

FALLSTUDIE

メガネの田中
TANAKA SINCE 1913

Wie Japans führender Brillenhändler mit RetailNext Spitzenleistungen erzielt

RetailNext



Megane no Tanaka Optical vertraut auf RetailNext

- **110** Filialen
- Rund **800** Mitarbeiter
- Traffic Analytics **24/7/365**

Hintergrund

Megane no Tanaka Optical wurde 1913 in Hiroshima, Japan, gegründet und blickt auf eine über 100-jährige Geschichte der Exzellenz im Bereich der Brillen zurück. Mit über 100 Standorten ist das Unternehmen in ganz Japan für sein Fachwissen und seine Professionalität bei Brillen, Hörgeräten und Kontaktlinsen bekannt. Der Schlüssel zum Erfolg von Megane no Tanaka Optical liegt in der Fähigkeit, die Einzigartigkeit jedes Einzelnen zu würdigen, indem ein unvergessliches, ganz individuell zugeschnittenes Kundenerlebnis geboten wird.

Die Herausforderung: verlässliche, verwertbare Daten

Für Händler ist es von größter Bedeutung, ihren Kunden ein personalisiertes und vernetztes Einkaufserlebnis in der Filiale zu bieten, da sich die Erwartungen der Kunden an dieses Erlebnis rasch weiterentwickeln. Damian Hall, Präsident und CEO von Megane no Tanaka Optical, erkannte diesen Wandel und kam zu dem Schluss, dass der 107 Jahre alte Brillenhändler neu definieren musste, was ein gut gestaltetes Kundenerlebnis ausmacht.

Damian erkannte, dass strategische Geschäftsentscheidungen datengestützt auf Basis von Echtzeit-Analysen im Geschäft fallen mussten. Doch die damaligen Daten von Megane no Tanaka Optical boten kein vielschichtiges, kontextbezogenes Verständnis des Einkaufserlebnisses:

- Fehlende umfassende Daten zu den Wegen der Kunden durch die Filialen
- Fehlende umfassende Daten zur Wirksamkeit der Marketingstrategien in den Filialen
- Spitzenzeiten der Kundenfrequenz nicht bestimmbar
- Personalbedarf je Spitzenzeit nicht bestimmbar
- Keine quantifizierten Umsatzziele



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.



Die Lösung: Förderung einer leistungsorientierten Kultur mit RetailNext

Damian erkannte, dass seine Filialleiter ein tiefgreifendes Verständnis der Leistung ihrer Filialen benötigen, um schnelle und fundierte Entscheidungen treffen zu können. Er entschied sich dafür, die RetailNext-Plattform in einigen Filialen von Megane no Tanaka Optical im Rahmen eines Pilotprojekts einzuführen. Es gab einige konkrete Vorteile von RetailNext, von denen Damian wusste, dass sie die Fähigkeit von Megane no Tanaka Optical, in seinen Filialen ein erstklassiges Kundenerlebnis zu bieten, deutlich verbessern würden.

1

RetailNext garantiert eine branchenweit führende Genauigkeit der Frequenzdaten

Der All-in-One-IoT-Sensor Aurora® nutzt einen patentierten Algorithmus der künstlichen Intelligenz auf Basis von Deep Learning, um Personen anonym und mit erstaunlicher Genauigkeit zu erkennen.

2

RetailNext-Kunden können Daten aus den Filialen in Echtzeit einsehen

Die Daten stehen Ihnen über die Benutzeroberfläche und die APIs nahezu sofort zur Verfügung, ganz gleich, wo sich Ihre Filialen weltweit befinden.

3

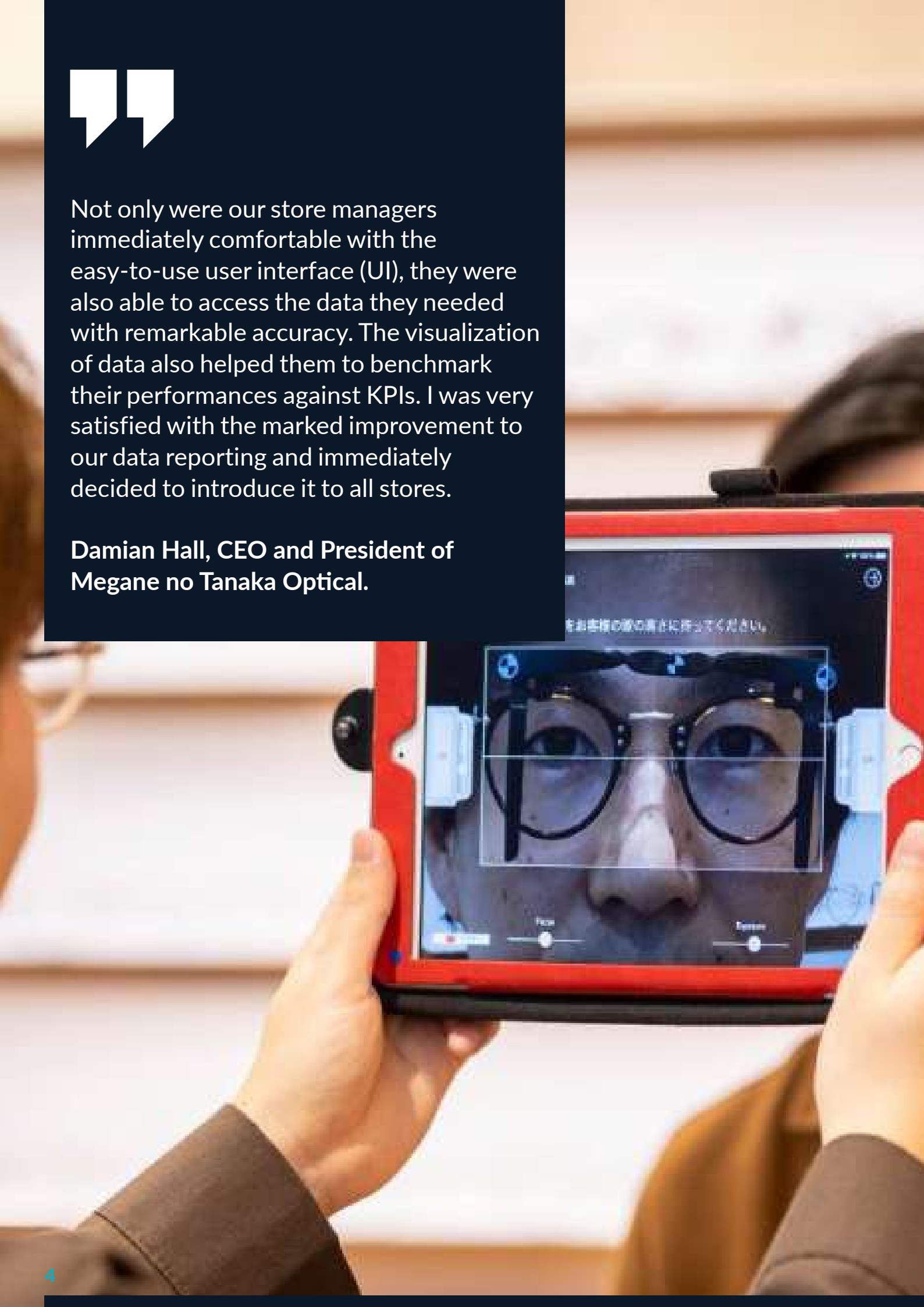
Die Daten von RetailNext sind überprüfbar

Jeder Sensor wird nach der Installation manuell auf seine Genauigkeit überprüft, indem Videoaufnahmen angefertigt und mit den Ergebnissen der Lösung verglichen werden (zur Validierung stehen HD-Videoaufnahmen zur Verfügung).

4

Die Daten von RetailNext sind direkt umsetzbar

Benutzer können auf mehrere Dashboards zugreifen, um einen Überblick über alle KPIs zu erhalten. Die RetailNext-Plattform nutzt KI, um prognostizierte Frequenztrends und automatische Empfehlungen bereitzustellen.



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.

Einfache, schnelle und skalierbare Integration

Damian erinnert sich an die unkomplizierte Plug-and-Play-Installation der RetailNext-Plattform in den 100 Filialen von Megane no Tanaka Optical in Japan. Das RetailNext-Team arbeitete eng mit dem Team von Megane no Tanaka Optical zusammen, um ein Flickwerk aus Produkten zu vermeiden, die nicht miteinander kommunizieren.

Die Integrationsmöglichkeiten und die fortschrittlichen APIs von RetailNext ermöglichten Megane no Tanaka Optical eine nahtlose Einbindung in eine Vielzahl von Anwendungen. Damian war besonders beeindruckt von den Fähigkeiten von RetailNext als skalierbare Lösung, die die IT-Wartungs- und Upgrade-Kosten senkte.





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.

Wie Megane no Tanaka Optical seine RetailNext-Daten nutzte

Durch die Investition in die RetailNext-Plattform erhielt Megane no Tanaka Optical Zugang zu **präzisen und umsetzbaren Daten**, die es dem Unternehmen ermöglichten, Verbesserungspotenziale gezielt zu identifizieren und strategische Geschäftsentscheidungen nicht mehr auf Vermutungen stützen zu müssen.

Durch die Auswertung der Frequenzdaten...



Megane no Tanaka Optical konnte **die Frequenztrends für Tag und Woche vorhersagen** und so die Spitzenzeiten erkennen.



Die Auswertung half den Filialleitern von Megane no Tanaka Optical, außerhalb der Stoßzeiten **die täglichen Aufgaben des Personals zu planen**, etwa die Bestandsaufnahme, und für die Spitzenzeiten **die volle Personalstärke bereitzuhalten**.



Megane no Tanaka Optical konnte **bei Bedarf mehr Personal einsetzen und bei geringer Kundenfrequenz weniger**, wobei die Konversionsrate dennoch stabil blieb.

Durch die Überprüfung der Konversionsrate...



Die Filialleiter von Megane no Tanaka Optical hatten **in Echtzeit Zugriff auf ihre Filialergebnisse**, die im Vergleich zum Vorjahr, zu anderen Filialen sowie zu klar definierten KPIs ausgewertet wurden.



Auf Grundlage der Kennzahlen gab die RetailNext-Plattform dem Team von Megane no Tanaka Optical **Handlungsempfehlungen** für die Filialen, um die Ergebnisse zu verbessern.



Megane no Tanaka Optical gelang es, eine leistungsorientierte Unternehmenskultur zu etablieren. **Bei den leistungsstärksten Filialen wurden bewährte Verfahren ermittelt, während leistungsschwächere Filialen für Verbesserungen vorgemerkt wurden**. Megane no Tanaka Optical erkannte zudem einen Trend, der vom Unternehmen verlangte, **die Qualität der Mitarbeiterschulungen, der Filiallayouts und des Merchandisings anzugehen**.

Innovieren. Messen. Testen.

Da Innovation bei Megane no Tanaka Optical oberste Priorität hat, konnten Damian und sein Team ein jährliches Brillen-Abonnement für wiederkehrende Kunden, beispielsweise Jugendliche, einführen. Megane no Tanaka Optical konnte diese Marketinginitiative umsetzen, indem das Unternehmen die RetailNext-Daten zu wiederkehrenden Besuchern in seinen Filialen auswertete. Zu den zahlreichen Vorteilen der umfangreichen Daten, die die RetailNext-Plattform bereitstellt, gehört die Möglichkeit, neue Chancen für Händler aufzudecken, um ihr Geschäft zu optimieren und die Rentabilität zu steigern.





Kundenerlebnis

Verbesserte Personaleinsatzplanung

Megane no Tanaka Optical gewann Einblicke darin, wann und wo Personal in der Filiale eingesetzt werden sollte, um der Kundennachfrage gerecht zu werden.

Verbesserter Kundenservice

Megane no Tanaka Optical gelang es, ein tiefgreifendes Verständnis dafür zu entwickeln, wie Personal und Kunden in der gesamten Filiale miteinander interagieren, um den Kundenservice zu verbessern.

Vertrieb und Marketing

Gesteigerte Effizienz und Produktivität

Megane no Tanaka Optical konnte die Auswirkungen von Ladenlayouts, Produktplatzierungen und anderen Merchandising-Entscheidungen auf das Kundenengagement sowie auf die Leistungskennzahlen der Filialen messen, darunter die Konversionsrate, den durchschnittlichen Bonwert (ATV) und den Umsatz pro Besucher.

Unternehmenskultur

Laut Damian hat die Einführung der RetailNext-Plattform bei Megane no Tanaka Optical auch zu einem Wandel der Unternehmenskultur beigetragen. Da die Filialleiter nun Daten in Echtzeit einsehen konnten, konnten sie:

Analytischer und objektiver denken

Dies half dem Führungsteam dabei, in jeder Filiale wirksame Maßnahmen und Bewertungen umzusetzen.

Mehr Vorlauf für anstehende Geschäftsentscheidungen

Dazu gehörte unter anderem die Förderung effizienter Arbeitsweisen.

RetailNext

Über RetailNext

Als erste Technologieplattform, die Kundenanalysen im Stil des E-Commerce in stationäre Geschäfte, Marken und Einkaufszentren bringt, ist RetailNext ein Pionier, der sich ganz auf die Optimierung des Einkaufserlebnisses konzentriert. Über seine zentralisierte SaaS-Plattform erfasst und analysiert RetailNext automatisch Daten zum Kundenverhalten und liefert Händlern so Erkenntnisse, mit denen sie das Einkaufserlebnis in Echtzeit verbessern können.

600+
Marken weltweit

100+
Länder

2007
Gründungsjahr