

客戶案例

メガネの田中
TANAKA SINCE 1913

日本領先的眼鏡零售商如何透過 RetailNext 推動卓越績效

RetailNext



Megane no Tanaka Optical 仰賴 RetailNext

- **110** 家門市
- 約 **800** 名員工
- **24/7/365** 隨時使用 Traffic Analytics

背景

Megane no Tanaka Optical 於 1913 年在日本廣島創立，100 多年來在眼鏡領域締造了卓越的歷史。該品牌擁有超過 100 家門市，其在眼鏡、助聽器及隱形眼鏡方面的專業知識與專業素養享譽全日本。Megane no Tanaka Optical 成功的核心，在於能透過提供專為每位顧客量身打造的難忘體驗，彰顯每個人的獨特之處。

挑戰：需要可靠且可指導行動的數據

隨著顧客對店內體驗的期望不斷快速演變，確保顧客能享有個人化且緊密連結的店內體驗，對零售商而言至關重要。Megane no Tanaka Optical 總裁兼執行長 Damian Hall 察覺到這項轉變，並認定有必要重新定義這家擁有 107 年歷史的眼鏡零售商心目中精心設計的顧客體驗。

Damian 意識到，有必要根據即時的店內分析數據，做出以數據為導向的策略性商業決策。然而，Megane no Tanaka Optical 當時的數據，無法讓人對店內體驗形成多層次且結合情境的理解：

- 缺乏關於顧客在店內購物歷程的全面數據
- 缺乏關於店內行銷策略成效的全面數據
- 無法界定門市客流高峰時段
- 無法確定每個客流高峰時段應排班的人數
- 銷售目標未經量化



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.



解決方案：透過 RetailNext 推動績效導向的文化

Damian 意識到，店長必須深入了解各自門市的營運表現，才能迅速做出明智的決策。他決定在幾家 Megane no Tanaka Optical 門市導入 RetailNext 平台，作為試點計畫。Damian 深知，RetailNext 的幾項具體優勢將能真正提升 Megane no Tanaka Optical 在門市中提供卓越顧客體驗的能力。

1

RetailNext 保證其客流資料具備業界領先的準確性

這款一體式物聯網感測器 Aurora® 採用基於深度學習的專利人工智慧演算法，能以驚人的精準度匿名偵測人員。

2

RetailNext 的客戶可以即時查看店內數據

無論您的門市位於世界何處，相關資料幾乎都能立即在使用者介面和 API 上取得。

3

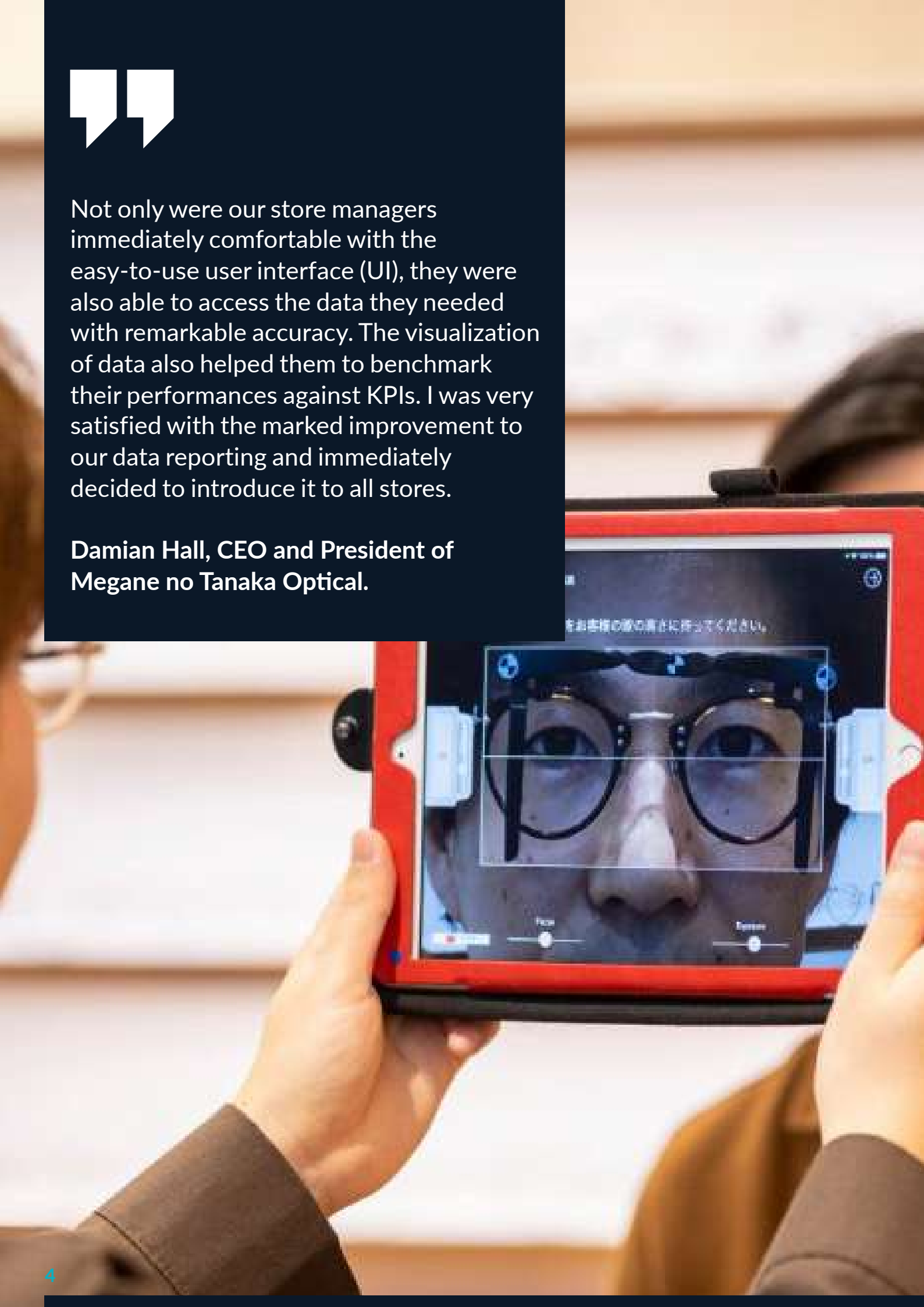
RetailNext 的數據可經查證

每個感測器在安裝完成後，都會透過影片錄製並與解決方案的結果進行比對，以人工方式進行精確度審核（可提供高畫質影片紀錄供驗證之用）。

4

RetailNext 的數據可指導行動

使用者可存取多個儀表板，以掌握所有關鍵績效指標（KPI）的概況。RetailNext 平台運用人工智慧（AI），提供客流趨勢預測及自動建議。



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.

簡單、快速且可擴充的整合

Damian 回憶起在 Megane no Tanaka Optical 位於日本的 100 家門市中，RetailNext 平台那簡便的「即插即用」安裝過程。RetailNext 團隊與 Megane no Tanaka Optical 的團隊密切合作，以避免出現各系統無法互通的「拼湊式」產品配置。

RetailNext 的整合功能與先進 API，讓 Megane no Tanaka Optical 得以無縫整合至各種應用程式中。Damian 特別對 RetailNext 作為可擴充解決方案的能力印象深刻，該方案降低了 IT 維護與升級成本。





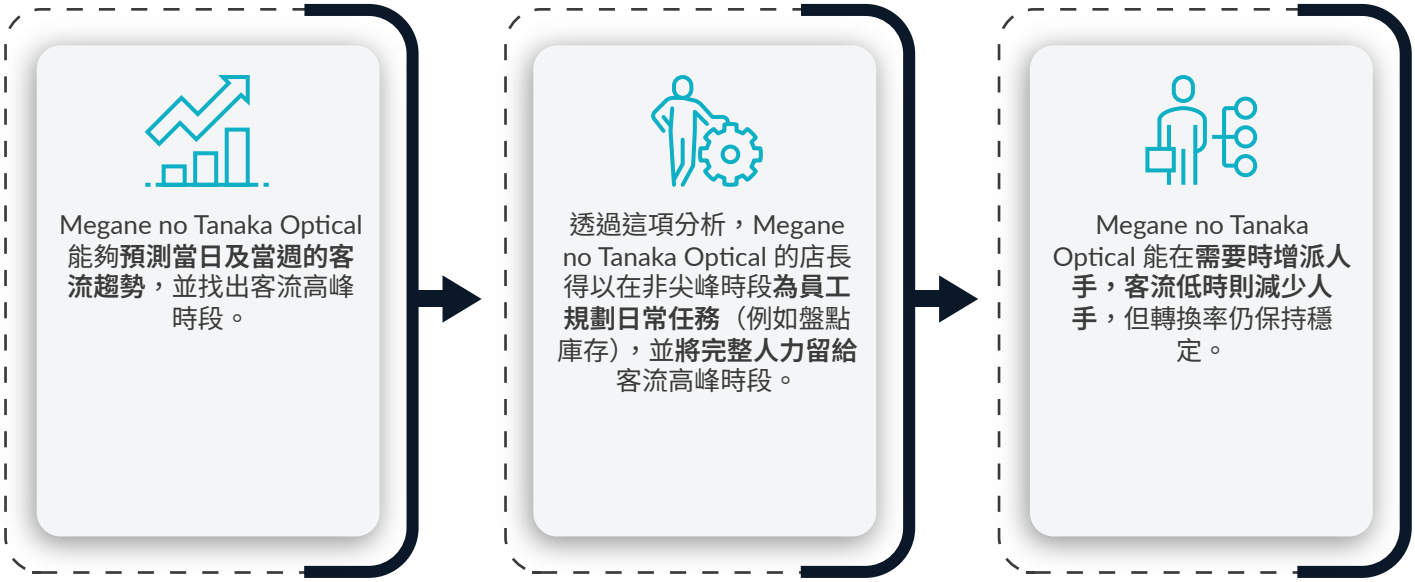
The long-term and far-reaching benefits of having immediate access to the rich traffic data that the RetailNext platform provides far outweigh the costs to replace our existing people counting solution. As far as Megane no Tanaka Optical is concerned, this was absolutely a ‘necessary expense’ to ensure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

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

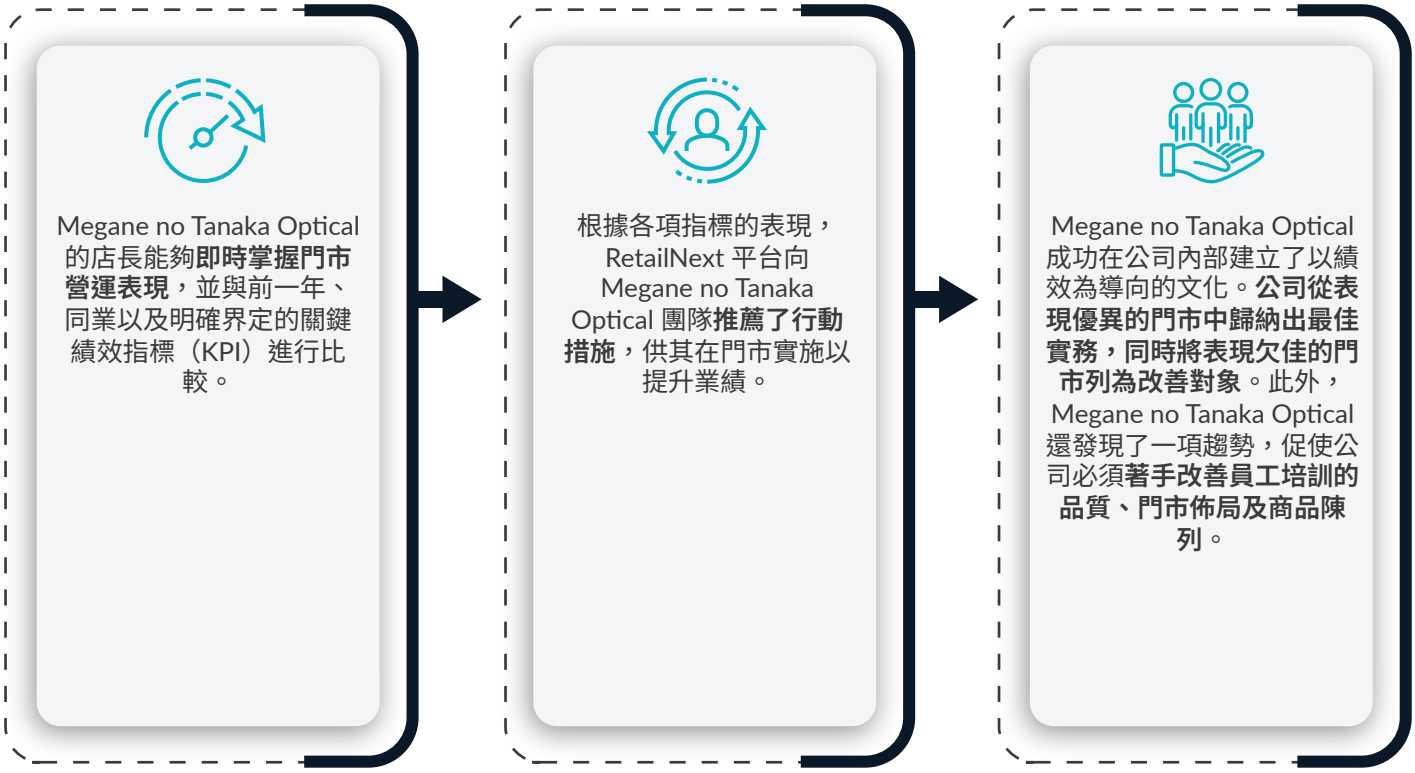
Megane no Tanaka Optical 如何運用其 RetailNext 數據

透過投資 RetailNext 平台，Megane no Tanaka Optical 得以取得**準確且可指導行動的數據**，從而精準鎖定待改進之處，在制定策略性商業決策時不再依靠猜測。

透過檢視客流資料.....



透過檢視轉換率.....





創新。衡量。測試。

Megane no Tanaka Optical 始終將創新置於首位，Damian 與他的團隊因此得以針對回頭客（例如年輕族群）推出年度眼鏡訂閱服務。Megane no Tanaka Optical 透過分析 RetailNext 提供的門市回頭客數據，成功實施這項行銷計畫。RetailNext 平台所提供的豐富數據具有眾多優勢，其中之一便是能為零售商發掘新契機，藉此優化業務並提升獲利能力。



客戶體驗

優化員工排班

Megane no Tanaka Optical 深入了解應在何時何地調配店內人員，以配合顧客需求。

提升客戶服務品質

Megane no Tanaka Optical 深入了解門市店員與顧客在店內各處的互動方式，藉此提升其客戶服務品質。

銷售與行銷

提高效率與生產力

Megane no Tanaka Optical 得以衡量門市佈局、商品擺放及其他商品規劃決策對顧客參與度與門市績效指標的影響，這些指標包括轉換率、平均交易金額（ATV）和每位訪客銷售額。

內部文化

Damian 認為，Megane no Tanaka Optical 導入 RetailNext 平台，也有助於推動內部文化的轉變。店長能夠即時查看數據，因而得以：

養成更具分析性與客觀性的思維方式

這有助於領導團隊在每家門市實施有效的措施與評估。

為待定的商業決策爭取更多準備時間

其中一項便是推廣高效的工作方式。

RetailNext

關於 RetailNext

作為首個將電子商務風格的顧客分析技術引入實體門市、品牌及購物中心的技術平台，RetailNext 是專注於優化顧客體驗的先驅。透過其集中式的 SaaS 平台，RetailNext 會自動收集並分析顧客行為數據，為零售商提供洞察，使其能即時改善顧客體驗。

600+
全球品牌

100+
個國家

2007
成立年份