

ケーススタディ

危機に直面した KENDRA SCOTT 社、 すぐに「店舗からの発送」方式に 切り替えることに成功

それを可能にしたのがマンハッタンです

オペレーション

アメリカ国内での小売店舗をはじめ、
オンラインで世界 175 ヶ国に配達

マンハッタンのソリューション

Manhattan Active™ Omni - Manhattan
エンタープライズ注文管理と店舗注文
フルフィルメントを含む



KENDRA
SCOTT



課題

Kendra Scott では、新型コロナウイルス
対策のため店舗は閉鎖され、そしてその
主要物流センターの業務も最小限に抑え
られていました。

ソリューション

販売を継続できるよう、そして店舗内在庫も活用
できるようにするため、マンハッタンは「店舗か
らの発送」機能をほんの数日で導入し、さらにそ
の後は店舗前受取りもできるようにしました。

進行状況と結果

この新しい方式は成功をおさめ、
パンデミック中の販売業績
だけでなく、チャリティー活動も
促進されました。

「ここ数ヶ月の出来事は、小売業の性質を根本的に変えてしまいました。
私たちは、お客様のニーズを第一に考えることで、より大きな成功を
収められると信じています。」

KENDRA SCOTT 社長、TOM NOLAN 氏

PUSH POSSIBLE

 **Manhattan**
Associates®

KENDRA SCOTT とマンハッタン

新しい現実のための新しい機能

Kendra Scott 社は、テキサス州オースティン市を拠点とするファッションアクセサリーの大手ブランドです。通常、商品はウェブサイトや全米 100 店舗以上での直販を始め、ニーマンマーカスやノードストローム、ブルーミングデールズ、フォン・マウアーなど一流の販売店や、600 店舗以上の専門ブティックなどで販売されています。ところが、他のあらゆる小売店舗と同様、新型コロナウイルスのパンデミックは、Kendra Scott 社も直撃しました。自宅待機令やソーシャルディスタンスの対策などのため、全店舗が閉鎖されたほか、テキサス州オースティン市の物流センターも、最低限な基本業務のみに限定されました。別の州の 3PL (サードパーティー・ロジスティクス) に切り替えた在庫もあるものの、取扱量は大幅に減少してしまいました。

マンハッタン・アソシエイツはすでに Kendra Scott 社とパートナー関係にあり、Manhattan 注文管理システム (OMS) を使ってその成長のお手伝いをしていました。そんな中、危機が深刻になると、再び Scott Kendra 社よりお声がかかりました。同社へのオムニチャネル機能の導入は 1 年後まで予定されていませんでしたが、マンハッタンのチームは Manhattan 店舗注文フルフィルメントの導入を開始しました。

一般的に、こうしたプロジェクトではお客様側で数ヶ月を要します。しかし Kendra Scott 社の場合、100% の遠隔作業により、マンハッタンは 1 日で環境の構成を完成しました。必要なプログラミング上のシステム変更を実行するのに、さらに 1 日必要でした。次の 4 日間でテストを行い、すべて予想通りに機能するか、確認を行いました。そのようにして、わずか 6 日間の作業により、Kendra Scott 社は、既存店舗を活用して E コマース注文のフルフィルメントを開始できるようになったのです。

マンハッタンの直感的なインターフェースにより、店員は CDC (アメリカ疾病対策センター) の安全対策を順守しながらも、すぐにオーダーフルフィルメントを開始することができました。このテクノロジーの使用を開始して以来、13 件の店舗が、割り当てられた注文量の 95% を問題なく発送できています。著しく限定されていた店舗の売上は、このようにして向上し始めたのです。

「この努力のお陰で、店舗内の在庫、物流センター、そして 3PL がすべてつながりました。何百件もの Kendra Gives Back のイベント主催に成功し、また店舗前受取りも開始しました。」

KENDRA SCOTT 社長、TOM NOLAN 氏

店舗から配送できるようになったことにより、Kendra Scott 社では、そのチャリティーのありかたも変えることに成功しました。同社は、以前から Kendra Gives Back というプログラムを通じて、チャリティーに力を入れていました。しかし通常ならば、そのためには店舗内でイベントを開催したり、現物の商品の寄付などを行う必要があります。パンデミックの間はそれは不可能です。そこで、「店舗からの発送」という機能を活用することにより、そういったチャリティーやコミュニティのサポート活動をバーチャルに行うことができるようになりました。対面で直接寄付をするのではなく、E コマースのクーポンコードを割り当てました。そのようにして、企業として重要なミッションを継続することができたのです。

店舗からの発送の試みが成功した後は、Kendra Scott 社とマンハッタンは、今度は店舗前受取りの方式でも素早く協力してそれを実現しました。小売が徐々に開放されていく中で、同社はこのようにして、あらゆる機会を利用して顧客にサービスを提供できるようになります。そして、この危機が去った後にやってくる「通常」がどんな形であっても、マンハッタンのオムニチャネルソリューションによって、Kendra Scott 社は輝くことができるのです。

