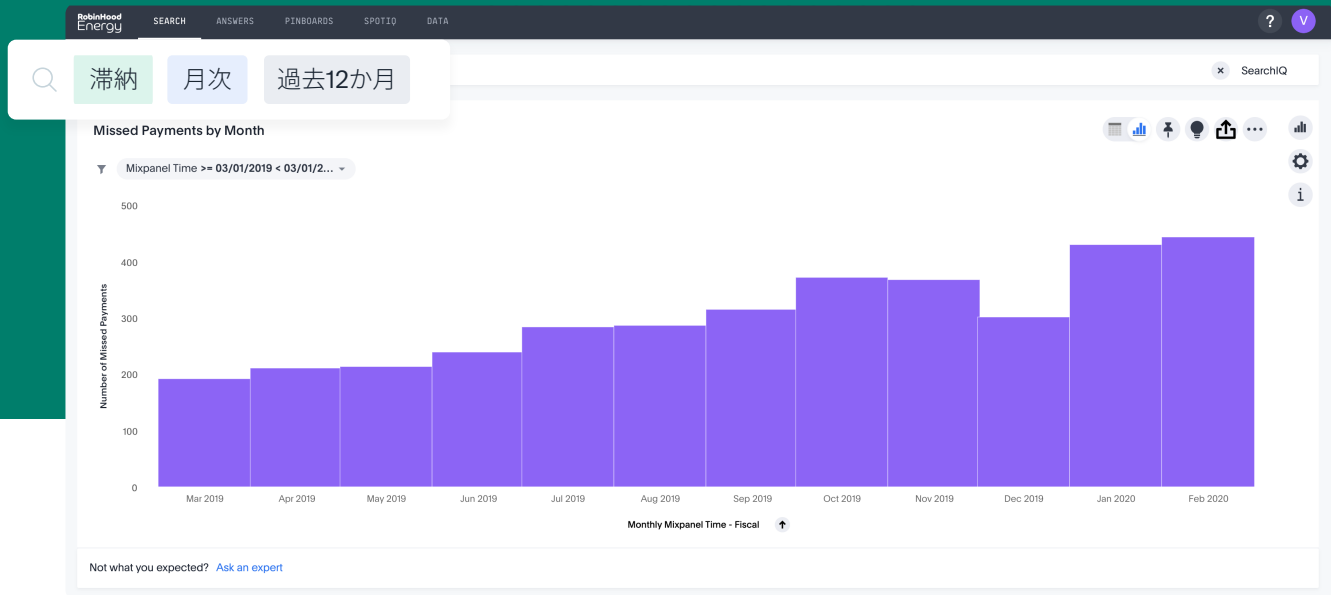


ThoughtSpotがRobin Hood Energyに「21世紀型」分析機能を提供



1989年に規制緩和が始まって以来、英国のエネルギー市場では多数の企業が競合してきました。それにもかかわらず、エネルギー業界は、国内で顧客の不満がもっとも多い業界の一つであり、顧客は高すぎる料金や、統一されていない低レベルのサービスに不満を抱いています。Robin Hood Energyは、非営利事業として2015年に立ち上げられたこれまでにないタイプの企業で、ノッティンガム市議会が所有しています。掲げている目標はシンプルです。十分な燃料を得られない脆弱な立場にある消費者に、できる限り低価格でガスと電気、そして優れたサービスを提供すること。Robin Hood Energyはこの目標を達成するために、エンドユーザー分析をその戦略の中心に据える、英国で最初のエネルギー企業を目指しています。

2015年以降、Robin Hood Energyは1つの事務所に従業員6名という規模から、4か所の拠点に280名の従業員を擁する企業に成長しました。現在、サービス対象の電気・ガスメーターの数は20万を超え、12万を超える顧客にガスと電気を供給しています。

英国の消費者団体Whichによる2018年の調査では、エネルギー企業として顧客サービスにおいて第2位に選ばれました。

Anthony Spence氏は、2017年7月にRobin Hoodに入社し、15年の経験をこの昔からあるエネルギーセクターにもたらししました。そしてビジネスのパフォーマンスを向上し、より適切な意思決定を行うために、データを一元管理する経営情報（MI）チームを立ち上げる責任者となりました。Spence氏は、考え方を変える必要があると認識していました。このような組織は、従来のエネルギー企業のような高いオーバーヘッドや時間のかかるプロセスに対応することはできないからです。

「私は以前の職場では15名のチームを管理し、チームでは何百件ものレポートを作成していましたが、その中には一度しか使用されないものもありました。各レポートの準備には数週間かかることもあり、レポートが準備できた頃には、求められるものが当初と変わっていたり、いろいろなイベントで状況が変わっていることが度々ありました」。



「レポート量産工場」に代わるものを求めて

Robin Hood Energyでの役職に就いて2年が経過した頃、Spence氏は、同社のチームもまた、オーバーヘッドの高い「レポート量産工場」になるという恐れを感じるようになりました。チームは、分析やレポート作成のためにExcelとPowerBIの組み合わせに依存していました。この組み合わせのよく知られている特徴は、大量の手作業を必要とし、時間がかかるだけでなく、データやレポートを取得するために他の人に頼らなければならないということです。このすべてが活用の低下につながっていました。

Spence氏は、方針を変更する必要がありましたが、そのためには新しい分析ソフトウェアが必要でした。「皆が当然と考えているアプローチとは異なる『21世紀型』のアプローチを持つシステムがあるはずだ」と同氏は考えていました。

そしてシステム統合のパートナーであるAssimil8とともに、ThoughtSpotのカンファレンスに参加した際 求めていた画期的な分析システムを見つけました。「何年ものトレーニングを受けなくても、非常に複雑な分析を誰もが簡単に実行できる点がThoughtSpotの魅力でした」。

Assimil8は、Robin Hoodと連携してデータフローを構築し、わずか8週間でThoughtSpotを実装しました。これには、経営幹部チームや財務、マーケティング、カスタマーサポートといった、さまざまなステークホルダーグループの意見を織り込むことも含まれていました。

「クリックするだけで質問の回答が得られることに慣れているため、今の人はせっかちです。知りたい情報はGoogleで入力して検索するだけで、瞬時に得られます。レポートを作成するのに数週間、ましてや数か月かかる方法は、今の時代に適しているとは言えません。私は、チームの業務内容や業務のやり方を変え、データを作成する担当者を増やし、そして誰もが分析を即座に行えるようにしたいと考えました。

ANTHONY SPENCE

ROBIN HOOD ENERGY、経営情報&IT責任者

RobinHoodEnergy



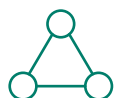
ビジネスユーザーが脆弱な立場にある顧客をサポートできるようにする方法

現在、Robin Hoodの財務、オペレーション、マーケティング部門の38名のビジネスユーザーがThoughtSpotを利用しており(現在も増加中)、データに関する質問への回答を迅速に入手し、これにより日々の業務を効率的に行うだけでなく、脆弱な立場にある顧客に価値の高い低コストのエネルギーを提供するという全社的なミッションを遂行しています。

ThoughtSpot導入の効果がえられる主要な部門の一つが、Robin Hoodの未収金チームです。メンバーはMIチームに頼らずに、データに関する一般的な質問への回答を簡単に得られるようになりました。同氏は次のように話します。「よくある最初の質問は、『ノッティンガム市内の現在の顧客数は？』です。次に、『その中で、目立つ未収金の金額は？』、最後に、『未収期間ごとに分類するとどのようになるか』と続きます」。

ThoughtSpotを導入する以前は、MIチームがこのようなリクエストに対応するには数日から数週間かかり、多くの場合、レポートやさらにはダッシュボードの作成も必要でした。これは時間がかかりすぎて、Robin Hoodのチームが効率的かつ機敏に顧客に対応できないだけでなく、情報が届いた頃にはその内容が古くなっていることも度々ありました。

また、ThoughtSpotは、脆弱部門のようなチームにも役立ちます。チームのメンバーは、これまで顧客データにアクセスしたことがありませんでした。このチームは2018年に設立され、貧困状態にある人や低所得の年金受給者といった、Robin Hoodの経済的にもっとも弱い顧客をサポートしています。たとえば、一部の地域では、蓄熱式ヒーターやバックボイラーなど、古くて燃費の悪い設備のために、脆弱な立場の顧客が高い料金を支払っています。Pense氏は次のように話します。「そのようなお客様を、以前よりも簡単に特定してサポートできるようになりました。サポートはたとえば、家主に連絡して設備の更新を依頼したり、料金を下げ、顧客サービスチームの担当者を個別に割り当て、スマートメーターを設置するなどです」



ばらばらなサービスを一つにまとめる

エネルギーについて不満を抱える多くの顧客からは、「連携された」顧客サービスがないことについての苦情が聞かれます。ThoughtSpotを活用すれば、未収金チームや脆弱チームがデータの共有ビューを使用して連携できます。

「エネルギー事業で特に気を付けるべきことの一つに、脆弱な立場の顧客へのサービスを中断しないことがあげられます。つまり、未収金チームと脆弱チームは、顧客のケースに対して連携して取り組む必要があります。真実の一つのバージョンと、迅速で信頼性の高いデータに関する回答を提供することで、ThoughtSpotはこれを可能にしています」。

ANTHONY SPENCE
ROBIN HOOD ENERGY、経営情報&IT責任者

RobinHoodEnergy



RobinHoodEnergy

Robin Hoodについて

Robin Hood Energyは、ノッティンガムを拠点とする英国初の地方自治体が所有する非営利エネルギー企業です。ノッティンガム市議会によって設立され、燃料不足の問題に取り組む、6大エネルギー企業に代わる、より安価で有用性の高い選択肢を提供することを目的としています。民間の競合他社とは異なり、株主に対する義務がなく、役員会に多額のボーナスを払うこともないため、顧客に可能な限り安いガスと電気を供給するという最優先事項に集中できます。



Assimil8について

Assimil8は、ノッティンガムを拠点とし、20年以上にわたり、受賞歴のあるワールドクラスのデータ、分析、AIベースのソリューションを提供してきました。データ戦略を定義し、策定し、実行して、またビジネス上の課題やソリューションに集中することで、顧客がインサイト主導型に転換できるように協力しています。またAmazon AWS環境でホスティングされたマネージド型のThoughtSpotソリューションを提供しており、最近ではThoughtSpotの欧州・中東・アフリカ地域におけるパートナーオブザイヤーを受賞しました。

RobinHoodEnergy



ThoughtSpot

製品デモのお申込み www.thoughtspot.com/jp/demo

www.thoughtspot.com/jp