

ÉTUDE DE CAS

メガネの田中
TANAKA SINCE 1913

Comment le leader japonais de l'optique performe avec RetailNext

RetailNext



Megane no Tanaka Optical s'appuie sur RetailNext

- **110** magasins
- Environ **800** salariés
- Traffic Analytics **24/7/365**

Contexte

Fondée à Hiroshima, au Japon, en 1913, Megane no Tanaka Optical s'est forgé une réputation d'excellence dans le domaine de la lunetterie depuis plus de 100 ans. Avec plus de 100 points de vente, son expertise et son professionnalisme en matière de lunettes, d'appareils auditifs et de lentilles de contact sont reconnus dans tout le Japon. Au cœur du succès de Megane no Tanaka Optical se trouve sa capacité à mettre en valeur le caractère unique de chaque personne en lui offrant une expérience client mémorable, conçue sur mesure pour elle.

Le défi : le besoin de données fiables et exploitables

Il est primordial pour les enseignes de veiller à ce que leurs clients bénéficient d'une expérience en magasin personnalisée et connectée, car les attentes des clients à cet égard évoluent, et ce, rapidement. Damian Hall, président-directeur général de Megane no Tanaka Optical, a pris conscience de cette évolution et a estimé qu'il était nécessaire de redéfinir ce qu'est une expérience client bien conçue pour cette enseigne d'optique fondée il y a 107 ans.

Damian a identifié la nécessité de prendre des décisions commerciales stratégiques fondées sur des données, en s'appuyant sur des analyses en temps réel de l'activité en magasin. Cependant, les données dont disposait alors Megane no Tanaka Optical ne permettaient pas d'avoir une compréhension approfondie et contextualisée de l'expérience en magasin :

- Absence de données exhaustives sur le parcours des clients en magasin
- Absence de données exhaustives sur l'efficacité des stratégies marketing en magasin
- Impossibilité de définir les heures de forte fréquentation
- Impossibilité de déterminer le nombre de collaborateurs à planifier par heure de forte fréquentation
- Objectifs de vente non chiffrés



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.



La solution : instaurer une culture axée sur la performance avec RetailNext

Damian a pris conscience de la nécessité pour ses responsables de magasin de disposer d'une connaissance approfondie des performances de leurs points de vente afin de pouvoir prendre des décisions rapides et éclairées. Il a choisi de déployer la plateforme RetailNext dans quelques magasins Megane no Tanaka Optical dans le cadre d'un projet pilote. RetailNext présentait plusieurs avantages précis dont Damian savait qu'ils amélioreraient réellement la capacité de Megane no Tanaka Optical à offrir une expérience client exceptionnelle dans ses magasins.

1

RetailNext garantit des données de fréquentation d'une précision de référence

Le capteur IoT tout-en-un Aurora® s'appuie sur un algorithme d'IA breveté fondé sur l'apprentissage profond pour détecter les personnes anonymement, avec une précision exceptionnelle.

2

Les clients de RetailNext peuvent consulter les données en magasin en temps réel

Les données sont disponibles presque immédiatement via l'interface utilisateur et les API, quel que soit l'emplacement de vos magasins dans le monde.

3

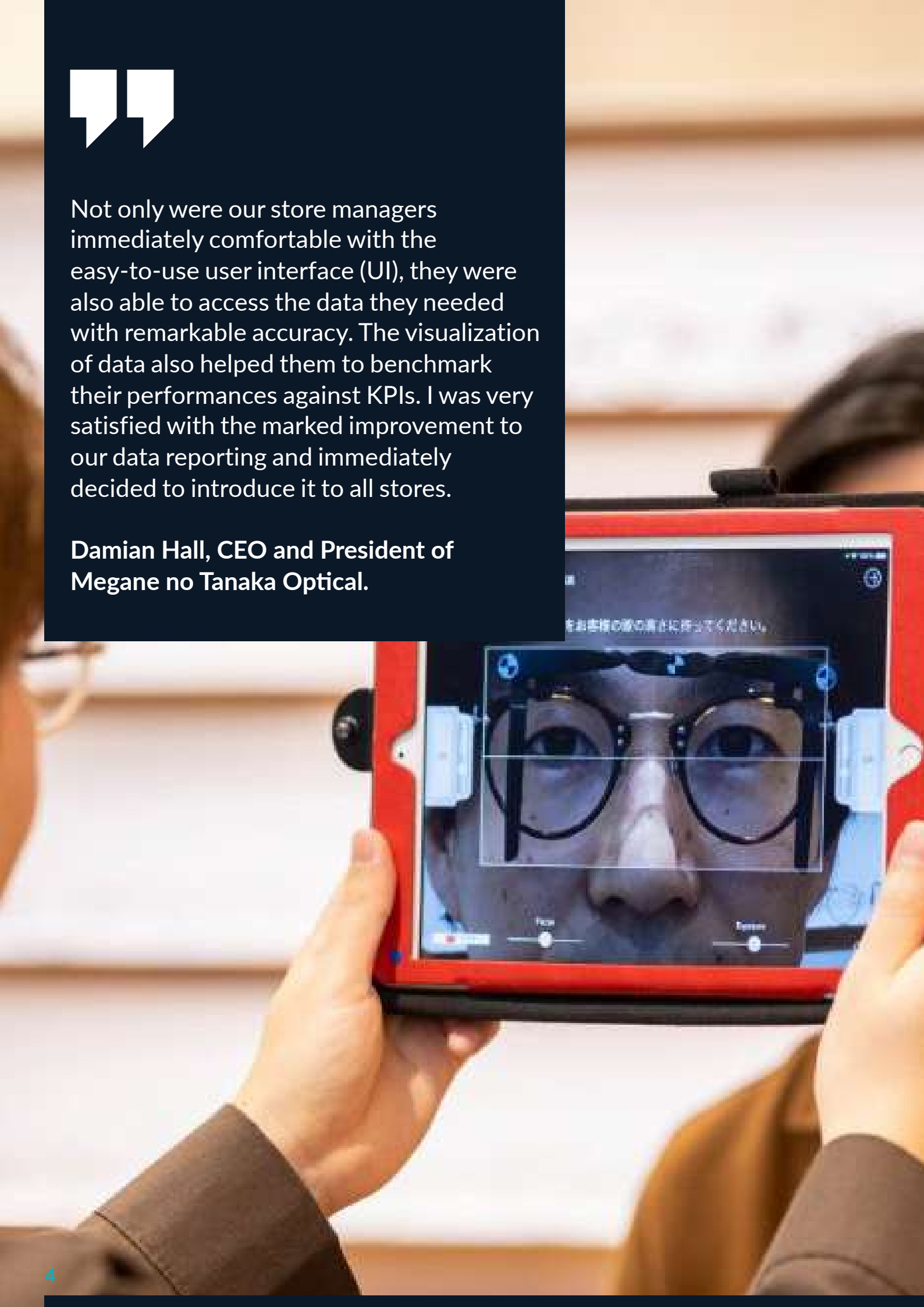
Les données de RetailNext sont vérifiables

La précision de chaque capteur est vérifiée manuellement après son installation, à l'aide d'un enregistrement vidéo et d'une comparaison avec les résultats fournis par la solution (un enregistrement vidéo HD est disponible à des fins de validation).

4

Les données de RetailNext sont exploitables

Les utilisateurs peuvent accéder à plusieurs tableaux de bord pour obtenir une vue d'ensemble de tous les KPI. La plateforme RetailNext s'appuie sur l'intelligence artificielle pour fournir des prévisions sur l'évolution de la fréquentation et des recommandations automatiques.



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.

Une intégration simple, rapide et évolutive

Damian se souvient de la simplicité de l'installation « plug-and-play » de la plateforme RetailNext dans les 100 points de vente de Megane no Tanaka Optical au Japon. L'équipe de RetailNext a travaillé en étroite collaboration avec celle de Megane no Tanaka Optical afin d'éviter un ensemble disparate de produits incompatibles entre eux.

Les capacités d'intégration et les API avancées de RetailNext ont permis à Megane no Tanaka Optical une intégration transparente dans diverses applications. Damian a été particulièrement impressionné par les capacités de RetailNext en tant que solution évolutive, qui a réduit les coûts de maintenance et de mise à niveau informatiques.





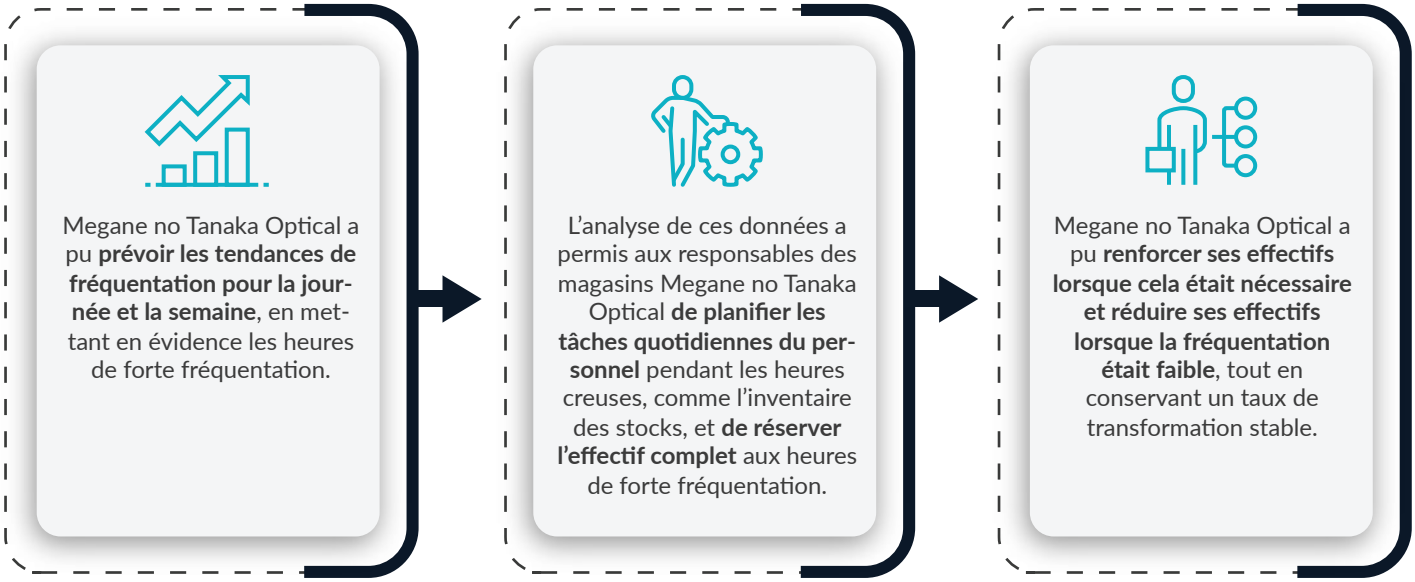
The long-term and far-reaching benefits of having immediate access to the rich traffic data that the RetailNext platform provides far outweigh the costs to replace our existing people counting solution. As far as Megane no Tanaka Optical is concerned, this was absolutely a ‘necessary expense’ to ensure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

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

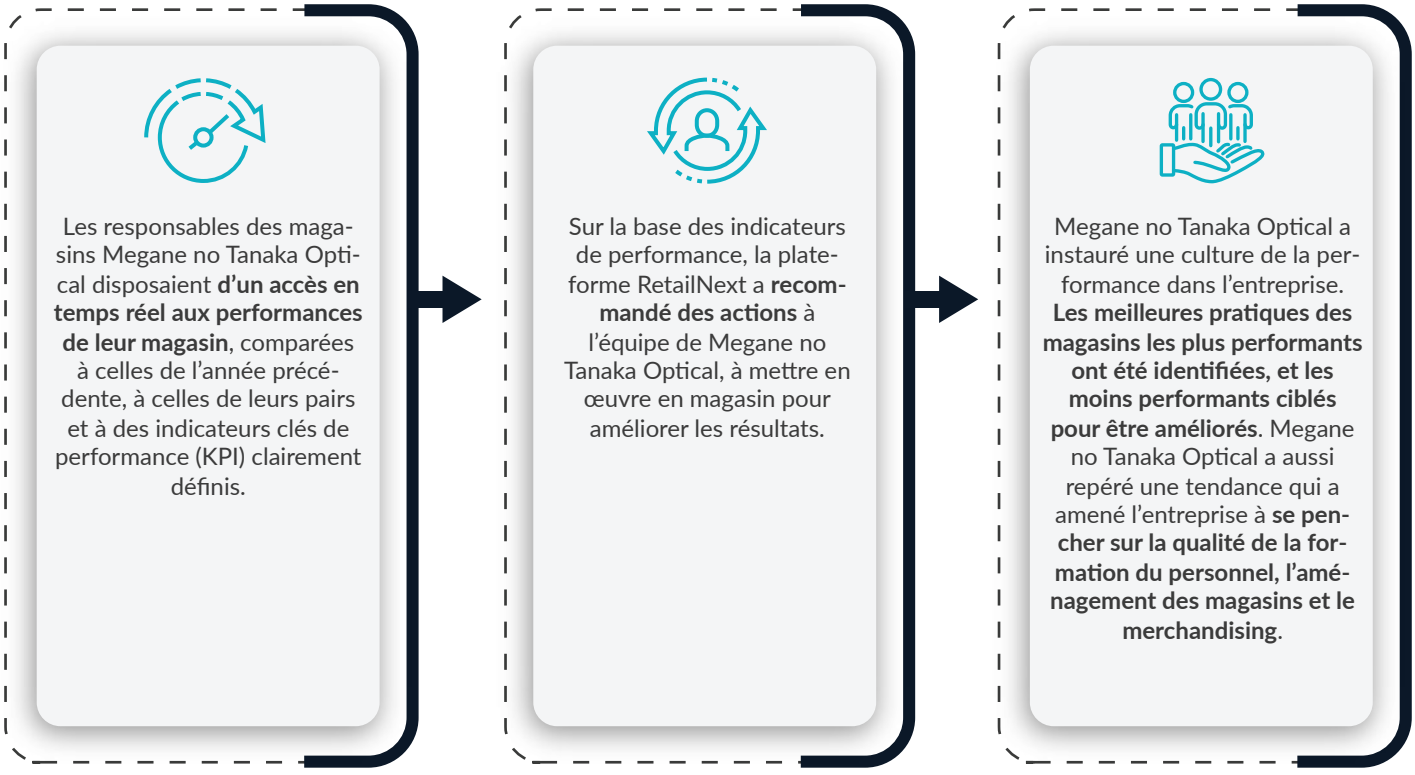
Comment Megane no Tanaka Optical exploite RetailNext

En investissant dans la plateforme RetailNext, Megane no Tanaka Optical a pu accéder à **des données précises et exploitables** qui lui ont permis d'identifier les axes d'amélioration et d'éliminer toute part d'approximation dans la prise de décisions stratégiques.

En analysant les données de fréquentation...



En analysant le taux de transformation...



Innover. Mesurer. Tester.

L'innovation étant au cœur des préoccupations de Megane no Tanaka Optical, Damian et son équipe ont pu mettre en place un abonnement annuel de lunettes destiné aux visiteurs récurrents, comme les jeunes. Megane no Tanaka Optical a pu mettre en œuvre cette initiative marketing en analysant les données de RetailNext sur les visites répétées dans ses magasins. Parmi les nombreux avantages des données détaillées fournies par la plateforme RetailNext figure sa capacité à révéler de nouvelles opportunités permettant aux enseignes d'optimiser leur activité et d'accroître leur rentabilité.





Expérience client

Amélioration de la planification du personnel

Megane no Tanaka Optical a pu déterminer à quel moment et à quel endroit affecter le personnel en magasin afin de répondre à la demande des clients.

Amélioration du service client

Megane no Tanaka Optical a pu acquérir une compréhension approfondie de la manière dont les vendeurs et les clients interagissent dans l'ensemble du magasin afin d'améliorer son service client.

Ventes et marketing

Amélioration de l'efficacité et de la productivité

Megane no Tanaka Optical a pu évaluer l'impact de l'agencement des magasins, du placement des produits et d'autres décisions de merchandising sur l'engagement des clients et les indicateurs de performance des magasins, notamment le taux de transformation, le panier moyen (ATV) et le rendement par client.

Culture d'entreprise

Damian estime que la mise en place de la plateforme RetailNext chez Megane no Tanaka Optical a également contribué à faire évoluer la culture d'entreprise. Désormais en mesure de consulter les données en temps réel, les responsables de magasin ont pu :

Adopter un état d'esprit plus analytique et plus objectif

Cela a permis à l'équipe de direction de mettre en place des mesures et des évaluations efficaces dans chaque magasin.

Gagner du temps pour préparer les décisions en attente

Parmi celles-ci figurait la promotion de méthodes de travail efficaces.

RetailNext

À propos de RetailNext

Première plateforme technologique à proposer aux magasins physiques, aux marques et aux centres commerciaux des analyses de comportement des clients inspirées du commerce électronique, RetailNext fait figure de pionnière en se consacrant entièrement à l'optimisation de l'expérience client. Grâce à sa plateforme SaaS centralisée, RetailNext collecte et analyse automatiquement les données relatives au comportement des clients, fournissant ainsi aux enseignes les analyses dont elles ont besoin pour améliorer l'expérience client en temps réel.

600+
marques dans le monde

100+
pays

2007
année de création