

プロセスマイニングツール **celonis** のご紹介

トランスコスモス株式会社
アナリティクスセンター統括部

トランスコスモス・アナリティクス株式会社



マルチコンタクト
コミュニケーション



デジタルトランス
フォーメーション



カスタマー
エクスペリエンス

RE:DESIGN

Digital Marketing

Electronic Commerce

Contact Center



Global Digital Transformation Partner

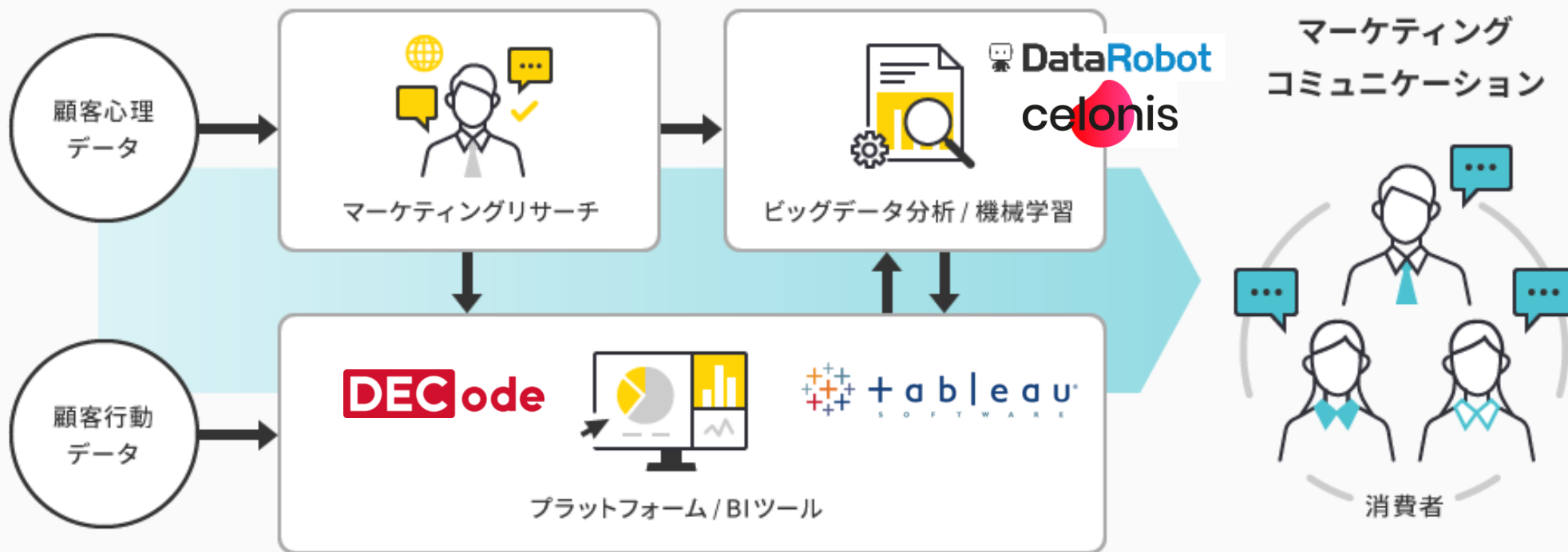
- 2002年、トランスコスモス社内に調査・分析サービスを提供する組織を設立。
2012年、ビッグデータ活用の推進やAI・データ活用人材の育成を目的に100%子会社化。
現在、データの収集・分析・活用のプロセス全体を支援する、約80名規模の専門部隊に成長。
- リサーチやDMPで収集・蓄積した顧客データをAIやBIで分析し、チャネル統合型のデータドリブンコミュニケーションに活用することで、企業収益の拡大や顧客体験価値の向上に貢献します。

トランスコスモス・アナリティクスの主なサービス

データ収集

データ分析




データ活用

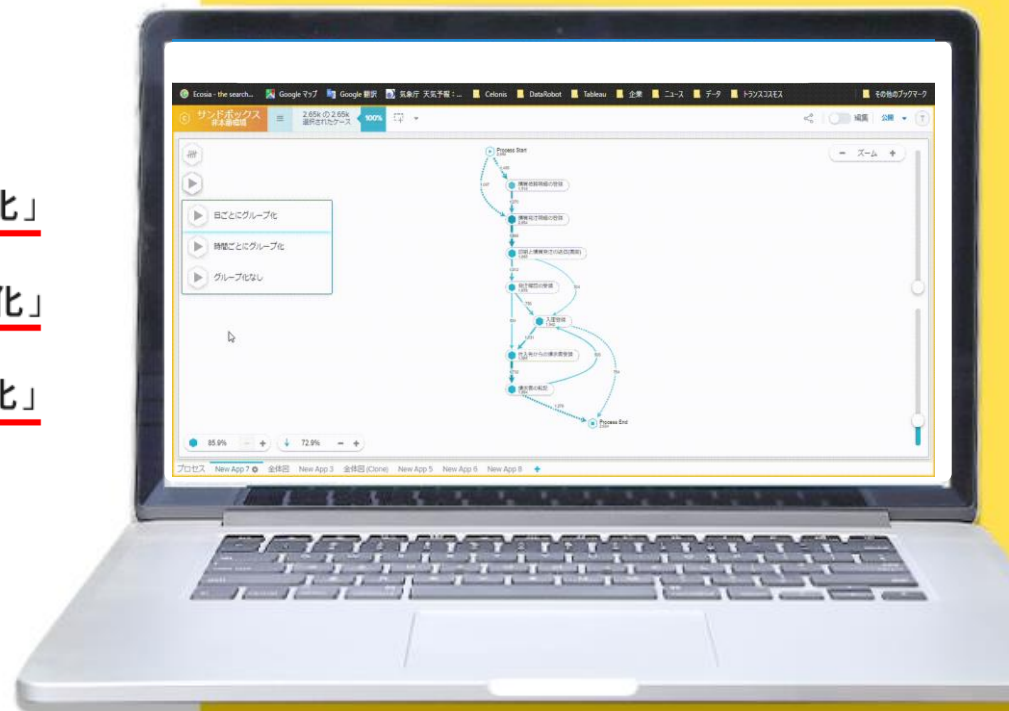


つながりを分析する。
カイゼンにつなげる。



celonis

-  カスタマージャーニーの全体像を「可視化」
-  ビジネスプロセスの改善効果を「数値化」
-  デジタル活用とPDCAサイクルを「活性化」



レポートを熟読したり、パソコンの画面を睨まないと、問題が見えてこない状態を「見える化」とは言いません。

KPIレポート



注目すべきKPIを、GAやExcelで集計してレポーティングし、PDCAを回そう！



毎回、似たような数字の報告だけされてもなあ…

BIダッシュボード



業績やパフォーマンスをBIダッシュボード化し、情報共有や意思決定をスピードアップしよう！



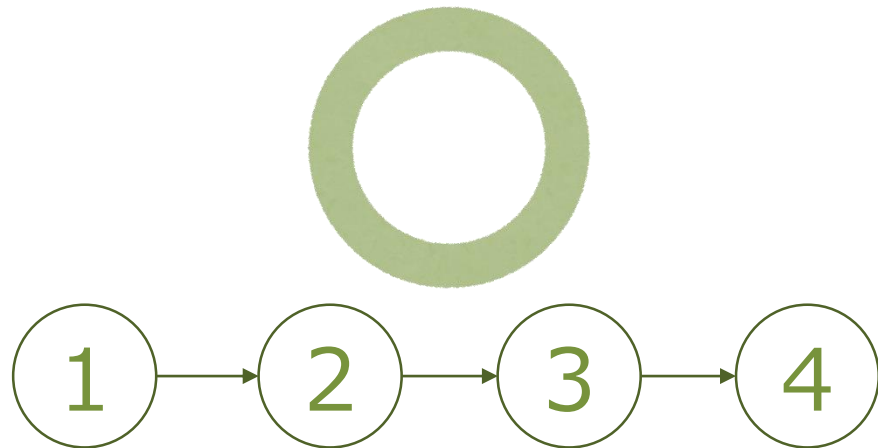
速報はありがたいけど、数表やグラフだけじゃ、結局、何が問題なのかわからない…

単なる数表やグラフだけでは、カイゼンにつながるための議論を活性化できない。

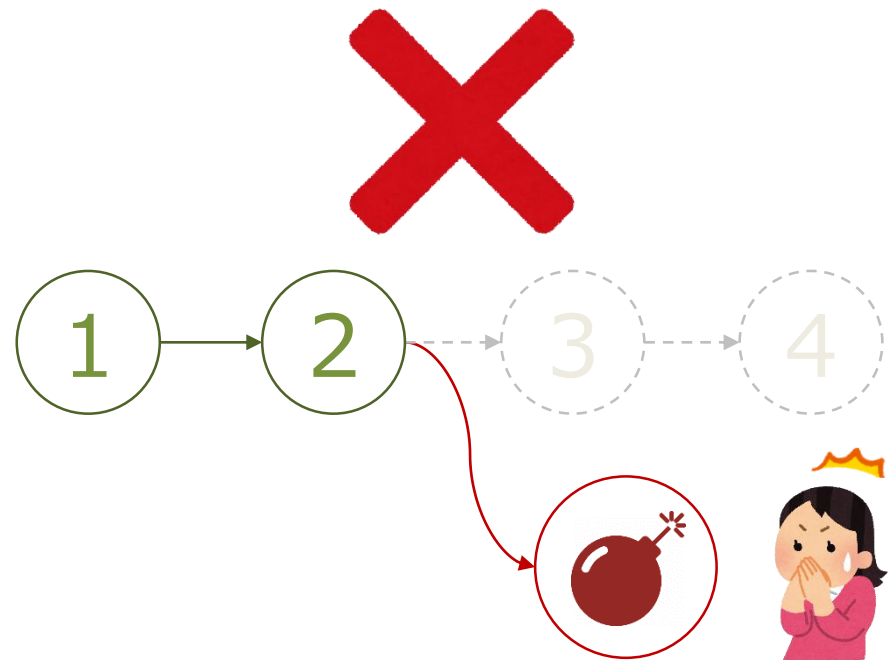
真の「見える化」とは？

カイゼンにつなげるために必要な「見える化」とは・・・

仕事の流れ (=プロセス)
を標準化し、



標準と異なる問題事象が起きたら、
すぐ気づけるようにする
ことです。



でも、標準的なプロセスがわからない。だから、問題にも気づけない。

プロセスマイニングとは

「つながり」を可視化し、改善につなげる分析技術です。

Webアクセスログ、コール・チャットログ、受発注履歴など、多様なトランザクションデータの全てのプロセスをビジュアル化し、カスタマージャーニーやビジネスプロセスの問題発見をすることで、改善施策の立案や、業務フローの再設計をサポートします。

STEP
01

多様かつ膨大なトランザクションデータを「**つなげる**」



ケースID	アクティビティ	タイムスタンプ
6100035999	購買依頼明細の登録	2020/10/2 10:42
6100035999	仕入先からの請求書受領	2020/10/3 9:13
6100035999	入庫登録	2020/10/3 11:18
6820336542	購買依頼明細の登録	2020/10/2 9:28
6820336542	価格変更	2020/10/5 12:01

STEP
02

あらゆる「**つながり**」をビジュアル化・数値化



STEP
03

施策に「**つながる**」議論を活性化し、改善アクション



世界No.1シェアを誇る プロセスマイニング領域のマーケットリーダーです。

Gartner®

市場シェア
約70%



>4000%
Growth
Last 4y



600+
Enterprise
Customers

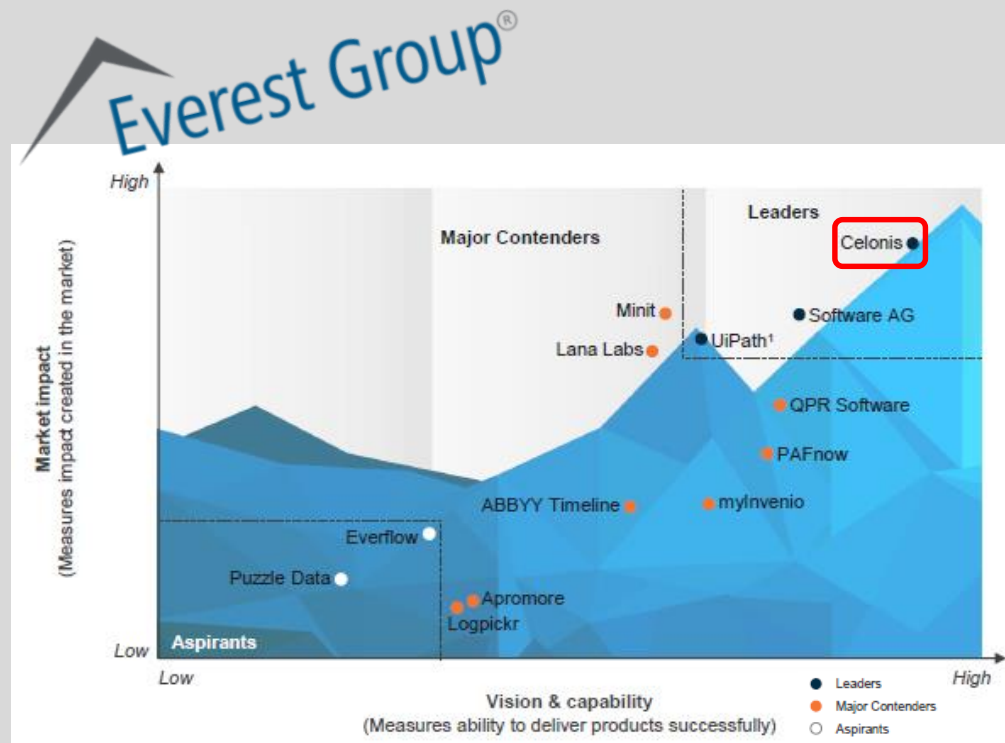


30
Country
Penetration



150.000+
Active
Users

"CELONIS ... THE MARKET LEADER
IN PROCESS MINING" MARKET GUIDE
FOR PROCESS MINING 2019

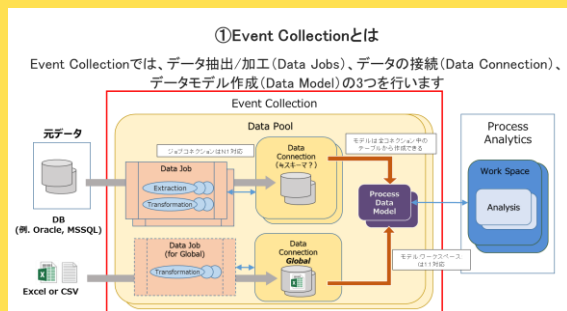


データの結合・加工や、分析結果の共有・発信も可能です。



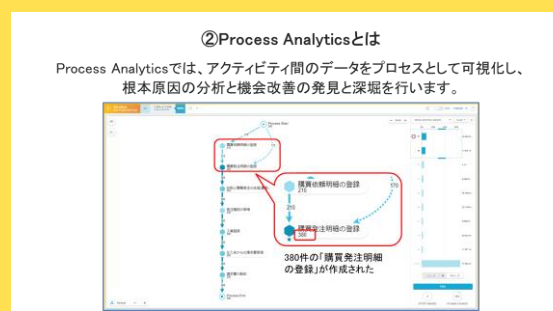
イベントコレクション

① Event Collectionで データ接続～結合・加工



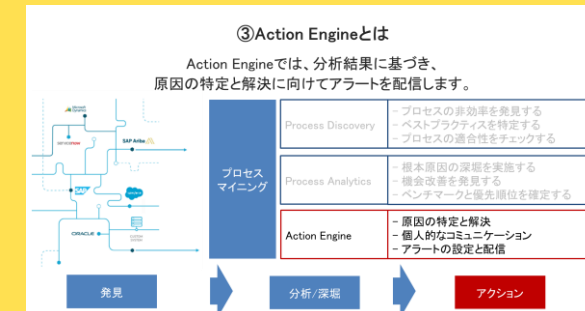
プロセスアナリティクス

② Process Analyticsで プロセスの可視化・分析



アクションエンジン

③ Action Engineで アラートの設定・配信



celonis のココがスゴイ!

- “ID”、“アクティビティ”、“タイムスタンプ”があれば異なるDB間でも自動でデータを結合
- SalesforceやSAPなど周辺システムともAPIで連携

celonis のココがスゴイ!

- データに潜む全てのプロセスの全パターンを自動で算出し、ビジュアライズ
- 受注率等での色分けや、所要時間の計測、見たい切り口でのフィルタリングも可能

celonis のココがスゴイ!

- ダッシュボードを構築し、常時モニタリング
- 注目すべきケースをリストアップし、アラートメール発信

ケースID、アクティビティ、タイムスタンプがあれば、異なるDB間でもデータを自動でつなげることが可能です。

Webアクセスログ



問合せログ



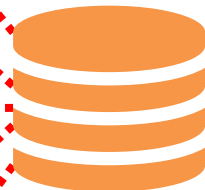
取引データ



調査データ



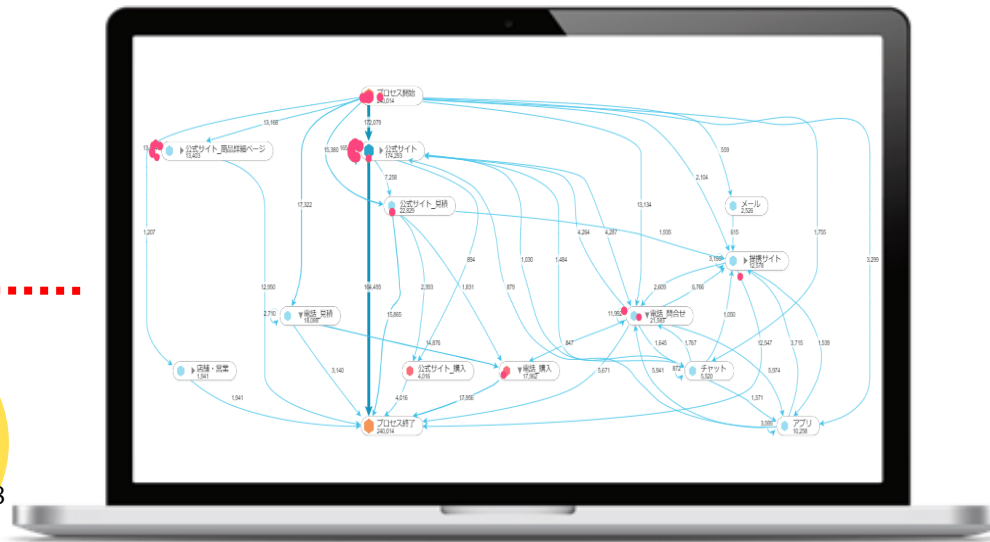
属性データ



01
ケースID
個別のプロセスを一意に識別する値
(ユーザーID、CookieID、申請No. etc.)

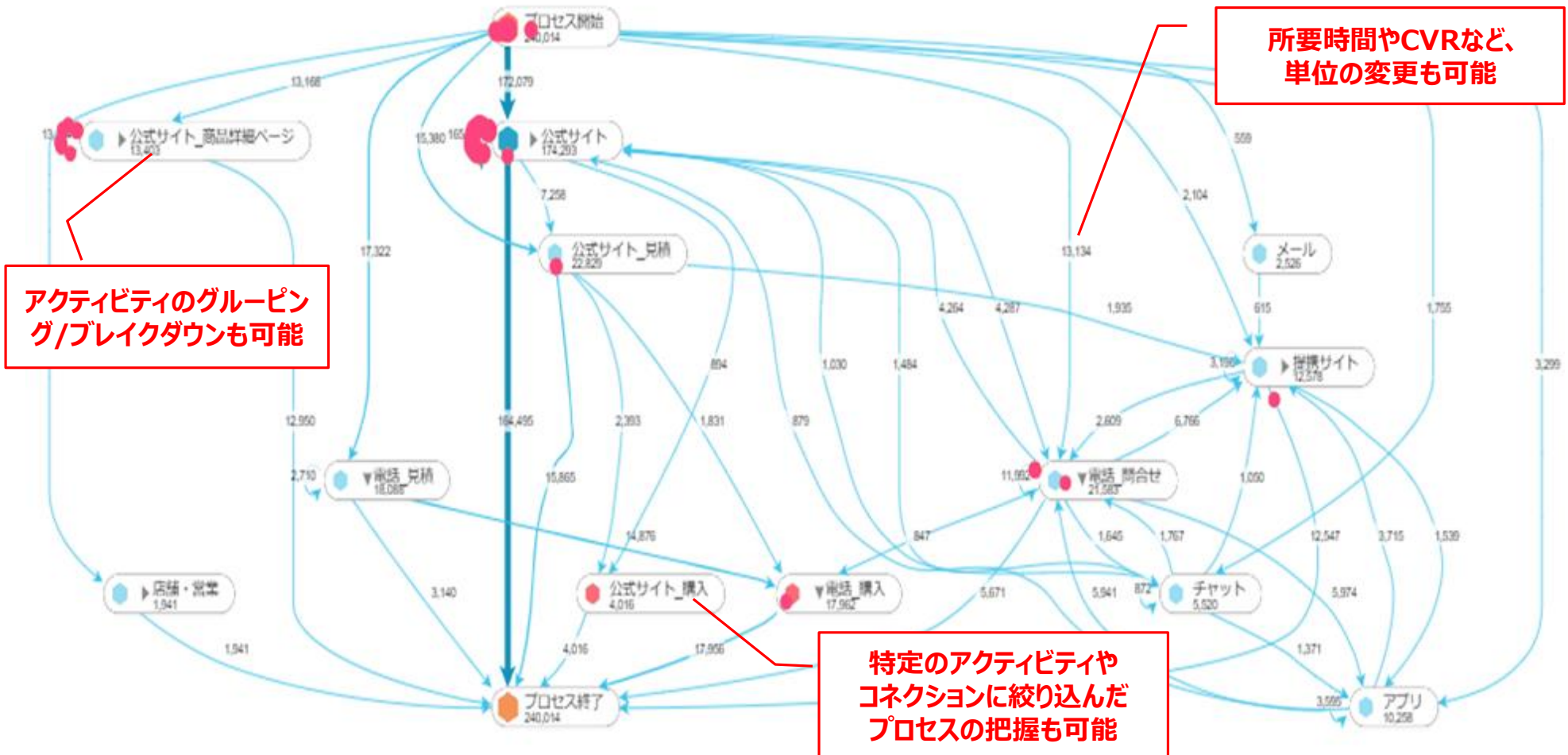
02
アクティビティ
プロセス中に発生するイベント
(Web閲覧、見積、購入、出荷 etc.)

03
タイムスタンプ
アクティビティが発生した日時
(2020/11/23 5:48 etc.)



周辺システムとのAPI連携によるデータ接続も可能

データに潜むプロセスの全パターンを定量的に可視化。
所要時間/CVRでの把握や、行動や属性によるフィルタリングも自在です。

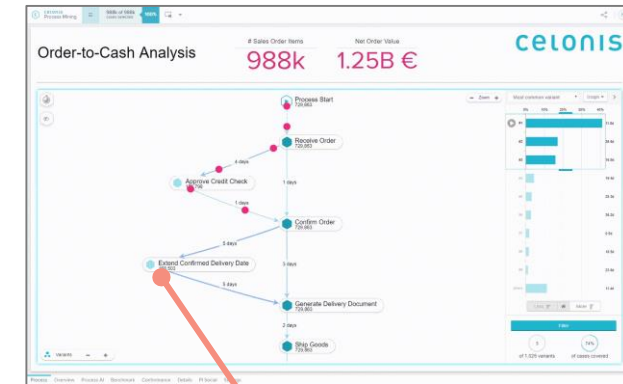
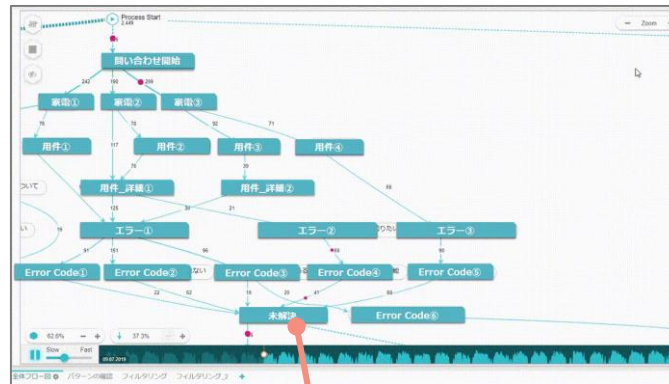
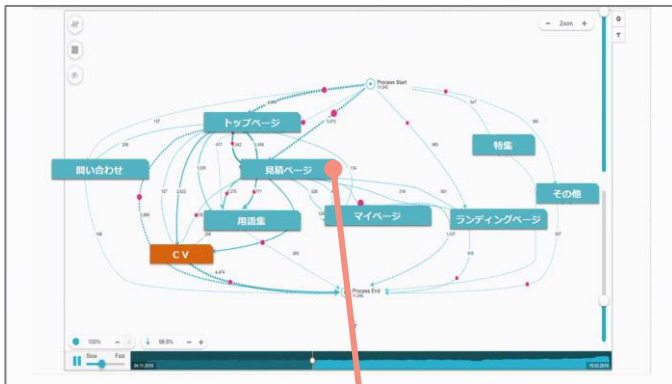


カスタマージャーニーやビジネスプロセスの全体を俯瞰しての「急所」をデータに基づき、視覚的に捉えることができます。

WEBアクセスログ

チャットボットログ

人事・総務・経理



急所

直接見積もりに来る顧客が全体の3分の1もいて、かつCVRも高い

急所

特定のエラーコードに関する問合せの約75%が解決していない

急所

予想しない納品日の延期が大量発生し、業務プロセスに3倍以上も日数がかかり非効率になっている

重大な問題をタイムリーに検知・アラート発信。 アラート対象のリストアップや対応担当者アサインも可能です。

担当者

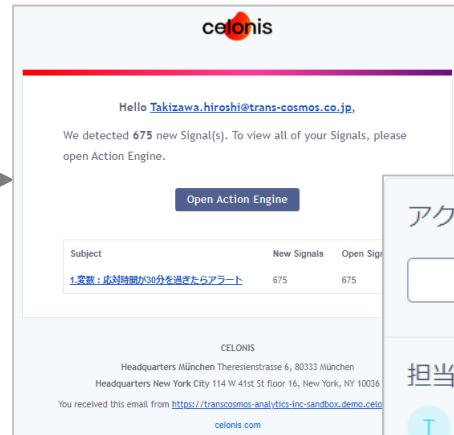
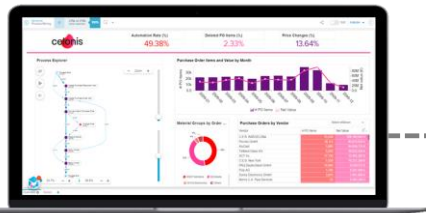


アラートの内容を確認し、適切なアクションを実施

【可能なアクション例】

- ・資料請求後に一定期間経過した離反予備軍リストの確認・抽出
- ・不正ルートで決裁を行っている従業員へのチャット送信

モニタリング ダッシュボード



アクション

PAにてボトルネックを確認する

担当者

あなた • Takizawa,hiroshi@trans-cosmos.co.jp
takizawa.hiroshi@trans-cosmos.co.jp

自身に割り当て

ユーザに割り当て

プロアクティブな
フォロー



顧客/従業員



解約・離脱
や不正防止/
アップセルや
満足度向上

設定した閾値を超えたプロセスや、
設定した条件から外れた
不正なプロセスを検知すると、自動
でアラートメールを発信

【具体的な施策例】

- 1) 資料請求後に一定期間経過した離反予備軍をアラート表示し、フォロー営業担当をアサインしてアフターケア
- 2) 一定の問合せや来店の回数を超えた顧客を検知し、専任営業担当窓口へエスカレーション
- 3) 申込予兆行動を示している見込み顧客リスト抽出し、MA等と連携した自動メールレコメンド等で刈り取り …etc

こちらからデモ動画をご覧になれます。



https://www.trans-plus.jp/category/movie/20208celonis_movie01

【デモの前提条件】

- 対象企業：デジタル家電のEC通販企業
- 2つの課題：① 公式サイト訪問数は多いが、大多数が購入に至らず離脱しているため、売り上げが伸び悩んでいる
② 電話問い合わせ件数が増え、サポートコストが増大しているが、呼量発生源が特定できていない
- 分析目的：① チャンネルを横断した顧客体験の全体像を俯瞰し、公式サイト購入につながりやすいリートを発見する
② 電話問い合わせ多発元になっている、Webサイトのコンテンツを発見する

【デモのシナリオ】

この企業が、Celonisで行った分析の流れを3つのステップでご紹介

- ① 公式サイトや提携サイト、電話など複数チャンネルを統合したデータをCelonisに投入し、プロセスを可視化
- ② 可視化した結果をもとに、ユーザ行動の全体像を追跡・把握
- ③ 行動プロセスを深堀分析をして、課題と改善ポイントを発見

こちらからデモ動画をご覧になれます。（近日公開）



【デモの前提条件】

- 対象企業：総合EC通販企業
- 2つの課題：① 受注決裁の承認後にたびたび価格変更が発生していたが、その原因を特定できていない
② 複数の拠点にまたがる社内手続きが正常に処理されているかを管理することができていない
- 分析目的：① 価格変更多発元となっている、社内業務プロセス上の問題点を発見する
② 未承認のまま価格変更が行われているなどの本来あってはならない手続きを発見する

【デモのシナリオ】

この企業が、Celonisで行った分析の流れを3つのステップでご紹介

- ① 企業から発注を受け、商品を出荷し、お金を回収するまでのO2CデータをCelonisに投入し、プロセスを可視化
- ② 可視化した結果をもとに、業務プロセスの全体像を追跡・把握
- ③ 業務プロセスを深堀分析をして、課題と改善ポイントを発見

事前のテーマ設定や、事後のモニタリングも必要です。

STEP 1

テーマ セッティング



- ① 解決したい課題の
具体化
- ② 分析対象データの
選定・調査
- ③ 事後アクションの
仮説設定

STEP 2

データ プレパレーション



- ① 分析対象データの
仕様確認
- ② イベントコレクション
でインポート
 - CSVの場合は
ファイルアップロード
 - 外部接続の場合は
データコネクション
- ③ プロセスデータ
モデルのセットアップ

STEP 3

プロセス アナリティクス



- ① ワークスペースに
アナリティクス（プロ
ジェクト）を作成
- ② New Appで分析
 - マクロ分析で全体像
を把握（Process
Explore）
 - ミクロ分析で個別に
深堀（Valiant
Exploreや絞込条
件でフィルタリング）
- ③ エディット機能で、
分析結果を保存

STEP 4

カイゼン ワークショップ



- ① 分析レポートの
共有と、深堀分析
の対象の洗い出し
- ② データプレパレーシ
ョンやプロセスアナ
リティクスの再実行
（何度も繰り返す）
- ③ 分析結果に基づく
討議と、改善施策
の立案・意思決定

STEP 5

モニタリング & アラート



- ① ダッシュボード作成
- ② アクションエンジンで
アラート発信と
改善担当アサイン
- ③ ターゲットリストの
共有・ダウンロード
- ④ ステータス管理と
改善効果の測定

※後述「年間ライセンス」プランでの流れとなります。

テーマ設定にあたっては、課題の具体化が重要です。

Celonisは、マーケティング領域におけるコミュニケーションシナリオの再設計や、社内の業務プロセスの改善・効率化などのテーマで、より大きな効果を発揮します。



CMO/
CX戦略担当者

Webサイトやコールセンターなど、複数の顧客接点をまたいで回遊する**カスタマージャーニー**を**見える化**して、データで現状を把握したい！



WEBサイト
ディレクター

Webサイトの導線を可視化し、CVRやUXを向上するために、**ゴールデンルート**や**ボトルネック**を**発見**し、コンテンツやリンクを改善したい！



インサイド
セールス担当者

受注につながりやすいレコメンドのルールベースや、問題解決率が低いチャットシナリオ/FAQを洗い出し、**Web接客の利便性を向上**したい！



コンタクトセンター
マネジャー

コンタクトセンターのCSやNPSなどの悪化の原因や、たらい回しが起きているエスカレーションフローを特定・改善し、**顧客満足度を向上**したい！



CRM/
営業企画担当者

見込み顧客化からか受注までのリードタイムがかりすぎの商談や、途中で離反してしまう予兆を察知し、**フォローアップ営業を展開**したい！



バックオフィス
管理者

コンプライアンスや**リスク管理**のために、不正な手続きや無駄な業務をモニタリングして、問題となる事案をリストアップしアラートを発信したい

あらゆる業界や業務で成功事例がうまれています。

Webサイトのアクセスログを用いたFAQ分析



金融

WebサイトのFAQページを分析し、自己解決率の低いコンテンツを特定して内容を改善



電話問合せ **70%Down**

アプリ利用 **2.7倍**

チャットボットのシナリオ分析



製造

チャットボットのシナリオを分析し、自己解決率の低い問い合わせ内容を特定してシナリオやFAQを改善



お問合せ解決率が
5% → 35%

30pt UP

社内業務プロセスの分析



通信

バックオフィスシステムの統合プログラムにおける改善効果の可視化を実現



書類発行の自動化率が
13% → 40%

27pt UP

Uber

Customer Experience

カスタマーサービス

顧客からの問い合わせにより生じる
毎日5700万件のイベントを処理して
顧客満足の上昇に寄与

5700万件/日
(イベント処理)

顧客満足の上昇

SIEMENS

Productivity

ファイナンス業務

Order-to-Cashプロセス (販売管理)
において1000万ステップの手作業を
削減することにより生産性向上に寄与

約10億ドル
(約1000億円)

オペレーションの効率化



vodafone

Purchasing Process

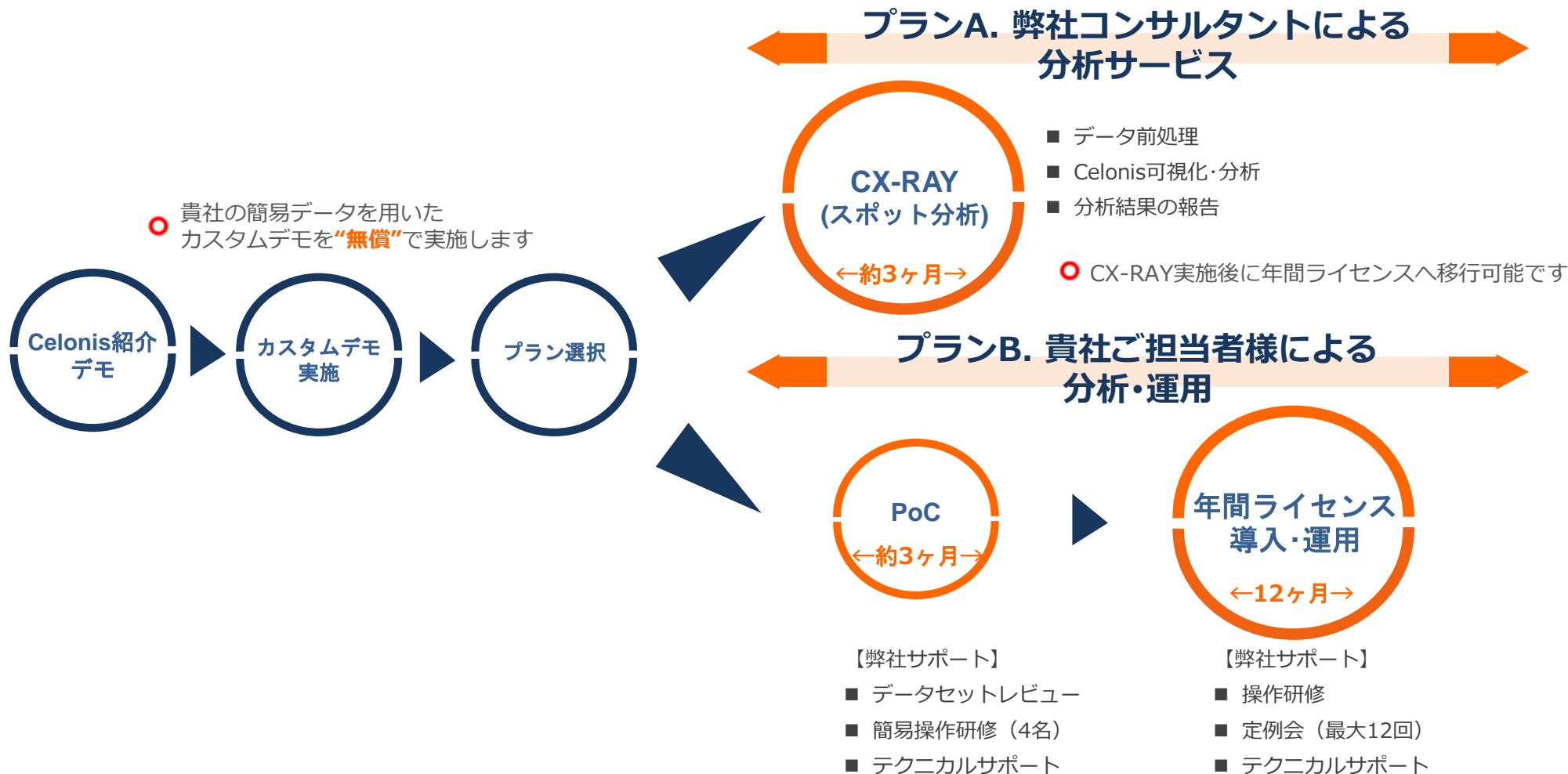
購買プロセス改善

96% perfect PO
(完全な購買発注: 73%から向上)
85% touchless invoices
(請求の自動化) を実現

20%up

購買プロセスの
スピードアップ

カスタムデモ後に、プランA「CX-RAY(スポット分析)」か プランB「年間ライセンス導入」かをご選択いただきます。



下記価格はあくまで参考の価格です。
ご要望に応じて、正式な金額を御見積いたします。

	PoC	+	年間 ライセンス	+	運用支援/ テクニカルサポート	=	合計 (1年契約)
売上高 5000億円以下 1年間のサブスクリプション契約 PoC/テクニカルサポート含む	■ 標準プラン 240万円 ・ テーマシート作成支 (1テーマ) ・ データセットレビュー2回 ・ 操作説明会 (4名迄) ・ 定例会 (最大12回) ・ テクニカルサポート		1,400万円 /年 ・ 5アナリストユーザー、20ビジネスユーザーとAPC (100GB) の組合 ・ 保守サポート含む ・ テクニカルサポートは含まない		■ Basicプラン 360万円 ・ 操作説明会 ビジネスユーザー向け (10名迄) データベースエキスパート 向け (4名迄) ・ 定例会 (最大12回) ・ テクニカルサポート		2,000万円~
売上高 5000億円以上 1年間のサブスクリプション契約 PoC/テクニカルサポート含む	標準以外のプラン内容は 別途、お見積り・ご提案		4,000万円 /年 ・ 10アナリストユーザー、20ビジネスユーザーとAPC (300GB) の組合 ・ 保守サポート含む ・ テクニカルサポートは含まない		Basic以外のプラン内容は 別途、お見積り・ご提案		4,600万円~

※上記のユーザー数は、各パッケージでの最大登録可能者数となります。
 ※各パッケージのユーザー数やAPCを超える場合には、別途で個別御見積とさせていただきます。
 ※アナリストユーザー：データ投入、ダッシュボード作成可能なユーザー。
 ※ビジネスユーザー：画面閲覧ができるユーザー。
 ※APC (Analytical Processing Capacity) は、CPUやメモリ、データ容量など分析に使用する資源の総量を指します。
 ※操作説明会・定例会などの会場費、移動費、出張費、通信費は含まれておりません。
 ※価格は為替変動の影響を受けて変更される場合があります。
 ※上記の売上高基準は目安であり、その他の構成をご希望の場合は別途ご相談ください。

簡単な登録を行うだけで無償利用可能な プロセスマイニングプラットフォームです。



celonis
snap

世界初の無料でオープンなプロセスマイニング
プラットフォームです。

プロセスマイニングのコア機能を簡単に利用可能。



Data Connectors

1クリックでフラット
ファイル (Excel、CSV、
Google Sheets など)
からアップロード。



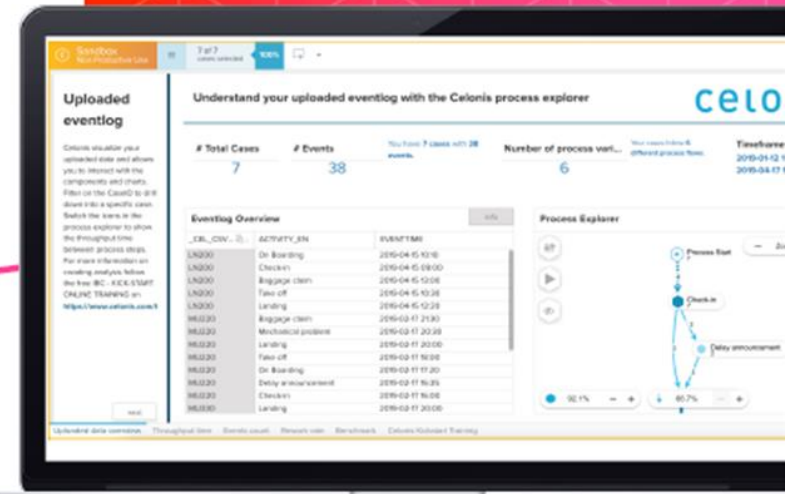
Process Discovery

Celonis Discoveryのコア機能
を利用できます。
(Analysis、コンフォーマ
ンスチェッカー、ベンチ
マークなど)



User-Friendly

シンプルなサインア
ップ、ユーザ招待、
チュートリアル、事前
設定されたAnalysis。



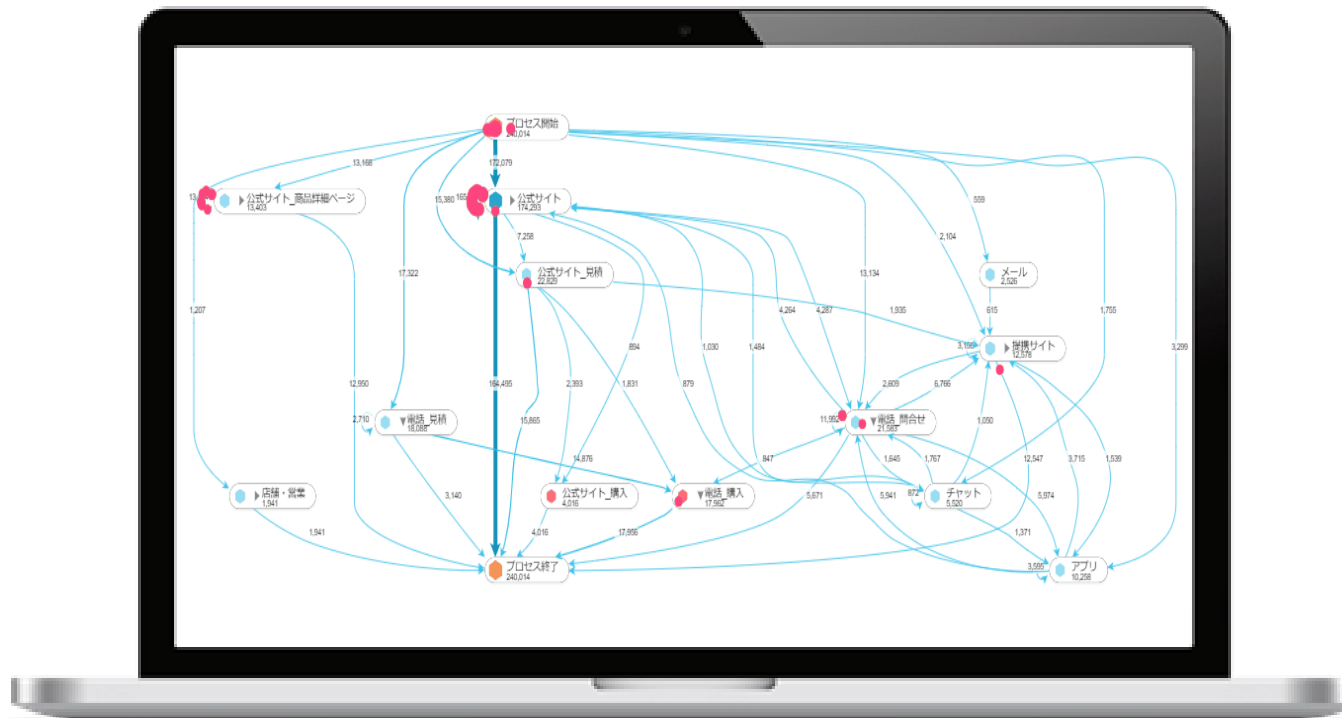
トライアル・小規模組織・
スタートアップなどの
ニーズに合わせた
新サービス

※投入可能なデータ容量は500MBまで。
※利用可能な外部システムとのコネクター数は有償版と比べ少ない。
※Action Engineなど一部機能に制限あり。

登録用URL :
<https://www.celonis.com/snap-signup/>

カスタムデモなら、費用は発生いたしません。

**実際に貴社のデータで、
プロセスを可視化してみませんか？**



Thank You!

Any Question ?

連絡先 : celonis@ml01.trans-cosmos.co.jp

