



概要

顧客

- Unitim、トルコ

業種

- 小売り

ビジネス上の課題

- Harvey Nichols のトルコへの初出店を大成功させる
- グループ全体での運用によってより多くの価値を生み出す
- カスタマー エクスペリエンスを向上させる

ソリューション

- Cisco SONA (Service-Oriented Network Architecture) によるシスコ ユニファイド コミュニケーションに基づいた機敏で応答性の高い小売モデルを構築することで、コミュニケーションをビジネス プロセスに深く結びつけ、必要な場所で必要ときに従業員や顧客に情報を提供する

ビジネス上の効果

- Harvey Nichols の主力店舗としての地位を迅速に獲得する
- リアルタイムで売上を追跡したり在庫を監視することができ、十分な情報を得られることで判断力が向上する
- サービス重視のアプローチによって、生産性と顧客満足度が向上し、リピーターが増加する
- 資本コストが削減され (15,000 トルコリラ)、さらに IP テレフォニーや IT 管理の集中化により将来の運用コストが削減される

トルコで新店舗展開のためのコミュニケーションを向上する小売業

シスコ ユニファイド コミュニケーションを活用してイスタンブールに初の Harvey Nichols の店舗を開店した Unitim

ビジネス上の課題

イスタンブール (トルコ) を拠点とする Unitim は、Marka Mac、Moda Mac、Aksesuar Pazarlama という 3 つの部門で構成される多角的ビジネス集団です。Unitim の理念は、業務の透明性を確保し、継続的な成長を通じて収益性を維持する、好感度の高い一流の小売業になることです。

これらの目標に向けて、婦人服、紳士服、アクセサリ、美容、家庭用品の有名な高級ブランドのトルコ進出を次々と手がけてきました。最近の例では、Tommy Hilfiger、Bally、Thomas Pink、Accessorize、Agent Provocateur などがあります。

この戦略の次の段階の重点目標は、先頃イスタンブールのレVENT 地区にオープンした Kanyon ショッピング モールで、トルコ初上陸の Harvey Nichols を主力店舗として確立することでした。この一流ブランドの進出により、Unitim の最高級のライフスタイルを提供する製品ラインがさらに多様化されると同時に、リヤド、香港、ダブリン、ドバイにも出店中の Harvey Nichols の高級品店というイメージが国際的に高まることとなります。

このジョイント マーケットの機会を最大限に活かすために Unitim は、ユニファイド コミュニケーションによってもたらされる利点を活用することにしました。Unitim の小売テクノロジー IT マネージャを務める Mete Yuksel 氏は次のように述べています。「小売環境は動きが速く、ユビキタなコミュニケーションとリアルタイムの情報に依存しています。課題は、セキュアなプラットフォームとサプライチェーン、物流、倉庫、営業、マーケティング、顧客サービス、店舗、財務、人事、給与など、業務全体をカバーする共通の統合ポイントを開発することでした」

ネットワーク ソリューション

ソリューションでは、Harvey Nichols の新店舗の従業員 80 名をサポートすることに加えて、Unitim 本部、Artwork と Yeni Bosna のランチ オフィス、およびその他の小売アウトレット (nStores) の従業員 220 名を接続するために、ワイヤレス LAN (WLAN) と WAN サービスを提供する必要がありました。WAN サービスは VPN トンネリングによって提供されます。入札を開始し広範な協議を行った結果、あるテクノロジー パートナーが他を圧倒していました。

Mete Yuksel 氏は言います。「シスコの統合型 IP プラットフォームが持つ強さと柔軟性はとても印象的でした。そういうわけで、実際、LAN や IP テレフォニー ソリューションを含めて、すべてのコア ネットワーク テクノロジーを他社からシスコ製品に変更することにしました。」

まもなく、Unitim がプロジェクトの範囲を拡大し、Harvey Nichols の店舗近くへの本部移転を決定したときに、この柔軟性が試されることになりました。ここでは、Unitim の迅速な行動が可能になり、移転コストを大幅に低減できたことによって、単一インフラストラクチャへの投資のメリットが現れました。シスコ ユニファイド コミュニケーションは、IP テレフォニー、LAN、およびモビリティ サービスを統合する独自の方法によって、これを実現しました。

このインフラストラクチャは、シスコの SONA (Service-Oriented Network Architecture) というアーキテクチャ フレームワークに基づいています。SONA は、セキュリティ、モビリティ、ユニファイド コミュニケーションといったネットワークベースのサービスをアプリケーションに連携させてビジネス ソリューションを実現するフレームワークです。

「小売環境は動きが速く、ユビキタスなコミュニケーションとリアルタイムの情報に依存しています。課題は、セキュアなプラットフォームとサプライチェーン、物流、倉庫、営業、マーケティング、顧客サービス、店舗、財務、人事、給与など、業務全体をカバーする共通の統合ポイントを開発することでした」

— Unitim 社 リテール テクノロジー IT マネージャ Mete Yuksel 氏

集中管理型の 1 つのコミュニケーション プラットフォームを置くことで移動、追加、変更の効率が高まり、Unitim は運用コストを削減できました。さらに、Cisco Aironet ワイヤレスブリッジと統合し、店舗と本部の間で音声とデータを 54 Mbps で伝送することによって、音声とデータのシステムを別個に設置する必要がなくなり、拠点間を専用線で接続する必要もなくなったので、資本コストが低減されました。

実装が完了し、店舗が営業を開始するやいなや、このソリューションは、Harvey Nichols の日常業務の支援に欠かせない存在になっています。このプラットフォームによって、8,000 平方メートル超の全域で発生するすべての顧客とのやり取りや取引が円滑に進みます。ソリューションの適用範囲は、240 台の POS 端末 (60 台のレジと 180 台のクレジットカード端末)、300 台の IP 電話とワイヤレス電話、その他多数の PDA の運用に及んでいます。

ERP、CRM、本部インターフェイス アプリケーションなど、他の重要な業務作業を実行できるようにすることによって、店舗での出来事をシスコのプラットフォーム上で総合的に把握できます。このデータが得られることで、Harvey Nichols はリアルタイムで売上を追跡したり在庫を監視できます。また、価格設定や商品配置などの調整も十分な情報に基づいてよりの確に行うことができます。店舗内の音声/ビデオ、監視カメラ、防火システムまでもが同一の IP インフラストラクチャで稼働しています。



一方、Unitim の巨大倉庫では、WLAN を利用してクロス ドッキングが促進されています。クロス ドッキングとは、到着するトラックや貨車から降ろした商品を、ほとんど保管せずに出荷配送するという物流のしくみです。PDA やハンドヘルド デバイスのワイヤレス アクセスによって、10 万点を超える商品の集計、結束、ラベル付け、仕分けのプロセスをオンラインで実行できるので、スピードアップにつながっています。

ビジネス上の効果

Unitim は Harvey Nichols のトルコ進出を成功させると同時に、従業員がより効果的にコラボレーションを行うことができる機敏で応答性の高い小売環境を形成しました。これにより、買い物客は他の店では味わえない快適なショッピングを楽しむことができます。開店以来 Harvey Nichols は、流行に敏感な消費者が立ち寄る場所となり、グルメ食品やカジュアルなレストランだけでなく、幅広く取りそろえられた有名な服飾レーベル、化粧品、香水を試したい買い物客を引きつけています。

シスコの SONA をベースとしたユニファイド コミュニケーションは、コミュニケーションをビジネス プロセスに深く結びつけて情報の流れを効率化することで、この「統合型」小売モデルの基礎としての役割を果たしています。これにより、顧客と従業員は、必要な情報を的確なタイミングで入手できるようになります。

サービス重視のアプローチによって生産性と顧客満足度が向上し、さらには Harvey Nichols へのリピーターが増えるようになります。

店舗業務がますます好調になると、シスコのソリューションも最終利益に貢献します。Mete Yuksel 氏は言います。「必要な配線が減ることで、IP テレフォニーの設置コストは概算で 1 平方メートルあたり 1 トルコリラ（約 90 円）以上の節約になります。これを店舗と本部全域に換算すると、15,000 トルコリラ（約 136 万円）相当です。さらに、リモート管理やエリア内の通話料金の低下で節約されるコストがあります」

「シスコの統合型 IP プラットフォームが持つ強さと柔軟性はとても印象的でした。そういうわけで、実際、LAN や IP テレフォニー ソリューションを含めて、すべてのコア ネットワーク テクノロジーを他社からシスコ製品に変更することにしました。」

- Unitim 社 リテール テクノロジー IT マネージャ Mete Yuksel 氏

「必要な配線が減ることで、IP テレフォニーの設置コストは概算で 1 平方メートルあたり 1 トルコリラ (約 90 円) 以上の節約になります。これを店舗と本部全域に換算すると、15,000 トルコリラ (約 136 万円) 相当です。さらに、リモート管理やエリア内の通話料金の低下で節約されるコストがあります」

- Unitim 社 リテール テクノロジー IT マネージャ Mete Yuksel 氏

次のステップ

Unitim が今、主眼を置いているのは、テクノロジーへの投資からさらなる価値を引き出すことです。Unitim は、Nokia 社の E シリーズ ビジネス フォンを導入して、コミュニケーションを統合することを計画しています。Nokia の E シリーズは、ワイヤレス ネットワーク経由で音声とアプリケーションに透過的にアクセスできるオールインワン型のデバイスです。また、シスコ プラットフォームによって提供される高度なスケーラビリティを利用して、将来の新規開店をさらに迅速かつコスト効果の高い方法で進めることができます。

関連情報

シスコの音声およびユニファイド コミュニケーションの詳細：
<http://www.cisco.com/web/JP/product/hs/iptel/index.html>

Cisco SONA (Service-Oriented Network Architecture) の詳細：
<http://www.cisco.com/jp/go/sona/>

製品リスト

ルーティングおよびスイッチング

- Cisco Catalyst 4500 バックボーン スイッチ
- Cisco Catalyst 3560 シリーズ スイッチ
- Cisco ISR 2811、2821、および 2851 サービス統合型ルータ

音声

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified IP Phone (7912、7936、7941、および 7961 モデル)

モビリティ

- Cisco Aironet アクセス ポイント
- Cisco Aironet ワイヤレス ブリッジ

ネットワーク管理

- デバイス管理とネットワーク モニタリングを簡易にする CiscoWorks

Cisco SONA (Service Orientated Network Architecture) サービスには次の要素が含まれています。

- セキュリティ
- ユニファイド コミュニケーション
- モビリティ
- アイデンティティ管理

©2008 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。(0805R)

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。



シスコシステムズ合同会社
〒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>

お問い合わせ先