

دراسة حالة

メガネの田中
TANAKA SINCE 1913

كيف يحقق رائد بيع النظارات بالتجزئة في اليابان أداءً متميزًا بفضل RetailNext

RetailNext



Megane no Tanaka Optical تعتمد على RetailNext

- **110** متاجر
- حوالي **800** موظف
- **24/7/365** Traffic Analytics

خلفية

تأسست Megane no Tanaka Optical في هيروشيما باليابان عام 1913، وقد بنت تاريخًا حافلًا بالتميز في مجال النظارات على مدى أكثر من 100 عام. وبفضل أكثر من 100 فرع، تشتهر خبرتها واحترافيتها في مجال النظارات وأجهزة السمع والعدسات اللاصقة في جميع أنحاء اليابان. ويكمن سر نجاح Megane no Tanaka Optical في قدرتها على الاحتفاء بتفرّد كل شخص من خلال تقديم تجربة عملاء لا تُنسى مصممة خصيصًا له.

التحدي: الحاجة إلى بيانات موثوقة وقابلة للتنفيذ

يُعد ضمان تمتع العملاء بتجربة شخصية ومترابطة داخل المتجر أمرًا بالغ الأهمية لتجار التجزئة، إذ تتطور توقعات العملاء من تجربتهم داخل المتجر، وبسرعة كبيرة. وقد أدرك Damian Hall، الرئيس والمدير التنفيذي لـMegane no Tanaka Optical، هذا التحول ورأى أنه من الضروري إعادة تعريف مفهوم تجربة العملاء المصممة جيدًا لدى شركة النظارات العريقة التي يمتد تاريخها 107 أعوام.

أدرك Damian الحاجة إلى اتخاذ قرارات أعمال استراتيجية قائمة على البيانات، استنادًا إلى تحليلات داخل المتجر في الوقت الفعلي. لكن البيانات التي كانت متوفرة آنذاك لدى Megane no Tanaka Optical لم تكن توفر فهمًا متعدد المستويات وسياقيًّا للتجربة داخل المتجر:

- عدم توفر بيانات شاملة حول مسارات المتسوقين داخل المتاجر
- عدم توفر بيانات شاملة حول فعالية استراتيجيات التسويق داخل المتاجر
- عدم القدرة على تحديد ساعات الذروة من حيث حركة الزوار
- عدم القدرة على تحديد عدد الموظفين الذين يجب توزيعهم في جدول العمل خلال ساعات الذروة
- عدم تحديد أهداف المبيعات كمياً



RetailNext has been instrumental in helping me, as CEO, drive a performance-based culture throughout my organization. The insights and data generated by RetailNext have become indispensable to providing a data-based approach to delighting our customers, improving the efficiency of our marketing programs, and simplifying decision making; on anything from staffing, to store layouts and merchandising. I've been extremely impressed with the team that supports us and how they are truly invested in our success.

Damian Hall, CEO and President of Megane no Tanaka Optical.



الحل: تعزيز ثقافة قائمة على الأداء باستخدام RetailNext

أدرك Damian حاجة مديري متاجره إلى فهم عميق لأداء متاجرهم، بما يتيح لهم اتخاذ قرارات سريعة ومستنيرة. فاختار إدخال منصة RetailNext في عدد قليل من متاجر Megane no Tanaka Optical كمشروع تجريبي. وكانت هناك مزايا محددة لـRetailNext أدرك Damian أنها ستحسّن فعليًّا قدرة Megane no Tanaka Optical على تقديم تجربة عملاء متميزة في متاجرها.

1

تضمن RetailNext دقة رائدة في القطاع لبيانات حركة الزوار

يرصد مستشعر IoT المتكامل ®Aurora الأشخاص بدقة مذهلة ودون كشف هوياتهم، بخوارزمية ذكاء اصطناعي مسجلة ببراءة اختراع تعتمد التعلم العميق.

2

يمكن لعملاء RetailNext الاطلاع على البيانات داخل المتجر في الوقت الفعلي

تتوفر البيانات بشكل شبه فوري على واجهة المستخدم وواجهات برمجة التطبيقات (API)، أينما كانت متاجرك في العالم.

3

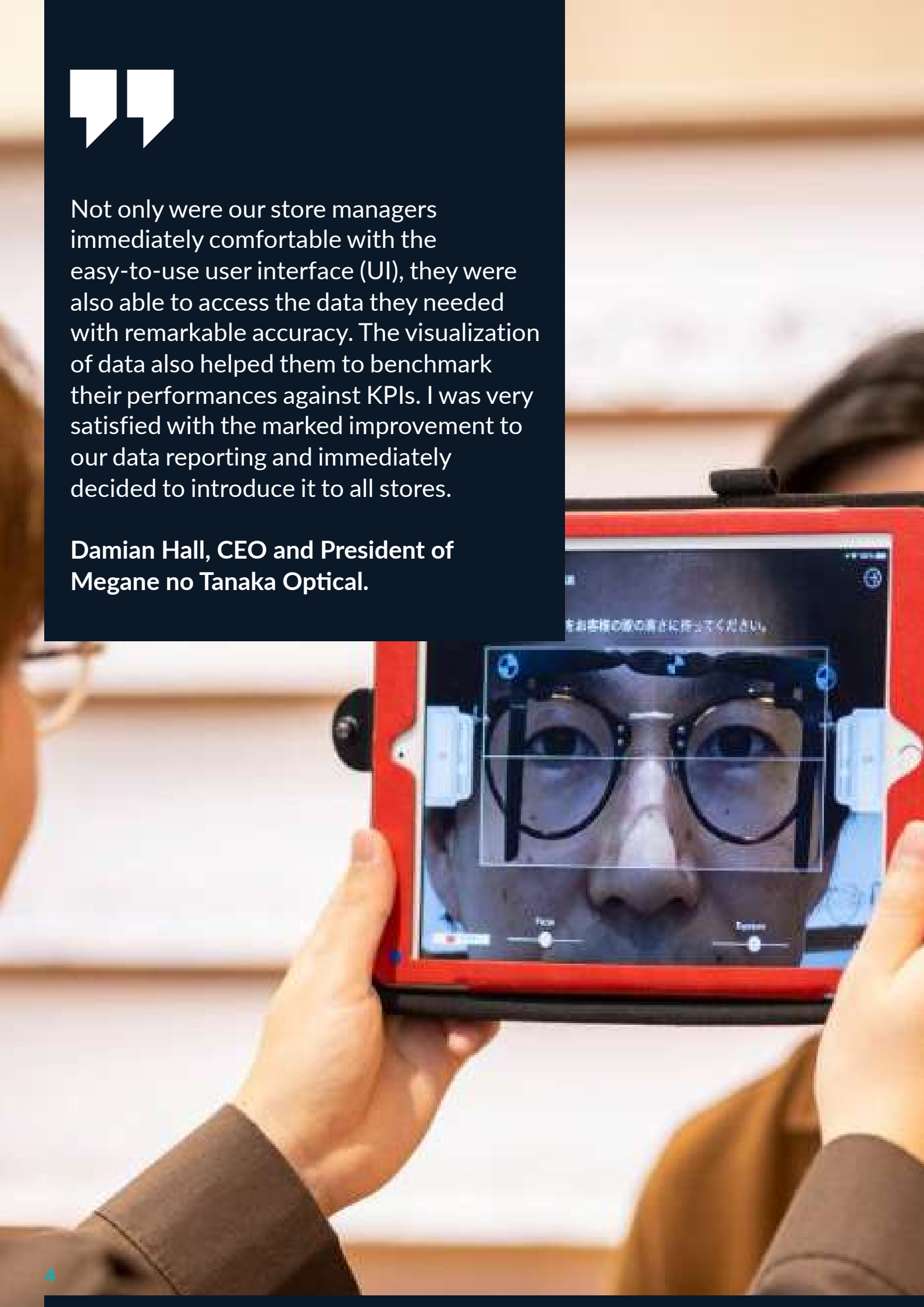
بيانات RetailNext قابلة للتحقق منها

يتم فحص دقة كل مستشعر يدويًّا بعد التثبيت، من خلال تسجيل فيديو ومقارنته بنتائج الحل (يتوفر تسجيل فيديو عالي الدقة للتحقق من الصحة).

4

بيانات RetailNext قابلة للتنفيذ

يمكن للمستخدمين الوصول إلى لوحات معلومات متعددة للاطلاع على جميع مؤشرات الأداء الرئيسية. وتستفيد منصة RetailNext من الذكاء الاصطناعي لتقديم توقعات لاتجاهات حركة الزوار وتوصيات تلقائية.



Not only were our store managers immediately comfortable with the easy-to-use user interface (UI), they were also able to access the data they needed with remarkable accuracy. The visualization of data also helped them to benchmark their performances against KPIs. I was very satisfied with the marked improvement to our data reporting and immediately decided to introduce it to all stores.

Damian Hall, CEO and President of Megane no Tanaka Optical.

تكامل بسيط وسريع وقابل للتوسع

يستذكر Damian عملية التثبيت البسيطة التي تعتمد على مبدأ التوصيل والتشغيل لمنصة RetailNext في 100 فرع لشركة Megane no Tanaka Optical في اليابان. وقد عمل فريق RetailNext عن كثب مع فريق Megane no Tanaka Optical لتجنب وجود مجموعة غير متجانسة من المنتجات التي لا تتواصل فيما بينها.

أتاحت إمكانيات التكامل وواجهات برمجة التطبيقات (API) المتطورة من RetailNext تكاملًا سلسًا مع مجموعة متنوعة من التطبيقات لدى Megane no Tanaka Optical. وقد أُعجب Damian بشكل خاص بقدرات RetailNext كحل قابل للتوسع، مما أدى إلى خفض تكاليف الصيانة والترقية في مجال تكنولوجيا المعلومات.





The long-term and far-reaching benefits of having immediate access to the rich traffic data that the RetailNext platform provides far outweigh the costs to replace our existing people counting solution. As far as Megane no Tanaka Optical is concerned, this was absolutely a ‘necessary expense’ to ensure the growth and sustainability of our business.

Damian Hall, CEO and President of Megane no Tanaka Optical.

كيف استفادت Megane no Tanaka Optical من RetailNext

من خلال الاستثمار في منصة RetailNext، تمكنت Megane no Tanaka Optical من الوصول إلى **بيانات دقيقة وقابلة للتنفيذ** مكّنتها من تحديد مجالات التحسين بدقة، وأزالت التخمين من اتخاذ قرارات الأعمال الاستراتيجية.

من خلال مراجعة بيانات حركة الزوار...

تمكنت Megane no Tanaka Optical من **توقع اتجاهات حركة الزوار على مدار اليوم والأسبوع**، مع إبراز ساعات الذروة.

وقد ساعد تحليل ذلك مديري متاجر Megane no Tanaka Optical **على تخطيط المهام اليومية للموظفين** خارج ساعات الذروة، مثل جرد مستويات المخزون، **وتخصيص كامل طاقم الموظفين** لساعات الذروة.

تمكنت Megane no Tanaka Optical من **زيادة عدد الموظفين عند الحاجة وتقليصه عند انخفاض حركة الزوار**، ومع ذلك ظل معدل التحويل مستقرًا.

من خلال مراجعة معدل التحويل...

أصبح بإمكان مديري متاجر Megane no Tanaka Optical **الاطلاع في الوقت الفعلي على أداء متاجرهم**، مقارنةً بالعام السابق وبالمتاجر المماثلة وبمؤشرات أداء رئيسية محددة بوضوح.

استنادًا إلى أداء المؤشرات، قدّمت منصة RetailNext **توصيات بإجراءات** لفريق Megane no Tanaka Optical لتنفيذها في المتاجر بهدف تحسين النتائج.

تمكنت Megane no Tanaka Optical من ترسيخ ثقافة قائمة على الأداء داخل الشركة. **وقد حُددت أفضل الممارسات لدى المتاجر الأعلى أداءً، فيما خُصصت المتاجر ذات الأداء الضعيف للتحسين**. كما رصدت Megane no Tanaka Optical اتجاهًا استلزم من الشركة **معالجة جودة تدريب الموظفين وتصميمات المتاجر وأساليب عرض البضائع**.



ابتكر. قِس. اختبر.

مع وضع الابتكار في صدارة أولويات Megane no Tanaka Optical، تمكن Damian وفريقه من طرح اشتراك سنوي في النظارات للزوار العائدين، مثل الشباب. وقد تمكنت Megane no Tanaka Optical من تنفيذ هذه المبادرة التسويقية من خلال مراجعة بيانات RetailNext عن الزوار المتكررين لمتاجرها. ومن بين المزايا العديدة للبيانات الغنية التي توفرها منصة RetailNext قدرتها على الكشف عن فرص جديدة لتجار التجزئة لتحسين أعمالهم وزيادة ربحيتهم.



الثقافة الداخلية

ينسب Damian إلى إدخال منصة RetailNext في Megane no Tanaka Optical الفضل أيضًا في إحداث تحول في الثقافة الداخلية. فمن خلال منح مديري المتاجر إمكانية الاطلاع على البيانات في الوقت الفعلي، تمكنوا من:

تبنّي عقلية أكثر تحليلًا وموضوعية

وقد ساعد ذلك فريق الإدارة على تطبيق إجراءات وتقييمات فعالة في كل متجر.

زيادة الوقت المخصص للتحضير للقرارات التجارية المعلقة

ومن بين ذلك تعزيز أساليب العمل الفعالة.

تجربة العملاء

تحسين جدولة دوام الموظفين

اكتسبت Megane no Tanaka Optical رؤية حول متى وأين توزّع الموظفين داخل المتجر بما يتناسب مع طلب العملاء.

تحسين خدمة العملاء

تمكنت Megane no Tanaka Optical من اكتساب فهم عميق لكيفية تفاعل موظفي المتجر والمتسوقين في جميع أنحاء المتجر، بهدف تحسين خدمة العملاء.

المبيعات والتسويق

زيادة الكفاءة والإنتاجية

تمكنت Megane no Tanaka Optical من قياس تأثير تصميمات المتاجر، ومواضع المنتجات، وغيرها من قرارات العرض السلعي على تفاعل المتسوقين ومؤشرات أداء المتجر، بما في ذلك معدل التحويل، ومتوسط قيمة المعاملة (ATV)، ومتوسط المبيعات لكل زائر.

RetailNext

نبذة عن RetailNext

تُعد RetailNext أول منصة تقنية توفر تحليلات المتسوقين على غرار التجارة الإلكترونية للمتاجر الفعلية والعلامات التجارية ومراكز التسوق، وهي رائدة في التركيز بشكل كامل على تحسين تجربة المتسوق. ومن خلال منصتها المركزية القائمة على نموذج البرمجيات كخدمة (SaaS)، تقوم RetailNext تلقائيًّا بجمع وتحليل بيانات سلوك المتسوقين، مما يوفر لتجار التجزئة رؤى تساعدهم على تحسين تجربة المتسوقين في الوقت الفعلي.

2007
سنة التأسيس

100+
دولة

600+
علامة تجارية حول العالم