

店舗支援システムの強化

携帯電話からタブレット端末へ

2012-April

INFORMATION TECHNOLOGY



LEVI STRAUSS & CO.



本事例は、アメリカに本社を置く、ジーンズを中心としたカジュアル・アパレル企業において、モバイル環境を利用し、ビジネス支援を実現したものです。

今回のシステムは、社内システムであるため、大きな社会貢献と結びつくことはあまり多くありませんが、郵送回数やFAX回数などが激減したため、微々たることですが社会インフラに対する節約には貢献できたかもしれません。

また、中小アパレル企業を取り巻く環境は、非常に厳しいものがあり、本事例は、そのような企業において、情報化推進を、低コスト・短期間で、導入実現させた一事例になれば幸いです。

リーバイ・ストラウス ジャパン(株)
IT部 研谷

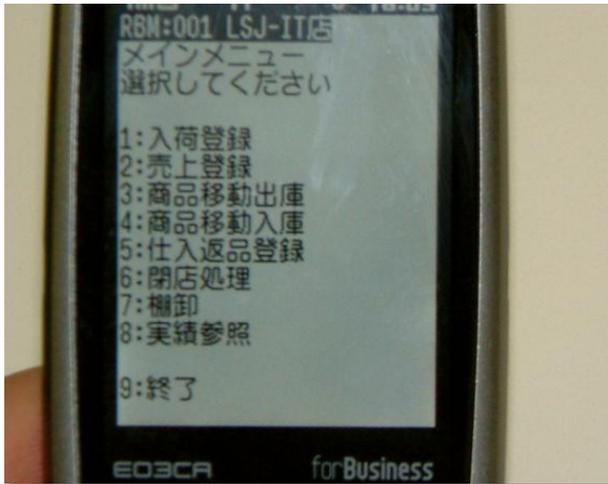
導入前 --- 携帯電話でのコミュニケーションの限界



各店舗の売上動向把握のために、以前は、ロジザード社提供ASPサービス‘POSぴた’を利用し、携帯電話で、売上収集、在庫検索などの店舗本部支援サービスを展開。

売上動向分析、重要予測、在庫管理などをサポートし、以下の効果を実現。

- 作業負荷軽減
翌日には、データ分析が可能
- データ精度向上
バーコードスキャンでのデータ収集



ただし、携帯では、以下のサポートは不可能。

- 在庫表の配布---携帯での閲覧は困難
- 本社からの連絡---携帯メール文字制限
- 添付ファイル容量の限界など...

挑戦すべきビジネス課題

店舗と本部の繋がりをより強化し、下記を実現するために、システムのアップグレードをしなければならなかった。

- お客様にわかりやすく、お求めやすい「店づくり」
- 統一された「販売員の接客サービス」

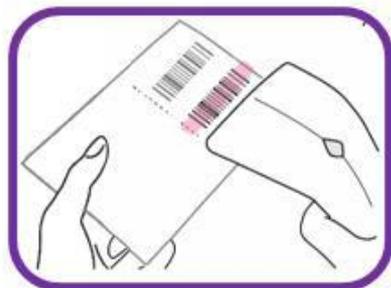
支援ポイント	支援内容	効果
情報共有の標準化	在庫表、店舗ディスプレイ指示、勤務表	FAX、郵送費用削減とサービスの統一化
同時性	キャンペーン、プロモーションの同時配信指示 新商品のセールストークマニュアルなどの教育コンテンツ配信	販売員技術向上と平準化
コミュニケーション	タブレットのカメラを利用した双方向でのコミュニケーション。 災害時での安否確認	画像によるコミュニケーションでの即時性
既存システムの継続	「POSぴた」タブレット対応を利用 売上、在庫、Top10、各種レポート	動向の即時把握 早い営業アクション

導入システム概要 (1/4) --- 全体概要



店舗側

商品コードを
バーコードスキャナでスキャン



店舗で、スキャンした情報を
リアルタイムに確認

導入システム概要 (2/4) --- 店舗機器構成

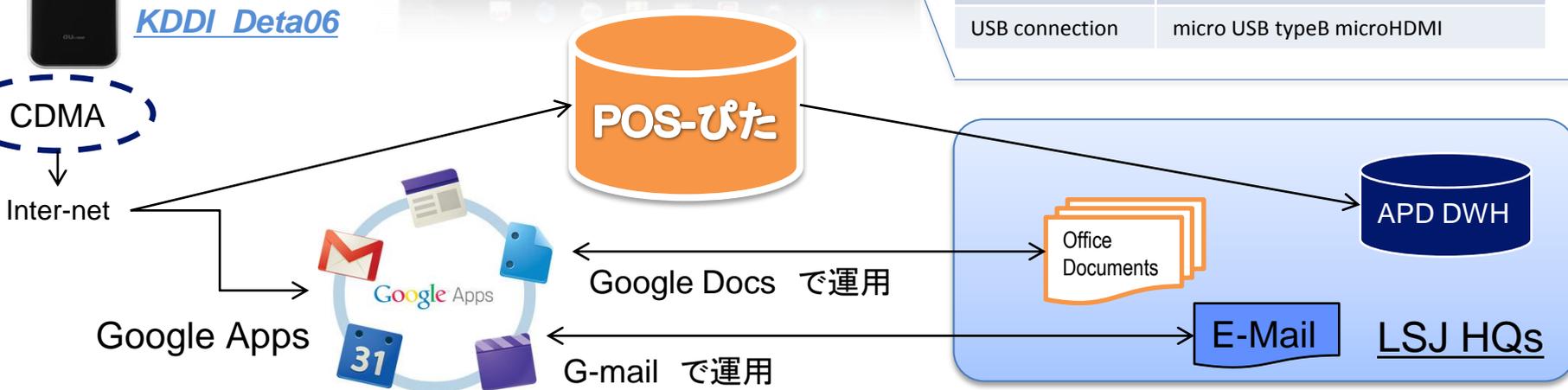
店舗側

KDDI MOTOROLA XOOM



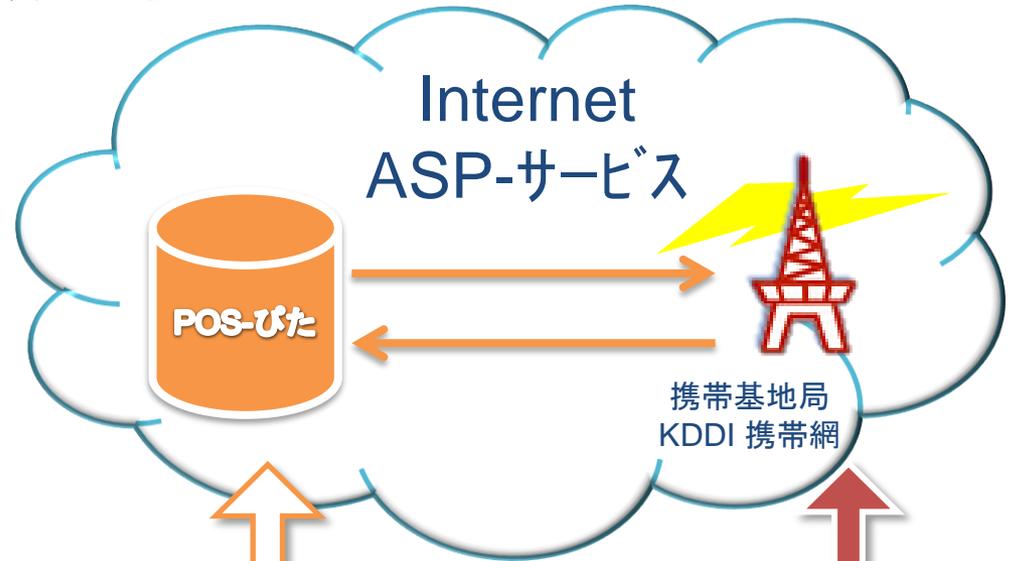
KDDI Motorola XOOM Wi-Fi terminal specifications

Size	249(W) × 167(H) × 12.9(D)mm
Weight	700g
Display	10.1 inch TFT display
Resolution	1280 × 800
Max # of colors	16M colors
Camera	Main : 5M pixels, Sub: 2M pixels
Wireless	Wi-Fi (IEEE802.11b/g/n)
Bluetooth®	2.1 + EDR
Platform	Android™ 3.0
Main memory	32GB
External memory	32GB (microSDHC™)
USB connection	micro USB typeB microHDMI



導入システム概要 (3/4) --- 店舗管理システムPOSびた

大がかりなシステムの導入に比べ、
タブレットPCとSaaS型のシステムを取り入れる
ことで、低コストのIT環境を実現。

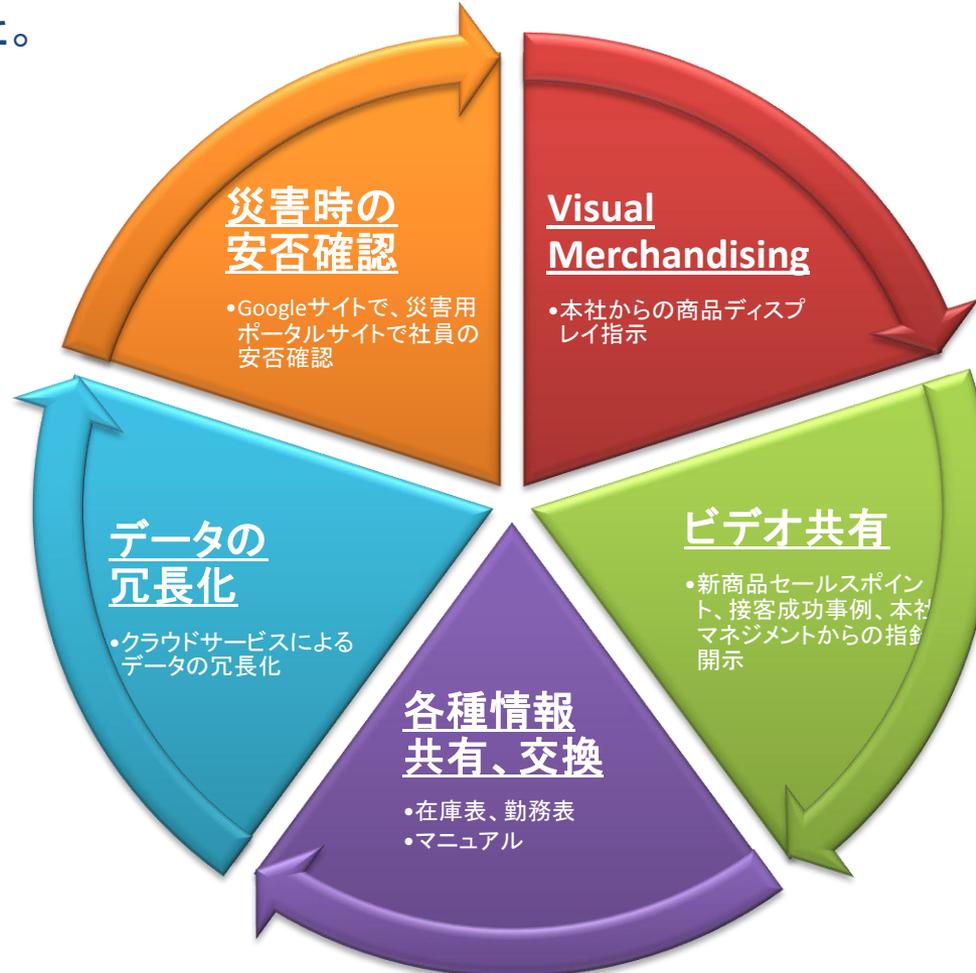


全店舗の売上照会をリアルタイムに確認
売上分析に必要なデータを、瞬時に把握



導入システム概要 (4/4) --- Group wear 'Google Apps'

本部-店舗間または、他店舗同士でのコミュニケーションを最適化し、店舗ごとのバラつきを平準化、プロセスを標準化することで、全店舗がお客様に対し同一の販売フロー、接客、商品提供サービスを展開できるように、グループウェアを導入し、携帯では不可能な情報交換を可能とした。



導入システムの主な機能

携帯電話では不可能であった、下記機能を実現し、店舗支援を実現した。

機能	サービス内容
店頭売上・在庫管理	値札バーコードと既存携帯接続スキャナーを流用し、売上情報を、ロジガード社提供サービス(POSぴた)に登録、マスタと整合性が維持し、正確な売上情報が本部DWHシステム連動。また、ロジガード社サービスの在庫管理、売上検索画面が、タブレット端末で容易に利用できる。
Visual Merchandising	携帯では不可能であった、'Google Apps'のクラウド型共有フォルダを利用し、本社からの商品ディスプレイ指示情報を保管させ、全店同時にタブレット端末で閲覧可能。また、端末のカメラ機能を活用し、店舗ディスプレイ結果をリアルタイムで、本社でも確認可能とし、統一した「店づくり」が実現できた。
ビデオ共有	'Google Apps'を利用し、新商品セールスポイント、接客成功事例、本社マネジメントからの指針開示など、携帯では不可能であったビデオ情報の共有が可能となり、一斉同報でのコミュニケーションや販売技術の平準化ができた。
各種情報共有、交換	'Google Apps'の共有フォルダとドキュメント管理サービスを利用し、携帯では不可能であった、各種情報共有交換が容易になった。出荷可能在庫、各種マニュアル類-営業日報、出退勤管理-お知らせの一斉同報、グループ同報、接客成功事例の交換などこれにより、資料の郵送代、FAX経費、作業負荷など多くの効率化が図られた。

モバイルシステムでの留意点

個人向けのタブレット端末を法人使用にするために・・・

機能	サービス内容
セキュリティ	タブレット端末を法人使用にするためには、盗難、漏えい、不正使用などの対策を講じるとともに、ウィルス対策も強化する必要がある。 運用費用、サービス内容などを考慮し、2社のサービスにより、セキュリティ対策を施した。
操作性	使用機能によりアイコンを複数用意するよりも、業務メニュー・アイコンを一つにし、そこから各機能（お知らせと履歴、マニュアル共有、共有カレンダー、Eメール、共有フォルダ、MS-Officeドキュメントの参照更新、売上・在庫管理）を選択する方法を採用し、店舗スタッフの操作性向上を目指した。
費用	独自開発ではなく、既存ASPサービスやパッケージを組み合わせて初期費用をコントロールし、運用費用については、各店、月1本多く売り上げることで、相殺するような運用費用に抑えることで、導入効果を最大化しなければならなかった。そのため、できるだけ、既存のものを流用（携帯システム時のBluetoothスキャナー）、また、パッケージへのカスタマイズをしないようにし、費用を抑制した。
設置場所による柔軟な対応	設置場所が、お取引先の場合、先方の都合に合わせ、無線チャンネルなどの変更が必要であり、柔軟な設定ができる店舗機器構成を採用した。

導入効果

タブレット端末に切り替えることで、目に見えない副次効果も・・・

削減	サービス内容
視覚化できる削減	<ul style="list-style-type: none">✓ 郵送費用、FAX経費の削減。✓ 配布資料準備作業時間、手作業による集計作業時間削減。✓ 研修中に使われていた、講師の出張費削減。✓ 研修資料製作費などのコスト削減。
副次効果 (視覚化できない効果)	<ul style="list-style-type: none">✓ ビデオ情報を活用した、E-Learningによる販売技術の平準化。✓ 販売員同士での成功事例の交換による、販売技術向上。✓ ハイライト商品のセールストークの同時共有を行うことで、お客様への統一した店舗フェース、接客サービスが可能となり、売上向上を期待している。 → 各店平均で、昨対月1本多く売ることによって、運用費用が相殺されるようにしたい。✓ 紙から電子媒体にすることで、何度でも好きな時に取り出せ、紛失することなく履歴管理が可能。✓ 安否確認

最後に

基幹系システムの導入とは異なり、販売員支援を目的としたシステムなので、操作性への配慮や、セキュリティ強化などには、多くの時間を費やした。

また、トレーニングでは、スマートフォン操作の習熟度により、差があり、正直多少苦勞した面はあるものの、思いのほか短期間で、サポート開始ができた。

さらに、自社独自開発でなく、既存パッケージやASPサービスを利用し、最小限のカスタマイズにとどめたことで、大きなトラブルもなく本番移行ができ、今後の活用の広がりにより、その期待している効果が、拡大し、ビジネスに貢献できることを期待している。

