



ケーススタディ

Sensormatic

by Johnson Controls

Kusmi Tea は小売業績の最適化と店舗内での顧客行動に関するより深いインサイトを得るため、Sensormatic Solutions の ShopperTrak Analytics を活用。

概要

- **業界:** 伝統と現代的なラグジュアリーが融合した、洗練されたお茶の体験を提供する、高級飲料小売業。
- **ソリューション:** コンバージョン率を重視した店舗内プロモーション。

Kusmi Tea について

Kusmi Tea は、1867年にサンクトペテルブルクで創業し、1917年のロシア革命後はパリに拠点を移したフランスの高級紅茶ブランドです。洗練されたブレンド、独特なビジュアルアイデンティティ、そして入念に作り込まれたカスタマーエクスペリエンスで知られており、エレガントなブティックやデパートの一角に出店しているほか、ダイナミックな e コマースを展開しています。

Orientis Gourmet が完全所有する Kusmi Tea は、フランス国内に85店舗を展開し、世界35カ国に進出しています。ノルマンディー地方で製造される同ブランドのお茶は、そのカラフルなパッケージが目印。環境への配慮を重視して100%オーガニック製品を提供し、プラスチックの使用量を減らすとともに、率先してリサイクル可能なパッケージを採用しています。



課題

製品の品質とプレミアムなブランドイメージで定評のある Kusmi Tea は、質が高く信頼性があり、即座に活用可能なデータを活かして店舗の業績を比較・検証することで、小売ネットワーク管理体制の強化を図っていました。2015年、同ブランドは Sensormatic Solutions の ShopperTrak Analytics を導入し、店舗への集客力とコンバージョン率を測定するためのトラフィックカウントセンサーを設置する初のプロジェクトを開始しました。収集されたデータは、Kusmi Tea の Power BI 環境に統合されました。

これらの初期分析は有用であることが証明されましたが、すぐにその限界も明らかになりました。店舗マネージャーが BI システム内でデータにアクセスできるのは翌日以降に限られていたため、日々の業績管理への関与が制限されていたのです。そのため、戦略的な意思決定を導き、販売時点における継続的な改善の文化を支援するために、リアルタイムで利用可能なより精度の高い KPI を用いて分析を充実させることが課題となりました。

ソリューションとその導入

小売ネットワークのパフォーマンスを最適化するため、Kusmi Tea は2021年末に ShopperTrakAnalytics (STan) アプリケーションを導入。この高度な分析ツールを使用すれば、複数のソースからのデータを統合・強化し、実用的なインサイトを得るための中央集約型プラットフォームが手に入ります。

このプロジェクトは、2015年に確立された技術的基盤を土台としています。当時、主にフランス、ベルギー、ルクセンブルクを含む欧州の85店舗に、3Dトラフィックカウントセンサーのネットワークが導入されました。

これらのセンサーは97%を超える信頼性を誇り、15分間隔で一貫性のある正確なデータを提供してくれます。導入は直営店と提携店を含むネットワーク全体におよび、ビジネスのあらゆるレベルで一貫性があり拡張性のあるデータ基盤が確保されました。

STan プラットフォームは、新型コロナウイルスのパンデミック後にデータ活用を大幅に強化。店舗マネージャー間はもちろん、本社においても、急速な関心の高まりが見られるようになったのです。リアルタイムのデータモニタリングにより、アプリケーションから入手したインサイトに基づいて、店舗ごとの日次・週次目標の設定が可能となりました。店舗マネージャーは自身の業績を明確に把握できるようになり、地域マネージャーは担当エリアの全体像を把握できるようになりました。こうした可視性は、全国レベルでも共有されています。



分析にあたって状況を明確にするため、Kusmi Tea は販売拠点をショッピングセンター、駅構内、都心という形態別に分類。こうして販売拠点を分類することにより、たとえば駅構内の店舗と比較して、都心では客足は多いものの、ターゲット層の質は低いといった傾向が挙げられるなど、各環境特有の動向を踏まえて業績を解釈することが可能になったのです。

このアプローチの導入は専任チームによってサポートされ、営業担当者、カスタマーサクセスマネージャー (CSM)、プロジェクトマネージャー、テクニカルサポートスペシャリストからなるチームが、個別の指導を行いました。この体制により、状況に応じたきめ細やかなフォローアップが可能となり、迅速かつ成果重視の対応が実現します。一部のソリューションでは店舗ごとの調整が必要となるのに対し、ネットワーク全体でシームレスに適応できるというのが ShopperTrak Analytics の非常に優れた点です。インテリジェントなセンサー、実績のある手法、そして体系化された導入プロセスにより、1店舗であろうと50店舗であろうと、一貫して、迅速かつ確実に提供可能なソリューションとなっています。

「チームの日常業務における真の基盤となり、より正確なデータモニタリングが可能になりました。店舗からの関与が強まり、モチベーションも向上しています。データに対する信頼は、今や確固たるものになりましたよ」



Bruno Contrepoids | Kusmi Tea 最高情報責任者



成果とメリット

カスタマーサクセスマネージャー (CSM) は、Kusmi Tea の各チームを支援する上で極めて重要な役割を果たしています。STan プラットフォームの利用に関するトレーニングを提供し、継続的なフォローアップを行っているのは CSM なのです。その目的は、このツールを日常業務に定着させ、データの活用を最適化し、変化する業務ニーズに合わせて利用方法を適応させることにあります。

STan のおかげで、Kusmi Tea は15分ごとに更新されるデータを用いて、主要業績評価指標 (KPI) をモニタリングできるようになりました。来店者数はレジの売上データや売上高と照合されるため、コンバージョン率の算出や、来店客数が売上に与える影響を明確に評価できるようになります。このクロス分析により、各店舗の業績を詳細に把握でき、現場および本社レベルでの意思決定をサポートすることができるのです。



リアルタイムデータへのアクセス

STan の大きな強みのひとつは、店舗チームと本社の双方が15分ごとに更新されるデータにアクセスできるという点にあります。こうした透明性により、アジャイルな管理のほか、コンバージョン率や来店客数といった KPI の迅速なモニタリングが可能となり、現場の状況に応じて素早く対応を調整できるようになるのです。



時間ごとの分析:「パワーアワー」

また、このプラットフォームでは来店客数を1時間単位で細かく分析し、客足がピークの時間帯を特定することができます。こうした分析結果により得られる成果:

- 需要の高い時間帯に合わせたスタッフのスケジュール最適化。
- 営業時間の調整による商業効果の最大化。
- 店舗内における業務の割り当て (レジ業務、お客様の対応など) の改善。

全体的な業績への影響

STan プラットフォームの導入に伴い、Kusmi Tea は顧客行動に対する理解を深めて、人的資源管理を最適化し、店舗での体験を向上させるための強力なツールを手に入れました。リアルタイムのデータ測定と分析に加えて、詳細なセグメンテーションと厳格な KPI 追跡を行うことにより、ヨーロッパ全域における業績が大幅に改善されています。

信頼性が高く、状況に応じたデータを活用できるようになったことで、各チームは戦略的目標に沿った、よりの確な意思決定を行えるようになりました。これらの目標は、具体的な分析を通じて定義され、経営陣の支持を得て、現場での関与を強化するのを絞った取り組みによって裏付けられています。このように、当社の分析プラットフォーム STan は、時間の節約と業務管理の両方において、戦略的な手段としての地位を確立しました。この勢いに乗じて、Kusmi Tea は一意的な来店客の識別 (Re-ID)、滞在時間の分析、社会人口統計学的セグメンテーションといった ShopperTrak Analytics の新しい AI 機能を活用し、顧客理解を深めようと模索しています。



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。スマートで、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。

140年にわたるイノベーションの歴史を基盤に、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、製造業をはじめとするさまざまな業界に未来の青写真を提供しています。

今日では、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、業界で最も大きな信頼を寄せられている、世界最大のブランドポートフォリオを誇れるようになるまで成長を遂げました。

詳細は www.johnsoncontrols.com にアクセスするか、ソーシャルメディアで @Johnson Controls をフォローしてください。

Sensormatic Solutions について:

世界をリードする Johnson Controls の小売ソリューションポートフォリオである Sensormatic Solutions は、安全で安心、そしてシームレスな小売体験をサポートします。当社ブランドは 50 年以上にわたり、業界の急速な技術導入の最前線に立ち、小売業務をグローバル規模で再定義し、インサイトに基づくアクションを支援してきました。Sensormatic Solutions は、損失防止、Inventory Intelligence、人数計測インサイトソリューションが相互接続されたエコシステム、および当社とパートナーのサービスを通じて、世界中の小売業者が確実に革新を遂げ、向上できるようにし、小売の未来を形作るデータ主導の成果に結び付けます。

Sensormatic Solutions にアクセスするか、LinkedIn、X、および YouTube channel チャンネルをフォローしてください。



www.sensormatic.com

