

導入事例

メガネの田中
TANAKA SINCE 1913

日本を代表するアイウェア小売が RetailNextで高業績を実現する方法

RetailNext



Megane no Tanaka Optical、RetailNextを活用

- 110店舗
- 約800名の従業員
- Traffic Analytics 24/7/365

背景

1913年に広島で創業したMegane no Tanaka Opticalは、100年以上にわたり眼鏡分野で卓越した実績を築いてきました。100以上の店舗を展開し、眼鏡、補聴器、コンタクトレンズに関する専門知識とプロフェッショナリズムは日本全国で高く評価されています。Megane no Tanaka Opticalの成功の根底にあるのは、一人ひとりの顧客の個性を尊重し、その人に合わせた記憶に残る顧客体験を提供する力です。

課題：信頼でき、施策につながるデータ

顧客が店舗体験に求めるものは急速に変化しており、小売企業にとって、パーソナライズされた一貫性のある店舗体験を顧客に提供することは何よりも重要です。Megane no Tanaka Opticalの社長兼CEOであるDamian Hall氏はこの変化を認識し、創業107年の眼鏡小売企業として、優れた顧客体験の定義を見直す必要があると判断しました。

Hall氏は、リアルタイムの店舗内分析に基づき、データに基づく戦略的な経営判断を行う必要があると考えました。しかし、Megane no Tanaka Opticalが当時保有していたデータでは、店舗内の体験を多角的かつ文脈に沿って理解することはできませんでした：

- 店舗内の顧客動線に関する包括的なデータがない
- 店内マーケティング施策の効果に関する包括的なデータがない
- 来店客数のピーク時間帯を特定できない
- ピーク時間帯ごとに配置すべき従業員数を決められない
- 売上目標が数値化されていない



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.



解決策：RetailNextで成果重視の文化を醸成

Hall氏は、店舗マネージャーが迅速かつ的確な意思決定を行うには、自店の業績を深く理解する必要があると考えました。そこで、パイロットプロジェクトとして、Megane no Tanaka Opticalの一部店舗にRetailNextプラットフォームを導入することにしました。同氏には、Megane no Tanaka Opticalが店舗で優れた顧客体験を提供する力を大きく高めると確信していたRetailNextのメリットが、いくつかありました。

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、ディープラーニングに基づく特許取得済みの人工知能アルゴリズムを採用しており、個人を特定することなく、驚くほど高い精度で人を検知します。

2

RetailNextのお客様は店舗内のデータをリアルタイムで確認できます

世界中のどこに店舗があっても、ユーザーインターフェースやAPIを通じて、ほぼ即座にデータを確認することができます。

3

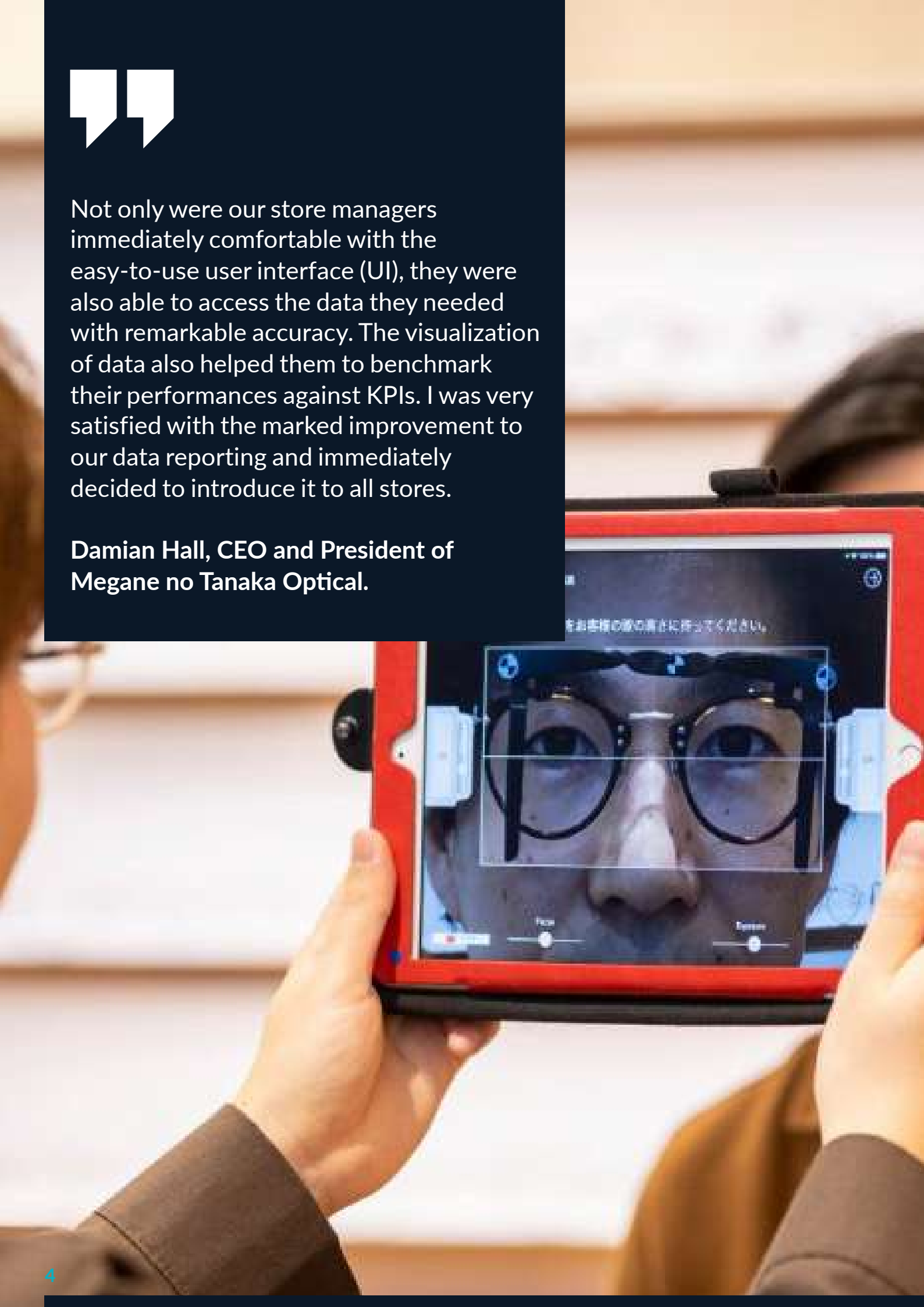
RetailNextのデータは検証できます

すべてのセンサーは、設置後に、動画の録画とソリューションの結果との照合を通じて、精度について手動で監査されます（検証用にHD動画の録画も利用可能です）。

4

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にアクセスし、すべてのKPIを把握することができます。RetailNextプラットフォームはAIを活用し、来店客数の傾向予測と改善策の自動提案を提供します。



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.

シンプル、迅速、拡張性の高い導入

Hall氏は、日本国内のMegane no Tanaka Opticalの100店舗で、RetailNextプラットフォームをプラグアンドプレイで簡単に導入できたことを振り返ります。RetailNextチームはMegane no Tanaka Opticalのチームと緊密に連携し、互いに連携しない製品の寄せ集めになることを避けました。

RetailNextの連携機能と高度なAPIにより、Megane no Tanaka Opticalはさまざまなアプリケーションとシームレスに連携できるようになりました。Hall氏は特に、ITの保守やアップグレードのコストを削減する、RetailNextのスケーラブルなソリューションとしての機能を高く評価しました。





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.

Megane no Tanaka OpticalによるRetailNextデータの活用

RetailNextプラットフォームへの投資により、Megane no Tanaka Optical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ました。これにより、改善すべき点を的確に特定し、戦略的な経営判断から勘に頼る部分をなくすことができました。

来店客数データを分析することで.....



Megane no Tanaka Opticalは**その日とその週の来店客数の傾向を予測**し、ピーク時間帯を明らかにすることができました。



この分析により、Megane no Tanaka Opticalの店舗マネージャーは閑散時間帯に在庫確認などの**スタッフの日常業務を計画**し、ピーク時には**スタッフを全員配置**できました。



Megane no Tanaka Opticalは、**必要に応じてスタッフを増やし、来店客数が少ないときには減らす**ことができ、それでもコンバージョン率は安定していました。

コンバージョン率を分析することで.....



Megane no Tanaka Opticalの店舗マネージャーは、前年や他店舗、明確に定義されたKPIと比較しながら、**自店の業績をリアルタイムで確認**できました。



業績指標に基づき、RetailNextプラットフォームは、結果を改善するために店舗で実施すべき**対策**をMegane no Tanaka Opticalのチームに提案しました。



Megane no Tanaka Opticalは、社内に成果重視の文化を根付かせました。**業績上位店からベストプラクティスを抽出し、不振店を改善対象に指定しました。**またある傾向から、**スタッフ研修の質、店舗レイアウト、マーチャンダイジングの見直しが必要だと把握しました。**



革新。測定。検証。

Megane no Tanaka Opticalはイノベーションを最優先しており、Hall氏とそのチームは、若年層などのリピーター向けに眼鏡の年間サブスクリプションを導入することができました。Megane no Tanaka Opticalは、店舗のリピーターに関するRetailNextのデータを分析することで、このマーケティング施策を実施できました。RetailNextプラットフォームが提供する豊富なデータのメリットの一つは、小売企業が事業を最適化し、収益性を高める新たな機会を明らかにできることです。



顧客体験

シフト編成の改善

Megane no Tanaka Opticalは、顧客の需要に合わせて、店内のいつ、どこにスタッフを配置すべきかを把握できました。

顧客サービスの向上

Megane no Tanaka Opticalは、店内での店舗スタッフと買い物客の関わり方を深く理解し、顧客サービスの向上につなげました。

営業・マーケティング

効率と生産性の向上

Megane no Tanaka Opticalは、店舗レイアウト、商品配置、その他のマーチャンダイジング上の判断が、買い物客のエンゲージメントや、コンバージョン率、平均客単価（ATV）、来店客1人あたり売上高などの店舗業績指標に与える影響を測定できました。

社内文化

Hall氏は、RetailNextプラットフォームの導入がMegane no Tanaka Opticalの社内文化の変革にも役立ったと評価しています。店舗マネージャーがデータをリアルタイムで確認できるようになったことで、次のことが可能になりました：

より分析的で客観的な考え方の定着

これにより、経営陣は各店舗で効果的な施策の実施と評価を行うことができました。

今後の経営判断に向けた準備時間の拡大

その中には、効率的な働き方の推進も含まれていました。

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