

Life Time社：インフォマティカで会員の健康増進とフィットネスの目標達成をサポート



「今後の重要な戦略目標の1つ、それがカスタマー インティマシー（顧客との親密な関係）の強化です。インフォマティカとMicrosoftのソリューションによって、必要なときにどこからでもデータを引き出して簡単に活用できるお陰で、会員の皆様の行動への理解を深め、最適なプログラムとサービスを提供してフィットネスの目標と運動に関する願望の実現をサポートすることができます。」

- Life Time社ビジネスインテリジェンス&データウェアハウス担当ディレクターブライアン・フィッシャー (Brian Fisher) 氏

45歳の女性が初めて5kmを完走したとき、それは祝福すべき目標達成の瞬間です。同時に、これは目標達成へのサポートが実を結んだ瞬間でもあります。健康的な生活を応援するLife Time社は、会員の成功の支援に確固とした姿勢で取り組んでいます。会員と緊密な関係を確立することで、がむしゃらにトレーニングするのではなく賢くトレーニングできるようにして、個々の会員の目標達成をサポートします。健康的な生活と健康的なエイジングに対する同社の革新的で総合的なアプローチは、従来のジムのサービスをを超えて、スポーツ、パーソナルトレーニング、ダイエット、健康、栄養までを含む総合的なライフスタイルセンターを提供します。Life Time社が米国とカナダに展開している121か所すべての拠点で、会員は健康的なライフスタイルを追求し、系統立った運動を楽しみ、この総合的なアプローチを受けることができます。

同社の重要な戦略的課題の1つ、それはカスタマー インティマシーの向上を通じた競争優位性の獲得です。同社は、「個人の目標に合わせて具体的なプログラム

やサービスをカスタマイズすることで、個々の会員にパーソナライズした価値ある体験を提供する」というビジョンを掲げています。このビジョンを実現するためには、会員がクラブに通っている頻度や追加で取り組んでいるアクティビティ（ヨガやサイクリングなど）、いつも購入しているスムージーのフレーバー、一緒に通っている家族など、会員に関する幅広い情報を把握する必要があります。

このように詳細なレベルの情報を適切に管理することで、ピーク時の効率的な業務拡張から市場調査のサポートに至るまで、さまざまな事業運営を促進し、重要な業務上の意思決定に役立てることが可能になります。この部分こそ、革新的なイニシアチブが本領を発揮するところです。こうしたすべてのことを上手く機能させるために、同社のマーケティングと営業のアナリストは、高い信頼性で状況把握に役立ち、相互参照が可能なデータへ常に自由にアクセスする必要があります。同社のITチームには、これらを含む幅広い要件に応えることが求められました。これは決して簡単な仕事ではありません。

LIFE TIME
HEALTHY WAY OF LIFE

ビジネスニーズ：

会員の健康に関する目標と運動に関する要望について理解を深め、その目標達成をサポートする教育、商品、サービス、プログラムを提供する。

データに関する課題：

- ・クラウドとオンプレミスの両方を通じて多くのアプリケーション、データウェアハウス、データマートに分散している顧客データを統合し、クレンジングする。
- ・データへのアクセスを確保し、セルフサービス分析に活用できるようにする。
- ・業務のニーズに対応できる拡張性と業務要件の変化に対応できる柔軟性を備えたデータ管理アーキテクチャを確立する。

ソリューションの内容：

- ・ Informatica Cloud®とInformatica PowerCenter®が、AzureやWorkdayなどのMicrosoftデータウェアハウス環境およびさまざまなアプリケーションシステムとPOS（販売時点情報管理）システムからの情報を統合。

ソリューションと成果：

- ・ コストの削減、非効率性の低減、最適なデータへの迅速なアクセス、同社の核となる「カスタマー インティマシー」の取り組みの総合的なサポートによって、2%の売上増を達成の見込み。
- ・ CRMアクティビティのよりの確なターゲティング、および会員のロイヤリティと支持の向上。

ソリューション

長年にわたりInformatica PowerCenterを利用してLife Time社は、このソリューションによってデータをクリーンでアクセス可能な状態に維持しています。特にここ数年は、テクノロジーに対してクラウドファースト（クラウド第一）のアプローチを採っています。同社はインフォマティカに、クラウドとオンプレミスを含むすべての顧客データを統合する最適な方法、これらのデータをMicrosoft Azureに移行して業務のニーズに合わせて賢くスケールアップする方法、セルフサービス式のデータアクセスを提供する方法、継続的なデータガバナンスをサポートする方法など、進化し続けるデータ管理の課題への適切な対処法について助言を求めました。

これに対してインフォマティカは、Informatica Cloud、Microsoft Azure SQL Data Warehouseコネクタを活用して既存のデータアーキテクチャを補強する方法を提案しました。これらのソリューションによって、Life Time社は各会員の詳細な360度ビューを構築することが可能になります。これには、会員が利用しているプログラム、アクティビティ、商品に加え、サブスクリプション情報、補足的なPOS情報、メンバーシップデータなどの詳細を盛り込むことができます。こうした情報は、クラウドアプリケーション、オンプレミスアプリケーション（メンバーシップアプリケーションやPOSなど）、さまざまなデータウェアハウス環境（財務データウェアハウス、社内のエンタープライズデータウェアハウス、Microsoft Azureベースのユニバーサルデータウェアハウスなど）、多くのセルフサービスデータマートに置かれています。このような環境に、必要度の異なるデータが重複して保

存されています。そのため、顧客情報は、動的で、適切に整理されていて、どこでも必要な場所で引き出せて、信頼性の高いインサイトにつながるものでなければなりません。インフォマティカは、これらの目標達成までを一貫してサポートしました。

主なメリット

- 会員個人の行動と健康やフィットネスに関する目標について理解を深め、個々の会員に最適なプログラムとサービスをマッチング。
- 会員売上とPOSの迅速な分析に基づく、より迅速で信頼性の高い市場予測を実現。
- クラウドファーストのアプローチによって業務効率が向上。
- インフォマティカとMicrosoft Azureの拡張可能なデータ管理リソースが幅広い業務ニーズをサポート。
- インフォマティカの使いやすいデータ管理ツールによって、マーケティングと営業のアナリストはデータの種類やソースを問わず情報にアクセスしてクレンジングし、整理することが可能。

「今後の重要な戦略目標の1つ、それがカスタマーインティマシー（顧客との親密な関係）の強化です」と、Life Time社のビジネスインテリジェンス&データウェアハウス担当ディレクター、ブライアン・フィッシャー氏は述べています。「インフォマティカとMicrosoftのソリューションによって、必要なときにどこからでもデータを引き出して簡単に活用できるお陰で、会員の皆様の行動への理解を深め、最適なプログラムとサービスを提供してフィットネスの目標と運動に関する願望の実現をサポートすることができます。」

Life Time社について

Life Time社は、米国とカナダの39の主要市場に140以上の拠点を展開し、会員の健康的で充実した生活を支援しています。「Healthy Way of Life」をブランドとして掲げる米国唯一の企業として、卓越したアスレチックリゾート体験に加え、健康的な生活、健康的なエイジング、健康的なエンターテインメント体験を総合的に提供し、フィットネスにとどまることなくあらゆる年齢層の個人、カップル、ファミリーの日常生活のあらゆる局面をサポートします。



デジタルトランスフォーメーションによって世界が変化しています。エンタープライズ向けクラウドデータ管理で世界をリードするインフォマティカは、新たな成長機会の獲得や新しいソリューションの開発を実現するための洞察を提供します。インフォマティカは、企業がこれからのインテリジェントな破壊的イノベーションを推進できるよう、当社が提供するあらゆるサービスを通じてデータの力を継続的に引き出すことを支援します。