



Sensormatic

by Johnson Controls

유럽을 선도하는 프리미엄
뷰티 리테일러 **DOUGLAS**,
Sensormatic의 포괄적 손실 방지
전략의 이점을 확보.

개요:

- **업종:**

유럽 내 옴니채널 고급 미용 기업

- **솔루션:**

- 음향자기(AM) 전자 상품 감시 (EAS)
- 상품 보호
- 광고 패널

- **주요 이점:**

- 표적형 절도 억지를 통한 감손율 감소
- 매장 수준 보안 및 직원 자신감 강화
- 고객 경험 향상
- 매상 손실 감소 및 진열대 가용성 향상을 통한 수익성 개선

DOUGLAS, NOCIBÉ, parfumdreams, Niche Beauty와 같은 브랜드를 거느린 DOUGLAS Group은 유럽의 선도적인 옴니채널 고급 미용 제품 리테일러로서의 입지를 구축한 기업입니다. 급격히 확장 중인 온라인 프레즌스와 함께 1,920개의 매장을 운영 중인 DOUGLAS는 물리적 소매업을 디지털 상거래와 원활하게 통합합니다. 고객은 다양한 제품 포트폴리오뿐만 아니라 매장 내에서 제공되는 개인화된 조언으로부터 혜택을 얻을 수 있습니다.

리테일 미디어의 전략적 가치를 인정하는 DOUGLAS는 자사 플랫폼의 완전한 잠재력을 끌어내고 혁신적인 광고 솔루션을 제공하기 위해 브랜드 제조사와의 제휴에 우선순위를 둡니다.



당면 과제

"당사의 브랜드 제품들이 조직형 절도의 대상이 되는 경우가 갈수록 증가하고 있었습니다. 기존 보안 조치로는 더 이상 막을 수 없는 수준이었습니다.

이윤을 보호하고, 제품 가용성을 보장하고, 무엇보다 브랜드 신뢰를 유지하려면 포괄적이고 지속 가능한 손실 방지 솔루션이 필요하다는 것이 분명해졌습니다"



Julia Grzybowska
DOUGLAS DACH, Compliance & Loss Prevention 책임자

DOUGLAS 제품군 중 높은 수요가 있는 브랜드 제품, 특히 향수, 스킨케어, 메이크업 제품을 갖춘 매장들이 주요 절도 대상이 되는 경우가 갈수록 많아지고 있었습니다. 기존 보안 조치는 더 이상 충분하지 않았습니다. 표준화된 손실 방지 전략이 아니라 도어맨 또는 보안 인력의 임기응변식 조치만 이루어지고 있었습니다. 제품은 개방형 디스플레이에 전시되고 있었고, 이에 따라 도난에 특히 취약해진 상태였습니다.

결과적으로 감손 및 재고 불일치가 크게 증가했습니다. DOUGLAS는 조치를 취해야 했습니다. 특히 재무적 손실이 영업 이익에 영향을 미치는 것만이 아니라 제품 가용성 및 재보충 측면에서 비효율을 초래했기 때문이었습니다. 이에 더하여, 회색시장이 성장함에 따라 브랜드 무결성 및 가격 일관성이 위협받고 있었습니다. 이는 브랜드 이미지 및 특수성에 강력한 방점을 두는 기업에 있어 전략적 위험이라 할 수 있습니다.



DOUGLAS는 또한 내부적 도전에 직면했습니다. 직원들이 의심이 가는 상황을 처리하거나 조직화된 절도 그룹에 대응하기에는 충분할 정도로 교육되어 있지 않은 경우가 많았던 것입니다. 동시에 감손을 방지 및 추적하는 표준화된 절차가 결여되어 있었습니다. 효과적이면서도 고객 친화적인 보안 컨셉으로 전환하려면 기술적 투자를 넘는 무엇인가가 필요했습니다. 조직 내 문화적 전환이 요구되었으며, 특히 마케팅, 매장 운영, 손실 방지 간의 긴장을 잘 해결해 나가는 것이 중요했습니다.

야심찬 목표와 함께 경쟁 입찰 진행

이러한 과제들을 해결하기 위해, DOUGLAS는 야심찬 목표와 함께 포괄적인 경쟁 입찰 프로세스를 시작했습니다. 이니셔티브의 핵심을 차지한 것은 전국에 걸쳐 현대적인 전자 물품 감시 시스템을 도입하는 것이었습니다. 조건은 이 시스템이 최신 기술 표준에 부합해야 할 뿐만 아니라 브랜드의 프리미엄 매장 디자인에 매끄럽게 어우러져야 한다는 것이었습니다.

이 솔루션은 향후 개발을 지원할 수 있도록 커넥티드 방식으로 확장 가능해야 했으며, 이를 통해 특히 모바일 결제와 같은 트렌드에 대응할 수 있어야 했습니다. 가장 어려운 점 중 하나는 타이트한 마감 시한이었습니다. 즉 6개월 내 301개 매장에 모두 솔루션을 적용해야 했습니다. DACH* 지역 전체에 걸쳐 강력한 공급망을 갖춰 안정적으로 구현을 지원할 파트너를 찾는 것도 필수적이었습니다.

"연중 가장 바쁜 거래 기간에 파일럿을 개시하는 것은 정말로 스트레스 테스트 그 자체였습니다. 시스템만 아니라 협업에 대해서도 말이죠. 특히 크리스마스 시즌 중에는 기술, 프로세스 지원이 원활하게 실행되어야 했습니다. 이 단계를 통해 Sensormatic이 기술적으로 선두에 있을 뿐만 아니라 운영에 있어서도 최고임이 입증되었습니다. 실제 조건과 강한 압박감 속에서도 이들은 성공을 거뒀습니다"



Julia Grzybowska
DOUGLAS DACH, Compliance & Loss Prevention 책임자

*DACH는 독일어를 주로 사용하는 중앙 유럽 3개국인 Germany(독일), Austria(오스트리아), Switzerland(스위스)로 구성된 지역을 가리킵니다.

해결책

구조화된 선정 과정을 거쳐 DOUGLAS는 지능형 손실 방지 및 상품 보호 솔루션의 선두업체인 Sensormatic과 제휴하기로 결정했습니다. 이 협업은 연중 가장 바쁜 기간인 크리스마스 시즌 중에 시작되었습니다. 이 중요한 단계에서는 고급 미용 제품의 소매와 관련된 과제를 해결하기 위해 설계된 파일럿 프로젝트가 시작되었습니다.

3개월 동안 7개의 선정된 매장이 손실 방지 및 상품 보호 솔루션을 갖추게 되었고 철저한 평가를 거쳤습니다. Sensormatic은 전담 프로젝트 팀을 할당하여 개시 기간 동안 DOUGLAS와 긴밀히 협조했습니다. 이 기간의 목표는 향수, 스킨케어에서 메이크업에 이르는 다양한 제품 카테고리를 실제 조건 하에서 보호하는 다양한 방법을 테스트 및 평가하는 것이었습니다.



복잡한 제품 요구사항에 따라 맞춤형 솔루션

미용 리테일 제품은 금속 패키징 또는 매우 컴팩트한 용기에 담기는 액체인 경우가 많다는 독특한 특징이 있어 일반적인 상품 보호 시스템으로서 대응하기에는 상당한 난제로 작용합니다. 이런 상황에 표준 솔루션은 효과가 없음이 입증되었습니다. Sensormatic은 DOUGLAS의 요구사항에 부응하도록 특별히 설계된 맞춤형 컨셉으로 대응했습니다.

개발 과정의 핵심에는 혁신적인 태그 부착 및 라벨링 전략이 있었습니다. 예를 들어 가장 작은 제품 표면에서라도 안정적인 성능을 발휘할 수 있도록 초소형 AM 라벨이 선택되었습니다. 동시에 금속 포장이 신호 전송을 방해하는 경우가 없도록 라벨 부착을 세심하게 관리해야 했습니다. 이러한 기술적 어려움은 상세한 부착 안내를 통해 성공적으로 해결되었습니다.

브랜드 경험에 각별히 주의했습니다. 솔루션은 제품 외관 또는 고급 쇼핑 환경을 훼손하지 않고 효과적으로 도난 보호를 제공해야 했습니다. Sensormatic은 해당 조치의 매장 수준 수용성을 보장하기 위한 주요 요인으로서 보호 기능을 브랜드 프레젠테이션과 일치시키는 데 성공했습니다.

매장 내 모바일 결제 - 원활하고 안전

DOUGLAS는 고객에게 특별히 편리한 쇼핑 경험을 제공합니다. 고객들은 매장 직원의 도움을 받아 휴대 기기를 이용해 매장에서 바로 결제할 수 있습니다.

이 서비스가 원활히 실행될 수 있도록 상품 보호장치도 유연한 방식으로 비활성화되도록 해야 했습니다. 이 특수한 사용 사례를 위해 Sensormatic은 맞춤형 솔루션을 개발했습니다. 바로 기존 체크아웃 구역으로 돌아갈 필요 없이 모바일 결제 후에 매장 직원이 즉시 태그를 비활성화하도록 지원하는 휴대용 모바일 디액티베이터입니다. 이를 통해 쇼핑 경험은 단순히 편리한 것에 머무르는 것이 아니라 고객을 위한 보안성과 효율성이 향상으로 이어졌습니다.

마케팅 파트너십을 통한 추가 수익

EAS 안테나에 광고 패널을 부착함으로써 DOUGLAS는 이중의 이점을 누릴 수 있습니다. 하나는 효과적인 손실 방지 기능이 큰 영향을 주는 광고 포맷과 결합되어 추가 수익을 발생시킨다는 것이고, 동시에 매장 내 경험에서 브랜드 몰입을 강화한다는 것입니다.



결과

"우리의 재고 수치가 크게 향상되었습니다. 감손율이 50% 감소됐죠. 조화된 손실 방지 및 상품 보호 솔루션의 구현에 크게 힘입은 성공이었습니다"

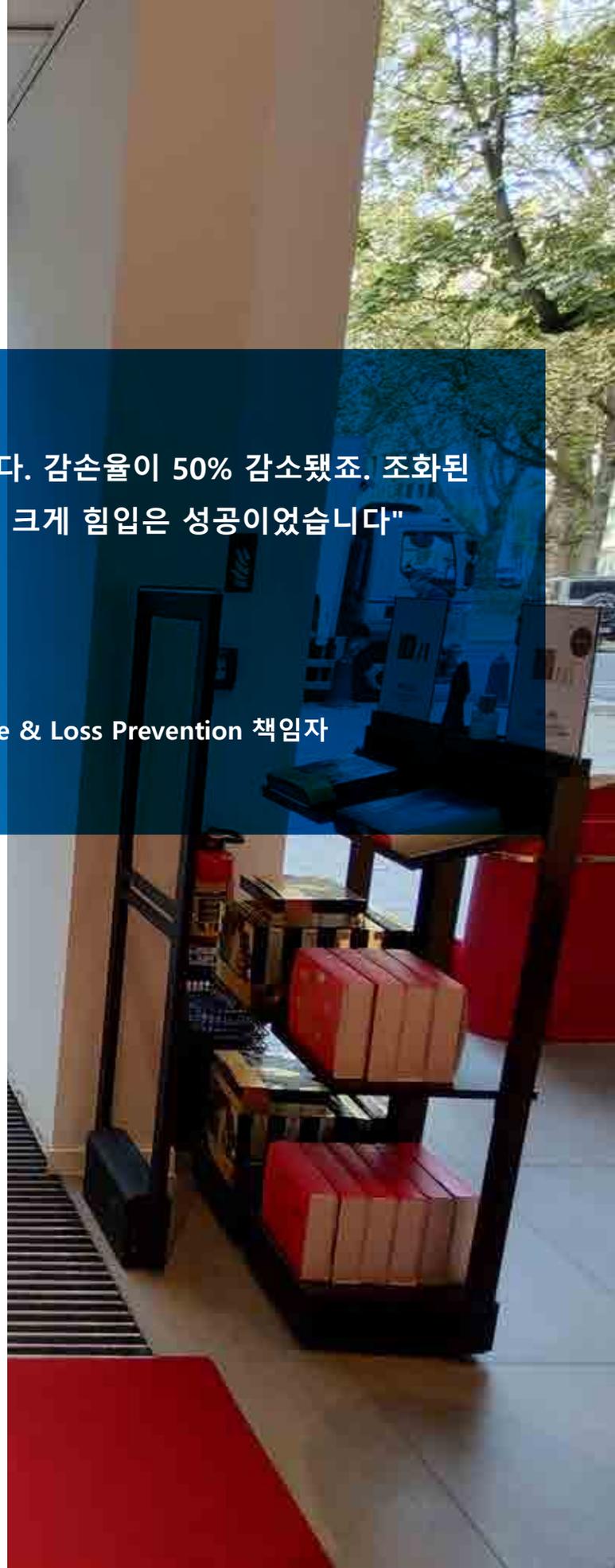


Julia Grzybowska
DOUGLAS DACH, Compliance & Loss Prevention 책임자

손실 방지 및 상품 보호 솔루션의 도입은 DOUGLAS에 있어 진정한 전환점이 되었습니다. 다른 조치와 결합된 전자 상품 감시는 감손율의 50% 감소라는 결과로 이어졌습니다. 이 기술을 사용할 때 어떤 효과를 거둘 수 있는지에 대한 매우 설득력 있는 증거라 할 수 있습니다.

고객 경험도 향상되었습니다. 안전에 대한 믿음이 향상된 쇼퍼들은 매장 환경에 완전히 몰입할 수 있었습니다. 이러한 몰입은 프리미엄 뷰티 리테일이라는 민감한 세계에서 결정적인 요인입니다.

솔루션은 현재에만 작동하는 것이 아니라 미래에도 대비되어 있습니다. 확장 가능한 기술로서 다가오는 사물인터넷(IoT) 적용 분야에도 원활하게 통합될 수 있기 때문입니다. 시스템의 사용 편의성 또한 높은 평가를 받아 매장 팀들이 보여준 높은 만족도에 반영되었습니다.



결론

독일 내 DOUGLAS의 손실 방지 및 상품 보호 시스템의 전국적 도입은 어떻게 기술적 혁신, 전략적 계획, 협업적 파트너십이 복잡한 과제를 성공적으로 극복할 수 있는지를 보여주는 훌륭한 사례입니다.

Sensormatic은 다음 측면에서 차별화됩니다.

- 미용 리테일 부문의 특수한 요구에 맞도록 정확하게 맞춤형 기술 솔루션
- 세심한 계획, 원활한 실행, 적시 배송으로 확인되는 도입 중 서비스 및 운영 탁월성
- 모든 위치에서 파일럿 단계부터 스케일업 및 최종 구현에 이르기까지 DOUGLAS 프로젝트팀과의 긴밀하고 연속적인 조정

이 협업적 파트너십은 핵심 성공 요인이라는 것이 입증되었습니다. 과제는 조기에 식별되고, 프로세스는 유연하게 적용되며, 솔루션은 합동으로 개발되었습니다. 그 결과 솔루션 도입은 기술적으로 결함이 없었을 뿐만 아니라 여러 매장 팀에도 광범위하게 받아들여졌습니다.

오늘날 DOUGLAS는 보다 잘 보호 받을 뿐만 아니라 미래에 대비되어 있고 디지털적으로 연결된 상태입니다. 이 모두를 브랜드 경험 저하 없이 이루어 냈습니다.



1966

년도 설립

185K+

매장에 솔루션 배포

85+

국가

Johnson Controls 소개:

Johnson Controls (NYSE:JCI)는 사람들이 살고, 일하고, 노는 환경을 혁신하고 있습니다. 지능적이고 건강하며 지속가능한 빌딩 분야에서 세계를 이끄는 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 정보:

Johnson Controls의 대표적인 글로벌 리테일 솔루션 브랜드인 Sensormatic Solutions는 안전하고 원활한 쇼핑 경험을 제공합니다. 50여 년간 산업 내에서 급격히 발전하는 기술적 개발의 선두에서 리테일 운영을 새롭게 정의하고 인사이트를 행동으로 전환해 왔습니다. Sensormatic Solutions는 손실 방지, 지능형 재고 관리, 풋 트래픽 분석을 위한 연결된 솔루션 생태계를 제공합니다. 우리의 서비스 및 파트너를 통해 당사는 전 세계 리테일러가 정확성과 함께 혁신하고 운영하며 리테일의 미래를 만들어나가는 데이터 기반 결과를 달성하도록 돕습니다.

더 많은 정보를 알고 싶으시면 Sensormatic Solutions를 방문하거나, [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/sensormatic), [X](https://twitter.com/sensormatic) 및 [YouTube](https://www.youtube.com/channel/UC...)를 팔로우하세요.



www.sensormatic.com

