

特集

# キリングroupとのシナジーの発現

## キリン×ファンケルのシナジーによって「FIT3」の価値を最大化する

2019年8月にキリンホールディングス株式会社(以下、キリン)とファンケルは資本業務提携を発表し、様々な共同プロジェクトをスタートしています。独自のIT基幹システム「FIT3」の運用においても、キリンとの連携や人材交流を通じて、新たな価値を創出しています。

FANCL



KIRIN

長谷川 敬晃



真弓 裕貴

### お客様の体験価値を高めるIT基幹システム「FIT3」

**長谷川** ファンケルの通信販売と店舗販売のチャネルを支えているデジタル技術が、独自に開発したIT基幹システム「FIT」です。2016年よりシステムの刷新やデータの一元化を進め、2022年1月から「FIT3」が本格稼働しました。「FIT3」はお客様の購買データだけでなく、電話窓口・直営店舗での接客内容、Webのアクセス履歴などの行動データも収集・分析し、提案の精度を上げ、お客様の体験価値の最大化を目指しています。真弓さんにはデータサイエンティストとして開発チームに参画してもらっています。

**真弓** 私の主な役割は、「FIT3」に機械学習やAIなどの機能を追加することで、お客様に対してより高度なアプローチを実現することです。「FIT3」はお客様に関する非常に広範なデータを蓄積しており、さらにデータ加工の自由度も高いため、解析、プロトモデル作成、効果検証までスピーディーに進めることができ、私自身とてもやりがいを持って業務に従事しています。

**長谷川** 真弓さんはファンケルの強みやデータの持つ意味を十分に理解した上で、外部の客観的見地から様々な実現性のある提案をしてくれます。そのおかげで、私たちがこれまで気付かなかった「FIT3」の新たな可能性を感じることができ、たくさんの新しいアイデアが生まれています。

### 的確な予測とアプローチで定期購入製品の解約数を減らす

**真弓** 2022年より、私が関わってきたファンケルのスター製品である「内脂サポート」の定期購入の解約防止モデルも徐々に成果が表れてきました。このモデルは、ビッグデータとAIによって解析した解約の可能性が高いお客様に対して、ピンポイントで継続を促すDMやご提案を行うものです。当初は手探りの部分もありましたが、このアプローチを取り入れた後、解約数の減少傾向が見られ、手応えを感じています。

**長谷川** これまで、お客様の解約の兆しは、社内データを長年扱ってきた私たちでさえ高い精度では把握することができませんでした。「内脂サポート」の定期購入は、登録者数も非常に多いので、この解約防止モデルの効果は、収益にも大きく貢献できます。AIによる予測モデルを構築する部分で、データサイエンティストとしての真弓さんの力は本当に強力でしたね。

こうした成功事例が積み上がれば、他の製品においても同様のモデルの適用が期待できます。

### 「FIT3」を誰も真似できない唯一無二のシステムにする

**長谷川** ファンケルの強みは、長年お客様へ直接販売することで積み上げてきたデータとそれを扱う知見があることです。通信販売と直営店舗の両方を展開し、ともに数百億円レベルの売上を持つ企業は稀です。通信販売と47都道府県すべての直営店舗のデータが常時リアルタイムにつながり、統合される仕組みがあるからこそ、独自性のある様々なデジタルマーケティングが実現できるのです。

**真弓** さらに、ファンケルは製品を長期間愛用しているお客様が非常に多いですね。その長期データからお客様の潜在的ニーズを的確につかみ取ることもできると思います。そのため、「FIT3」を通じたお客様の分析を追究していけば、お客様が本当に必要とする情報だけが届くような高度なコミュニケーションも可能になると思います。

**長谷川** そうですね。お客様の分析をさらにレベルアップしていくことは命題です。そのためには、ありとあらゆるデータを「FIT3」にマイニングしなければなりません。その鍵となるのが、感覚的に理解してきた暗黙知を形式知にすること、つまり社内で蓄積されたナレッジをAIが理解できるデータに置き換えていく工程が重要となります。その点、今社内ではデータの重要性をより意識する風土が醸成されつつあり、とても良い傾向だと思っています。

今後、さらにこの気運が高まり、「FIT3」のデータを駆使して行動計画や販売戦略を展開できるようになっていけば、私たちが中期経営計画のチャレンジの一つとして掲げる「ファンケルらしいOMOの推進」は、一層加速していくと思います。

**真弓** 私はこれまでたくさんの企業とお付き合いしてきましたが、複数の販売チャネルのお客様情報が一元化され、蓄積されている企業は本当に珍しいです。そして、ファンケルはこうしたデータを有効活用し、世の中の「不」を解消するという素晴らしい理念のもと、開発、製造、販売を行っています。これは、なかなか他社には真似できないと思います。

**長谷川** ありがとうございます。私は、「FIT3」をさらに磨き上げ、競合他社が追随できない唯一無二の基幹システムにしたいと思っています。その実現に向けて、真弓さんの力は不可欠なので、これからも強力なタッグを組んでいきましょう。

株式会社ファンケル  
通販営業本部  
営業企画部長

長谷川 敬晃

株式会社ファンケル 通販営業本部  
営業企画部デジタルマーケティングG  
(キリンホールディングス株式会社より出向)

真弓 裕貴  
(データサイエンティスト)