導入事例

Daniel's jewelers

老舗宝飾店が来店客数で成功を定義する方法

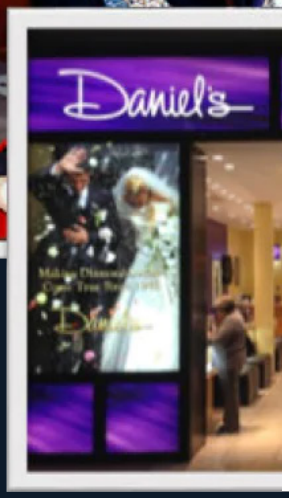


RetailNext



米国で最も急成長しているジュエリー企業のひとつ

76+年にわたるブランドへの信頼　全国100+店舗
24/7/365でTraffic Analyticsにアクセス





背景

1948年の創業以来、Daniel's Jewelersは米国で最も急成長を遂げているジュエリー企業のひとつです。同社はJoseph Sherwood氏によって設立され、過去80年にわたり、同氏の一族は、米国の何百万もの家庭にとってジュエリーをより身近なものにすることを使命としてきました。

1960年代までに、この家族経営の事業は南カリフォルニア全域へと拡大し、現在ではDaniel's Jewelersは全米で100店舗以上を展開しています。各店舗では、温かく親しみやすいスタッフが中心となり、毎日、お客様を友人や家族のように大切におもてなしすることに尽力しています。

ダイヤモンドの夢を叶える

創業76年目を迎えるDaniel's Jewelersの成長の軌跡は、実店舗網の拡大と密接に結びついています。同社のCEOであるDavid Sherwood氏は創業者の孫であり、新規店舗の開設に加え、ECサイトのユーザー体験の最適化にも注力しています。

課題：
店舗環境の測定

75年の大半にわたり、Daniel's Jewelersは、手作業で集計してPOSシステムに取り込んださまざまな店舗データを使って業績を測定してきました。当然のことながら、これらのデータからは、同社が導入しつつあった新たなデジタルビジネス手法を評価するのに必要なレベルのインサイトは得られませんでした。

取引件数

スタッフの接客回数

支払い

無料ギフト





It's one thing to measure the impact of digital campaigns on a website - you have access to several online metrics to indicate the performance. It becomes more challenging though when you're measuring the impact of digital campaigns on driving bodies into the store, there are very few tools for that, and even fewer that are privacy-friendly. It's almost impossible at times to get clear, sound, and comprehensive data on how a campaign like that is performing. So the idea of using store traffic as a layer of measurement for marketing campaigns made perfect sense to us.

David Sherwood
CEO of Daniel's Jewelers

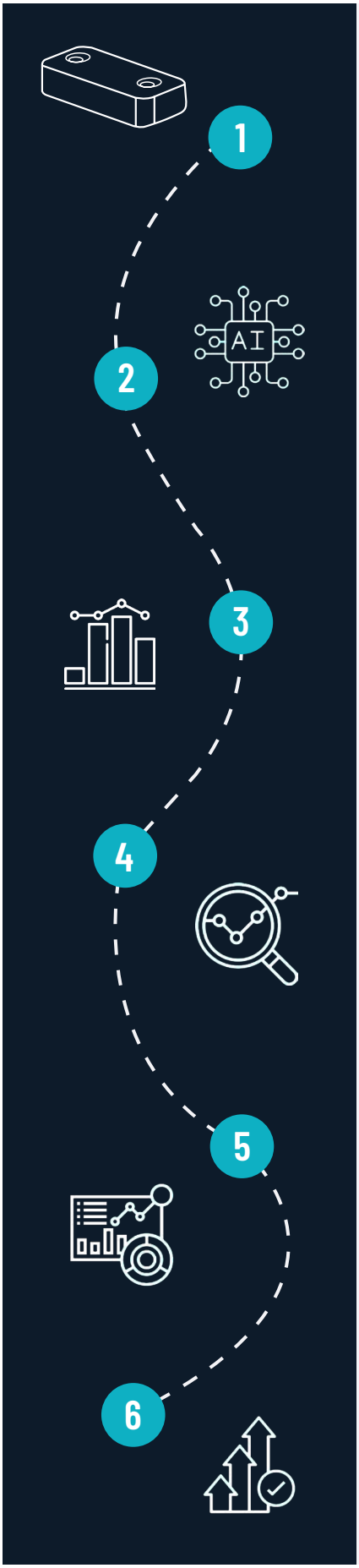
解決策：小売インテリジェンスのパイオニア

Daniel's Jewelersは、世界で最も愛される450+の小売ブランドに採用されている来店客数分析のリーディングプロバイダー、RetailNextと提携し、次のことを実現しました：

- 店舗の来店客数を正確に測定。
- チェーン全体で業績の基準値を確立。
- 他店舗や既定のKPIと比較して店舗業績をベンチマーク。
- マーケティングキャンペーンの効果を測定。
- シフト編成を最適化。
- 改善点と機会を特定。



来店客数の先へ



Aurora®

RetailNextプラットフォームは、世界最高水準の機能（最も広い視野角、HDカラー映像、BLE、Wi-Fi、ビーコン）を備えたオールインワン型IoTセンサーAuroraという最先端の技術によって支えられています。

AI

比類のない精度と高度なディープラーニング人工知能（AI）技術を備えたAuroraは、買い物客の行動測定を簡素化します。

充実したデータ

Auroraセンサーは、属性情報や行動認識など、複数の店舗データポイントを提供します。

高度なインサイト

RetailNextの来店客数予測モデルは、利用可能な多数の過去データを考慮する複雑なアルゴリズムを用い、将来の来店客数を15分単位で予測します。

データの可視化

RetailNextのダッシュボードは、このデータをシンプルで使いやすい形式にまとめ、店舗内のビジネスチャンスを明らかにします。また、必要に応じて、このデータをビジネスインテリジェンスツールに統合することも可能です。

パフォーマンスの向上

各ブランドはRetailNextのデータを活用し、マーケティング、マーチャンダイジング、店舗運営の各分野で理解を深めています。

Daniel's JewelersによるRetailNextデータの活用

課題

過去5年間、Daniel's Jewelersは
デジタル広告の展開を
拡大してきました。しかし、
実店舗の来店客数増につながる
これらのデジタルキャンペーンの
効果については、その調整や
管理がますます困難に
なってきました。

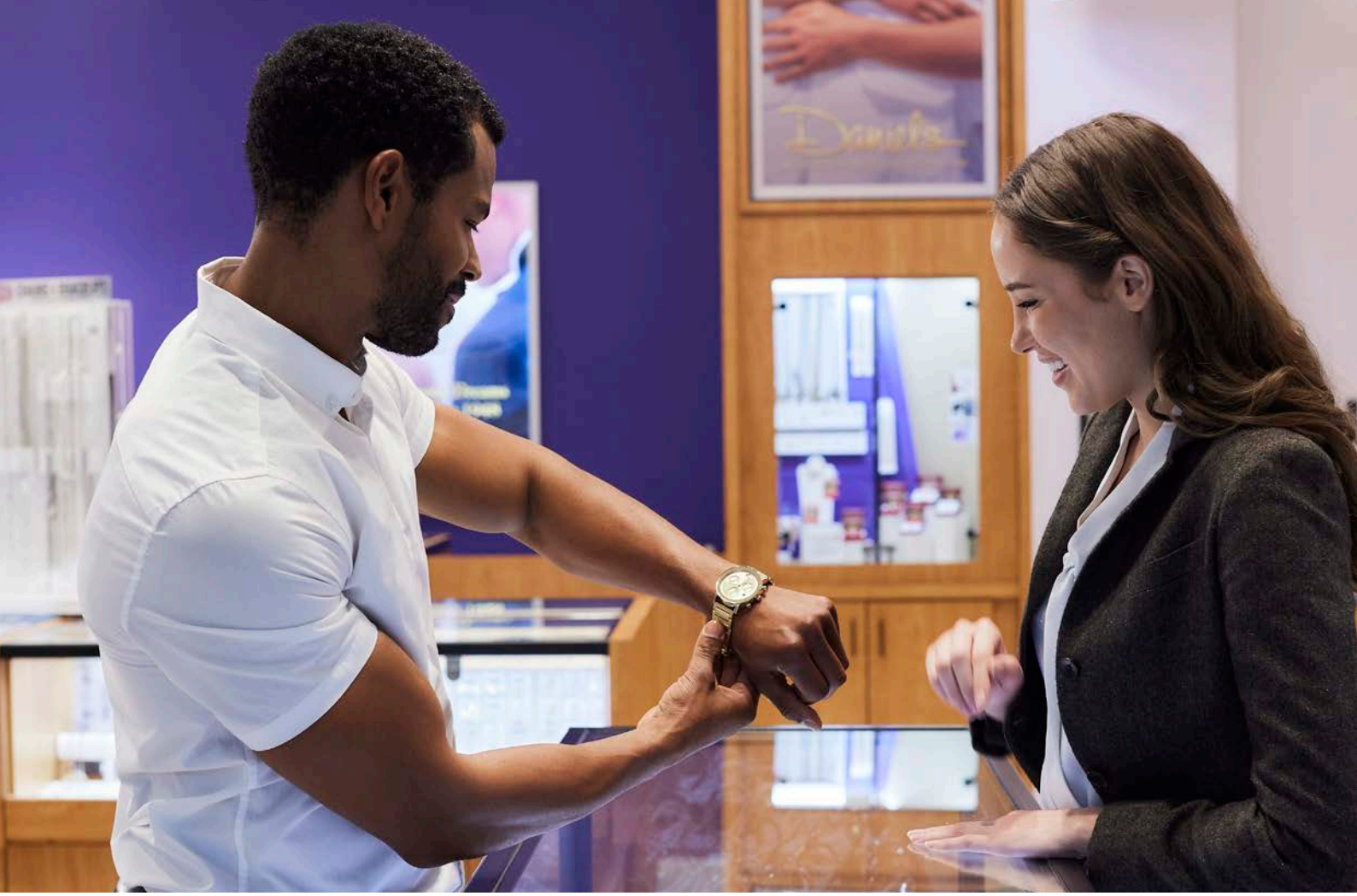
解決策

Daniel's Jewelersはその後、主に
マーケティングキャンペーン期
間中の来店客数を測定する
目的で、RetailNextの強力な
Traffic Analyticsを各店舗に
導入しました。これにより
同社は初めて、来店客数、
コンバージョン率、平均客単価
（ATV）といった主要な
店舗業績指標を正確に
把握できるようになりました。

結果

新たに得た正確な指標により、
Daniel's Jewelersは、
チェーン全体、地域別、さらには
単一店舗レベルで、
デジタルキャンペーンの成果を
より深く
把握できるようになりました。
来店客数への前日比、前週比、
前年比での影響は、同社にとって
重要なKPIとなりました。





優秀な販売スタッフの最適配置

課題

他業態の小売企業は通常、
来店客数に合わせてスタッフの
人数を調整しますが、
ジュエリー小売企業は、最も
優秀な販売スタッフを
いつ配置するかを重視します。
ジュエリー店では、
百貨店のような大型店舗ほど
スタッフの配置人数が大きく
変わることはありません。

解決策

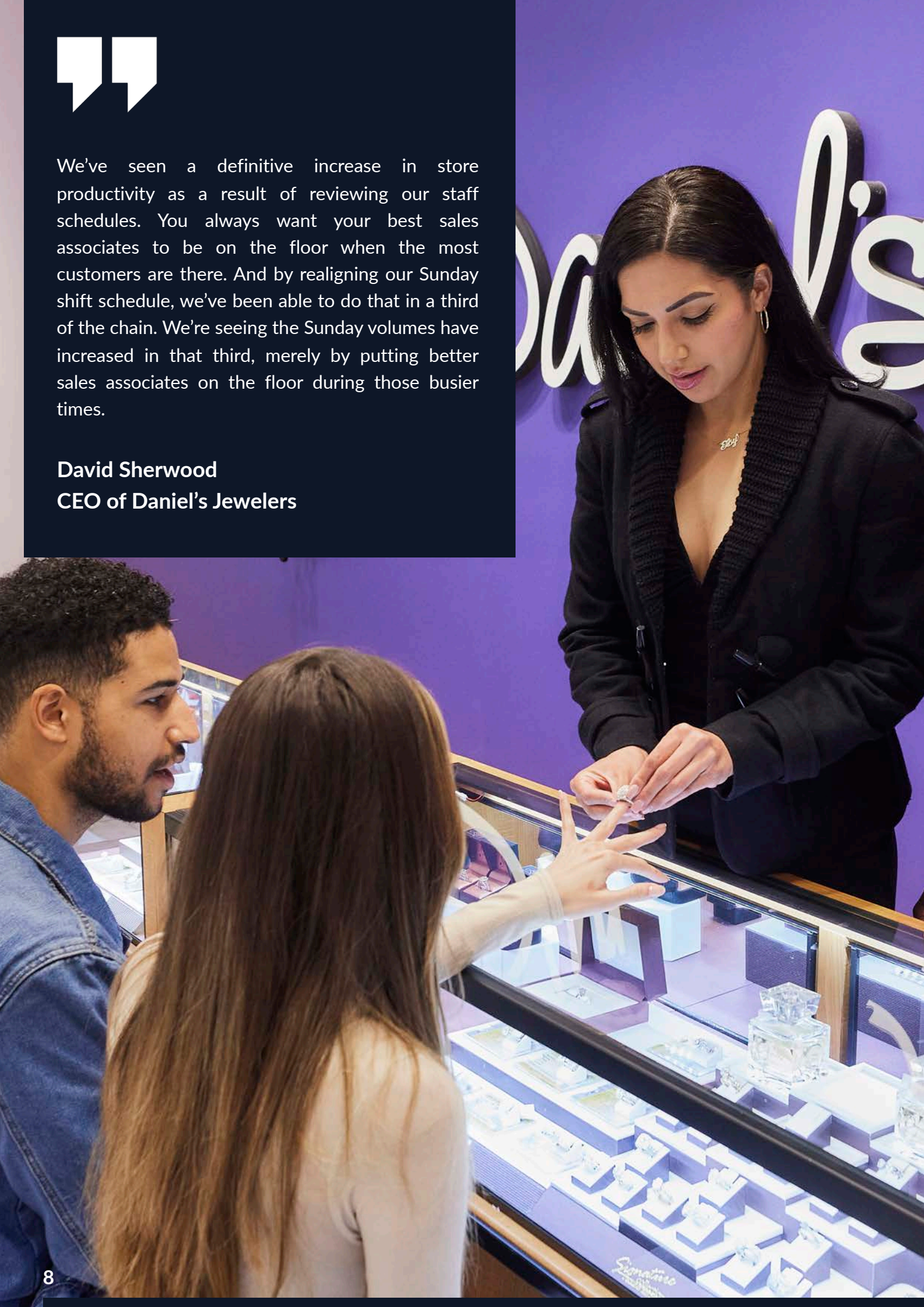
各店舗にRetailNextのTraffic
Analyticsを導入したことで、
Daniel's Jewelersは、特に
ピーク時間帯に注目して
来店客数の傾向を可視化・
分析できるようになりました。
これにより、来店客数が増減する
時間帯や、成績の優れた
スタッフをいつ配置すべきかに
ついて、従来の想定が明確に
なりました。例えば、Daniel's
Jewelersは、全店舗の約3分の1で
日曜日の来店客数が週の他の
日より多いことを把握しました。

結果

従来、日曜日はDaniel's Jewelersの
店舗マネージャーにとって
休日でした。同社はRetailNextの
店舗データを活用し、いわゆる
「Sunday Stores」の
店舗マネージャーのシフトを
見直して、マネージャーが
日曜日に
勤務するようにしました。
日曜日に勤務できない
店舗マネージャーについては、
別の店舗へ異動させることを
約束しました。

We've seen a definitive increase in store productivity as a result of reviewing our staff schedules. You always want your best sales associates to be on the floor when the most customers are there. And by realigning our Sunday shift schedule, we've been able to do that in a third of the chain. We're seeing the Sunday volumes have increased in that third, merely by putting better sales associates on the floor during those busier times.

David Sherwood
CEO of Daniel's Jewelers



Asset Protectionでの活用

課題

多くのジュエリー小売企業と同様、Daniel's Jewelersも店舗、お客様、そしてスタッフの安全を確保するために監視カメラシステムを導入していました。しかし、その技術は時代遅れであり、特に盗難や器物損壊などの事件が発生した後、離れた場所の状況を即座に確認することができませんでした。

解決策

RetailNextのAuroraセンサーで、Daniel's Jewelersは高解像度の画像と動画を利用できるようになり、自主監査に加え、資産保護やビジュアルマーチャンダイジングにもAuroraを活用しました。動画はすべてAurora本体に保存され、クラウドのウェブ画面やモバイルアプリから簡単にアクセスできます。

結果

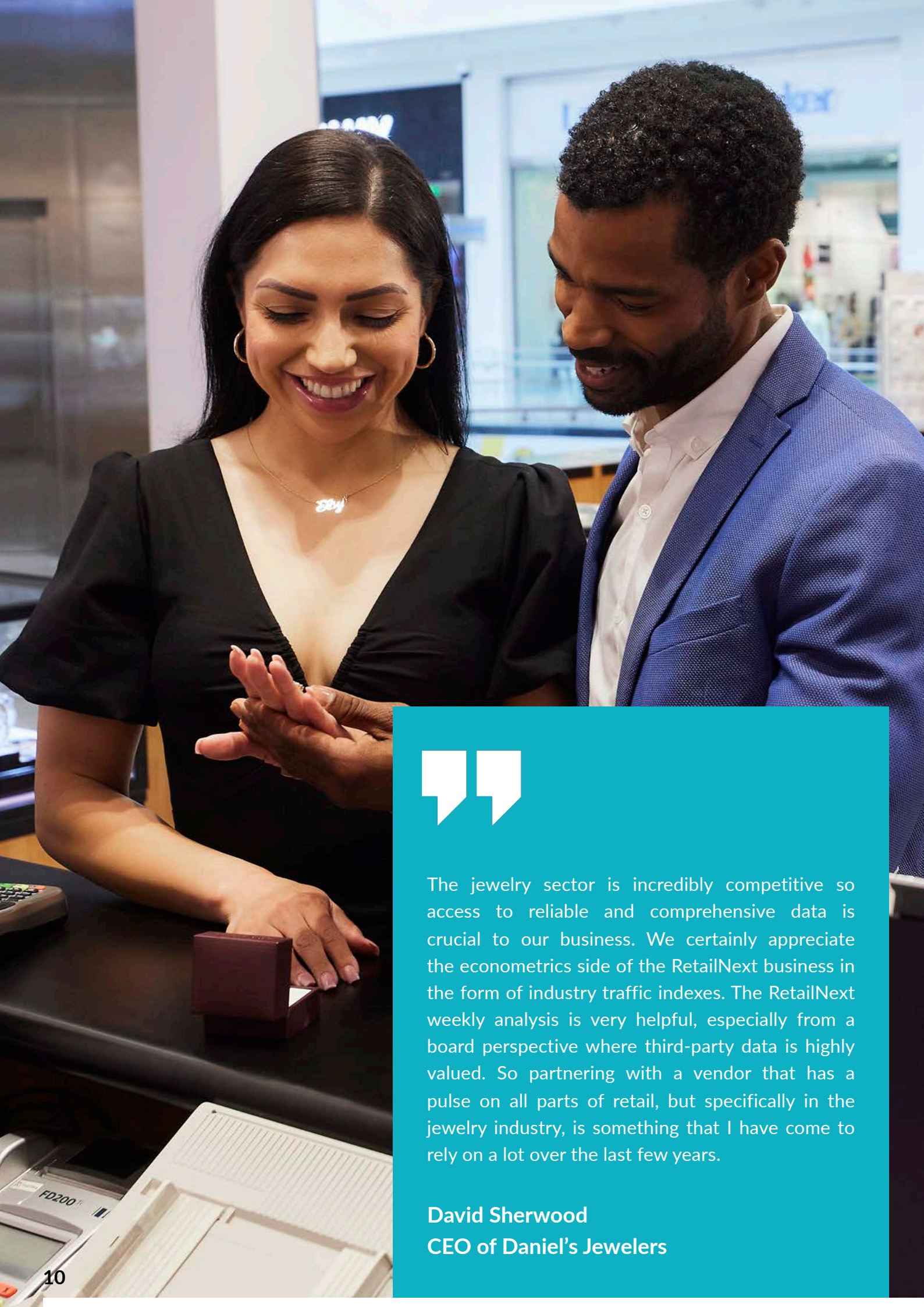
1. 警備員が持ち場にいて、積極的に業務にあたっていることを確認。同社は、警備員が顧客を手助けしているか、犯行の抑止力となっているかを監視しています。

2. 事件のHD映像を、事件前に不審な行動に気づいていた可能性のある店舗マネージャーの証言とともに提供し、法執行機関の捜査を支援。

3. 防犯専門家、ガラス専門家、法執行機関、什器メーカーとともに映像を検証し、ショーケースを割って商品を奪う犯行に対する店舗の防犯を強化。



Aurora



The jewelry sector is incredibly competitive so access to reliable and comprehensive data is crucial to our business. We certainly appreciate the econometrics side of the RetailNext business in the form of industry traffic indexes. The RetailNext weekly analysis is very helpful, especially from a board perspective where third-party data is highly valued. So partnering with a vendor that has a pulse on all parts of retail, but specifically in the jewelry industry, is something that I have come to rely on a lot over the last few years.

David Sherwood
CEO of Daniel's Jewelers

RetailNext

RetailNextについて

実店舗、ブランド、ショッピングモールにEコマース型の買い物客分析をもたらした初の技術プラットフォームであるRetailNextは、ショッピング体験の最適化に全面的に注力する先駆者です。RetailNextは、一元化されたSaaSプラットフォームを通じて、買い物客の行動データを自動的に収集・分析し、小売企業にショッピング体験をリアルタイムで改善するための洞察を提供しています。

600+
世界中のブランド

100+
か国

2007
設立年