

DAVID'S BRIDAL マンハッタン・アソシエイツとの理想的な パートナーシップ

オペレーション

本社：ペンシルベニア州コンショホッケン
施設：約 300 店舗
アメリカ国内各拠点、ペンシルベニア州に
本社と物流センター

マンハッタンソリューション

Warehouse Management (WMS)
Distributed Order Management
Replenishment

DAVID'S BRIDAL



課題

注文処理にかかる負荷成長による注文量の急激な増加しているが、予定した配送を保证するためのリアルタイムでの在庫の可視性がない。会社は、中規模から米国トップレベルのブライダル関連小売業へ成長したい。

ソリューション

Warehouse Management (WMS) によりサプライチェーンの基礎を構築後、Distributed Order Management を導入してオーダーフルフィルメントを強化。

変革と効果

サプライチェーンプロセスの自動化とリテール業務の拡大に成功、注文配送にてほぼ 100% の精度を達成。

「ただ商品をお届けしているだけではありません。文字通り、お客様に夢をお届けしています。当社が販売・配送する商品は、正確で時間通りに、その夢をお届けしなければなりません。当社のサプライチェーンは、その約束を守れるように非の打ち所がないよう実行しなければなりません。」

DAVID'S BRIDAL、サプライチェーン・シニアバイスプレジデント JEFF WARZEL 氏

成功というドレスを

David's Bridal で

DAVID'S BRIDAL、夢を届ける サプライチェーン戦略

花嫁はみな、理想のウェディングドレスを探すことを夢見ています。アメリカを代表するブライダル関連専門業者として、David's Bridal は約 20 年「夢をお届け」しています。同社はアメリカ国内にある他のブライダル小売業よりも、花嫁になる方々にサービスを提供しています。現在、同社の顧客は、ウェディングドレスのほぼ 100% 予定通りの納品率を確立しています。これは同業他社が成し得られない数値です。

David's Bridal は、ウェディングドレス、ブライダルドレス、特別な機会のためのドレスやアクセサリーのワンストップショップを 300 店舗以上展開しています。競合他社の先を行くために、膨大な数のデザイナーウェディングドレスで店舗を埋め尽くし、各サイズで在庫を持つという、花嫁向けの画期的なショッピングオプションを導入しました。

最先端でありながら、店舗に無数の商品を在庫するというコンセプトは、David's Bridal にとって能力を問われる発想でした。1990 年代後半、同社はカタログベースの特別注文システムと手作業の物流プロセスによって、40 店舗で対応していました。「店舗は当社のフルフィルメント オフィスにファックスで注文し、物流チームは受注した順に処理していました。ビジネスが成長し、フルフィルメント オフィスを訪れると、並んだファックス機から大量の紙が床に流れ落ちている状況を見るのが珍しくなくなりました。」と、CIO の Caryn Furtaw 氏が話してくれました。「我々は転換期に来ていたため、サプライチェーンのパートナー探しに真剣に乗り出しました。」

David's Bridal はまず、マンハッタン・アソシエイツとパートナーシップを組んでこのプロセスを自動化し、成長拡大して注文精度を向上させました。WMS (Warehouse Management) の展開により、これらの目標が達成されました。「物流パートナーを探していた時、ティア 1 企業を評価し、また徹底した RFP プロセスを経て、マンハッタン・アソシエイツがぴったりだという答えに至りました。」と Furtaw 氏が述べています。

同社は小売店舗のロケーションを増やし拡大を続け、またペンシルベニア州プリストルに第 2 の倉庫を設立して在庫を分割しました。「薄型のフラットなパッケージのウェディングドレスとアクセサリーアイテムをプリストルの拠点に収納し、コンショホッケンの施設ではハンガー掛けのブライドメイド用衣服などの商品を管理しています。」とビジネスシステム・品質保証のバイスプレジデント、Michael Toth 氏が述べています。



「マンハッタン・アソシエイツは、共に成長できるパートナーです。協力してくださるマンハッタンの担当者の方々に関しては、言葉では言い尽くせません。マンハッタンの方々が David's Bridal の一部になったようです。当社の要件を事前に察知して、ビジネスニーズに見合うソリューションを提供してくれます。」

サプライチェーンが倉庫や小売店のいたるところでさらに関わりを持つようになり、同社は精度を改善し、配送時間を短縮させるべく、さまざまな社内プロセスを導入しました。部門間協力チームが結成されて情報交換がスムーズに行われるようになり、サプライチェーンを完全に文書化したり、非効率的な部分を見つけたりするだけでなく、収益性の最も高い商品ラインアップを特定しました。

「重要業績評価指標 (KPI) を採用して、社内業務の監視と計測を行いました。」と、サプライチェーンのシニアバイスプレジデントの Jeff Warzel 氏が述べています。「各チームが、それぞれ気づいた点を報告するようになり、在庫を見やすくする必要があったことが明らかになりました。成長を維持し、より良いマーケットシェアを得るために必要なことでした。」

DAVID'S BRIDAL、マンハッタンの DISTRIBUTE ORDER MANAGEMENT を導入

同社が小売ロケーションを増やし、在庫の選択の幅も広がるにつれ、顧客の需要と供給のバランスを取ることが大きな課題になっていきました。David's Bridal は顧客満足を満たすために時間通りに注文を配送すべきですが、同時に、倉庫の過剰在庫を避ける必要もありました。

「ただ商品をお届けしているだけではありません。文字通り、夢をお届けしています。」と Warzel 氏は述べています。「つまり、大切な日がやってくる前に、お客様にドレスが用意されていなければなりませんし、不備があつてはなりません。」顧客満足を実際に満たすため、また安定した成長のペースを維持するため、David's Bridal には在庫の可視性を改善し、一元管理された注文システムが求められました。David's Bridal は 10 年以上にわたり、成長を続け、同時にサプライチェーンの改善を実現するマンハッタンのソリューションを信頼していました。「マンハッタン・アソシエイツと当社の関わり合いは、テクノロジーベンダーとの関わりから、当社とこの業界に組み込まれた戦略パートナーとしての関わりに進化しています。」と Warzel 氏が述べています。

Warzel 氏のチームはマンハッタンと共にサプライチェーンを評価し、既存の WMS をアップグレードし、在庫の包括的な可視性を獲得するために Distributed Order Management を導入することを決定しました。

Distributed Order Management は、注文を企業全体規模のフルフィルメント用の単一のリポジトリに集中させます。また、David's Bridal がサプライヤーのネットワーク全体から調達して最短の納期にし、サプライチェーンプロセスを計測するパフォーマンスレポートを作成するのに役立ちます。

DAVID'S BRIDAL、成功への道程を整え、 マーケット首位に

Distributed Order Management は、David's Bridal がマーケットシェアを獲得し、数々の改善を実行するサポートをしています。現在、同社は市場をリードし、ウェディングドレス業界シェア 30% 以上を占めています。「30% 以上の花嫁が、David's Bridal のドレスを着てバージンロードを歩いています。」と Furtaw 氏が述べています。「在庫精度が向上し、集品率やスループットが著しく改善され、システムの力により顧客注文を時間通りに配送する対応に、十分に自信を持っています。」同社は、ここ数年連続して新店舗を開設し、顧客向けオーダーメイドサービスを開始しました。

David's Bridal は在庫を減らし、サプライチェーン全体で動く最適な商品の流通を維持するためマンハッタンの Replenishment ソリューションを導入しています。「マンハッタンとは。長年の協力関係にあり、数多くのマンハッタン製品を早い時期から採用した企業です。今は、進んでクライアントを迎えて、デモを提供するようになっています。」と Furtaw 氏が述べています。「マンハッタンは実績あるパートナーで、当社の目標達成に尽力してくれています。」

次に David's Bridal は、生産需要の移行を予測して対応すべく、マンハッタンの Assortment Planning ソリューションを検討する方針です。「当社とともに成長しようとしてくれるパートナーを獲得しました。」と Furtaw 氏は述べています。「マンハッタンの担当チームの方々に関しては、言葉では言い尽くせません。システムに関する深い専門知識を備え、当社のビジネスニュアンスを理解しているチームです。」この蜜月な時期はまだ続く模様です。

