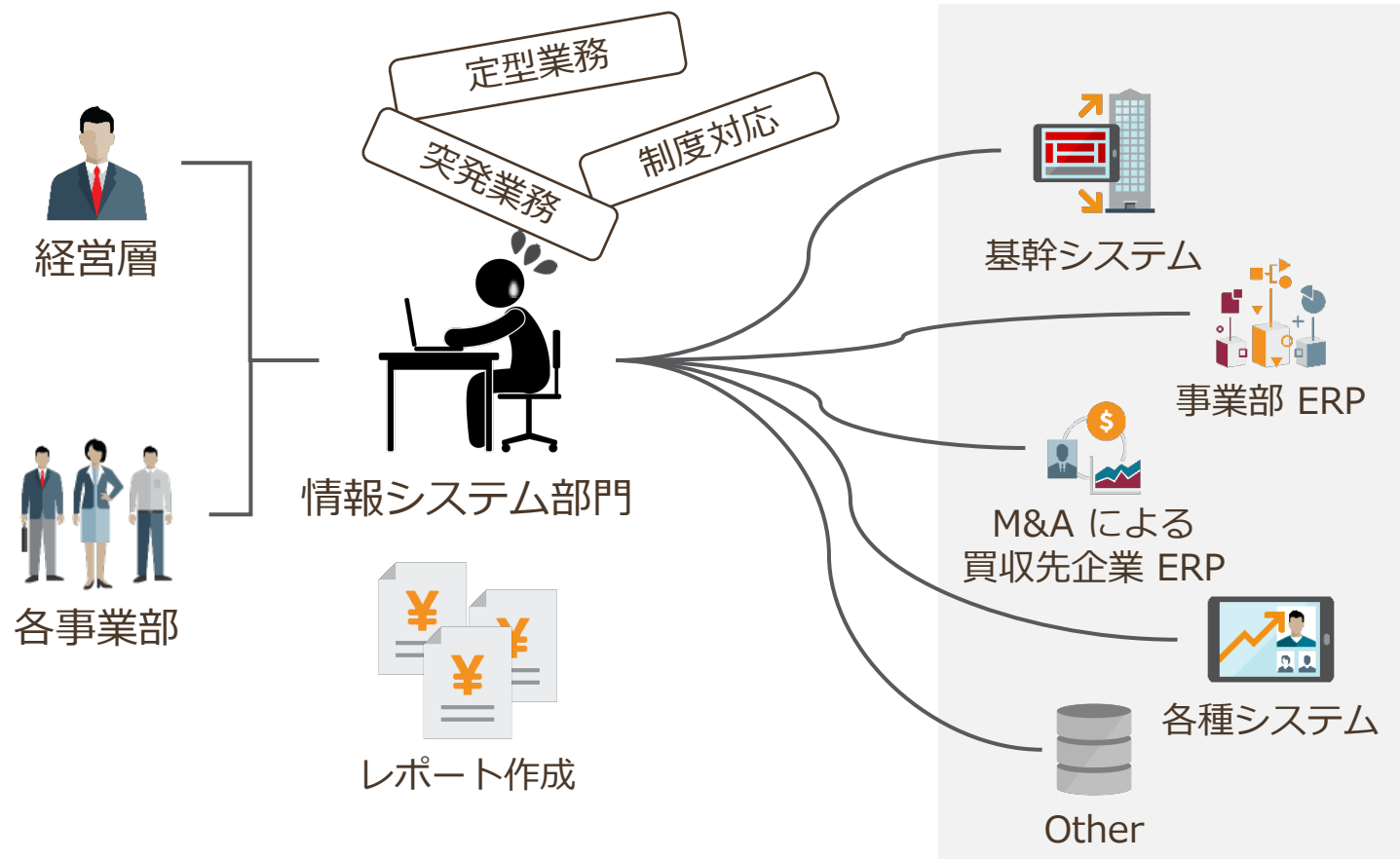
- 関連多角化
- 営業エリア拡大、再編
(新規出店、M&A、不採算店舗閉鎖)
- サービス向上 (内容、品質)
- 生産性向上
(時間外規制、人手不足への対応)
- 生涯顧客化

システム部門の新しい悩み

- 事業領域の拡大で運用対象のシステムが増加 (システム間でデータが分散)
- M&A で同一事業領域でもデータが分散
- M&A の DD、システム統合等の業務も増加
- 営業エリア拡大、再編で従来業務 (社内システムの運用、セキュリティ、ガバナンス) も単純に増加
- 定型 / 非定型のデータ作成負担は年間作業の 3分の1

- **競争力、企業価値向上、顧客行動変容といった領域に踏み込む為の時間も能力も不足**

情報システム部門の抱える問題（データの取扱い、レポート）



- 施設増加でレポート量が増加
- 必要なデータの分散
- データの収集、加工、展開に多くの時間を費やし、他の業務を圧迫
- アナログな対応も多く、人的ミスも生じやすい
- 特定のメンバーでなければデータを参照することができない。そして、その要員も年々高齢化

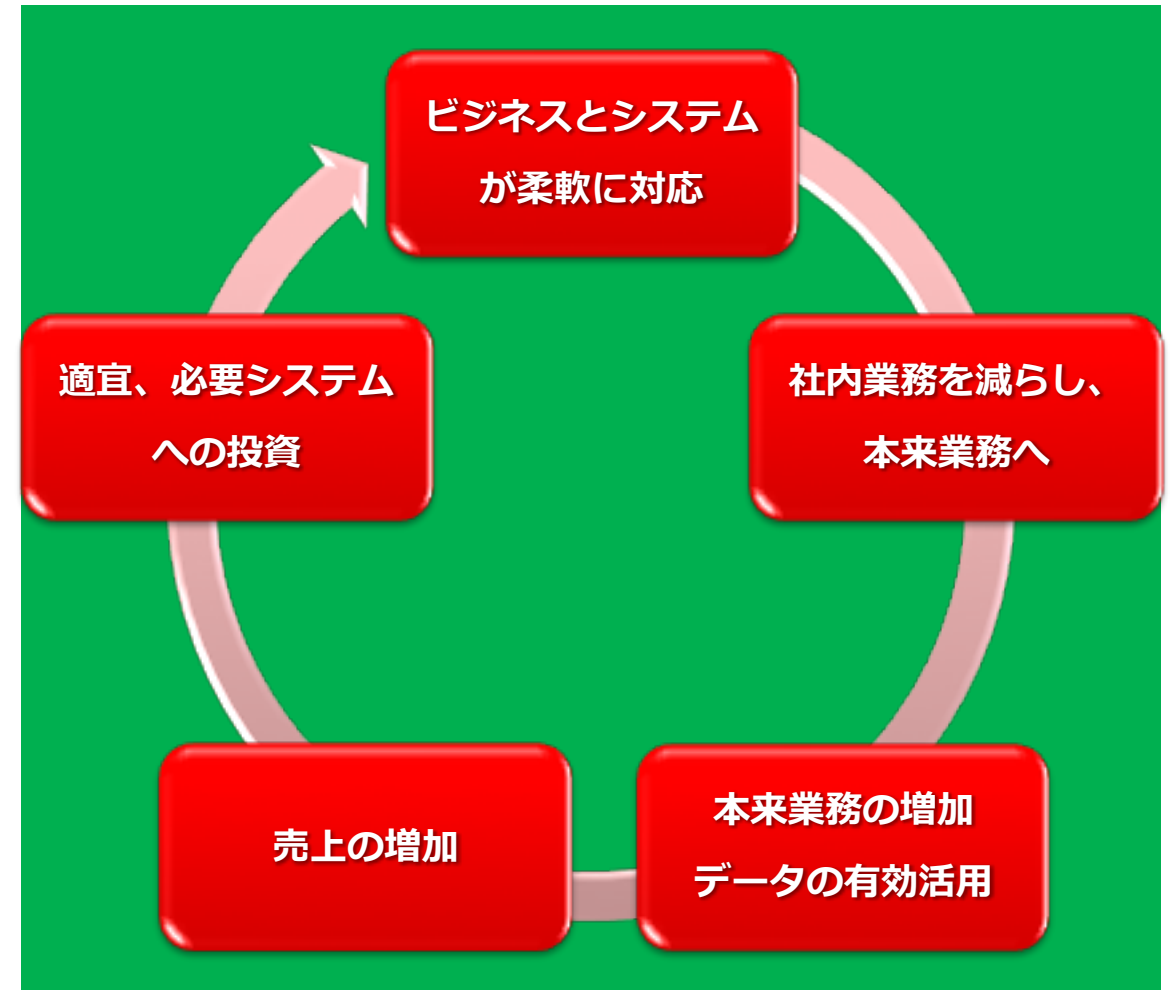
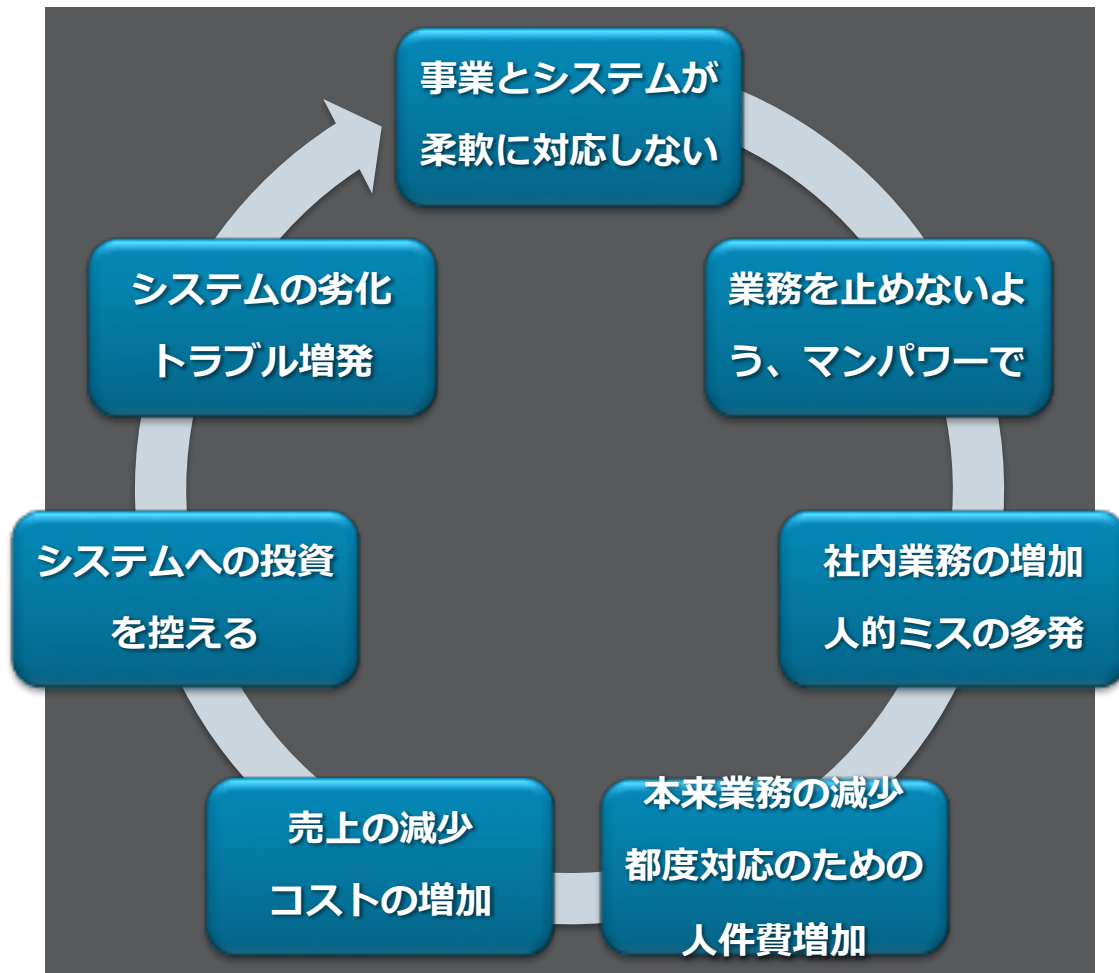
自社の抱える課題（情報システム部門の視点）

例）各部門からのレポート作成依頼に対する都度対応



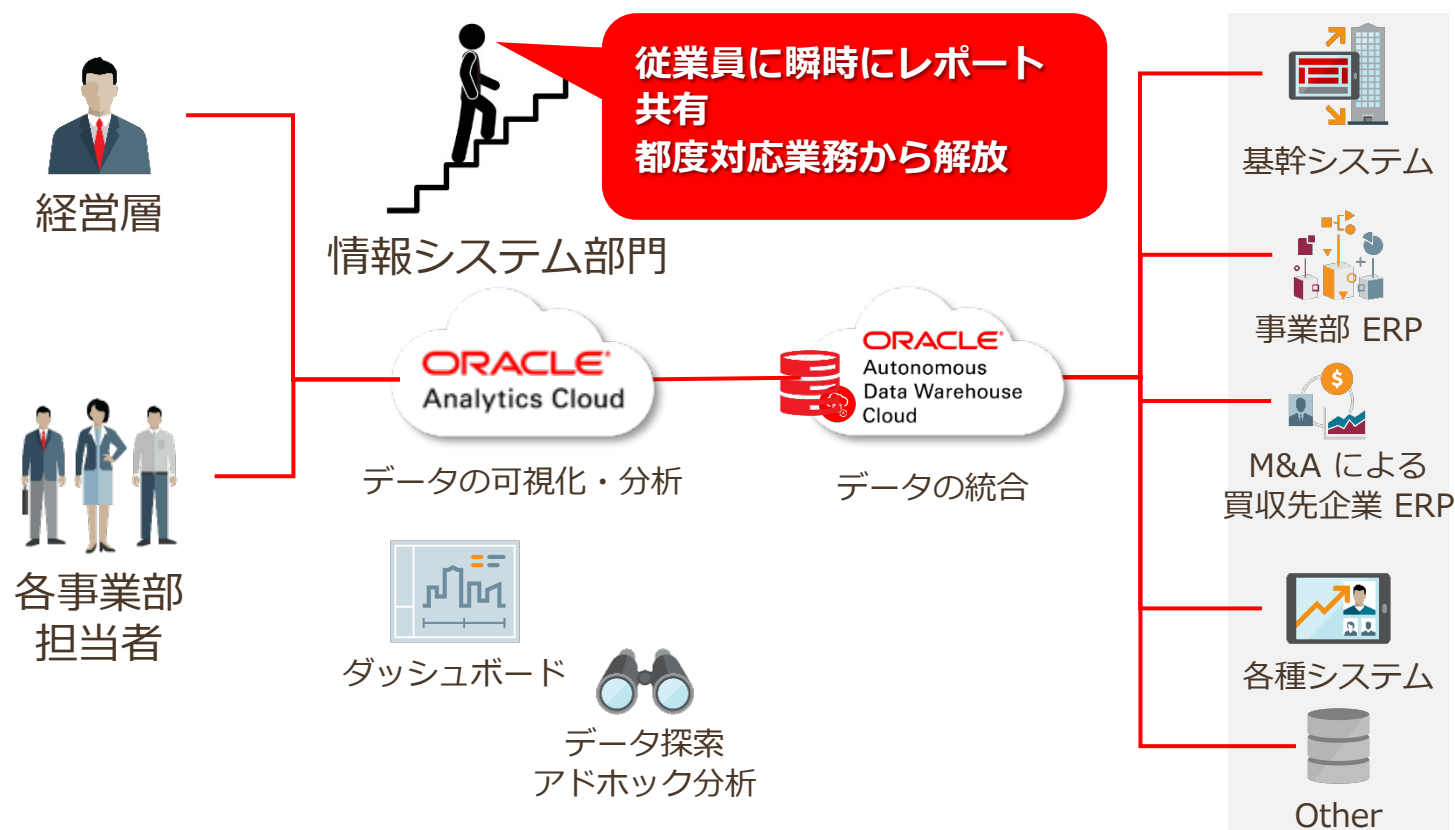
The image displays three overlapping Excel spreadsheets, likely representing different reports generated by the company's information system department. The spreadsheets are titled 'Excel' and show various data tables and formulas. The rightmost spreadsheet is titled '面談シート 全店総計' and contains a table with columns for months (1月 to 12月) and a '合計' (Total) column. It also includes sections for '獲得実数' (Actual Acquisition), 'キャンセル率' (Cancellation Rate), and '人手情報数および接客決定率（全店計）' (Number of Staff Information and Customer Decision Rate (All Store Total)).

事業の変化に柔軟に対応できるデータ活用基盤を!!



データ活用基盤の構築

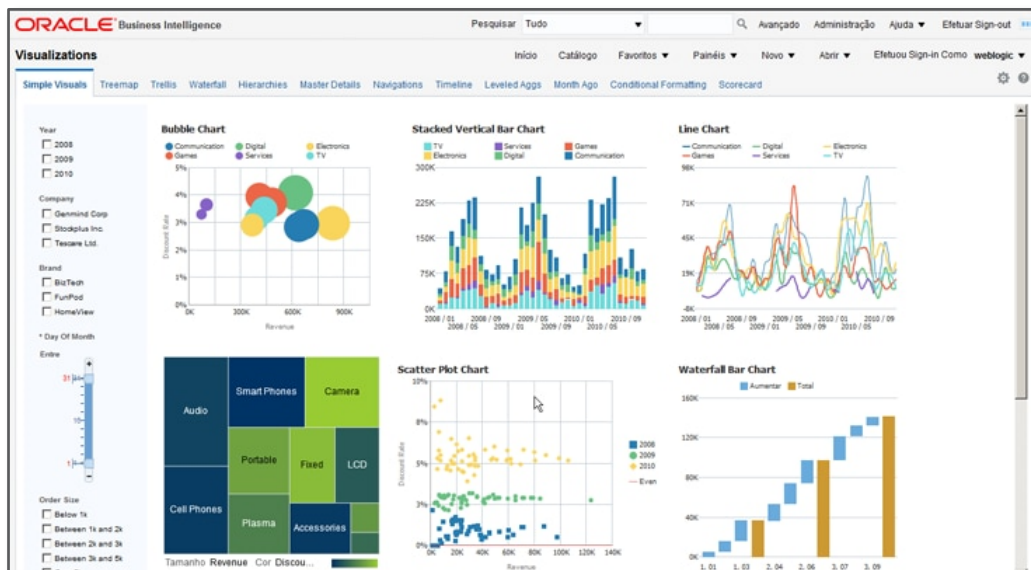
情報システム部門を介さず、ほしいレポートは、ほしいタイミングで自動配信!!



- 事業部間やシステム間の壁を超えたデータ統合
- すべてのメンバーがシームレスにデータ参照
- データの収集、加工、展開がリアルタイムに
- アナログな対応が減少、人的ミスも減少

自社の抱える課題（情報システム部門の視点）

例）各部門からのレポート作成依頼に対する都度対応



将来構想



これまで有効活用し切れなかったあらゆるデータを統合
データの統合により、お客様の洞察と戦略的なお客様アプローチへ

AI を活用した次世代「お客様満足度」への挑戦

接客レベルの属人化

担当者の
人柄や雰囲気

経験値の差

ベテラン不在に
よる業務の滞り



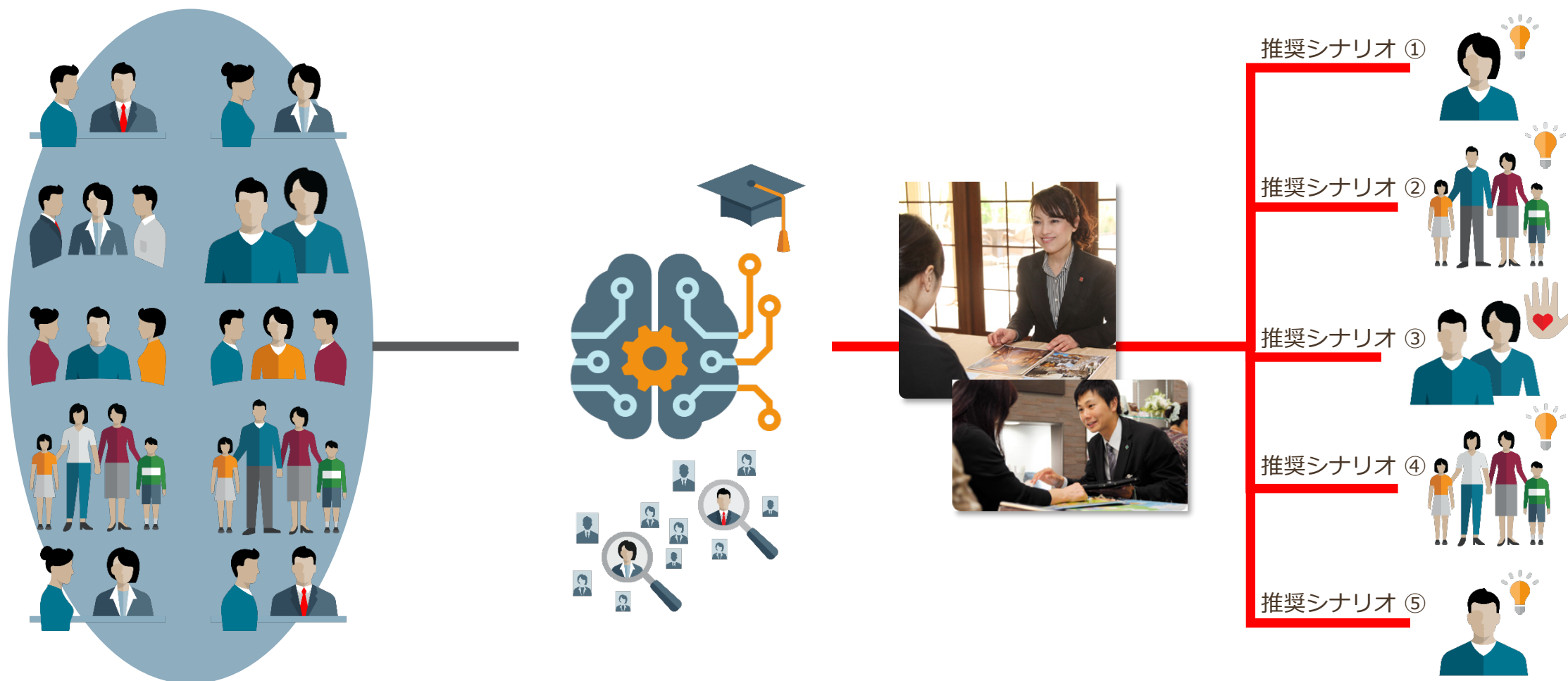
サービス品質の向上

お客様の反応を
見逃さない

不確定要素への
柔軟な対応

お客様の
不安を解消

AI を活用した次世代「お客様満足度」への挑戦



「お客様満足度」や「サービス品質」の向上へ

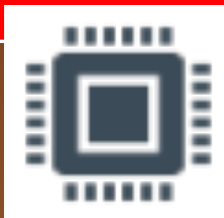
AI サービスの構築と展開

- ・ ディープ ラーニングのモデル作成とトレーニングを高速に実現
- ・ 音声、画像などのデータ ポイントに対しても推論（回答と推奨）を高速に実現

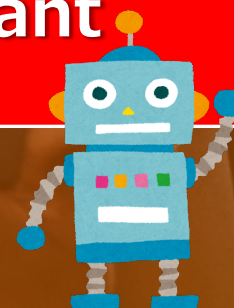
チャットボットの有効活用

- ・ お客様のお問い合わせに対して、24 時間 365日 素早く自動回答
- ・ 人員不足の解消（ロボット化）

NVIDIA GPU Cloud on Oracle Cloud Infrastructure



Oracle Digital Assistant



【朝日新聞】記事見出しを自動作成するAPIを公開中 —— 開発の裏側に迫る

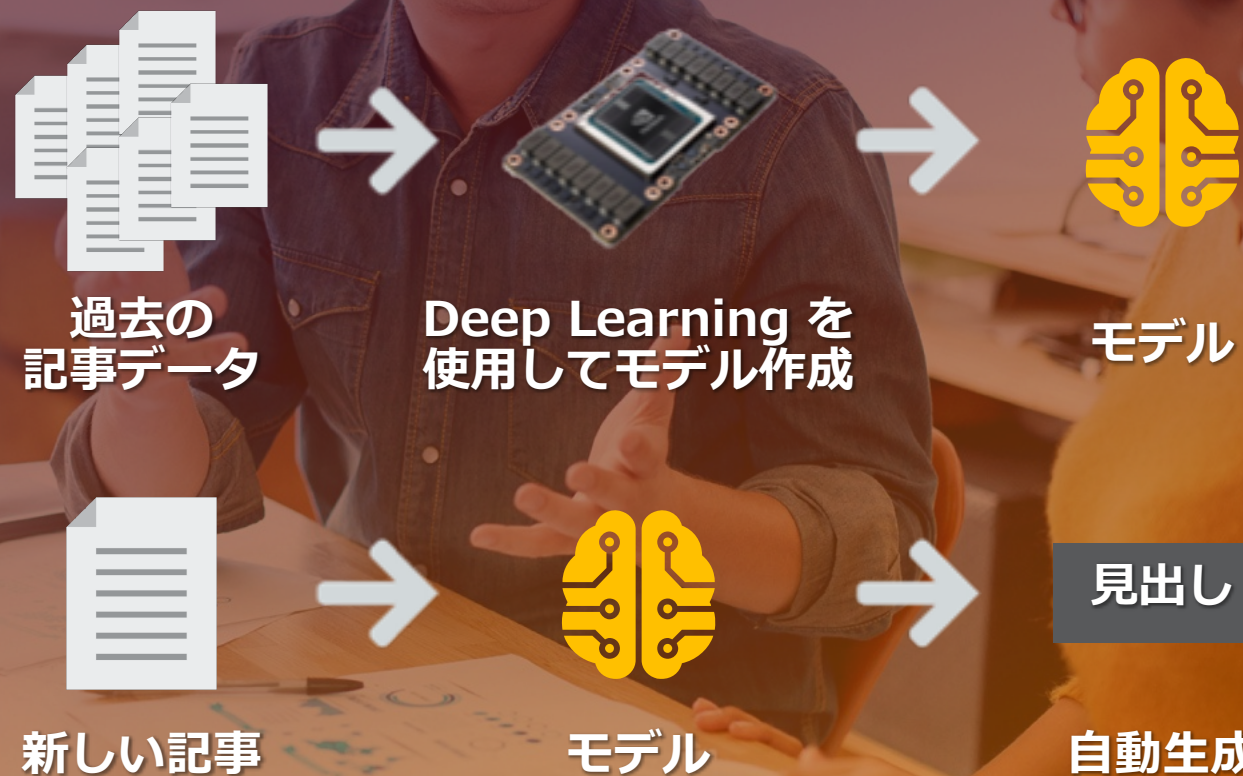


テクノロジーとは遠いイメージを持たれがちな新聞社ですが、実は社内には多くの技術者が働いており、最近では蓄積されたデータを活用したAIの研究が進められています。

朝日新聞社では、過去30年間およそ900万記事がデジタルデータとして蓄積されています。この膨大な言語資源を活用した取り組みが、AIによる見出しの自動生成です。

出展) Ledge.ai 「【朝日新聞】記事見出しを自動作成するAPIを公開中 —— 開発の裏側に迫る」 <https://ledge.ai/oracle-asahi/>

記事の見出し生成の機械学習に、
Oracle Cloud Infrastructure の GPU を活用





株式会社 愛媛銀行

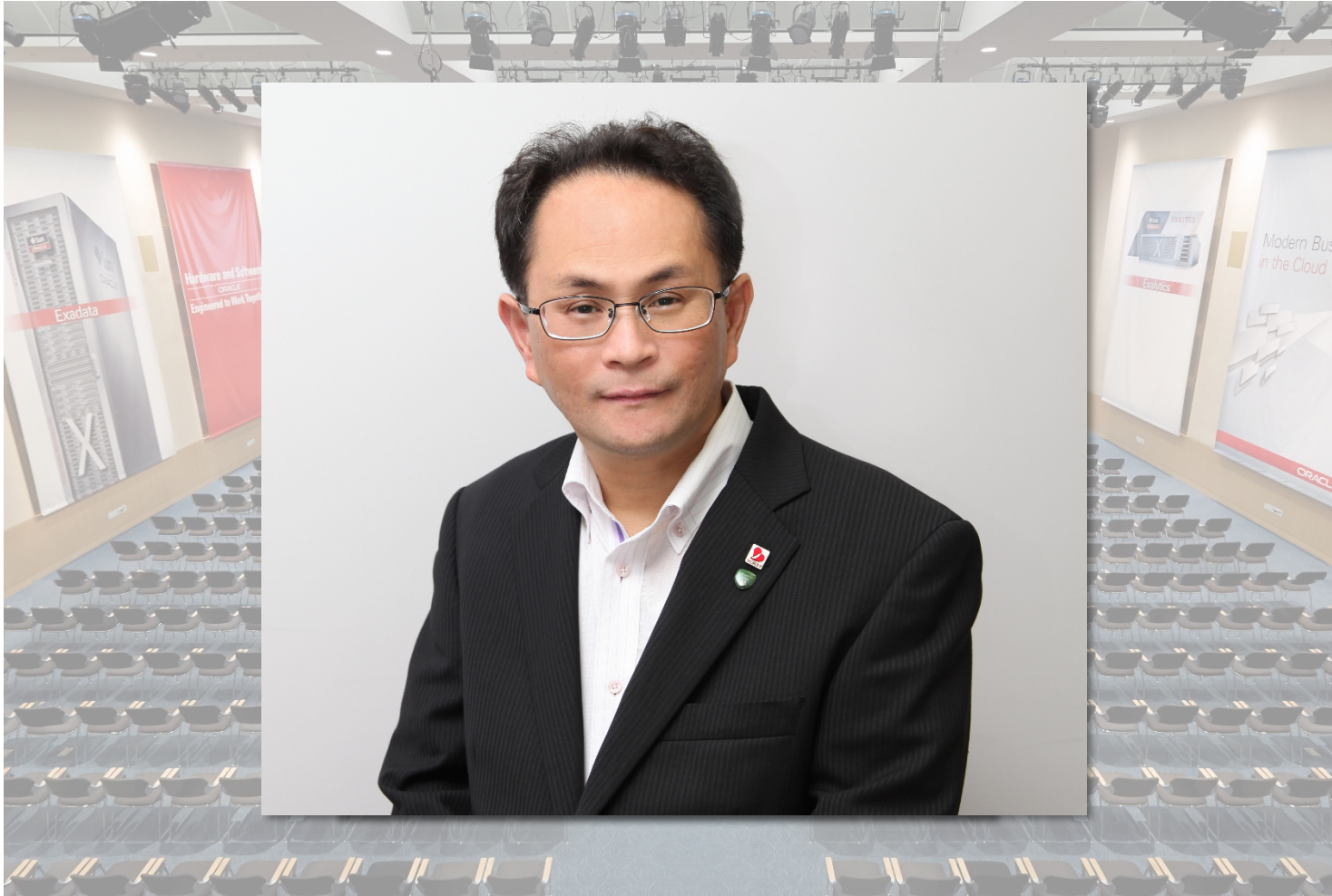
お客様のライフスタイル変化に対応したサービス強化の一環として、これまで社内で蓄積してきたお客様からのお問い合わせ対応情報を活用したFAQ ベースのチャット・サービス【ひめぎんチャットボット】を導入

容易な構築、展開が可能なプラットフォーム

2018 年 7 月に FAQ を活用したチャットボット・サービスの構想を決定。開発期間はわずか 2ヶ月足らずの短期間でサービス開始を実現

“【ひめぎんチャットボット】の導入により、お客様との接点を広げるだけでなく、お客様からの問い合わせに迅速に最適な回答をするなど、さらなる顧客満足度の向上に繋がるものと期待しています。”

株式会社 愛媛銀行 お客様サービス部



株式会社日本セレモニー
情報システム課
課長 中村 健次 氏

こんな時、かけこむ会社が増えています。



ビジネスプロセスを
改善したい!



今のシステムは
使いにくい!



システムコストを
下げたい!



パフォーマンスを
良くしたい!



経営分析を
したいのだが...



どんなソリューションが
あるの?



見積りはどれくらい
なんだろう?



楽に管理を
したい!

Oracle Digitalは、オラクル製品の導入をご検討いただく際の総合窓口。
電話とインターネットによるダイレクトなコミュニケーションで、どんなお問い合わせにもすばやく対応します。
もちろん、無償。どんなことでも、ご相談ください。



お問い合わせは電話またはWebフォーム

☎ 0120-155-096

受付時間 月～金 9:00-12:00 / 13:00-17:00
(祝日および年末年始休業日を除きます)

<http://www.oracle.com/jp/contact-us>

ORACLE®