

2026年4月13日
株式会社日立ソリューションズ

サブスクビジネスにおける KPI 変化の予兆を AI で早期に捉え、事業の意思決定を支援

サブスクビジネスをワンストップで支援する「BSSsymphony」を強化し、事業状況の把握から施策実施までを早期に実現



「データ利活用サービス」の機能強化により実現することを示した図

株式会社日立ソリューションズ（本社：東京都品川区、取締役社長：森田 英嗣／以下、日立ソリューションズ）は、サブスクリプションビジネス（以下、サブスクビジネス）に必要な顧客管理から決済までをワンストップで支援するクラウドサービス「BSSsymphony サブスクリプションプラットフォームサービス（以下、BSSsymphony）」の「データ利活用サービス」において、AI が KPI 変化の予兆を早期に捉え、変化の要因となる関連指標や具体的なポイントを提示する機能を 4 月 13 日から提供開始します。事業判断に有用な気づきを促し、サブスクビジネスの持続可能な成長に貢献します。

「BSSsymphony」では従来、サブスクビジネスの売上や加入者数などの情報を横断的に把握できるダッシュボード機能を、別システムで提供してきました。新機能では、本ダッシュボードを取りこみ、また、AI が内部データを統計的に分析し、KPI 変化の予兆や要因を提示できるようになりました。これにより、担当者は KPI の変化を早期に把握し、施策を迅速に実施できるようになり、企業はマーケティングのリードタイム短縮や迅速な経営判断を実現できます。

今後も日立ソリューションズは、「DX by AX toward SX」をコンセプトに AI の活用を通じた DX をベースに変革を推進し、価値創出と持続可能な社会の実現に貢献していきます。

「BSSsymphony」の「データ利活用サービス」で強化した新機能の特長

1. 解約率などあらかじめ設定した重点 KPI の進捗をグラフで可視化。AI がその変化を継続的にモニタリングし、変動時に確認すべき関連指標や要因の候補を「BSSsymphony」の画面上に表示。
2. ダッシュボードと AI による分析は、BI ツールとして世界的に高い評価と導入実績を有する「Tableau」、「Tableau Pulse」をベースに開発。高い視認性と直観的な操作性により、専門知識がなくても KPI を把握し、共通指標に基づくデータ活用を促進。

3. 事業の状況把握に有用な KPI として、①サービス別チャーン率（解約率）、②LTV（顧客生涯価値）、③契約期間の平均値（平均継続月数）、④収益の再発率を当初提供し、用途に応じて指標を追加可能。

背景

サブスクビジネスは、BtoC および BtoB を問わず、幅広い業種で広がっています。収益の安定化に向けて契約者の継続利用が重要となる中、データドリブンでのマーケティング活動の重要性が一層高まっています。一方で、マーケティングや統計、データ分析など専門知識を有する人材育成や体制づくりが課題となっています。

日立ソリューションズは 2020 年より、サブスクビジネスにおける顧客管理、契約管理、課金請求などの基幹業務をワンストップで支援する「BSSsymphony」を、通信や社会インフラ、製造業、農業など、さまざまな分野の企業に提供してきました。蓄積データを集計し、グラフなどで KPI の進捗を可視化するダッシュボードを提供してきましたが、このたび、AI が変化をいち早くキャッチし、要因を示唆する機能を強化しました。これにより、データ分析に精通していない担当者でも、適切な施策を立案、実現できるようになります。

サブスクリプションビジネス支援ソリューションについて

サブスクビジネスをはじめのお客さまへ、サービスの立ち上げから運営、取引継続・拡大までを支える包括的なソリューションを提供します。すでにサービスを提供しているお客さまにはビジネスの成長フェーズに合わせた、課題解決につながる最適なソリューションを提供します。「BSSsymphony」は製造業をはじめ、IoT などを活用したサブスクビジネスを推進する企業で利用されています。

https://www.hitachi-solutions.co.jp/subscription_support/solution/operation/platform.html

（導入事例） <https://www.hitachi-solutions.co.jp/bsssymphony/case05/>

「Tableau」について

BI ツールとして世界的に高い評価と導入実績を有する「Tableau」は、シンプルな操作と圧倒的な表現力でデータから「気づき」を促し、データの可視化によって先が見えてくる環境を提供します。日立ソリューションズは、「Tableau」を 2014 年から取り扱っており、Tableau リセラーパートナー PREMIER として、これまで 150 サイト以上の導入実績があり、社内での活用経験と、お客さま導入実績をあわせて得た、現場で生きる知見とノウハウを生かしたデータ活用基盤の導入を支援しています。

AI による分析では、「Tableau Pulse」を使用しています。「Tableau Pulse」は、指標となるデータを定義することで、時系列の変化を自動的に可視化し、傾向やポイントを自然言語で要約し、提示する機能です。

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/tableau/>

「デジタルソリューション創出プラットフォーム」について

本サービスは、日立ソリューションズのサービス協創基盤「デジタルソリューション創出プラットフォーム」で提供しています。日立ソリューションズが長年培ってきたリーク開発などのノウハウを生かし、迅速な立ち上げから、カスタマーサクセスを実現する継続的な改善をお客様との協創で進めます。今後もお客さまとの協創でデジタルビジネスを強力に支援していきます。

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/dscsp/>

日立ソリューションズについて

日立ソリューションズは、お客さまとの協創をベースに、最先端のデジタル技術を用いたさまざまなソリューションを提供することで、デジタルトランスフォーメーションを実現します。欧米、東南アジア、インドの各拠点が連携し、社会や企業が抱える課題に対して、グローバルに対応します。

そして、人々が安全にかつ安心して快適に暮らすことができ、持続的に成長可能な社会の実現に貢献していきます。

詳しくは、日立ソリューションズのウェブサイト(<https://www.hitachi-solutions.co.jp/>)をご覧ください。

日立ソリューションズの AX の取り組みについて

日立ソリューションズグループは、IT 人材不足に備えた生産性向上、市場での競争力強化に向けて、「DX by AX toward SX」というコンセプトの下、国内外の拠点の従業員全員が AI や生成 AI、AI エージェントを活用し、高い付加価値を創出することをめざしています。

具体的には、AI エージェントや生成 AI を活用した開発のユースケース、よくある社内問い合わせ対応など、特定の業務向けのチャットボットが集約されたイントラの専用サイトも整備しています。また、活用促進に向けて、アイデアや事例を募集する全社コンテストも開催しています。

ソリューションに関するお問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

※ 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。