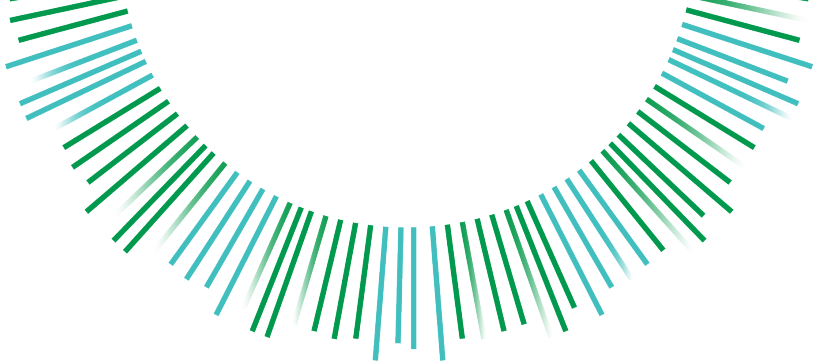


データ分析

SEGA[®]

SEGA が実現するデータを武器にしたモバイルゲーム運営





「Qlikによって定型業務の自動化が進み、アナリストはより専門的な分析作業に時間を割くことができるようになりました」

株式会社セガ ゲームコンテンツ&サービス事業本部 事業企画部 ビジネス&データ分析課 課長
竹内 公紀 氏

目標とするデータの深掘りを可能にするのは Qlik Sense

ゲーム及びデジタルサービスを広く展開する株式会社セガは、セガサミーグループの一員で、60余年の歴史を持つゲーム業界のリーディングカンパニーです。セガのゲームキャラクターの中には映画をはじめとして様々なチャンネルでIP（著作権）展開されるものも多く、グローバルな認知度を誇っています。

様々なデバイスにゲームコンテンツを提供しているセガですが、中でも近年需要の高まりを見せるのがスマートフォン向けのモバイルゲームアプリです。ゲームコンテンツ&サービス事業本部 第4事業部 第4開発1部 第1ソフト開発セクションの萬 和貴氏は、Qlik Senseの導入を振り返って次のように語ります。

「分析に携わるアナリストやエンジニアが常々イメージしていたデータの深掘りにマッチしたのがQlik Senseでした。データを統合、標準化し、特定の指標をダッシュボードで表示するだけでなく、どのBIツールでも可能です。ただ、中長期的な戦略として、ユーザー様の動向をとらえ、データを深掘りし、それを次のアクションに役立てるとしたら、その要望に的確に応えてくれるのはQlikだと確信したのです。」

セガでは以前よりゲームのタイトルごとに売上など主要なデータを集計・分析し、ダッシュボードに表示していました。さらに深い調査、分析を必要とする場合はアナリストが個別に対応していました。しかしタイトル数が増えるにつれ、課題も出てくるようになりました。

ゲームコンテンツ&サービス事業本部 事業企画部 ビジネス&データ分析課の課長、竹内公紀氏は当時の状況について次のように説明します。

「蓄積されたデータはあるものの、システムの専門性が高く、データ集計や分析を依頼されれば、アナリストだけで完結でき

ソリューションの概要

顧客名

株式会社セガ

業界

消費者製品

所在地

東京都

適用業務

データ分析

ビジネス価値の促進要因

再考されたプロセス

課題

- データの散在を整理・統合・標準化し、データの民主化を進める
- データの集計・分析依頼の増加によるアナリストの業務負担を減らす
- ユーザの属性をクラスター分析し、効果的なアクションにつなげる

解決策

Qlik Sense 導入によって、データを整理・統合するとともに定型業務の自動化を行うことで業務効率を高めた

成果

- ビジネス課題に合わせてダッシュボードの仕様変更が可能になり、意思決定の速度が向上した
- Qlik Sense で業務の自動化が進み、アナリストのレポート作成工数が削減された
- 詳細なユーザー属性を用いて条件を掛け合わせる深掘り分析を行った

ず、エンジニアの手助けも必要でした。

組織として分析力を強化するためには各タイトルを担当するアナリストがデータの収集、加工、分析を行い、素早くビジネスの意思決定につなげることが重要でした。」

そこでセガではデータを統合・標準化し、分析作業の効率を進めるプロジェクトがスタートしたのです。

データの民主化を実現し、素早く無駄のないデータ公開

まず整備されたのはデータ集計と分析のカテゴリにプライオリティをつけることです。例えば指標のモニタリングのような定型業務に関しては、Qlik上で自動更新される仕組みを作り、いつでも最新の情報が誰でも確認できるようにしました。これについて竹内氏は次のように言います。

「以前であれば、定型的な指標もシステム化をアナリストで完結できなかったため、指標一つを追加するにも多くの手間がかかっていました。Qlikを導入後はアナリストが指標を自由に追加することができ、ゲームのタイトル担当者との連携もスムーズになりました。また事前に指標やダッシュボードを用意しておくことで『売上の増加の内訳はここを見てください』などと担当者に画面を共有し伝えれば済むようになりました。自動更新されるデータを確認するだけですから、双方ともストレスが減り効率化が進みました。」

さらに毎日見る指標の他に週1回、あるいは月1回の割合で、手動でエクセルやパワーポイントによるレポート作成作業を行っていましたが、現在はQlik NPrintingの機能を使用してレポート作成業務を自動化でき、アナリストはコメントの追加だけでレポートが完成するようになりました。

「定型的に用意できるデータに関してはほぼ手離れすることができて、私たちはデータを深掘りする、より複雑な分析に時間を割り当てることができるようになりました。定型的なデータの見せ方に関しては様々な工夫をしていますが、Qlik Senseの中だけで完結できるので煩わしさはありません。」と、竹内氏は言います。

自動化を積極的に推し進めたことで、現在では約450枚のレポートがQlik Senseを通して自動的に生成されており、1つのタイトル当たりほぼ1人月の削減を実現することができました。

多様なデータソースへの接続で、新たな可能性を見出す

自動化とともにデータベース以外の様々なデータソースへの容易な接続が進んだことも見逃せません。Qlikではコネクタを使用して、データベース、ソーシャルメディアデータ、ローカルファイル、リモートファイル、Webファイルといったデータに素早くAPI経由

で接続することができます。

「ゲームに関するデータと広告系のデータを接続したり、TwitterやFacebookのデータを接続して独自指標を設計してモニタリングしています。以前はデータベース以外のデータを接続するためにはプログラミングが必要でしたし、動かすサーバの管理やテストを含め簡単な作業ではありませんでした。Qlikでは容易に接続でき、同一のサーバで実行できるので、新たなアイデアを試す機会も増えました。」と萬氏は言います。

竹内氏も「外部データとの接続でより多面的にゲームタイトルを評価できるようになり、各々のチームの挑戦意欲が高まった」と言います。「ノーコードでデータを接続できるので、ソーシャルメディアの他にも、App Annieのようなアプリ市場の統計データを接続し、そこに独自指標を加えながら配信しています。ソーシャルメディアの最新の反応を受けて、Twitterのつぶやき方を変えたり、市場の動きを知ることで俯瞰的なものの見方を養ったり、各々の担当者がよりアクティブに挑戦する環境ができてきたと感じています。」

データソースの接続が増えたことで、マーケティングを始めとする他部門からもQlik Senseのデータを見たいという要望が増え、Qlikユーザも増加し続けています。

クラスター分析によるデータの深掘りで次なるアクションへ

Qlikを選ぶポイントとなった分析技術の中でも、萬氏が最も評価するのが連想技術です。連想技術はQlikのユニークな機能の一つで、複数のデータソースから取り込んだ全てのデータに含まれるレコード間の関連づけを自動的に作成・保持するものです。

「私たちがやりたいことにマッチしていたのが連想技術でした。」と萬氏。

「例えば、多くのユーザー様がゲームを離脱したとになったら、その原因を突き止める必要があります。ただ、色々なファクターが絡み合うので、ここを深掘りしていくのはそう簡単なことではないのです。」

分析チームはまず、ゲームの離脱点を突き止めます。ユーザの離脱が急に増えたポイントには何があるか、ということです。次にその離脱ポイントにおいて離脱した人としらない人にはどのような属性の違いがあるかを深掘りします。

「分析にあたって、膨大なログデータを使ってひとりひとりのユーザー属性情報を計算します。これは、現在までのゲームプレイ時間、ゲーム内レベル、課金の経験や金額など数十種類のデータをクラスター化し、これを組み合わせることでどのようなユーザーモデルかを可視化できるようにしています。」

Qlikでは全レコード間の関連づけが保たれているので、この条件で見たらどうか、別の条件から見たらどうか、条件を掛け合わせるとどうか、という判別が即座に可能であり、データの深掘りがスムーズに進むのです。」と萬氏は言います。

このように深掘りした分析をもとに洞察を進め、実際の施策が練られます。萬氏は「分析の結果から、特定のステージでクリアで

きないユーザーが多く発生していたことが離脱の原因だと想定できたので、そこに至るまでに強くなるアイテムを増やしたり、該当ステージの難易度を調整したりして、ユーザー様の離脱を減らすことができました。」と語ります。

データドリブンな企業文化を発展させ、次なる“遊び”を創出

竹内氏は自身が発信する情報に関して、常に工夫を怠らないと言います。

「どんなに興味深い分析結果であっても、見てもらえなければ何の意味もありません。見てもらうための工夫を怠らないことも私たちの役目です。Qlikの中で私がよく使うのが、チャート部品を抜き出し Web サイトに埋め込むことができるマッシュアップ機能です。Qlik Sense のUI は難しく苦手だと感じる人にも見てもらえます。また設定した KPI を毎朝チャットボットにつぶやか

せ、入社前に情報共有を行うことも続けています。こうすることで少なからず BI やデータに興味を持つ人が増え、うまく PDCA が回るようになったという印象があります。」

萬氏はこうしたデータドリブンな企業文化がさらに拡大していくことを願っています。

「Qlik は当初モバイルゲーム部門のみで利用していましたが、現在はアーケードゲームやカスタマーサポートの部門にも利用が広がってきています。利用者が増えれば、データも増え、今まで把握していなかったデータや分析も入手できるようになり、相乗効果が見込めます。Qlik の良いところは、BI ツールだけではなく、データ基盤も含め、一気通貫に分析できる環境を構築できる点にあると思うので、これからも新たな提案を期待しています。」次の「面白いこと」を模索し続けるセガを、Qlik はこれからも支援し続けます。

成功の鍵



450

毎日450枚のレポートが自動生成されており、1タイトルあたり1人月の工数削減になった



データ

を用いた要因分析が可能となったことで、問題解決や意思決定のPDCAが高速化

「BI ツールは製品によって様々な特長がありますが、異なるデータソースであっても簡単に連携させることができるデータモデリング機能や、連想技術を用いたデータの深掘りを実現できる Qlik が、弊社にとって最適な BI ツールだと判断しました。」

株式会社セガ ゲームコンテンツ&サービス事業本部 第4事業部 第4開発1部
第1ソフト開発セクション 萬和貴氏

Qlik

Qlik について

Qlik は、複雑なデータランドスケープを実用的なインサイトに変換し、戦略的なビジネス成果を促進します。40,000 社を超えるグローバル顧客にサービスを提供している当社のポートフォリオは、高度なエンタープライズグレードの AI/ML と広範なデータ品質を活用しています。データ統合とガバナンスに優れており、多様なデータソースに対応する包括的なソリューションを提供しています。Qlik の直感的でリアルタイムな分析により、隠れたパターンが明らかになり、チームは複雑な課題に対処し、新しい機会をつかむことができます。当社の AI/ML ツールは、実用性と拡張性を兼ね備えており、より良い意思決定をより迅速に導きます。戦略的パートナーとして、プラットフォームに依存しないテクノロジーと専門知識により、お客様の競争力が高まります。

qlik.com