ホワイトペーパー

GDPR対策に向けて既存のデータを最適化するには

GDPRコンプライアンス担当
エグゼクティブ向け
ホワイトペーパー

StiboSystems
MASTER DATA MANAGEMENT

StiboSystems
MASTER DATA MANAGEMENT

エグゼクティブは、GDPRの適用をビジネスの足枷として否定的に捉えがちです。しかし、データガバナンスと最適なテクノロジーにより既存データを最大限に活用すれば、GDPRの遵守に止まらず、大きなビジネス効果を得ることができるのです。

GDPRの広範な影響

一般データ保護規則（EU規則 2016/679）、通称GDPRが施行されました。この規制は、顧客、見込み客、サプライヤー、従業員などの個人情報を処理する全ての企業や組織に適用されます。GDPRは、例外が認められない規制です。

従来のデータ保護指令とは対照的に、この新規制を無視することはできません。旧指令では、個人情報侵害に対する制裁金は3,000～4,000ユーロ程度でした。企業の中には、この額をマーケティング予算に組んでいたところもあったくらいです。しかし、GDPRは規制違反のリスクや代償が桁違いです。過料は最大2,000万ユーロ、または世界における年間収益の4%のいずれか多い方に定められています。

GDPRには「過料は、（各個別事案で）効果的、比例的及び制止的に課さなければならない」と明記されています。（EU規制 2016/679、セクション151）

特に「制止的」という面では、巨額の過料が功を奏し、世界中の企業や組織の姿勢や事業活動に変化が訪れています。

過料は最大
2,000万ユーロ、
または世界における年間収益の4%のいずれか多い方に定められています。

GDPRの概要

GDPRは2016年4月27日に欧州議会で採択され、、2018年5月25日にEU加盟国により施行されました。 これは、1995年以来、初のデータ保護指令の改定となります。1995年以降、情報技術やインターネットは大きく進化し、以前のデータ保護指令（95/46/EC指令）では対応しきれなくなりました。

EU一般データ保護規則（GDPR）では、市民と消費者の個人情報を保護するための厳格な規定が設けられており、組織は以下の顧客の権利に対応する必要があります。

- 削除権（忘れられる権利）
- 異議権
- 訂正権
- アクセス権
- データポータビリティ権
- 消費者の同意

[出典：EU一般データ保護規則（GDPR）の概要と対策、Stibo Systemsホワイトペーパー（2018年5月）http://dealingwithgdpr.stibosystems.com]

上記の権利を守るために、組織には以下をはじめとする様々な対応が求められます。

- 組織は、個人の要請に応じて、すべてのデータを削除または提出しなければならない。
- 組織は、個人情報の収集と処理の方法について明確な説明を義務付けられる場合がある。また、マーケティングを目的とするプロファイリングの対象から特定の個人を外せる状態にしておかなければならない。
- 組織は、顧客データを別の組織に支障なく転送できる状態にしておかなければならない。
- 組織は、個人情報の保存と使用について、消費者から積極的な同意を得なければならない。
- 情報漏えいが発生した場合は、然るべき法的機関（および場合によっては被害者）に72時間以内に報告しなければならない。

StiboSystems
MASTER DATA MANAGEMENT

CIOへの影響

当然のことながら、大企業であるほど保有するデータ量が多いため、新規制への対応に大きな労力を要します。GDPRへの対応は、通常、最高情報責任者（CIO）の管轄となります。

最高情報責任者（CIO）とは？

この場合、CIOは「役職」というより「役割」と考えた方がわかりやすいでしょう。CIOの主な責務は次の通りです。

- IT戦略・計画策定
- 通信ネットワーク
- システム運用管理
- サイバーセキュリティ&リスク管理
- ソフトウェア/ハードウェア購入
- IT戦略と事業戦略の調整

上記の責務は、最高データ責任者やITディレクターが担う場合もあります。

CIOは、GDPR対策を統括するプロジェクトマネージャーとして、GDPR対策に向けた戦略を策定する必要があります。そうした戦略には以下の項目が含まれます。

- 実務を担当するデータオーナーとデータスチュワードの割り当て
- データの洗い出し（データマッピング）
- 迅速な対応に向けた手順の設定
- データの可視化

GDPR対策を実施するためには、まず既存データを把握する必要があります。既存データの洗い出しには膨大なリソースや資金がかかるかもしれませんが、データガバナンス（データの説明責任、概観、アクセシビリティを含む）は基本的にビジネスにとって良いことです。

既存データを活用できれば、GDPRの遵守に止まらず、今まで眠っていたビジネス機会を発掘できる可能性があるからです。

データの保管場所は？

既存データの問題は、色々な目的で様々な部署に分散されており、フォーマットも統一されていないことがほとんどであるということです。同一のデータセットが複数のシステムで個別に管理されていることも少なくありません。複数のデータセットが個別に管理されている状態では、最新の個人情報を誰も取得できないことになります。

個人情報は多くの場合、複数のドメインにわたり、人事システム、CRM、ERP、Eメール、カスタマーサポート・システムなどの「データサイロ」に分散されています。

CIOが任命したデータスチュワードが、サイロ化されたデータをひとつひとつマッピングして管理することも不可能ではありませんが、手間がかかる上に、エラーを多発しやすいのが難点です。

既存データのデータガバナンスを実施すれば、そうした手間とリスクの両方を削減できます。

データガバナンス

データガバナンスは、人材、プロセス、ITを効果的に活用し、エラーのないスムーズなデータ管理を実現して、データの商業価値を高める包括的なメソッドです。また、組織の姿勢の反映でもあります。

データガバナンスには、人材、テクノロジー、企業文化、デジタルトランスフォメーションの要素が含まれます。

既存データを活用し、以下の事項を強化するメソッドなのです。

- 要求に対する迅速な対応
- 正確なレポーティング
- 法規制や規格の遵守（GDPR、ISOなどの産業規格など）
- 説明責任（意思決定と変更要求への対応）の明確化
- 企業イメージ（データガバナンスにより情報漏えいを防ぎ、イメージダウンを軽減できるため）

データガバナンスを実施するためには、3つのエリアに焦点を当てる必要があります。その3つのエリアとは、組織、プロセス、　技術です。

A. 組織

個人情報は全社に関わるため、各自が業務における個人情報の取り扱いに注意する必要があります。GDPRは、社員全員に関わることなのです。

CIOは、社員全員にその意識を浸透させ、企業の姿勢や文化を変革して、データに精通した組織づくりを目指さなければなりません。そのためには、まずデータオーナーとデータスチュワードを決める必要があります。データオーナーとデータスチュワードは、データの運用管理におけるポリシーやガイドラインを定め、個人情報を取り扱う社員に対する変更事項を管理し、必要に応じて手順を説明・変更しながら、社内への通達や、様々な要求への対応を行う必要があります。

アカウンタビリティ（説明責任）は、GDPRの基盤をなすものです。データガバナンスの根幹となる役割や責務の定義も含まれます。

チーム全員がビジョンを共有し、個人情報管理の重要性を理解して、　　やる気を持って取り組むことが大切です。

B. プロセス

データオーナーやデータスチュワードは、データの保存先と、データへのアクセス方法を把握しておく必要があります。そのためには、明確に定義されたプロセスが必要です。

GDPR対策の2つ目のステップは、データ処理のプロセスを明確に策定することです。データ処理は、大掛かりな作業に思えるかもしれませんが、3つの戦略に沿って実行すれば、データの可視性と可用性を向上できます。その3つの戦略とは、データの洗い出し（データマッピング）、データクレンジング、データ・シンジケーションです。

1 データの洗い出し（データマッピング）

CIOが任命したデータオーナーとデータスチュワードは、消費者や権威機関からの要請に対応できるように、まずデータの洗い出しを行う必要があります。

個人情報は意外に広く分散しているものです。人事システム、CRM、カスタマーサポート・システムはもちろんのこと、個人社員が作成したスプレッドシートやEメールに隠れていることもあります。

各部署では、業務の都合に合わせて独自のデータ管理を実施しているものです。営業マネージャーが、社内のCRMシステムとは別に、自分専用の顧客ファイルを管理していることも珍しくありません。

誰が何のデータを所有しているのかを知り、データの格納場所、データフロー、ラベル付けや暗号化の方法、作成/更新日、参照システムなどを把握したら、データ品質の管理に取り組みます。

2. データクレンジング

データの洗い出しの次はデータクレンジングです。データクレンジングは、データの品質確保に欠かせない大事なプロセスです。重複データのない、常に最新の状態のクリーンなデータセットを維持し、（データを保持する）ビジネス上の理由がなくなれば、すぐに削除できる状態にしておく必要があります。

転送、修正、削除などの要請があった場合に備えて、完全な最新のデータレコードを抽出できるようにしておくこと、

また、社内のデータストレージやデータ処理システムに、同一人物が複数の氏名や住所で登録されていることのないように注意することも大変重要です。様々な場所にデータが格納されている状況では、重複データは珍しいことではありません。しかし、GDPRの点から考えると、重複データが存在すると、完全なデータ一式を提供できず、ユーザーのデータ保護権に抵触することになるので大変危険です。また、すでに関係のない古いデータにもとづいて、的の外れた対応をすれば、ユーザーの信頼を失い、イメージダウンにも繋がります。重複データはそれだけ致命的なのです。

クリーンなデータがあれば、有益なマーケティング資産となり、GDPRも遵守できます。

StiboSystems
MASTER DATA MANAGEMENT

3 データ・シンジケーション

データの洗い出しとデータクレンジングが済んだら、データの統合と同期化に取り組みましょう。

個別に管理されている情報源や、各部署にデータが隔離されていると、古い不正確な個人情報を使用するリスクが高まります。

GDPR対策を実施するにあたり、CIOの心強い味方になるのは、企業が保有する個人情報を集約、統合するデータリポジトリです。

CIOに必要なのは、全情報を集約する単一の情報源であって、データサイロを増やすことではありません。

優秀なデータオーナーやデータスチュワードであれば、データサイロに隔離されているデータを追跡したり、サーバーを検索してデータを集約し、単一のデータレコードを作成できるかもしれませんが、そのような手動のやり方では膨大な時間がかかります。

GDPRに伴い、下記の可能性が見込まれることからも、データ・シンジケート（データの同期化）の必要性が高まっています。

- 市民のデータ権利の行使
- 懸念事項の報告を受けた権威機関による計画的/抜き打ち監査
- 悪意のある攻撃によるデータ漏えい

データ処理を効率化し、迅速な対応とリスク軽減を実現したいのであれば、自動化されたデータ・シンジケーションを実行する方が得策です。

C. 技術

データ担当のスタッフを任命し、データの格納場所やデータフローを把握しても、シンプルな要請に対応するために複数のシステムやファイルを当たるのは効率的とは言えません。

Stibo Systemsは、データ処理を自動化するための技術を提供しています。MDMシステムはデータを一元化して、社内の誰でも常に最新の情報にアクセスできる単一の情報源を提供します。

ゴールデンレコード

ゴールデンレコードは、ユーザーフレンドリーなインターフェースで操作できるツールであり、マスターデータ管理（MDM）システムにより、様々なデータサイロに格納されているデータを統合・集約した最新の顧客情報を表示したものです。MDMシステムはデータサイロを解消することも、データサイロと連動させることもできます。

MDMシステムを活用すれば、一カ所から個人情報を抽出できるため、迅速に正確なデータを提供できるようになります。MDMシステムは、独自のアルゴリズムを通して、データを他の情報源と照合し、重複データや不完全なデータを識別します。

Stibo SystemsのMDMシステムでは、確率的および決定論的手法によるデータ・マッチングとデータ・リンキングを通して、複数のシステムのデータを統合し、クレンジングや検証、特定のデータモデルに合わせたマッピングを実行します。

その結果、データオフィサーは、GDPRや商業目的などに応じて高品質な最新の重要データを取得できるのです。

要約すると、Stibo SystemsのMDMには以下のメリットがあります。

- 柔軟なデータモデルにより、複数のドメインや階層を含む複雑な要件や関係に対応できる
- データオーナーを明確化して、データガバナンスのポリシーやプロセス（監査証跡、バージョン管理、統合ワークフローやビジネスルールに基づいた承認など）を的確に実行できる
- データ・シンジケーションを通して、複数のステークホルダーやチャネルにマスターデータを提供できる
- 高度なデータ・マッチング、データ・リンキング、マージ機能により、重複データやデータの齟齬を特定して処理できる
- 高度なプロファイリング機能、データクレンジング機能、データエンリッチメント機能により、顧客情報のエラーを正確に特定できる
- 製品間の関係性を分かりやすく動的に表示でき、製品がリンクされているマスターレコードを抽出できる

Stibo Systemsでは、貴社のビジネスを優先する「ビジネスファースト」の姿勢により、常に変化する市場動向や規制に対するサポートを提供しています。当社では、GDPRをデータ活用の絶好のチャンスと捉えています。

StiboSystems
MASTER DATA MANAGEMENT

商業的な成功を収める秘訣はデータ活用にあり

現代の商業的な成功は、データの収集と既存データの活用にかかっています。GDPR対策が、競争力の強化にも効果があるのはそのためです。

GDPRの適用により、データの保護や処理に対する基準が厳格になったことで、企業はデータクレンジングを実行し、既存データを活用せざるを得ない状況に面しています。つまり、GDPR対策に向けてクレンジングしたデータを、商業目的でも活用できるようになるので、大企業にとってはビジネスを促進する大きなチャンスでもあるのです。

Stibo Systemsのソリューションはこの点に着目し、コンプライアンスの強化とビジネスの推進をサポートしています。Stibo SystemsのMDMソリューションには、次のメリットがあります。

- データの収集、管理、発行を通してデジタルトランスフォメーションを推進できる
- マルチドメインソリューションのため、複数のドメイン（顧客、サプライヤー、ロケーション、従業員）にわたるデータを集約した単一のマスターデータを活用できる

企業が保持・処理する従業員情報や顧客情報は年々増加しています。そのデータを正しく活用できれば、コスト削減、業務効率化、優れた顧客エクスペリエンスを実現することも夢ではありません。 ほとんどの企業は、まだ個人情報を十分に活用できていないのが現状です。GDPRは、個人情報の使用を禁止するものではありません。個人情報を公正に取り扱い、濫用を防ぐためのものなのです。

GDPRの場合は、法的な要求事項を満たすことが、事業目標への近道にもなります。

MDMシステムを活用してデータガバナンスを実施し、データ・シンジケーションによりデータの同期を自動化すれば、GDPRの遵守を徹底できるだけでなく、以下の様々な商業的効果を得ることができます。

- 顧客の全体像（360°ビュー）を把握することにより、優れたカスタマーサポートを提供できる
- 手動プロセスを削減することで、収益を生む事業活動に人材を集中できる
- 高品質なデータにより、顧客エクスペリエンスを最適化できる
- 高度にターゲット化した素材の商用利用（例：配偶者の有無の変化、家の購入など）
- ブランド構築：顧客からの信頼が重要な資産となるインターネットの時代において、GDPRへの準拠はクオリティの証となる

サイロ化されたシステムに断片化された顧客情報や重複する顧客情報が分散されていると、企業のアジリティやビジネス成長の妨げになります。顧客マスターデータを作成し、基幹ビジネスシステムに統合して取引や分析に役立てれば、データが持つ大きな可能性を解き放つことができるのです。

StiboSystems
MASTER DATA MANAGEMENT

Stibo Systemsの特徴：

- 様々な業種や規模のクライアント様にビジネス効果をもたらしてきた実績をもとに、貴社のビジネスの成長をサポートする信頼性の高い企業です。
- 世界のどこでもテクニカルサポート＆専門サービスを提供しています。
- 認証取得済みの大手パートナー/コミュニティとの提携によるグローバルネットワークを有しています。

About Stibo Systems

Stibo Systems, the master data management company, is the trusted source of MDM solutions based on a unique business-first, people-centric approach. Our solutions are the driving force behind forward-thinking companies around the world that have unlocked the strategic value of their master data; empowering them to improve the customer experience, drive innovation and growth, and create an essential foundation for digital transformation. Stibo Systems is a privately held subsidiary of the Stibo A/S group, founded in 1794, and is headquartered in Aarhus, Denmark. For more information, visit stibosystems.com.