



Sensormatic

by Johnson Controls

欧州の大手化粧品小売業者
DOUGLASは、Sensormatic の総合的
な損失防止戦略を活用してさまざま
な効果を実現。

概要:

• 産業:

欧州の大手オムニチャネル化粧品小売業者

• ソリューション:

- アコーストマグネチック (AM) 電子製品コード (EAS)
- 商品保護
- 広告パネル

• 主な利点:

- ターゲットを絞った盗難対策で損失を軽減
- 店舗レベルのセキュリティの強化とスタッフの信頼
- カスタマーエクスペリエンスの向上
- 損失の軽減と在庫入手可能性の向上による収益性の改善

DOUGLAS、NOCIBÉ、parfumdreams、Niche Beauty というブランドポートフォリオを持つ DOUGLAS Group は、欧州で主力商品の販売を手掛けるオムニチャネル化粧品小売業者大手です。1,920店舗を運営する DOUGLAS グループは、オンラインで迅速に存在感を高めており、実店舗と電子商取引をシームレスに統合しています。同社は、幅広い製品ポートフォリオはもちろん、店内で利用可能なパーソナライズされたアドバイスなどの利点を顧客に提供しています。

DOUGLAS では小売メディアの戦略的価値を認識し、ブランドとのパートナーシップを優先してプラットフォームの可能性を最大限に引き出し、革新的な広告ソリューションを実現しています。



課題

「当社のブランド製品は、小売組織犯罪の標的にされやすくなっています。従来のセキュリティ対策ではもはや対処できない状態です。

収益を守り、製品の入手可能性を保証し、ブランドの信頼を維持するためには、総合的で持続可能な損失防止ソリューションが必要でした。」



Julia Grzybowska
DOUGLAS DACH コンプライアンス & 損失防止責任者

香水、スキンケア、化粧品など DOUGLAS が取り扱う人気ブランドにより、店舗はますます万引きの格好の標的となっていました。標準化された損失防止戦略がなく、守衛やセキュリティスタッフを不定期に配備する程度の既存のセキュリティ対策では、もはや対応できない状態でした。オープンコンセプトの店舗陳列も、万引きしやすい環境を形成していました。

その結果、損失や在庫の不一致が大幅に増加しました。特に経済的損失は最終損益に影響を及ぼすだけでなく、製品の入手可能性や補充も非効率になっていたため、DOUGLAS は行動を起こす必要がありました。またグレーマーケットの台頭により、ブランドの誠実性や価格の一貫性が脅かされ、ブランドイメージや高級感を重視した同社のビジネスに戦略的なリスクをもたらしました。



DOUGLAS はまた、内部の課題にも直面していました。スタッフは疑わしい状況に対処したり、組織犯罪に対応するためのトレーニングを受けていないことが多々ありました。同時に、損失を防止し、追跡するための標準化された手順が欠かいていました。効果的で、かつお客様に配慮したセキュリティコンセプトへの移行を果たすためには、技術的な投資だけでなく、組織の内部、特にマーケティング、店舗運営、損失防止の部門間の不和に対処することも含め、文化的なシフトが必要でした。

野心的な目標を達成 するための入札

これらの課題に対処するために、DOUGLAS は野心的な目標を達成するための総合的な入札プロセスを開始しました。この施策で最も重視されたことは、最新の技術基準を満たしているだけでなく、ブランドのプレミアムイメージの店舗デザインにシームレスに統合できる、近代的な電子商品監視システムを全国レベルで導入することでした。

ソリューションは、デジタル接続されており、モバイル決済など将来的なトレンドに対応するためにスケーラブルである必要がありました。短いタイムラインも主な課題の1つでした。わずか6か月で301店舗に実装する必要がありました。また、域内に拠点を持ち、DACH*で導入をサポートできる、信頼できる高い強力なパートナーを特定する必要がありました。

「1年で最も多忙なシーズンにパイロットプログラムを展開することは、真のストレステストとなりました。システムだけでなく、2社のコラボレーションも試されました。特にクリスマスシーズンは、テクノロジー、プロセス、サポートが完璧に機能する必要がありました。このフェーズでは、実際の状況で、強いプレッシャーのもとでも、Sensormatic は技術的な側面だけでなく、運用の面でも信頼できるパートナーであることが証明されました。



Julia Grzybowska
DOUGLAS DACH コンプライアンス & 損失防止責任者

*DACHとは、主にドイツ語が使用されている中欧の3か国、ドイツ、オーストリア、スイスのことです。

ソリューション

体系化された選定プロセスで、DOUGLAS はインテリジェント主導型の損失防止と商品保護ソリューションを提供する大手プロバイダーの Sensormatic とパートナー提携することを選びました。コラボレーションは、一年で最も多忙なクリスマスシーズンに開始しました。この重要なフェーズでは、高級美容製品を取り扱う小売店に特有の課題に対処するためにデザインされたパイロットプログラムを開始しました。

3 か月間にわたり、指定された 7 店舗に損失防止および商品保護ソリューションを装備し、徹底的な評価を行いました。Sensormatic からは専門のプロジェクトチームが派遣され、DOUGLAS での新ソリューションの導入を通じて緊密に連携しました。このフェーズの目的は、香水から、スキンケア、化粧品まで、異なる製品カテゴリを保護するために、さまざまなアプローチを実際の環境で運営して検証し、評価することでした。



複雑な製品要件にはカスタマイズされたソリューションが必要

美容製品は多くの場合、液体や金属性のパッケージ、非常にコンパクトな形状など独特な特徴があり、従来の商品保護システムにとって大きな課題となっていました。このような状況では、標準的なソリューションは有効ではないことが証明されました。Sensormatic は、DOUGLAS の要件を満たすために特別にデザインされた、カスタマイズされたコンセプトでこの課題に対応しました。

開発の中心となったのは、革新的なタグとラベル戦略でした。例えば、非常に小さな製品の表面でも信頼性の高い性能を発揮できるように超小型 AM ラベルを選択しました。同時に、金属製のパッケージが信号送信を妨害しないようラベルの配置も慎重に管理する必要がありました。こうした技術的な課題も、詳細なアプリケーションガイダンスを通じて克服することに成功しました。

ブランド体験にも特別な注意を払いました。製品の外観やプレミアムなショッピング環境を損なうことなく、効果的に盗難防止ソリューションを提供できるソリューションが必要でした。Sensormatic は、ブランドディスプレイを損なうことなく商品保護を提供することに成功しました。店舗レベルで対策を導入するための重要な要素の 1 つとされていました。

販売フロアでモバイル決済をシームレスかつ安全に使用

DOUGLAS では、販売フロアでスタッフによるモバイル決済を取り入れており、顧客に便利なショッピング体験を提供しています。

このサービスを円滑に行うためには、商品保護の非アクティブ化もフレキシブルに行う必要がありました。この特定のユースケースに対し、Sensormatic はカスタマイズされたソリューションを開発しました。ハンドヘルドモバイルディアクティベーターを使って店舗スタッフは、モバイル決済の後に、従来式のレジに戻らなくてもタグを非アクティブ化できます。これにより、利便性だけでなく、安全で効率的なショッピング体験をお客様に確実に提供できます。

パートナーマーケティングによる追加の収益源

EAS アンテナに広告パネルを取り付けることで、DOUGLAS は、効果的に損失防止を実現しただけでなく、店内体験を通じたブランドエンゲージメントの強化と追加収益の創出という二重の利点を得ています。



結果

「在庫数が大幅に改善し、損失を50%削減しました。これは主に、統一された損失防止と商品保護ソリューションによって達成されました。」



Julia Grzybowska
DOUGLAS DACH コンプライアンス & 損失防止責任者

損失防止と商品保護ソリューションの導入は、DOUGLAS に真の転機をもたらしました。他のソリューションと組み合わせることで、**電子物品監視システムは50%の損失削減効果をもたらしました。**これは、このテクノロジーの有効性を証明する説得力のある結果です。

顧客体験も向上しました。安心感が高まったことで、買物客は店舗環境を楽しむことにフォーカスできます。これは、細やかな接客を必要とする高級美容品専門店にとって不可欠な要素です。

ソリューションは現在だけでなく、将来にも対応しています。スケーラブルなテクノロジーで今後のIoTアプリケーションのシームレスな統合が可能になります。システムの使いやすさは特に高く評価されており、店舗スタッフの間でも使いやすいと好評でした。



結論

ドイツの DOUGLAS における損失防止および商品保護システムの全国展開は、技術革新、戦略的計画、そして協力的なパートナーシップによって複雑な課題を克服できることを示す説得力ある事例となりました。

Sensormatic は次により競争優位性を示しました。

- 美容小売業界に特有のニーズに忠実にカスタマイズされた技術ソリューション
- 綿密な計画、シームレスな実行、納期厳守により、導入期間中を通じて卓越したサービスと運用を提供
- パイロット段階からスケールアップ、そして全拠点への最終導入に至るまで、DOUGLAS プロジェクトチームとの緊密かつ継続的な連携

この連携的パートナーシップは成功の重要な要因となったことが証明されています。課題を早期に特定し、柔軟にプロセスを適用し、共同でソリューションを確立しました。その結果、技術的な問題に直面することなく導入することができただけでなく、店舗スタッフからも高い評価を得ることができました。

現在 DOUGLAS は、より強力に保護されているだけでなく、将来に備えてデジタル接続も実現しています。しかも、これをすべてブランドエクスペリエンスを損なうことなく実現しています。



1966

年に設立

185K+

店舗にソリューションを
導入

85+

国

Johnson Controlsについて:

Johnson Controls (NYSE:JCI) では、人々が生活をし、働き、学習し、遊ぶ環境を変革するお手伝いをしています。インテリジェント主導型の、健康的、かつ持続可能なビルの世界的リーダーとして、当社は人々、場所、そして地球に奉仕するビルパフォーマンスを考え直すことをミッションに掲げています。ほぼ140年にわたるイノベーションの歴史をもと、当社は、総合的なデジタルサービス、OpenBlue を通じて、ヘルスケア、教育施設、データセンター、空港、スポーツ施設、製造施設などの産業に未来の青写真を提供します。現在、全世界 150 カ国以上、10 万人のエキスパートから成るグローバルチームを備えた Johnson Controls は、ビルテクノロジー、ソフトウェア、およびサービスソリューション分野において、業界で最も高い信頼を置かれている、世界最大のブランドポートフォリオを持ちます。

詳細は、www.johnsoncontrols.com にアクセスするか、ソーシャルメディアで [@johnsoncontrols](https://twitter.com/johnsoncontrols) をフォローしてください。

Sensormatic Solutionsについて:

Johnson Controls の主力グローバル小売ソリューションポートフォリオの Sensormatic Solutions は、安全でシームレスなショッピング体験を可能にします。当社ブランドは 50 年以上にわたり、業界における急速な技術開発の最前線に立ち、世界規模で小売事業の運営を再定義し、実行可能なインサイトを提供してきました。Sensormatic Solutions は、損失防止、インテリジェント主導型の在庫管理、そして人数計測分析のためのソリューションを統合したエコシステムを提供しています。当社のサービスとパートナーを通じて、世界中の小売業者が革新と高精度なオペレーションを実現し、小売の未来を形作るデータ主導型の結果を達成できるよう支援しています。

詳細は、[Sensormatic Solutions](#) にアクセスするか、[LinkedIn](#)、[X](#) および [YouTube](#) をフォローしてください。



www.sensormatic.com

