

T-Mobile Netherlandsは、ThoughtSpotを活用したセルフサービスによりアナリストの生産性向上とIT費用の削減を実現し、市場トップの座を維持

T-Mobile Netherlandsは、オランダで最大のモバイルネットワークオペレーター（MNO）です。690万人のモバイル加入者にサービスを提供しています。ヨーロッパでもっとも急速に成長している企業ですが、この成長要因として、近年までオーナー企業だったDeutsche Telekomによる大規模変革が挙げられます。T-Mobileのサービスは「クアッドプレイ」にまで及びます。T-Mobileのクアッドプレイは、モバイル、固定電話、双方向テレビ、ブロードバンドの4つのサービスで構成されます。

今日、T-Mobileの事業は好調ですが、市場トップの座を維持するには常に戦いに勝たなければなりません。テレコムやインターネットのプロバイダー全体にとって常に大きな悩みである「チャーン（サービス解約）」や他社に移行しやすい顧客のために、顧客ロイヤリティの獲得に向けた奮闘は恒久的に続きます。テレコム業界には多数の企業がひしめき合っているため、顧客維持率でわずかなパーセントポイントを獲得するだけで、企業の収益に劇的な効果が現れます（Bain Capitalの調べによると、25～95%の収益増）。

データは舞台裏でなく現場で活用

T-Mobile Netherlandsでビジネスインテリジェンスのプロダクトオーナーを務めるHermen Geerts氏は、データ管理責任者です。データは、競合他社がひしめくテレコム業界において重要な武器となります。Geerts氏の職務は、T-Mobile Netherlandsの顧客対応担当チームの各メンバーを支援することです。固定客を維持し、満足度を高めるために必要な分情報を活用して、販売、マーケティング、カスタマーサポートなどのメンバーを支援しています。

顧客対応で成功を収めるために、メンバーは情報を熟知し、すばやく、機敏に顧客の要望と懸念に対処しなければなりません。このニーズを満たすため、T-Mobileは長年にわたってQlikやTableauのようなBIツールを使っていました。

THOUGHTSPOTの効果

- カスタムBIリクエストの減少により、データアナリストチームは、最も複雑なケースを解決するために月40日以上労働時間を確保できるようになった
- 日常的な現場のクエリー対応をセルフサービス方式にすることで、データアナリストとIT関連外部委託スタッフの労働時間を年間で約100万ユーロ節約
- 重要なデータに関する質問にThoughtSpotを使用して15分未満で回答することで、M&Aのデューデリジェンスプロセスを加速

しかし、デバイスやアプリの急増によって、テレコム業界における顧客データは加速度的に増加し続けています。そのような中、T-Mobileの近年の急成長により、このようなソリューションを使い続けることが難しくなりました。ITやデータの専門家が最善を尽くしても、問題解決や商談に必要な不可欠な顧客データが現場のチームに届くまでに、数日から数週間もかかっていたのです。分析情報を必要とするビジネスユーザーからのリクエストが多すぎたことが原因でした。しかもリクエストの数は増える一方でした。ビジネスユーザー自身が関連データにすばやくアクセスできるソリューションが必要重要だ、Geerts氏はそう考えました。



T-Mobile Netherlandsには、巨大で複雑なオンプレミスのデータインフラがありましたが、そこではExcel、SQL、Qlikを使って120テラバイトの顧客データストレージにデータを照会していたのです。技術者にとってはプレイグラウンドでしたが、競合が多い中で商談を進める営業担当者にとっては活用しにくいものでした。

T-MOBILE NETHERLANDS、B2BおよびB2Cバリューチェーンに関するビジネスインテリジェンスのプロダクトオーナー、HERMEN GEERTS氏

データの民主化に向けた3段階計画

データアクセスにおけるギャップを埋めるために、Geerts氏は3段階から成る計画を立てました。

1. 既存のアプリケーションとT-Mobileの「大量データのストレージ」を空にするため、できる限りクラウドに移行する。
2. 従業員が「使いたいときに」利用できるように、もっとも関連性の高い大量保管データの10%を適時に割り当てる。
3. ThoughtSpotの導入によって割り当てたデータに自由にアクセスできるようにし、従業員によるダッシュボードの利用率を段階的に引き下げる。

従来のBIダッシュボードをセルフサービス方式のプラットフォームに置き換えるにあたり、T-Mobileはソリューションを徹底的に検討し、最終段階でQlik SenseではなくThoughtSpotを選びました。ThoughtSpotの大きな魅力は、利用を開始するための各種トレーニングもデータ専門家も不要なことでした。リアルタイムで顧客をサポートするために鍵となるデータをすばやく得ることは、Googleで検索するのと同じくらい簡単でした。

T-Mobile NetherlandsはコンサルティングパートナーであるWipro Technologiesの支援を受け、2020年11月、ThoughtSpotソリューションの稼働を開始しました。Wipro Technologiesは、データの整備と取りまとめのためにT-Mobileと提携していました。T-Mobileはまた、予定通り、クラウドホスティング会社であるアマゾンウェブサービス(AWS)の支援を新たに受けて、クラウドに移行しました。



マーケティング部門とデータアナリストがともにデータのメリットを実感

ThoughtSpotとクラウドに移行する効果についてGeerts氏が明確に理解したのは、マーケティング部門の同僚の体験談を聞いたときでした。その体験談の本人は分析情報をすぐに必要としていて、トレーニングなしでThoughtSpotを使い始めたいと思っていました。その本人はGreets氏から短い説明を受けただけで、かなり複雑なデータセットを分析するピンボードを90分で構築してしまいました。今では、定期的に複数のピンボードを起動して、新製品に関する毎月の販売コンバージョンなどの計算をたった15分で行っています。また、地域的な変動など、データの中で何か掘り下げて調べたいものが見つかって、自信を持って自分で作業を進めています。

重要なのは、T-MobileのアナリストたちもThoughtSpotのメリットを活用していることです。コアデータベースにデータを追加したり設定したりするのに何週間もかかるようなことはなく、今は数時間で準備が整います。そして、合併後のレガシーデータセットの統合のような、つまり、互換性のない複数のシステムからデータを

調和させるような、もっとも複雑で戦略的な問題に集中して時間を使えるのです。



専門家や高度なトレーニングを受けたアナリストが、もっとも戦略的な課題に対応する時間を確保できるようになりました。1か月あたり少なくとも40日分に相当するデータアナリストの作業時間を解消したことで、IT関連の外部委託費用と合わせて、年間で約100万ユーロの節約になると見積もっています。

T-MOBILE NETHERLANDS、B2BおよびB2Cバリューチェーンに関するビジネスインテリジェンスのプロダクトオーナー、HERMEN GEERTS氏

取締役会レベルのデューデリジェンスをサポート

ThoughtSpotに移行している間、T-Mobileの所有者に大きな変更がありました。分析データをいつでも活用できる状態にしておいたため、それが功を奏しました。2021年9月、T-Mobileがプライベートエクイティ大手2社に買収されたのです。この買収はユーロで莫大な価値に相当するため（50億ユーロ以上）、会社にとって重要な局面でした。売却手続きの一環として、会社の新しい所有者に複雑な質問の回答を多数提出する必要があったのですが、可能な限り完全に回答することが求められていました。

ThoughtSpotはデューデリジェンスプロセスを包括的にサポートし、T-Mobileの財務チームが交渉に関する複雑な財務上の質問に回答するのを支援しました。たとえば特定の段階で、シング

ルプレイヤーとクラウドプレイヤーの顧客で分割した顧客基盤に関する分析を作成する必要が生じました。幸運なことに、Greets氏のチームはThoughtSpotで作成済みのデータを利用できたため、15分未満で正確な回答を用意できました。これによって、複数の情報源からのデータを確かめ、統合し、分析するために、データアナリストが数時間も集中して作業する必要がなくなっただけでなく、すばやく自信を持って回答を提出できたことが、交渉においてT-Mobileにとってプラスに作用しました。



T-Mobileの売却手続きの間、ThoughtSpotを使うことで10～15日分の作業が節約されたと推定されます。これは、M&Aを可能な限り早く円滑に進めるうえで助けになりました。

T-MOBILE NETHERLANDS、B2BおよびB2Cバリューストリームに関するビジネスインテリジェンスのプロダクトオーナー、HERMEN GEERTS氏

輝く「マゼンタ色」の、データドリブンな未来

Greets氏とT-Mobile Netherlandsの従業員は、顧客が競争力のあるクアッドプレイテレコムサービスにこれまでになく依存するという、コロナ禍によって変容した市場で戦い続けています。ThoughtSpotを使ったセルフサービス方式への移行が完了したため、T-Mobileは現場のスタッフに社内データ、外部向けデータ、そしてパブリックデータを分析させることで、事業の

事業のさらなる自立性を促す予定です。新しい投資家を得て2022年を迎え、市場シェアで首位を占めつつ、データを活用する従業員を有することで、T-Mobile Netherlandsの未来は、象徴的なブランドカラーであるマゼンタ色のように明るい見通しです。



ThoughtSpot®

ThoughtSpotについて

ThoughtSpotは、モダンアナリティクスクラウドの会社です。ThoughtSpotを利用することで、誰もが自然言語検索とAIを使ってデータからインサイトを取得し、クラウドデータエコシステムが提供する最先端の革新技术を活用できます。また、データの価値をパートナーや顧客にまで広げ、ビジネスプロセス全体を自動化することもできます。

© COPYRIGHT 2022 THOUGHTSPOT, INC. ALL RIGHTS RESERVED

1900 Camden Ave, Suite 101, San Jose, CA 95124

ThoughtSpot, Inc.の書面による事前の同意なく、本書の全部または一部を電子媒体または機械可読形式でコピー、写真複写、複製、翻訳、削除することを禁じます。

本書の正確性を保つためあらゆる努力がなされていますが、ThoughtSpot, Inc.は本書に関して何ら保証せず、商品適格性および特定目的への適合性に関する暗黙の保証も一切行いません。本書または記載例の内容、パフォーマンス、利用に関連して、いかなるエラーや偶発的または間接的損害が発生した場合でも、ThoughtSpot, Inc.は一切責任を負わないものとします。本書の情報は通知なく変更される場合があります。

商標

ThoughtSpotおよびThoughtSpotのロゴは、米国およびその他特定の管轄区域におけるThoughtSpot, Inc.の商標です。ThoughtSpot, Inc.では、世界中の商品やサービスを識別するため、他のさまざまな登録商標および未登録商標も使用しています。本書で使用している他のマークはすべて各社の商標であり、ThoughtSpot, Inc.はかかるマークの所有権を一切主張しません。

[THOUGHTSPOT.COM](https://www.thoughtspot.com)