

オムニチャネル小売のDXを加速

V and B社は全店舗のPOSデータをクラウド統合、商品データの活用で顧客体験を向上

「Informatica Intelligent Cloud Servicesのお陰で、オムニチャネルコマースを通じて新しいクラウドサービスや機能をお客様とフランチャイズ店舗のオーナー様に提供できるようになりました」

Richard Zuber氏

CCO（最高顧客責任者）、V and B社

目標

デジタルトランスフォーメーションを促進して、創業20年の企業を最先端のオムニチャネル小売企業へと変換

サイロ化しているシステムと情報を連携させて、データを同期化し、データの手入力をなくし、データに基づいてプロセスとROIを最適化

200店以上の店舗の商品在庫を一元的に可視化して、再注文を自動化し、商品の回転率を最適化する

ソリューション

iPaaSとしてInformatica Intelligent Cloud Servicesを活用して、オムニチャネル型の小売環境に向けた準備態勢を確立

Informatica Cloud Data Integrationを使用して、商品情報管理 (PIM)、エンタープライズリソースプランニング (ERP)、販売時点管理 (POS)、注文管理の各システムのデータを統合

iPaaSを基盤に各店舗の商品在庫の一元表示を可能にすることで、POSソフトウェアの切り替えや再構築を回避

導入効果

デジタルトランスフォーメーションとオムニチャネルトランスフォーメーションを促進して、あらゆるチャネルで顧客に商品を提供し、競争力を維持

顧客データと商品データを活用して、新しいオプションやサービス（クリック&コレクト、宅配など）を実現

各店舗の商品在庫レベルの一元表示で商品補充を自動化し、時間の節約と顧客体験の向上を実現

業務要件:

- カスタム開発を回避して、時間とコストを節約
- シンプルなマイクロサービスアーキテクチャを使用
- 3名で構成されているIT部門によるイノベーションを支援

V and B社について

2001年創業のV and B社は、バー併設のワインセラーとして、仕事終わりの一杯を楽しむにしているお客様にビールやワイン、蒸留酒を提供しています。同社はフランチャイズ制を採用しており、本社には約180人の従業員を擁し、フランス全土に210以上の店舗を展開しています。

導入事例: V and B社

V and B社は革新的かつシンプルなコンセプトに基づいて成功を築いてきた企業で、ドイツのビアガーデンや英国のパブのような親しみやすい社交的な体験を、フランスの伝統的なワインセラーの品揃えと雰囲気の中で提供しています。同社の各店舗は、仕事終わりの一杯を楽しむお客様に焦点を合わせているため、通常のバーよりも早く閉店します。また、テーブルや席の数を抑えることで、お客様同士の交流を促しています。お客様は豊富な種類の飲み物を店内で楽しむことも、また持ち帰って家で楽しむこともできます。

創業から20年にわたって安定した成長を続けてきたものの、近年は激しい競争に直面しています。そこで、他の小売業者との差別化を図り、顧客ロイヤリティを維持するための新しい方法を模索していました。これまでLoginnoveのPOSシステム以外は積極的に導入してきませんでしたが、成功を続けるにはテクノロジーの活用が急務になりました。同社の店舗は、小売の場であると同時に社交の場でもあります。そのため、デジタルトランスフォーメーションを推進し、eコマース中心のビジネス戦略を策定して、進化するオムニチャネル小売に幅広く適応しなければならないと同社は考えました。

また、同社は210以上の店舗を展開し、約3,000点の商品を取り扱っているため、商品の在庫レベルを一元的に可視化する必要もありました。それまでは、各店舗が在庫の再注文を手作業で行わなければならない、各店舗の在庫補充の頻度を本社が管理することはほとんど不可能でした。再注文を自動化するには在庫レベルの可視化が必須です。しかし、POSソフトウェアの切り替えや再構築には2年以上の期間を要するため回避したいと考えていました。

V and B社のCCO（最高顧客責任者）、Richard Zuber氏は次のように述べています。「オムニチャネル化で当社のバリューチェーン全体にさまざまなメリットがもたらされると強く確信しています。商品提供能力を強化し、新規顧客を獲得できるようになります。私たちはデータの宝庫が目の前にありながら、連携のない旧式のテクノロジーのせいでこれまでは活用できていませんでした」。

オムニチャネル型の小売環境を確立

V and B社は、システムとデータを連携させるために、iPaaSとしてInformatica Intelligent Cloud Services (IICS) を選びました。まずは少ない数のシンプルな統合から始め、本社と店舗の業務を整理化した上で、詳細なデータアナリティクスに段階的に移行することを目指しました。

Zuber氏は次のように述べています。「iPaaSは、当社のオムニチャネル化を進める上で鍵となるテクノロジーです。Informatica Intelligent Cloud Servicesを選んだのは、最も成熟度の高いiPaaSソリューションだと判断したからです。Informatica Intelligent Cloud Servicesでは、iPaaSマイクロサービスを使用して、プロジェクトの複雑化やカスタムの開発を回避しながら、オムニチャネルeコマースを実現できます」。



「当社のすべての主要システムをInformatica Cloud Data Integrationと連携させれば、新しいプロセスやナレッジを構築して、価値の低い繰り返し作業から従業員を解放し、データをさらに活用できるようになります」

Richard Zuber氏

CCO（最高顧客責任者）、V and B社

V and B社は、Informatica Cloud Data Integrationを導入して、サイロ化しているデータ環境を解消し、プロセスを改善しました。以前は商品データを書類から手作業でERPシステムに入力していましたが、現在は商品データを参照番号とともにQuableのPIM（商品情報管理）システムからPrismaSoftのERPソフトウェアに自動転送しています。PIMシステムで商品情報を更新すると、ほぼリアルタイムでERPシステムでも更新されます。同様に、ERPシステムでデータを変更した場合は、すべての変更が5分ごとにPIMシステムに適用されます。これによって商品データの整合性が両システムで維持され、商品データをeコマースで使用するようになりました。

「現在使っているPIMシステムには、商品の参照番号を生成できないという欠点があります。Informatica Cloud Data Integrationは、この欠点も補ってくれます。ソフトウェアのアップグレードや不必要なリスクに直面することなく、迅速かつ簡単にこの問題を解決できました」（Zuber氏）。

iPaaSを通じて210以上のPOSシステムのデータを収集することで、POSソフトウェアの切り替えや再構築を行わずに、各店舗の商品在庫をERPシステムで一元表示できるようになりました。現在同社は、顧客ロイヤリティアプリのアップグレードにも取り組んでいます。このアップグレードを可能にしたのが、位置基準の新しい機能を含むクラウドデータ統合です。同社では、信頼性の低いFTPプロセスに代わって、Informatica Cloud Data Integrationを使用して、各店舗の日々の営業データを自動的に収集する予定です。

「当社のすべての主要システムをInformatica Cloud Data Integrationと連携させれば、新しいプロセスやナレッジを構築して、価値の低い繰り返し作業から従業員を解放し、データをさらに活用できるようになります。その結果、顧客体験の向上に全社で取り組みます」（Zuber氏）。

小売の新たな世界で競争力を発揮

エンタープライズシステムとPOSシステムを大きく変更することなく、あらゆるソースのデータを統合できるようになったV and B社は、デジタルトランスフォーメーションとオムニチャネルトランスフォーメーションを加速させています。整合性のない断片的なデータではなく、信頼できるデータに基づいて、eコマース、アナリティクス、商品在庫レベル最適化を実行できるようになりました。

また、同社は顧客データと商品データを活用して新しい機能やサービス（宅配、クリック&コレクトなど）を提供する予定です。例えば顧客はお気に入りの飲み物をオンラインで注文して近所の店舗で受け取ることができます。さらに、各店舗の商品在庫レベルの一元表示によって、商品補充の自動化で店舗オーナーの時間を節約したり、人気商品の在庫を常に確保したりすることが可能になります。



ソリューションの内容：

- Informatica Intelligent Cloud Services
 - Informatica Cloud Data Integration

「オムニチャネル化で当社のバリューチェーン全体にさまざまなメリットがもたらされると強く確信しています。商品提供能力を強化し、新規顧客を獲得できるようになります。データの宝庫が目の前にありながら、連携のない旧式のテクノロジーのせいでこれまでは活用できていませんでした」

Richard Zuber氏

CCO（最高顧客責任者）、V and B社



Informatica®

Zuber氏は次のように述べています。「Informatica Intelligent Cloud Servicesのお陰で、オムニチャネルコマースを通じて新しいクラウドサービスや機能をお客様とフランチャイズ店舗のオーナー様に提供できるようになりました。これまではデジタル化とは無縁でしたが、いまは非常にスピーディに多くの価値を引き出しています」。

デジタルトランスフォーメーションによって世界が変化しています。エンタープライズクラウドデータ管理のリーダーであるインフォマティカは、時代をインテリジェントにリードする企業を万全の態勢でサポートすると共に、俊敏性を高め、新たな成長機会を実現するだけでなく、新たなモノを生み出すことさえ可能にする将来への洞察を提供します。インフォマティカは、企業がこれからのインテリジェントな破壊的イノベーションを推進できるよう、当社が提供するあらゆるサービスを通じてデータの力を継続的に引き出すことを支援します。

インフォマティカ東京本社

〒105-6226 東京都港区愛宕2-5-1 愛宕グリーンヒルズMORIタワー26階 電話：03-6403-7600（代表）FAX：03-3433-1021
informatica.com/jp | facebook.com/InfJapan | linkedin.com/company/informatica | twitter.com/Informaticajpn

© Copyright Informatica LLC 2020. Informatica、Informaticaロゴ、およびPowerCenterは、米国およびその他の国におけるInformatica LLCの商標または登録商標です。インフォマティカの商標の最新版は、<https://www.informatica.com/jp/trademarks.html>をご覧ください。その他すべての企業名および製品名は、各社が所有する商号または商標です。本文書に記載されている情報は、予告なく変更されることがあり、現状のまま提供され、明示または黙示を問わず一切の保証を伴いません。