

導入事例

UNTUCKit

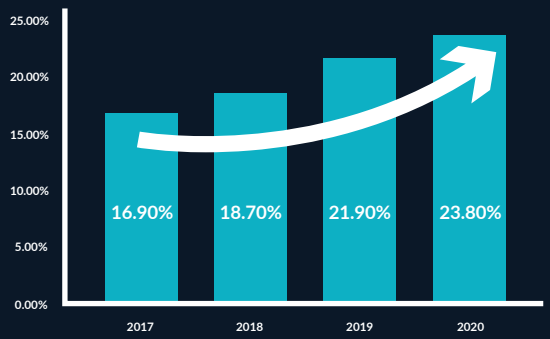
デジタルネイティブ企業が
RetailNextで
店舗コンバージョンを高める
方法

RetailNext



UNTUCKitの RetailNext活用

- **~40%**IT・システムインフラのコスト削減
- **18%**年初来の来店客1人あたり売上高増
- **6.9**ptのコンバージョン率向上（2017～2020年）



背景

UNTUCKitは、Chris Riccobono氏が多くの男性と服のフィット感の悩みについて話したことから生まれた、独自のコンセプトの人気ブランドです。2011年、Riccobono氏はColumbia University時代の同級生Aaron Sanandres氏を迎え、アイデアを独立した事業に育てました。副業として始まった事業は、瞬く間に米国有数の急成長メンズアパレルブランドとなりました。今日、UNTUCKitは上品さとスタイルの代名詞であり、あらゆる体型とサイズにフィットし、丈もちょうどよい、裾を出して着る完璧なシャツです。

デジタルネイティブブランドのUNTUCKitは、実店舗の展開で事業を広げた初期のEコマース企業の一つでした。2015年、「商品を実際に手に取って確かめたい」というオンライン顧客の圧倒的な要望を受け、ニューヨークのSoHoに初の実店舗を開設。以来86店舗を展開し、さらなる拡大を計画しています。

課題：実店舗におけるEコマース型の買い物客分析の導入

もともとD2C（消費者直販）ブランドだったUNTUCKitのチームは、オンラインのあらゆる側面を測定できる自社サイトから、膨大なデータを得ることに慣れていました。Brent Paulsen氏（UNTUCKitのManaging Director and Head of Retail）は、同ブランドの実店舗網を拡大するために迎えられました。同氏によると、当初の店舗データには、UNTUCKitのようなデータ駆動型企業が頼る広さと深さが欠けていました。

データは裏付けに乏しく、その多くは店舗マネージャーの経験に頼っていました。

来店客数、ひいては店舗のコンバージョン率を正確に測定するための基準指標がありませんでした。

店舗マネージャーが報告する来店客数やコンバージョン率を検証できませんでした。

店舗スタッフは、グループ客を1人と数えていました。





We needed data to identify pockets of opportunity where we were performing well, and understand what we should do about it, as well as where we were underperforming and how we could improve our performance. As we started growing, it was clear that we needed one source of truth. So **the RetailNext platform provided a level of credibility off of which we could base other metrics**.

Brent Paulsen, Managing Director and Head of Retail, UNTUCKit.

なぜRetailNextなのか？

UNTUCKitに加わる前、Paulsen氏は別の小売企業でRetailNextプラットフォームの導入を成功させていました。そのため同氏は、RetailNextのいくつかの具体的なメリットが、事業を拡大していくUNTUCKitに特に適していることを知っていました。

1

RetailNextは業界トップクラスの来店客数データの精度を保証します

オールインワン型IoTセンサーAurora®は、1秒間に10回人の存在を検知し、最高の追跡精度を確保します。

2

RetailNextのお客様は店内データをリアルタイムで確認できます

データはユーザーインターフェースやAPIを通じて数秒以内に利用可能となり、UNTUCKitの店舗スタッフは、そのデータに即座にアクセスできるようになります。

3

RetailNextのデータはすぐに施策に活かせます

ユーザーは複数のダッシュボードですべてのKPIを把握できます。UNTUCKitの各店舗は、AIで来店客数の傾向を予測し、推奨事項を自動で受け取れました。

4

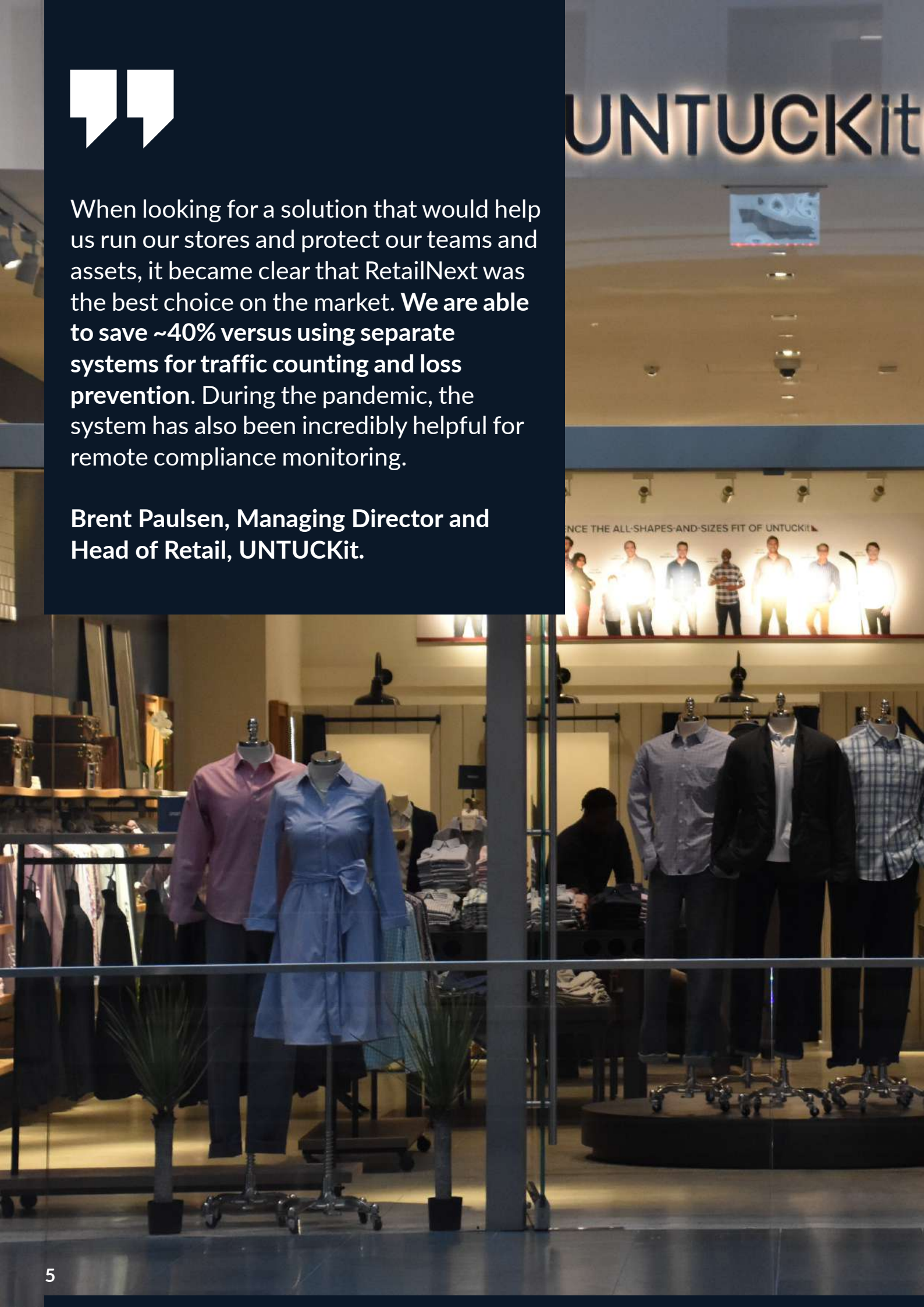
RetailNextのデータは検証可能です

高解像度の録画映像に即座にアクセスできるため、追加費用なしで簡単に独自監査を実施できます。検証用としてHD映像の録画もご利用いただけます（30日以内）。

5

RetailNextは、既存のシステムと簡単に連携できます

POSデータ、ワークフォース管理システム、プロモーションカレンダーなどです。UNTUCKitは特に、来店客数とPOSのデータを1つのプラットフォームで扱える点に注目しました。



When looking for a solution that would help us run our stores and protect our teams and assets, it became clear that RetailNext was the best choice on the market. **We are able to save ~40% versus using separate systems for traffic counting and loss prevention**. During the pandemic, the system has also been incredibly helpful for remote compliance monitoring.

Brent Paulsen, Managing Director and Head of Retail, UNTUCKit.

UNTUCKitはRetailNextのデータをどう活用したか

店舗運営

RetailNextプラットフォームへの投資により、UNTUCKitは正確で施策につながるデータを
活用できるようになり、**改善すべき点を特定**し、**顧客のコンバージョンを促進**することができました。

来店客数データを分析することで.....



UNTUCKitは、
来店客数全体の正確な基準指標を確立できました。これによりピーク時間帯を特定・予測できるようになり、店舗マネージャーはピーク外にスタッフの日常業務（在庫確認など）を割り当て、繁忙時間帯には全スタッフを配置しました。



また店舗マネージャーは、人員配置と来店客数のデータを照合し、**勤務スケジュールの最適化**について推奨を受けました。これにより、必要な時は増員し、来店客数が少なくコンバージョン率が安定している時は減員できました。



また、**一部店舗で営業時間を調整する余地も明らかになりました。**営業時間の延長で来店客数が増え、遅い時間帯の売上も確保できました。一方、来店客数が減った他の店舗では従業員の勤務時間を合わせて調整し、大幅なコスト削減を実現しました。

コンバージョン率を分析することで.....



UNTUCKitは、**業界の動向に基づいて明確に定義されたKPIを策定**することができました。また、本社チームは、各店舗の業績を相互に比較するとともに、全体目標との対比も行うことができました。



RetailNextプラットフォームにより、UNTUCKitは**報奨・表彰すべきトップパフォーマーを正確に特定**し、的確な経営判断で**業績不振店を改善できました。**



店舗マネージャーは、前年・他店舗・目標と比べた業績指標について重要な知見を得ました。RetailNextプラットフォームは指標に基づき、**業績向上に向けて店舗で実施すべき対策を提案しました。**



The traffic data enables us to determine whether we **are maximizing the opportunity in front of us**. When the customer shows up, are we performing at our best? Are we converting? Are we upselling? The data point is a very important way to measure that performance so we can maximize what we are due to receive from any of our store fronts in any given city.

Brent Paulsen, Managing Director and Head of Retail, UNTUCKit.

マーケティング業務

UNTUCKitのマーケティングチームも、RetailNextのデータと分析を活用し、キャンペーンの効果と効率を測定しています。UNTUCKitのVP of MarketingであるAlberto Corral氏は、同チームが店舗への集客を図り、ひいてはコンバージョン率の向上を目的とした複数のキャンペーンを実施したと述べています。
同チームは、RetailNextプラットフォームを活用し、オンラインとオフラインの顧客体験を結びつけることで、Eコマースと実店舗の取り組みを統合しました。

マーケティングチャネルの選定



当初、UNTUCKitの主なターゲット層は男性顧客でした。しかし、長年にわたり、顧客層の大部分を、男性のために商品を購入する女性が占めていることが判明しました。



RetailNextプラットフォームで得られる性別などの人口統計データを分析し、UNTUCKitのマーケティングチームはメディア購入をより的確に判断できました。



例えば、UNTUCKitの店舗の顧客層分析の結果、男性向けの商品を購入する女性客が多いことが判明した場合、マーケティングチームはその顧客データを活用し、女性読者の多い地元紙に広告を掲載しました。

マーケティングチャネルの効果測定



テレビ・ラジオ

地元のテレビやラジオのキャンペーンでは、最後に地元のUNTUCKit店舗への来店を促すCTAを入れることがあります（例：この広告を見たと伝えると10%オフ）。
キャンペーン期間中の来店客数データを分析し、その効果を測定できました。



新聞や地元の雑誌

新聞や地元雑誌の広告枠を購入する際、UNTUCKitは特定店舗への来店を促すCTAを掲載しました。
キャンペーン期間中の来店客数データを分析し、その効果を測定できました。



ダイレクトメール

地元地域にポストカードや二つ折りチラシを配布する際、UNTUCKitは地元店舗への来店を促すCTAを入れました（例：この広告を見たと伝えると10%オフ）。
キャンペーン期間中の来店客数データを分析し、その効果を測定できました。

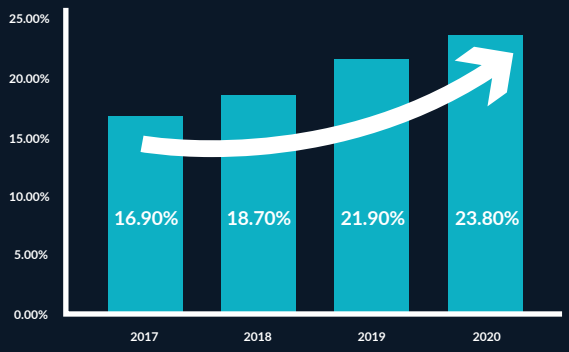


My team would not be able to run effective marketing campaigns if it wasn't for RetailNext because we need to be able to measure the efficiency of every campaign. At the end of the day, you have to make every dollar work especially hard for you. There's a whole slew of KPIs via the RetailNext platform that can help us understand what's working and what's not working.

Alberto Corral, VP of Marketing at UNTUCKit.

結果：全分野にわたる効率化の推進

- **~40%**IT・システムインフラのコスト削減
- **18%**年初来の来店客1人あたり売上高増
- **6.9**ポイントのコンバージョン率向上（2017～2020年）



The movement of conversion has probably been the biggest return on investment. We've moved our expectations for what's appropriate from about the mid-teen percentile to north of 20%. So now, when stores are falling below that number, and their peers are performing above that number, we have something to look at and say something is not right - what's driving that?

Brent Paulsen, Managing Director and Head of Retail, UNTUCKit.

コンバージョン文化

コンバージョン率をさらに高める

正確なコンバージョン率を把握したことで、UNTUCKitは自社の業績を他の小売企業と比較できるようになりました。そして同ブランドは、店舗での顧客との接し方を考え直すことになりました。

顧客体験

スタッフ研修の改善

UNTUCKitは、店舗スタッフと顧客とのやり取りを反映したデータに基づき、スタッフのスキル向上が必要であることを把握しました。それ以来、同社は従来の取引中心のアプローチから、サービスとアップセルを重視するモデルへと転換しました。

売上

効率と生産性の向上

UNTUCKitは、RetailNextのOptimization Dashboardで全体的な傾向やパターンを把握してシフト編成に活かし、スタッフの生産性を最大化しました。

マーケティング

キャンペーン費用の削減

UNTUCKitは、効率と効果の向上により、マーケティングキャンペーンの予算を大幅に削減することができました。

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