

グロービス経営大学院

テクノロジーとイノベーションの融合をコンセプトとした「テクノベート」を自らが実践
～データ分析基盤を再構築し、経営・スタッフ全員がダッシュボードによるデータ分析を実現～

グロービス経営大学院は「創造と変革の志士」となるリーダーを育成・輩出することをミッションに、社会人教育に取り組んでおられます。

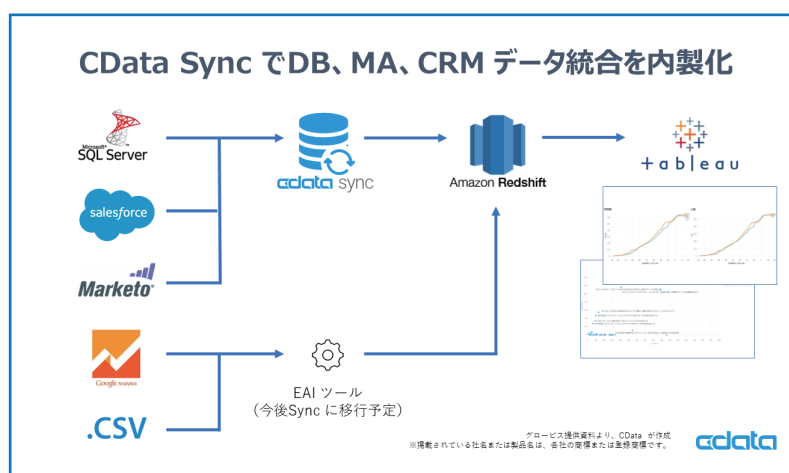
MA (Adobe Marketo Engage、以下 Marketo) / CRM (Salesforce) の導入によりデータ活用が活発になる反面、部分最適化や「データの揺らぎ」が顕在化し、経営の課題になっていました。この課題を解決するために、グロービス経営大学院は曖昧さを 1mm も残さずに「見るべき指標の定義」を行い、データ・ガバナンスを実現されました。CData Sync は、そのデータ分析基盤を支えています。

Challenges

- ・ キャンパスごとに部分最適で活用されていたデータを、全キャンパス横断で最適化
- ・ 外注運用の EAI ツールでの処理の内製化と、Marketo の膨大なアクティビティデータの連携

Solutions

- ・ 全キャンパス横断でのデータ基盤の再構築、見るべき指標の再定義、脱 Excel によりデータ経営を実現
- ・ CData Sync によるデータ基盤へのデータ収集オペレーションを内製化、差分更新にも対応



本件を企画・ご担当された、マーケティングチームの本山氏、佐藤氏にお話を伺いました。

Q: どのような経緯で本プロジェクトが始まったのでしょうか？

本山氏：学校として、学生の皆さんをサポートする精度を高めるべく、2018 年頃に Salesforce や Marketo といった CRM・MA ツールを導入しました。そこから約 3 年が経過し、顧客接点のデータが蓄積されるようになり、入学検討者や学生一人ひとりに寄り添ったコミュニケーションが実現できるようになりました。しかし、データ活用を進める中で 2 つの課題が浮き彫りになりました。1 つ目の課題は、算出した数値の定義がキャンパスやチームによって異なっていたことです。コロナ前は、各地域にあるリアルキャンパスでの学生募集や受講生サポートがメインの活動だったため、その商圏に適した数値の見方をしていました。しかし、コロナ禍に突入したあとは、オンラインで受講される学生が急増したため、全キャンパスを横断的に連携するシーンが増えてきました。

その際に、各キャンパスで使っている数値の定義が微妙に異なっていたことが浮彫になり、認識のすり合わせに時間がかかっている状況でした。2 つ目の課題は、Marketo や Salesforce などのツールを横断してデータの可視化ができていなかったことです。Salesforce には「学生が参加したイベントや受講のデータ」がたまっており、Marketo には「ご案内したメールの開封 / クリック状況や、Web ページでの行動履歴」が蓄積されている。これらのデータをつなげ、より学生をサポートする質を上げていけないか、という課題感がありました。



Q: CData Sync に注目されたのはどのような点でしょうか

佐藤氏：全キャンパス横断でのデータ活用のためには、まず生データに近い未加工のデータをタイムリーに揃える必要があります。従来は EAI ツールを使ったデータ収集を外注していましたが、スピード感とデータの底の底まで理解をする必要があります。内製化しようと考えました。そのために、Marketo のような膨大なデータを、DWH である Redshift へと簡単に連携できるサービスを探していました。また、将来的に他プロダクトで使用しているツールとの連携が増えることを想定し、接続できるサービス数が多いツールを選ぶ必要がありました。CData Sync を使うと、収集するデータを非常に簡単に設定でき、Redshift 側のテーブルスキーマを自動生成できるため、驚くほど少ない工数で複数データソースの統合処理を内製化できました。

Q: 実際に CData Sync を使ってみて成果はどうでしたか？

本山氏：データの収集・加工プロセスを内製化し、分析に必要なデータをタイムリーに手間なく整備できました。そのため、我々 CRM チームは、全キャンパス横断で「1mm の曖昧さもないデータ定義書」が作成可能となり、データを活用してもらう現場スタッフとのコミュニケーションに集中できるようになりました。加えて、本学の経営層に「基本的に Excel のデータはもう見ません。今後の数値報告は Tableau で行ってください」と強く宣言してもらうことで、組織全体でデータドリブンな学校経営をしていく意識を醸成できました。

佐藤氏：データ活用に完成はありません。次は Google データや SNS データなどをはじめ組織内で利用しているデータでつながっていないものを CData Sync を使ってどんどんつなげ、より素晴らしい学びの体験を多くの方に届けたいと考えています。





グロービス経営大学院
所在地：東京都千代田区
設立：2006 年

同社 Web サイトより

CData は、米 CData Software, Inc. の登録商標です。他社製品名などは各社の商標です。掲載内容は取材当時の情報です。