

デジタルの活用で差別化を図る AGL社



オーストラリア・エネルギー業界のリーダー的存在であるAGL社は、他社に差をつける高付加価値デジタル体験を顧客に提供しています

多様化するオーストラリアのエネルギー業界。そのリーディングカンパニーであるオーストラリアンガスライト社 (AGLエネルギー)は、約350万人にガスおよび電気を供給する、民間で最大級の再生可能エネルギー開発・運営会社です。

会社の業況

2001年、エネルギー業界を対象に規制緩和が実施され、多数の新しいエネルギー事業会社が市場参入を果たしました。激しい競争とダイナミックな動きを見せるこの市場において、AGL社は今日も新たな事業展開を継続しています。ビジネス再編の波が押し寄せ、顧客はエネルギー供給会社そのものや、コスト削減オプションを柔軟に選択できるようになりました。自然エネルギー商品や持続的なコスト削減をもたらすソリューションへの関心が高まる中、顧客離れがあちこちで起こり、より効率の良いエネルギー生産形式への需要は高まる一方です。

同じ頃、開発が進められていたスマートメーターの導入がビクトリア州において義務付けられ、全家庭および全企業に展開されました。スマートメーターによってエネルギーの利用状況がスマートグリッドへ30分毎に送付されます。効率性やコスト節約効果の向上を狙って、予想使用量に関するデータも送られてきます。

新たなビジネスモデルの出現により顧客離れが進んだとしても、AGL社のようなリーディングカンパニーには革新的サービスを新たに生み出していく底力があります。競争の激しい市場において、価格のみが全てを制するわけではないことをAGL社は十分理解しています。業界のリーディングカンパニーというポジションを維持するため、顧客離れを最小限に抑え、既存の堅牢な顧客基盤を守るために新戦略を実行しました。競合他社との差別化を図る戦略です。

パーソナライズされたオンライン体験を介し、エネルギー使用を効率化

戦略達成の重要な鍵は、高付加価値を提供する関係を顧客との間に築くこと、そして顧客エンゲージメントを強化することでした。AGL社は、顧客サービスの差別化を実現するソリューションを導入するため、アバナードとアクセントチュアに支援を依頼しました。ソリューションの導入には、豊富なデータの準備や、顧客ごとにパーソナライズされたオンライン体験の構築が必要でした。顧客を自社に取り込むサービスを提供する必要があったからです。戦略達成のもう1つの重要な鍵は、スマートメーターで取込まれたデータを簡単に参照できるツールを顧客へ提供することでした。これにより、エネルギー使用量に関する情報を基に、顧客が自ら意思決定することができるようになります。

アバナードのソリューション

豊富なデータを基に、顧客ごとにパーソナライズされたオンライン体験を提供

プロジェクトでは、幾つかのソリューションを遂行しました。1つ目は「社内ニーズと顧客向けニーズの両方を満たす共通プラットフォームの構築」です。個別に管理されていた50以上の業務用ウェブサイトを1つのプラットフォームに統合しました。全てのニーズが確実に網羅されるように、各サイトの機能および要件の明確化をアバナードが支援しました。Web CMSソリューションのサイトコア技術の利用により、マイクロソフトへの既存投資を有効活用しました。プラットフォームに付帯する機能は、カスタマイズ性が高く充実しており、多岐にわたる将来的な要件に柔軟に対応することが可能となります。

2つ目のソリューションは「マイクロソフトのクラウドサービス、Azureの採用」です。マイクロソフトへの既存投資を最大化し、サイトコアベースのソリューションを提供します。ピーク時にアクティビティが集中してもプラットフォームの安定性が確保できるよう、クラウド技術を活用し、効率性・拡張性を最適化しています。

既存の「セルフサービス機能」は、Azureプラットフォームのサイトコアに移行しました。これにより、システム上での支払いやアカウント情報の個人による確認、引っ越しの検討などは引き利用可能です。

3つ目はWebおよび携帯電話の両方に最適なレイアウトを表示できる「レスポンシブデザインの採用」です。これにより、AGL社の顧客はラップトップ、タブレット、スマートフォンなどを経由してあらゆる場所からAGL社のサイトにアクセスし、様々なアクティビティを実行することができます。Azureの認証サービスを利用することにより、フェイスブックやその他のソーシャルメディアサービスからワンクリックでAGL社のサイトにログインできるようになっています。

アバナードとアクセンチュアが提供するソリューションには様々な特徴がありますが、最も重要であるのは「顧客毎のエネルギー使用データをリアルタイムで提供するために、スマートメーターからデータを抽出する」機能です。これにより、顧客はエネルギー使用量をいつでも正しく把握することが出来、コストの最小化とエネルギー効率の最大化を支援します。

この機能はSAPプラットフォームの構築において既に組み込まれていました。顧客に有用なデータを取得し、構造化してデータ分析を実行します。

「斬新的かつ目まぐるしい速度で変化するデジタル分野に対応するためには、アジャイル方式の採用が唯一の実用的アプローチであると思います」

ナイジェル・ページ
AGL社デジタルリーダー

スピード感を持って市場に対応することは、プロジェクト全体の成功に必要な不可欠な要素でした。アジャイルプロジェクトにフォーカスした管理メソッドを採用することにより、アバナードはソリューションの素早い展開を実現できました。度重なるリリースを経験する中で、AGL社の担当チームはプロジェクトの進捗状況をしっかりと把握できました。その結果、変更や修正の早期対応が可能となり、透明性も向上し、全てのステークホルダーから相応の期待値を受けとることができたのです。

実現した結果

新プラットフォームの導入により、エネルギープランへのアクセスが47%増加、モバイルからのアクセスも29%増加

アバナードとアクセンチュアが提供した超合理的なソリューションは、AGL社の進化に大きく貢献しました。

新しいプラットフォームにより、顧客毎の利用レポートや、エネルギー消費の管理方法を選択できる24ヶ月のエネルギー管理計画などを提供できるようになりました。これにより、AGL社のホームページを訪れた人の47%がAGL社を自分のエネルギープロバイダーとして検討し、エネルギープランのページへアクセスしています。

モバイルツールに最適なサイトを用意したことにより、モバイルからのアクセスが29%増加し、モバイルサイトを参照する顧客が増加しました。

「支払いのクイックリンク」は2番目によく使用されるリンクであり、顧客はオンラインでの簡単決済に付加価値を感じていることが見て取れます。サイトのアクセススピードは最大で40%向上し、最適な検索エンジンの提供による円滑なユーザー体験を実現しています。

数々の賞を受賞

Azureクラウドサービスを採用し、レスポンスも速い。革新的なサイトコアソリューションは、2013年のサイトコア社の表彰制度において2部門で賞をいただきました。ベストカスタマー/ユーザーエクスペリエンス賞とベストAzureサイト賞です。またスマートメーターからデータを抽出し、顧客の希望する形でデータをパッケージして提供するMy AGL IQエネルギー管理ポータルを構築したことに対し、アクセンチュアおよびAGL社はSAPカスタマーエクセレンス賞を受賞しました。

顧客ごとの実用的なエネルギー情報を提供することにより、AGL社は既存顧客を確保しながら新規顧客を惹きつけ、顧客エンゲージメントの向上を実現しました。モバイル環境からのアクセス環境を拡充し、スマートフォンからのアクセスを重要視。いつでもどこでもアクセスしたい多忙な顧客を開拓し、取り込みの可能性を拡張しました。

優れたデザイン、そして拡張性の高いクラウド技術を取り込んだ統合プラットフォームの開発により、AGL社の新しいウェブサイトは機動性が高く、レスポンス性の高いサイトに生まれ変わりました。仕様の変更やマーケット需要への対応に素早く取り組むことができます。アバナードとアクセンチュアの支援により、顧客が求めるデータをリアルタイムでどこからでも提供します。顧客はいつものようにエネルギーを利用するか、賢く選択できるようになりました。こうしてAGL社は、競争がひしめき、競争の激しいエネルギー市場において、他社との差別化を図っていくことに成功したのです。



アバナードとは?

- 2000年にシアトルにて設立された、米国アクセンチュアとマイクロソフトの共同出資合弁会社
- アバナード株式会社は、アバナード・グローバルの100%子会社として2005年にビジネスを開始
- マイクロソフトのエンタープライズ基盤を専門とする、唯一のグローバル ITソリューションカンパニー

アバナードの業務

- IT戦略立案からシステムの設計・構築、アプリケーション保守までの幅広い業務を遂行
- 製品を軸とせず、クライアントのビジネスやワークスタイルを軸としたソリューションを提供
- 高度な専門知識や経験による、テクノロジービジョンの実現

アバナード株式会社 〒106-0032 東京都港区六本木1-8-7 アーク八木ヒルズ 6F
www.avanade.com/ja-jp/ Phone: 03 6234 0150