

# データはビジネス成功の推進力

小売店舗のオペレーションを統一し、  
欧州最大の協同組合を結成した Coop Alleanza 3.0



「インフォマティカのおかげで、自社のデータ品質は大幅に改善されました。これは非常に重要なことです。私たちの事業戦略にとってデータこそ中核的要素であり、新しく効率性を生み出すことで、組合員や顧客のロイヤリティの構築し、競争力を強化することができます。」

Coop Alleanza 3.0

デジタルイノベーション部門責任者

Andrea Furegon氏

イタリア国内の5つの地域協同組合が合併してできた Coop Alleanza 3.0は、欧州最大の消費者協同組合です。組合としての一貫性と、地方の特色とのバランスをうまく取ることが組織全体の成功のカギを握っています。また、組合に加盟する430以上の店舗の個性や特徴を明確に打ち出すことで、組合員や顧客の間で忠実なファン層を作り上げてきました。グループには幅広いサービスを提供する企業も含まれており、組合員と顧客の相互の関係を広げていくことを目指しています。Librerie coop、Robintur travel agencies、Accendi luce & gas Coop、Carburanti 3.0、Digitailの各組織を通じて、同社はイタリア食品のeコマース事業に参入しました。また、そのためには、各ストアに一貫したビジネス情報を提供して効率化を促進し、利益を高めるためのオペレーションを統一する必要がありました。

顧客や商品、販売に関するデータは、同社の営業戦略に不可欠です。同社は、効果的なデータ管理を行うことで、あらゆる部門を通じて、組織や商品の真の情報が得られる単一の情報源を作り出せることに気が付きました。それにより、企業としてあらゆる販売チャネルでより一貫したユーザーエクスペリエンスを提供し、多様に変化する小売市場に対応できるようになります。

同社のデジタルイノベーション部門の責任者である Andrea Furegon氏は、次のよう

に述べています。「私たちにとってデータは資本です。データによって市場の変化にも積極的に対応し、業績を最大化することができます。しかし、ビジネス上の意思決定の基盤となる質の高いデータを得るには、効果的な情報管理戦略が必要です」

## データに関連したeコマースの課題を克服

合併後すぐに、同社は新たなeコマースサイト easycoop.comを立ち上げることを決めました。このサイトは食品や生鮮品を幅広く取り揃えることで、イタリア全土の顧客にユニークなショッピング体験が提供できるよう考案されました。しかしここで直面したのが、データ管理の問題です。このサイトでは、自社の製品カタログだけでなく、他のグローバルブランドや専門プロバイダのデータも必要でした。さらに同社では、組合員や顧客に対して通常の製品とより新鮮な製品の違いを強調したかったため、データ自体もそのように分類する必要がありました。

こうしたニーズを満たすためには、別々の抽出システムでさまざまな形式のデータにアクセスし、それをひとまとめにして easycoop.comのeコマースエンジンにエクスポートする必要がありました。担当チームはウェブサイトのサイトローンチまでに必ず間に合わせなければなりません。これを念頭に、同社はすぐに導入可能で、かつ



## 目標

- ・顧客、商品、売上のデータを一元化し、eコマースやCRM戦略を推進
- ・GDPR要件を確実に遵守し、企業コンプライアンスを支援
- ・一貫性を持たせながらあらゆる販売チャネルを通じて独自の顧客エクスペリエンスを提供

## ソリューション

- ・MDM-Product 360を統合して新たなeコマースサイトを実現
- ・Informatica MDMを導入してGDPRコンプライアンスを実現
- ・カスタマービューを一元化し、あらゆるセールスチャネルでのビジネスの俊敏性と効率性をグループ全体で推進

## 結果

- ・顧客、商品、販売データを一元化して easycoop.comの商業的成功をサポート
- ・顧客情報のクレンジングと管理によって、GDPRコンプライアンスの実現を支援
- ・組合員や顧客に個別化したショッピング体験を提供

## ビジネスの必要条件

- ・内外の異なるシステムの顧客、商品、販売データを一体化してシングルソースの本当の情報源を構築すること
- ・すばやく効率的にGDPR遵守の統合を行ってITプロジェクトの要件を満たすこと
- ・ユニークな顧客のショッピング体験のために顧客を中心に据えた高品質なデータを提供すること

簡単にデータが利用できる情報管理ソリューションを求めており、インフォマティカはその選択肢の1つでした。

Coop Alleanza 3.0のFuregon氏は当時の状況について、「私たちはInformatica MDM – Product 360を選択しました。ユーザーフレンドリーで、厳しいスケジュールの中で理想的な統合レベルを実現できる能力があったからです。私たちはすぐにソリューションを導入してeコマースサイト上の別々のソースシステムから商品情報を収集して加工し、サイトに掲載する作業を行うと同時に、組合員向けのデジタルマーケティング用データとしても活用しました」と述べています。

## GDPRコンプライアンスへの対応

Informatica MDM – Product 360の導入によって良い成果を挙げられたことで、同社はInformatica MDMも導入し、EU一般データ保護規則 (GDPR) の要件を遵守した組合員や顧客の個人データ管理を行うことを決めました。こうした重要な機密情報の取扱いに対応できたことで、インフォマティカへの一層の信頼が刻み込まれました。

「GDPRコンプライアンスへの対応は非常に困難な課題でした。インフォマティカは、複数の組織の合併によるデータの複雑化という問題を克服しなければならぬ上に、統合作業を素早く行う必要がありました」とFuregon氏は説明します。



Informatica MDMは組合員や顧客に固有の個人情報ライフサイクル全体を通じて管理するだけでなく、個人を特定できる情報 (PII) の管理や保管についてのGDPRのコンプライアンス要件を満たすためにも役立ちました。これは販売に際して一貫しながらも個別化したショッピング体験を顧客に提供するためには不可欠な要素です。

同氏は、「インフォマティカはGDPR遵守のために私たちが抱える難題をシンプルかつ直接的な方法で解消してくれました」と言います。

## 全社的なデータ統合を推進

インフォマティカの導入により2つの大きな成果を残せたことから、同氏が率いるデジタルイノベーションチームは同社が組織全体で取り組むデータ統合でもインフォマティカを採用することに決めました。これは複数年にわたる大規模な情報システムの統合プログラムです。データ重視のデジタルトランスフォーメーションを促進するために、同社は従来のビジネスインテリジェンスシステムと併せてInformatica PowerCenterとInformatica Data Qualityを導入しました。

「インフォマティカは当組合のデジタルトランスフォーメーションを加速させ、よりデータを重視したCRMやeコマースを実現するために支援してくれました」とFuregon氏は述べています。



## 新たな効率性を基盤にロイヤルティを構築

インフォマティカのソリューションを導入以降、Coop Alleanza 3.0はいくつもの成果を挙げてきました。その中には、easycoop.comの成功も含まれています。統合されたCRMシステムによって、これまでにないオペレーション効率が生み出され、より一貫した顧客体験が提供できるようになっています。広範なデータモデルを揃えたインフォマティカのライブラリが、このソリューションの総合的な成功をもたらしたと同氏は評価しています。

「設定可能なインフォマティカのデータモデルによって、私たちは必要に応じて迅速にプロジェクトを進めることができます。また、インフォマティカのソフトウェアは複雑なデジタル環境でも簡単に統合してデータや情報を体系化し、別のアプリケーションでも利用できるようにしてくれます。おかげで私たちは迅速かつ効率的に作業を進めることができ、締切に遅れることも一切なくなりました。」

さらに、Informatica MDMのパラメータ化ルールによって、重複した組合員や顧客の情報の調整・管理といった長年の懸案事項にも対応できました。これにより、組合員や顧客と精度の高い効果的なコミュニケーションが取れるようになりました。

同氏は、「インフォマティカによって、私たちの持つデータ品質は大幅に改善されました。私たちの事業戦略にとってはデータこそ中核的要素です。新しい効率性を生み出すことで、組合員や顧客のロイヤルティの構築し、競争力を強化することができます」と結論付けています。



インフォマティカ・ジャパン株式会社

〒105-6226 東京都港区愛宕2-5-1 愛宕グリーンヒルズMORIタワー26階  
電話:03-6403-7600(代表) FAX:03-3433-1031 <http://www.informatica.com/jp/>

© Copyright Informatica LLC 2019. Informatica, Informaticaロゴ, CLAIRE, AXON, Informatica Cloud, Big Data Management, PowerCenterは、米国およびその他の国におけるInformatica LLCの商標または登録商標です。その他すべての企業名および製品名は、各社が所有する商号または商標です。本文書に記載されている情報は、予告なく変更されることがあり、現状のまま提供され、明示または黙示を問わず一切の保証を伴いません。