

客户案例

メガネの田中
TANAKA SINCE 1913

日本领先的眼镜零售商如何借助 RetailNext 实现卓越业绩

RetailNext



Megane no Tanaka Optical 依托 RetailNext

- **110** 家门店
- 约 **800** 名员工
- **24/7/365** 访问 Traffic Analytics

背景

Megane no Tanaka Optical 于 1913 年在日本广岛创立，在眼镜领域拥有 100 多年的卓越历史。公司拥有超过 100 家门店，其在眼镜、助听器和隐形眼镜方面的专业知识与专业素养享誉全日本。Megane no Tanaka Optical 成功的核心，在于通过为每位顾客量身打造难忘的客户体验，彰显每个人的独特之处。

挑战：需要可靠且可指导行动的数据

随着顾客对店内体验的期望快速演变，确保顾客享受个性化、互联互通的店内体验对零售商而言至关重要。Megane no Tanaka Optical 总裁兼首席执行官 Damian Hall 意识到了这一转变，决定重新定义这家拥有 107 年历史的眼镜零售商心目中精心设计的客户体验。

Damian 意识到，有必要基于实时的店内分析数据，做出数据驱动的战略性商业决策。但 Megane no Tanaka Optical 当时的数据，无法提供对店内体验多层次、结合情境的理解：

- 缺乏关于店内顾客购物路径的全面数据
- 缺乏关于店内营销策略有效性的全面数据
- 无法确定客流高峰时段
- 无法确定每个客流高峰时段应安排多少名员工
- 销售目标未量化



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.



解决方案：借助 RetailNext 推动绩效导向型文化建设

Damian 意识到，店长需要深入了解各自门店的业绩表现，才能快速做出明智的决策。他决定在 Megane no Tanaka Optical 的几家门店试点引入 RetailNext 平台。Damian 深知，RetailNext 的几项具体优势将切实提升 Megane no Tanaka Optical 在门店中提供卓越客户体验的能力。

1

RetailNext 保证其客流数据具备业界领先的准确性

一体化物联网传感器 Aurora® 采用基于深度学习的专利人工智能算法，能够以惊人的精度匿名识别人员。

2

RetailNext 的客户可以实时查看店内数据

无论您的门店位于世界何处，用户界面和 API 上几乎都能即时获取数据。

3

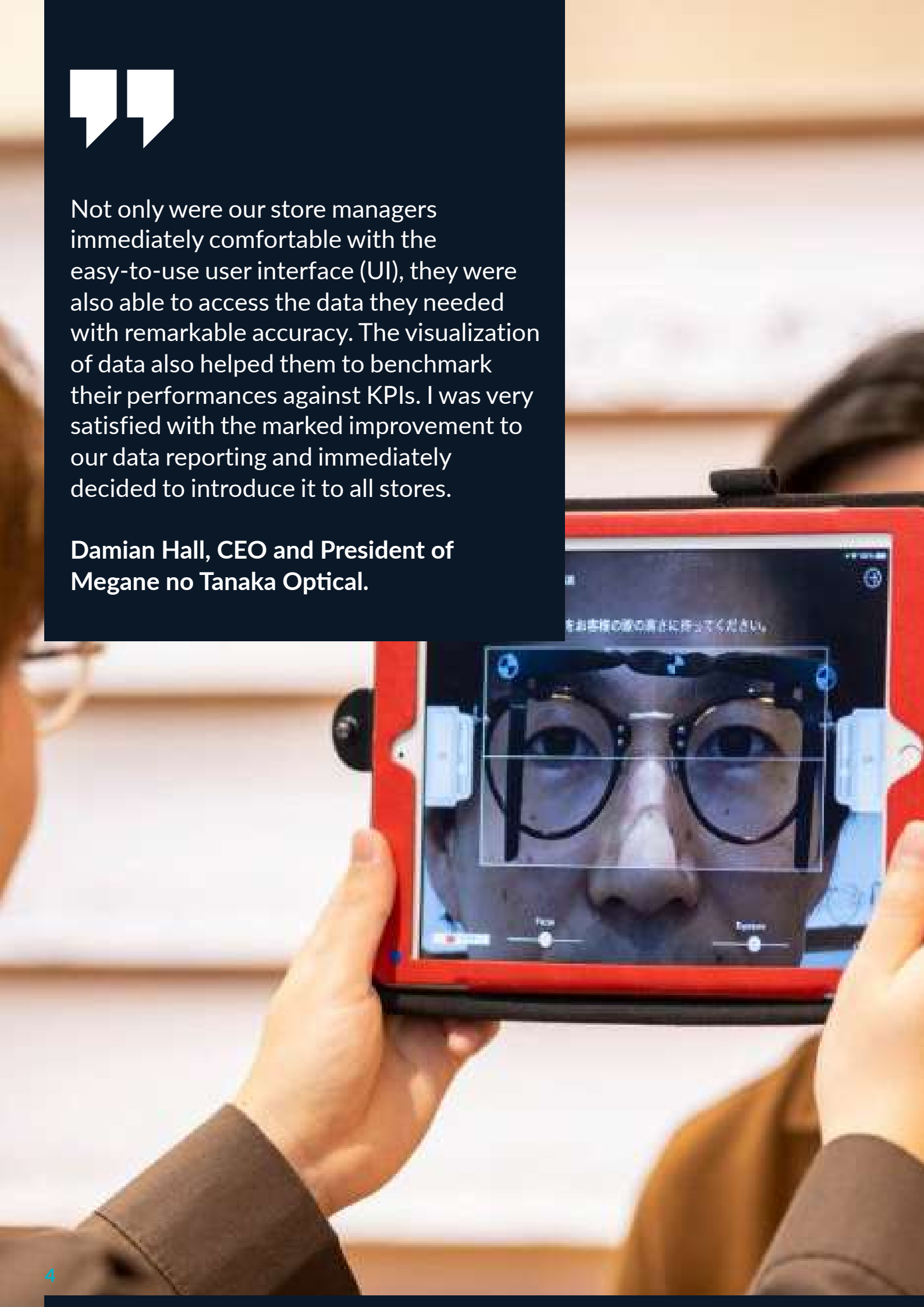
RetailNext 的数据是可验证的

每个传感器在安装完成后，都会通过视频录制并与解决方案的结果进行对比，以人工方式对其准确性进行审核（可提供高清视频录像供验证）。

4

RetailNext 的数据可指导行动

用户可以访问多个仪表盘，全面掌握所有关键绩效指标（KPI）。RetailNext 平台利用人工智能提供客流趋势预测和自动推荐。



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.

简单、快速且可扩展的集成

Damian 回忆说，RetailNext 平台在 Megane no Tanaka Optical 日本 100 家门店的安装简单便捷，真正做到“即插即用”。RetailNext 团队与 Megane no Tanaka Optical 团队密切合作，避免了拼凑一堆彼此无法互通的产品。

RetailNext 的集成能力和先进的 API 使 Megane no Tanaka Optical 能够与各种应用程序无缝集成。Damian 对 RetailNext 作为可扩展解决方案的能力印象尤为深刻，该方案降低了 IT 维护和升级成本。





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 如何利用其 RetailNext 数据

通过投资 RetailNext 平台，Megane no Tanaka Optical 得以获取**准确且可指导行动的数据**，从而精准定位需要改进的领域，在制定战略性商业决策时不再依靠猜测。

通过分析客流数据.....



Megane no Tanaka Optical 能够**预测当日和当周的客流趋势**，并找出客流高峰时段。



通过分析，Megane no Tanaka Optical 的店长得以在非高峰时段**为员工安排日常任务**（例如盘点库存），并在客流高峰时段**安排全员在岗**。



Megane no Tanaka Optical 能够**在需要时增派人手，在客流较少时减少人手**，而转化率始终保持稳定。

通过分析转化率.....



Megane no Tanaka Optical 的店长能够**实时查看门店业绩**，并与去年同期、同行以及明确界定的关键绩效指标（KPI）进行对比。



根据各项指标的表现，RetailNext 平台向 Megane no Tanaka Optical 团队**推荐行动措施**，供其在门店中实施，以提升业绩。



Megane no Tanaka Optical 成功在公司内部打造了以绩效为导向的文化。**公司从表现优异的门店中总结出最佳实践，同时将表现欠佳的门店列为重点改进对象。** Megane no Tanaka Optical 还发现了一个趋势，促使公司必须**重视员工培训质量、门店布局及商品陈列。**



创新。衡量。测试。

Megane no Tanaka Optical 始终将创新放在首位，Damian 和他的团队因此成功为回头客（如青少年）推出了年度眼镜订阅服务。Megane no Tanaka Optical 通过分析 RetailNext 关于门店回头客的数据，成功实施了这一营销举措。RetailNext 平台提供的丰富数据具有诸多优势，其中之一便是能够为零售商发掘新机遇，从而优化业务并提升盈利能力。



客户体验

优化员工排班

Megane no Tanaka Optical 深入了解了应在何时、在店内何处安排员工，以匹配顾客需求。

提升客户服务

Megane no Tanaka Optical 深入了解了门店店员与顾客在店内各处的互动情况，从而提升了客户服务质量。

销售与市场营销

提高效率和生产力

Megane no Tanaka Optical 能够衡量门店布局、商品摆放及其他商品规划决策对顾客参与度和门店业绩指标的影响，这些指标包括转化率、平均交易额（ATV）和进店顾客人均销售额。

内部文化

Damian 认为，Megane no Tanaka Optical 引入 RetailNext 平台后，也推动了内部文化的转变。店长能够实时查看数据，因而得以：

形成更具分析性和客观性的思维方式

这有助于管理团队在每家门店落实有效的措施和评估。

为待定的业务决策争取更多准备时间

其中就包括倡导高效的工作方式。

RetailNext

关于 RetailNext

作为首个将电子商务式的顾客分析技术引入实体门店、品牌商和购物中心的科技平台，RetailNext 是专注于优化顾客体验领域的先驱。通过其集中式的 SaaS 平台，RetailNext 会自动收集并分析顾客行为数据，为零售商提供洞察，从而实时改善顾客体验。

600+
全球品牌

100+
个国家

2007
成立年份