

お客様の事例

ポルシェ、SAP CRM においてデータ品質を徹底的に追求

概要

ある高級スポーツカー メーカーは、データの品質を徹底的に追求することで、グローバルな顧客関係管理ソフトウェアへの投資を最大限に活用しています。

ポルシェは世界的によく知られたブランドです。1930 年代にフェルディナント ポルシェがシュトゥットガルトにポルシェ エンジニアリング オフィスを設立して以来、最初のモデル 356、956、911 カレラ、そして多くの注目を集めたボクスターの発売に至るまで、ポルシェというブランドはその魅力、パワー、品質、スタイル、そしてダイナミックさを表現しています。その革新性と情熱は、ポルシェのすべての車にしっかりと息づいています。ポルシェでは、「未来のペースに追いつくためには、今を加速させる必要がある」という指針を掲げています。その実現には、数世代にもわたって培われてきた創造性、能力、集中力、知識が求められます。

良好な顧客関係

自動車ディーラーには、特にドイツにおいて、マーケティングや販売面での支援に対して非常に高い要求があります。そうしたディーラーの要求に応え、顧客との効果的なコミュニケーションを実現するため、ポルシェは顧客関係管理 (CRM) プロセスを SAP に移行する、4 年間のグローバル プロジェクトを開始しました。ドイツの本社には専任チームがあり、世界中のポルシェ子会社が SAP を利用できるよう、迅速に対応を進めています。

ドイツのディーラーは現在、ポルシェの SAP CRM システムを広く活用していますが、その導入が最初に行われたのはドイツではありません。最初にその恩恵を受けたのはポルシェ カーズ ノースアメリカでした。これには 2 つの理由があります。まず、北米とカナダは自動車メーカーにとって最大の市場であり、高級車のほぼ 40% がこの地域で販売されています。次に、パイロット プロジェクトの対象をドイツ以外の市場にすることで、プロジェクトの関心が本国市場に偏りすぎないようにしました。SAP CRM を導入したことで、顧客情報ハブが構築され、さまざまなアプリケーションからデータを収集できるようになりました。ロード サービス、カスタマー サービス、保証プログラム、マーケティング情報アプリケーションや、車載システムからのデータも利用できるようになりました。また、顧客履歴を閲覧できるため、最適な顧客対応や効果的なマーケティングプログラムを実施できます。



PORSCHE

業種

自動車/小売

課題

世界中のディーラーとパートナーに顧客関係管理 (CRM) をグローバルに展開し、事業を展開するすべての国で、名前と住所の正しい情報を適切な言語で顧客レコードに追加し、統合と標準化を行う必要がありました。

ソリューション

[Precisely のデータ品質ソリューション](#)

結果

すべてのバックエンドの顧客サービス、ロード サービス、保証システムにおけるデータの形式と品質を統合し、標準化しました。その結果、世界中のディーラーに対するサポートを改善し、顧客とのコミュニケーションを効果的にを行い、ブランド ロイヤルティを向上させることができました。

データ品質

多くのサードパーティー製アプリケーションからデータが取り込まれる中で、ポルシェが SAP CRM から高い投資収益率を得るための大きな課題は、ある顧客に関する複数のレコードをいかにして正確に追跡して照合し、1 つの顧客ビューに統合するかということでした。ポルシェは、データの形式と品質がシステムごとに異なること、また、こうした問題によってデータの照合が困難になり、CRM の目標達成が妨げられる可能性があることを認識していました。そのため、膨大なデータ量を扱う中で、自動化されたデータ品質ソリューションの導入を検討しました。

ポルシェは SAP CRM を導入する際、事業を展開するすべての国に対応し、名前と住所の正しい情報を適切な言語で顧客レコードに追加できるデータ品質ソリューションを選定する必要がありました。さらに、そのソリューションは、名前や住所形式に関する地域特有の違いや、多国籍企業ならではの複雑さにも対応する必要がありました。例えば、スペインでは 2 つの姓を持つ人が多いことや、米国では頻繁に引っ越しする人がいることなどです。

国ごとに異なるデータ品質ツールを使用するのは、かなりの労力が必要なため、SAP 認証は必須要件の一つでした。Precisely のグローバルなソリューションは、世界中のどの国でも顧客情報データの品質を確保でき、SAP CRM の認証も受けています。ポルシェは、Precisely のこのソリューションに大変満足しています。実際、[Precisely のデータ品質ソリューション](#)は、データ構造を検出し、適切な形式を適用することができ、必要に応じてデータのクレンジングも SAP 認証で求められる速度の 10 倍から 15 倍の速さで実行できます。

Precisely では、特定の要件に対応するための多様な設定オプションを利用できます。例えば、ポルシェでは、重複を検出するための一致ルールを厳密さを調整できるようにしています。例えば、一致ルールを厳しく設定しすぎると、「Julius Mayr」、「Julius Meier」、「Julius Maier」のような、名前の綴りのわずかな違いでも一致しなくなります。一方、ルールを緩く設定しすぎると、「Juliane」、「Juli」、「Julia」、「Jule」のような大きな違いまで一致と判断されてしまいます。しかもこの場合、ドイツ国内のさまざまな都市にいる、本来は異なる人がすべて一致してしまうのです。

一致ルールを定義する際には、Precisely Professional Services の専門知識が役立ちます。ポルシェは、ドイツと米国で Precisely と緊密に連携しています。

順調な展開

現在では、Precisely のデータ品質ソリューションが、ポルシェの顧客と住所データの検証、更新、認定を実行しています。これらの処理は、他のシステムからの情報が一括送信される夜間に実行されるか、顧客データが最初に入力されるリアルタイムのタイミングで実行されます。ポルシェやその子会社、ディーラーが SAP CRM で顧客情報を検索すると、Precisely の SAP データ品質ソリューションがバックグラウンドで実行され、完全に正確なレコードが提示されます。数百万件のレコードが 1 秒以内に検索されます。ポルシェのチームは、北米の SAP CRM パイロットプロジェクトを短期間で実施しました。その後、北米以外の子会社への展開も迅速に行われ、ときには並行して、次々に進められています。

データ品質が万全に整った今、ポルシェの CRM 展開は、いよいよ加速するのみです。実際、このシステムは非常に好評で、まだ導入計画のない市場からも「導入時期はいつか」といった問い合わせが寄せられています。

“データ品質が万全に整った
今、ポルシェの CRM 展開は、
いよいよ加速するのみです。”

CRM プロジェクト マネージャー