

ヴァージン メガストアーズ: 強力な統合ネットワーク導入によって顧客サービスを向上

概要

顧客

- Virgin Entertainment Group

業界

- 小売

ビジネス上の課題

- 200 台の Virgin Vault Kiosks の実装によりショッピングサービスを強化
- 音声コミュニケーションのコストを削減する一方で、機能と管理性を向上
- コミュニケーションと柔軟性を強化する IP テレフォニーを実装し、より多くのボイスメール機能を追加
- テレフォニー サービスを集中管理型のコロケーションサイトに統合
- 各店舗のテクノロジー状態の可視性を向上

ネットワークソリューション

- Cisco 3750、3560、1760 ルータ、Cisco ISR 2811 ルータ、および Cisco Catalyst 4507 スイッチ。キオスクにコンテンツを提供する ACNS。Cisco Unity サーバ、Cisco Unified Contact Center、Cisco Unified IP Phone などのコラボレーティブ コミュニケーション ソリューション

ビジネス上の効果

- 統合 MPLS ネットワークによるコストの大幅な削減と収益の増加、および信頼性、柔軟性、冗長性の向上
- 広い地域にまたがる高帯域幅アプリケーションの高度な管理
- 従業員にとって使いやすさが向上

先駆的な起業家、Richard Branson 氏によって 1970 年代に設立された Virgin Entertainment Group は、世界をリードするマルチチャネルの音楽およびエンターテインメントの小売業者です。その小売グループであるヴァージン メガストアーズは、米国内で 17 店舗を経営しており、さまざまな音楽メディア、DVD メディア、ゲーム、人気アーティストのインドア ライブ、きめ細かな接客、最先端のショッピング テクノロジーによって、試聴・体験コーナーおよび双方向的なショッピングを実現して、多くの顧客を獲得することを目標にしています。Virgin は世界中に 200 を超える会社を設立し、25,000 人を超える従業員を雇用しています。Virgin の全世界での 2002 年の総収益は 72 億米ドルを超えました。

ビジネス上の課題

現在の小売業者は、顧客のショッピング体験を改善することに重点を置いています。この分野のリーダーであるヴァージン メガストアーズは、マルチメディアを駆使した最先端の楽しいショッピングを来店のたびに体験してもらうことを目指しています。ここ数年、マンハッタンのタイムズ スクエアの話題の店とハリウッドの華やかな地区の店舗は主要な観光スポットとなり、また地域の住民にとってもお気に入りのショップになっています。

しかし、このような変化のめまぐるしい場所でトップの座を守り続けるのは大変なことです。Virgin Entertainment Group (北米) の情報テクノロジー担当ディレクターである Robert Fort 氏は、次のように述べています。「2005 年の主な目標は、リスニング ステーションを改善して、お客様の満足度を高めることでした。これまで、CD プレーヤーが裏で動いているアナログベースのステーションしかありませんでした。お客様は 1 台のステーションにつき 4 タイトルまでしかアクセスできず、人気があるタイトルを聴くには、列に並ばなければならないことが頻繁にありました。このような限られた試聴コーナーは、当社の店舗の構想に沿うものではありませんでした」

当時、Virgin はコストの大幅な削減、機能の強化、管理性の向上、および従業員の顧客対応の改善を図るため、店舗内の電話システムをアップグレードすることを決定していました。販売員は公衆電話網による古いキー システムを使用しており、ボイス メール

は使いにくいものでした。また、保守と長距離通話にコストがかかり、サービスの信頼性にも問題

が生じるがありました。店舗の成長を伸ばすには、ネットワークを改善しなければならないことは明らかでした。

しかし、将来の基盤を築くためには、テクノロジーの基盤を見直す必要がありました。管理およびサポート担当のシニア マネージャである Ken McNeil 氏は、次のように述べています。「当社では、古いシステムで発生しがちな数々の問題に対処していました。データ ネットワークには、古いスイッチやルータが残っているという問題があり、Virgin が利用しているキャリアは停止への反応が遅く、各サイトがそれぞれにインターネット接続を利用する環境に必要とされるサービスを提供していませんでした。

音声に関しては、すべての店舗に管理対象外のスイッチがあり、個々の電話を把握する方法がありませんでした。当社は、店舗の成長に合わせた効果的な拡大または縮小を行うことができなかったのです。そして、店舗内で何が起きているかがよくわからなかったために、非常に事後対処的になっていることに気付きました」

Virgin は小売業者であるために、プロジェクトに対してもう 1 つの制約がありました。それは、重要なホリデー シーズン商戦中は、店舗ネットワークにいかなる影響も与えてはならないということでした。そのため、ハリウッドとニューヨークでキオスク端末と電話を実装する第 1 段階、およびアトランタからカリフォルニア州アーバインにあるコロケーション施設への中央ネットワーク システムの移転は、5 週間以内に完了させる必要がありました。このプログラムは、ホリデー シーズンの終了後、他の 15 店舗にも拡大される予定でした。

Virgin とシステム インテグレータは、IP ベースの柔軟性、広い帯域幅、セキュリティ、管理機能、およびアップグレードのイニシアティブを推進するための実力を備えたネットワークを実装できるベンダー探しに乗り出しました。Fort 氏は次のように述べています。「すでに同じようなソリューションを実装している他社を見て回ったところ、誰もがシスコの名を挙げていました。シスコは、私たちが見てきたほとんどのソリューションの基幹になっているようでした。結局、当社も、シスコのソリューションを使用して既存のソフトウェアと統合すれば、迅速で費用有効なソリューションを実現できると判断しました」

「このような環境のキオスク端末は、1 台で 1 日あたり約 1.5 ~ 2 枚の CD の売上げ増に貢献しているという統計結果があります。当社には 200 台を超えるキオスク端末があるので、かなりの販売促進につながっています」

— Robert Fort 氏、Virgin Entertainment Group (北米) の CIO

ネットワーク ソリューション

Cisco Intelligent Retail Network の導入による、Virgin のクリティカルなビジネス目標の達成
Virgin の新しいソリューションは、Cisco Intelligent Retail Network をベースにしています。これは、シスコの高度なルーティングとスイッチング、ワイヤレス、テレフォニー、セキュリティの製品機能で構成され、業務運営の合理化、サプライ チェーンの可視性の向上、および顧客満足度の向上を実現して、ビジネスクリティカルな目標の達成を支援します。この安定したネットワークは、Cisco SONA (Service-Oriented Network Architecture) の原理に基づいて設計されており、アプリケーションとビジネス プロセスを高速化し、企業の収益性を向上させます。また、信頼性、冗長性、および障害回復性を向上させて、キオスク端末に関わる帯域幅などの問題のモニタリングと管理をより適切に行うことで、Virgin の以前の環境で残されていた課題を解決します。

この強力な基盤により、シスコは 200 台の新しい Virgin Vault Kiosks をサポートしています。Virgin Vault Kiosks は、Virgin 独自のキオスクソフトウェアを実行する IBM Anyplace キオスク端末で、買い物客は 250,000 枚以上の CD、11,000 枚以上の DVD、および 7,000 種類以上のゲームを試すことができます。たとえば、最新作の映画「スター ウォーズ」に関心がある人は、サウンドトラック CD をすぐに試聴し、予告編あるいは DVD のレビューとスクリーンショットを見ることができます。主要なコンテンツは本社に格納されており、必要に応じてキャッシングとコンテンツ配信の統合プラットフォームである Cisco Application and Content Networking (ACNS) ソフトウェアと 2 台の Cisco Catalyst 4507 スイッチを経由して店舗に提供されます。ただし、ほとんどのコンテンツは、実際には各ロケーションでキャッシュされ、Cisco 566 コンテント エンジン アプライアンスと Cisco ISR サービス統合型ルータを使用してローカルに配信されます。

Fort 氏は次のように述べています。「非常に大きくスケーラブルなキャッシュが店舗ごとに備わっています。実際に各リスニング ステーションでデータセンターからサンプルを繰り返しダウンロードするようにしていたら、ネットワークの帯域幅要求と中央システムに対する要求のために、莫大なコストがかかっていたでしょう。シスコの ACNS ソリューションにより、各店舗に効率的なキャッシュを実装できるようになったため、応答時間が向上し、お客様へのサービス全体が改善されています」。Virgin のキオスクでは音楽の視聴のほかにも、アーティストのバイオグラフィー、アルバムのクレジットやレビューなど、これらの製品に関する追加情報を検索することができます。また、中央集中型のネットワークングにより、Virgin はセキュリティ、トラフィック管理、および可用性について一貫性のあるポリシーをネットワーク全体に適用できます。

Virgin の新しいシスコ コラボレーティブ コミュニケーションの中の IP テレフォニー ソリューションも、アーバインのコロケーション施設に集約されており、米国内の全店舗の呼処理センターとして機能しています。Virgin の新しい電話システムは Cisco MCS 7835 サーバ上で稼働し、Cisco Unified IP Contact Center Express を使って、コールのルーティング、システム負荷のモニタリングと分散、および冗長性管理を自動化しています。Cisco IP テレフォニー ソリューションのソフトウェアベースの呼処理コンポーネントである Cisco Unified CallManager は、テレフォニー機能を Cisco Unified IP Phone に拡張します。この電話機は全従業員（従業員は 7940 モデル、マネージャは 7960 モデル）に支給され、Cisco Unity ユニファイド メッセージングと一緒に使用されています。Cisco Unity により、Virgin はボイスメールを集中管理し、以前は利用できなかった新機能を従業員に提供して、店舗間におけるテレフォニーの統一性を図っています。

Virgin では、電話コールの整合性を確実に維持するために、この新しいシステムの 2 つのバックアップとして、Cisco ISR 2811 ルータ（公衆電話網スイッチへのゲートウェイ）および Cisco 1760 ルータ（ネットワークに接続）も導入しました。リモート ルータでは、バックアップ用の呼処理機能を提供する Cisco Survivable Remote Site Telephony (SRST) を稼働させて、三重の冗長性を持たせています。

McNeil 氏は次のように述べています。「この新しいネットワークにより、ルーティングを整理し、ネットワーク上で何が起きているかをいつでも把握できるようになりました。現在、ビジネスの進む方向に合わせて成長していくために、基盤の再構築を行っているところです」

ビジネス上の効果

低コストで競争上の優位性を獲得

Virgin の新しいキオスク端末によるリスニング ステーションは、導入時からお客様の間で大ヒットしました。Fort 氏は次のように述べています。「最初の 100 台のリスニング キオスクを導入した数日後、私はタイムズ スクエアの店舗に入りました。お客様はヘッドフォンを着けて並び、リズムを取り

ながら歌を歌って楽しんでいました。私はお客様とじかに接していることや、機能すべきテクノロジーがきちんと機能していることを実感して、謙虚な気持ちになると同時に気分がとても高揚しました。すばらしい体験でした」

調査によれば、Virgin は新しいキオスクの販促効果により、売上高が増加すると予想されています。もっとも、ネットワークのアップグレードにより、Virgin はすでにコストの大幅な削減を達成しています。MPLS ネットワークへの移行によって店舗が達成したコスト削減により、新しいシステムの経費が賄われました。また、当初の控えめな見積もりでは、IP ベースの音声テクノロジーによって年間 70 万ドルを節約できると見込まれていました。McNeil 氏は次のように指摘しています。「店舗間のすべての通話と、店舗と本社間の通話は、公衆電話網ではなくデータ上で行われるため、基本的に無料です」

新しいシステムにより、生産性も大幅に向上しました。「たとえば、全従業員が簡単に実行できる標準的なダイヤル プランを作成できるようになって、時間が大幅に節約されました。通話の品質にも非常に満足しています」と McNeil 氏は言います。古いアナログ キオスク端末の手動バックエンドシステムの管理に時間を割く必要がなくなったおかげで、お客様に注意を向けて、最新の商品情報を提供できるようになりました。

次のステップ

今後、Virgin では、シスコの強力なネットワーク上でさまざまな新しいテクノロジーを実装する予定です。たとえば、Cisco IP/TV の導入が計画されています。Cisco IP/TV を利用することで、店舗で開催されたライブ音楽イベントをブロードキャストしたり、有名アーティストが来店したときには他の店舗にも販促番組を配信できます。また、顧客の購買パターンに基づいて対応する機能を持った新しい顧客ロイヤルティ アプリケーションをネットワーク上に展開し、この新機能をキオスク端末に追加することも計画されています。

Fort 氏は次のような結論を出しています。「Virgin は、高度なテクノロジーを使用する小売業のリーダーであり続けるように努力しています。当社のお客様は、テクノロジーを活用することを求めており、以前よりも優れたサービスを期待しています。Cisco Intelligent Retail Network をベースにすることで、当社はこれまでにないさまざまな新しいサービスを導入し、店舗での顧客満足度を大幅に向上させることができました」

関連情報

シスコのソリューションおよびサービスの詳細については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/jp>

Intelligent Retail Network の詳細については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/go/retail>

このユーザ事例は、Virgin Entertainment Group によって提供された情報に基づいて、シスコ製品の導入によって得られた利点を紹介したものです。その成果と利益はさまざまな要因によってもたらされた可能性があります。他の場所での類似の結果を保証するものではありません。

シスコシステムズはこの資料を「現状のまま」として提供し、商品性または特定の目的への適合性に関する暗黙の保証も含めて、明示または黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。司法管轄によって明示または暗黙の保証の免責が認められない場合があるので、上記の免責事項が該当しない場合があります。

©2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems、およびCisco Systemsロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0704R)

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ株式会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先(シスコ コンタクトセンター)

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter>

0120-933-122(通話料無料)、03-6670-2992(携帯電話、PHS)

電話受付時間：平日10:00～12:00、13:00～17:00

お問い合わせ先