

NTTデータ マネジメントサービス株式会社様

因果にもとづいて社員の離職防止、満足度を上げる施策を考える



NTTデータ マネジメントサービス株式会社の皆様

■ Theme (目的)

社員の離職を防止しさらにエンゲージメントが高まる施策をうつことでウェルビーイングを創出する。

■ Point (内容・効果)

Alkanoのベイジアンネットワーク機能とテキストマイニング機能を用いて社員アンケートを分析。単なるデータの集計では見えなかった部署ごとの特徴や、少数ながらも特徴的な意見を、テキスト分析により拾い上げられた。

Interview

ベイジアンネットワークを使いたいです！

数理システム社の製品やサービスをご利用になるきっかけは？

松縄 以前、別のNTTデータグループ会社に勤務していた際に、グループならではの強みとしてグループ内企業での協業パートナーを探していました。その際の入り口はテキストマイニングでしたが、さらに機械学習ツールや分析コンサルティングも強みとされている数理さんと組むことを決めました。

ご利用になって感触はいかがですか？

桑山 私は学生時代から、数学が好きでしたが「因果」を把握するのに「数字」だけでは分かりづらいと考えていました。

Alkanoのベイジアンネットワーク機能では、ネットワーク図として因果関係が可視化されるため、直感的に理解しやすいと感じました。前提条件を変えながら、その影響が及ぶ箇所や程度を分かりやすく読み取ることができます。まさにツールと対話しながら分析できています。

長内 私は文系出身で、数学的なことはあまり意識せず使っています。今回はアンケート設計や集計の段階から担当したこともあり、データの内容はよく理解しているので、ベイジアンネットワークの図を見れば、結果をスムーズに読み解くことができます。頭の中が絵として出てきている印象で、とても分かりやすいです。

左から

松縄 誠司様

2003年、NTTデータグループに入社。当初から業務改善志向が強く、既存のルールをより良く変えていくアクションをとり続けてきた。企画営業や新規事業立上などを経て、現在は経営企画部で戦略策定や経営目標の管理などを担っている。

福井 伶太様

2012年、同社に新卒入社。入社来、専門としてきた人事領域の経験を活かし、同社で働く社員の満足度向上に努める。

長内 沙耶花様

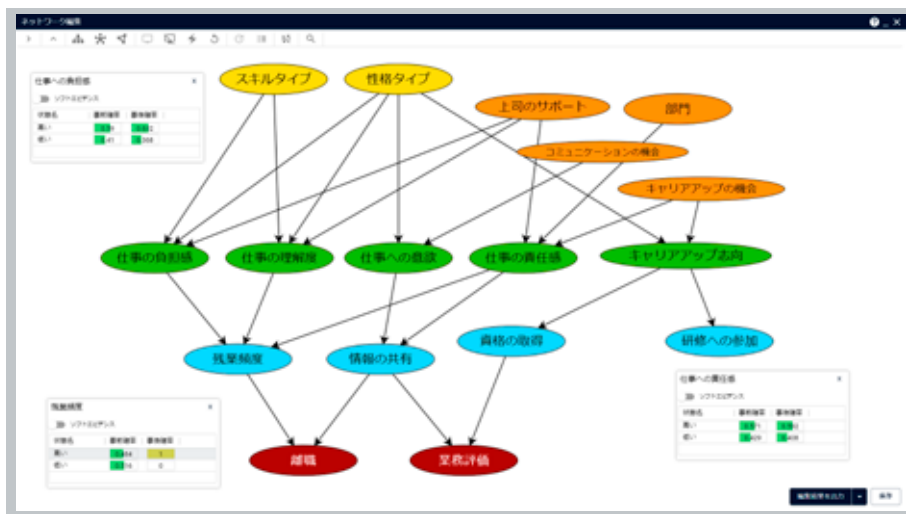
2013年、同社に入社。アウトソーシングおよびコンサルティング部門での経験を活かした現状分析により、社員の働きがい向上を目指す。

小柳 真希様

2015年、同社に入社。社員への熱い想いを胸に社員のエンゲージメントの向上やエンployeeサクセス推進に取り組む。

桑山 裕司 様

2016年、同社に入社。財務経理領域での経験を活かして、事業計画面からも社員の働きがいのサポートに努める。公認会計士。



ベイジアンネットワークの
ネットワークグラフのイメージ図

Profile

NTTデータ マネジメン
トサービス株式会社 様

コーポレートサービス事業
ビジネスサービス事業
ファシリティサービス・オ
フィス支援事業があり、
NTTデータグループ各社
のバックオフィス業務を
担っている。

<https://www.nttd-ms.co.jp/company/info/>

分析効果を具体的に教えてください。

福井 **Alkano**のベイジアンネットワーク機能とテキストマイニング機能を用いたことで、自由回答などのテキスト情報も分析できました。単語の集計やランキングなどはフリーツールでできますが、部署ごとの特徴が見えてきませんでした。とくに人数の少ない部署の声は、全体の分析結果から埋もれがちです。

そこで**Alkano**のテキストマイニング機能「語句の重み算出」を用いて属性毎の特徴的な語句の抽出を試しました。これによって部署や年代といった社員層ごとの特徴が、意見の多さ、少なさに惑わされることなく、キーワードを通じて見えてきました。

分析結果 から、社員全体に一括で対応したほうが良い施策と、部署や入社年代、社員の趣向に合わせて丁寧に対応していくべき施策が見えてきました。実際に施策を行うことで、社員の離職防止につながる取り組みができそうです。

数理システムの技術コンサルティングについて

技術コンサルティングを活用していただくきっかけは？

松縄 今まで自分たちでExcelを使ってクロス集計などの分析をしていましたが、それだけでは具体的な施策につながるような分析結果を出すのが難しいと感じていました。数理システムさんと相談し集計からのステップアップとして、ベイジアンネットワーク、テキストマイニングを活用した分析を行うことにしました。今後も自分たちで分析できるようになるためのノウハウを獲得したいと思い、数理システムさんの技術コンサルティングをお願いすることにしました。

技術コンサルティングはどのような形で進んだのでしょうか。

岩本 今回は、データをお預かりして前処理から結果の可視化までの一連の分析のワークフローを作った上で、処理の詳細や結果の解釈の仕方などを打ち合わせて解説するという形で進めました。



ワークフローのイメージ図

松縄 データアセスメントの中でクロス集計もあらためて行ってもらいました。自分たちでやっていたときよりも網羅的な組み合わせで実施し、大量の結果の中から注目すべきポイントを定量的な指標で抽出することで、解釈がしやすい形にまとめられました。集計結果の解釈が、データに基づくエビデンスがある状態になり、より説得力をもって説明できるようになりました。一步一步データや分析結果を確認し、納得しながら進めていく様子が参考になりました。

活用してよかったポイントはどんなところでしょうか。

松縄 分析作業をクイックに進めてもらい、すぐに分かりやすい表やグラフが出る状態にしてもらえました。ベイジアンネットワークのネットワークグラフが表示できるようになると、いろいろと議論が盛り上がりましたね。

岩本 実データで人間の直感から大きく外れない分析結果を出すためには、丁寧な前処理と、ちょっとしたモデリングのコツが必要になる場合があります。その点はまずは数理システム側で試行錯誤を行い、お客様には施策検討につながる本質的な議論に注力していただけるように意識しています。

松縄 分析作業を推進していただくだけでなく、分析結果の読み解き方と、それを現実的な施策として落とし込むための解釈についても、適切にアドバイスをしていただき、検討をより効果的に進めることができました。これまでアンケートの集計を行ってきた当社メンバーが、本件を数理システムさんに全部お任せではなく、プロセスの部分から一緒にワークすることによってデータ活用における視野や、示唆が深まりました。今回のコンサルティングで作成したワークフローを分析の型として、さらに深掘りしたり、他のデータの分析を行ってみたり、いろいろと試して行きたいと考えています。



コンサルティングの様子
(伴走型の分析支援パックなどもご用意しております)
左：NTT データ数理システム開発リーダー：岩本圭介

NTT DATA 株式会社NTTデータ数理システム

営業担当

〒160-0016 東京都新宿区信濃町35番地 信濃町煉瓦館1階 TEL 03-3358-6681 (お問い合わせ：平日10:00-16:00)

<e-mail> sales@ml.msi.co.jp <URL> <https://www.msi.co.jp/solution/analytics/index.html>