

사례 연구

MCARTHURGLEN

DESIGNER OUTLETS



유럽 디자이너 아울렛 소매 분야의 리더인 McArthurGlen은 Sensormatic Solutions과의 제휴로 Retail Expert Program을 통해 리테일 운영을 개선했습니다.

요약

McArthurGlen은 어떤 기업인가?

McArthurGlen은 유럽의 선도적인 디자이너 아울렛 운영 기업으로, 유럽과 캐나다의 8개국에 걸쳐 24개 센터를 운영하고 있습니다. 다양한 럭셔리, 디자이너, 고급 브랜드를 제공하는 각 센터는 주요 도시 인근에 자리잡고 있습니다. Sensormatic의 Retail Consulting Practice는 2019년부터 McArthurGlen과 일해왔습니다.

McArthurGlen은 센터 주변은 물론 모든 개별 리테일 유닛의 통행량을 측정합니다. 이를 통해 McArthurGlen은 센터를 찾는 고객 수에 대한 완전하고 통합적인 가시성을 확보할 수 있습니다.

당면 과제

McArthurGlen은 동종업계 내 특정 회사들로 이루어진 집합과 자사의 성과를 비교해보고자 했습니다. 일반적인 쇼핑센터가 아닌 아울렛 공간의 운영 회사인 McArthurGlen은 전체 리테일 시장과 자사를 비교할 생각이 없었습니다. 그 대신 여러 센터들로부터 차로 운전하여 90분 내에 도달할 수 있는 범위 내 사업장에만 집중하고자 했습니다. 이렇게 하면 보다 초점을 맞추고 맥락화된 벤치마킹이 가능할 것입니다.



해결책

Sensormatic은 이미 Market Intelligence를 통해 벤치마킹을 제공하고 있습니다. Sensormatic이 산업 내 최대 규모의 리테일 데이터 레이크에 대한 접근성을 갖추고 있으므로, 구독자는 30여개국 및 20여개 카테고리에 걸친 800개가 넘는 지수를 이용할 수 있으며, 이러한 지수는 항상 계속 추가 중입니다. Market Intelligence는 일일 수준의 입도에 이르는 유연한 추이 분석 기능을 제공하며, 구독자는 또한 사용자 지정 비교 기간을 사용할 수 있습니다. 이런 기능에도 불구하고, Market Intelligence는 상당히 특수한 면에 초점을 둔 McArthurGlen의 요구사항을 잘 충족할 수 없었습니다.

그래서 McArthurGlen은 Sensormatic의 Retail Expert Program에 참가했습니다. 이 프로그램은 보다 개선된 데이터 중심 의사결정을 시작하기 위해 설계된 전략적 분석 파트너십입니다. 이 파트너십은 쇼퍼 여정, 맞춤형 벤치마킹, 예측적 분석, 인력 효과성과 같은 수많은 다양한 프로젝트의 형태를 취할 수 있습니다. McArthurGlen와의 협업은 필요에 따라 요구사항을 충족하기 위한 임시 분석과 함께 맞춤형 벤치마킹에 중점을 두었습니다.

구현

Advanced Analytics 팀과 함께 일하며, Retail Consulting Practice는 McArthurGlen을 위해 11가지의 국가 레벨 지수를 생성해 유지했습니다. 이러한 지수는 McArthurGlen 아울렛으로부터 차로 90분 거리 내에 있는 사업장만을 측정했습니다. Market Intelligence 지수에서와 마찬가지로, 맞춤형 지수 또한 충실성을 확인하기 위해 검증을 거칩니다. 그 조건은 지수는 지역을 대표해야 하며, 단 한 곳의 경쟁업체에 의해 과잉대표되어서는 안 되며, 지수가 유효하려면 충분한 사업장을 포함해야 한다는 것입니다.

다음으로 Advanced Analytics 팀은 지속적으로 McArthurGlen에 데이터를 제공하기 위한 3가지 맞춤형 보고서를 생성했습니다. 첫 번째는 각 지수에 대한 데이터의 시각적 표현이 담긴 PDF 보고서로, 이 보고서는 이사회 및 사업장 관리자를 포함한 보다 넓은 범위의 배포 목록으로 전송됩니다. 두 번째는 McArthurGlen의 분석 팀이 사용하기 위한 Excel 파일입니다. 이 두 파일은 모두 매주 전송되며, 이전 주에 대한 전년 대비 및 전주 대비 비율 변화를 담고 있습니다. 마지막으로 매월 추가 Excel 파일이 전송됩니다.



“ Sensormatic과의 협업을 통해 우리가 사업을 영위하는 모든 시장에 걸쳐 고객 수 성과를 맥락화할 수 있었습니다. 우리가 받는 벤치마킹이 우리 사업장 위치에 맞게 맞춤화되어 있으므로 인근 경쟁업체 대비 우리의 성과를 보다 잘 파악할 수 있습니다. 또한 임시 컨설팅 덕분에 매우 유연하게 중점 영역에 대한 분석을 요청할 수 있었고, Sensormatic의 광범위한 데이터세트와 전문성을 활용할 수 있었습니다. ”

Will Minnett
Head of Insight
McArthurGlen Group



결과 및 이점

Retail Expert Program에 참가함으로써 McArthurGlen은 사업적 과제에 대해 철저히 분석할 수 있었습니다. 또한 진정한 경쟁업체 대비 성과를 비교함으로써 국가별 고객 수 성과를 맥락화할 수 있었습니다. 이 부분은 특히 코로나 기간 동안 가치를 발휘했습니다. McArthurGlen은 시장 대비 회복 정도를 측정하는 데 이 지표들을 사용할 수 있었습니다. 또한 이를 통해 McArthurGlen은 필요시 추가 분석 지원을 요청할 기회를 확보할 수 있었습니다. 우리는 시장 컨텍스트 및 추이 보고서, 수행된 국가 판매 추이 연구 및 통계를 생성했으며 블랙 프라이데이와 같은 특정 날짜에 대해 살펴보기 위한 맞춤형 지수에 대한 철저한 분석을 수행했습니다.

Retail Expert Program의 이점은 무엇인가요?

Retail Expert Program은 리테일러에게 수많은 방식으로 이점을 제공합니다.

- Sensormatic 프로그램 활용도 증진.
- 내부로부터의 초점을 맞춘 노력이 가능함.
- 보다 넓은 팀의 전문성 및 경험.
- Market Intelligence 데이터베이스 이용.
- 프로젝트에 대한 보다 민첩한 접근이 가능하여 보다 빠른 ROI를 거둠.



- 내부 채용 방식에 비해 비용이 덜 들고 덜 복잡함.

Retail Expert Program에서 고객은 어떤 혜택을 받을 수 있을까요?

- 고객의 계정에 할당된 전담 파트타임 컨설턴트.
- 고객과 함께 진행하는 현장 방문.
- 리테일 컨설턴트가 관리하고 고객 경영진과의 파트너십에 의해 결정되는 표준 및 맞춤형 프로젝트 및 분석.

Retail Expert Program은 어떤 종류의 프로젝트를 제공하나요?

- **쇼퍼 여정** – 쇼퍼를 식별하고 매장 또는 센터 내 쇼퍼의 이동을 분석하기 위한 실내 분석을 사용합니다.
- **맞춤형 벤치마킹** – 사용자 지정, 익명 경쟁자 세트 대비 개별 매장 또는 센터 통행량 성과를 분석합니다. 고객은 반드시 기존 Sensormatic 통행량 고객일 필요는 없습니다.
- **예측적 분석** – 개별 매장 통행량을 예측하기 위한 데이터 과학자에 의해 지원되는 500억 고객 수 저장소.
- **인력 효과성 평가** – 수익성 있는 사업장 전체 인력 배치를 위한 통행량 예측 및 브랜드 서비스 기대치.
- **홍보 효과성** – 사용자 지정, 익명 경쟁자 세트 대비 사업장 통행량을 비교하는 마케팅 ROI를 측정합니다.
- **세분화 분석** – 매장을 실제 동종업체와 그룹화하기 위해 인구학 정보와 결합된 통행량 데이터를 사용합니다.

Johnson Controls 소개

Johnson Controls (NYSE:JCI)는 사람들이 살고, 일하고, 노는 환경을 혁신하고 있습니다. 지능적이고 건강하며 지속가능한 빌딩 분야의 글로벌 리더로서, 우리의 사명은 사람과 장소, 그리고 지구에 기여하는 건물의 성능을 새롭게 만드는 것입니다.

140여년 동안 혁신을 이끌어온 자랑스러운 역사를 바탕으로, 우리는 종합 디지털 서비스인 OpenBlue를 통해 헬스케어, 학교, 데이터 센터, 공항, 경기장, 제조 등의 다양한 업종을 위해 미래의 청사진을 제공합니다.

오늘날 150개 이상의 국가에 100,000명의 전문가로 구성된 글로벌 팀을 보유한 Johnson Controls는 업계 내 가장 신뢰받는 브랜드와 함께 빌딩 기술, 소프트웨어, 서비스 솔루션에서 세계 최대의 포트폴리오를 제공합니다.

자세한 정보를 알아보려면 www.johnsoncontrols.com을 방문하고 소셜 플랫폼에서 [@johnsoncontrols](https://twitter.com/johnsoncontrols)를 팔로우하세요.

Sensormatic Solutions 소개

Sensormatic Solutions는 Johnson Controls가 제공하는 최고의 글로벌 리테일 솔루션으로, 운영 탁월성을 대규모로 지원하고 지능적이고 연결된 쇼퍼 참여를 가능하게 해 줍니다. 당사의 지능형 디지털 운영 플랫폼인 Sensormatic IQ는 제3자 데이터를 포함하여, 쇼퍼 경험, 재고 인텔리전스, 손실 방지, 운영 효과성을 제공하는 전체 Sensormatic Solutions 포트폴리오를 AI 및 머신러닝과 같은 첨단 기술과 결합합니다. 이를 통해 리테일러는 처방적 및 예측적 데이터 기반 결과에 따라 행동함으로써 자신 있게 미래로 전진할 수 있습니다. [Sensormatic Solutions](http://www.sensormatic.com)를 방문하시거나, [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/sensormatic), [X](https://twitter.com/sensormatic) 및 [YouTube 채널](https://www.youtube.com/channel/UC...)을 팔로우하세요.