

ケーススタディ

オンライン食品小売り

REDMART社の継続的な成長

Manhattan Supply Chain Solutions

オペレーション

本社 シンガポール

配送センター: シンガポールに1つ。現在3万平方フィート、12年以内に11万平方フィートに拡張予定 12ヶ月以内に110,000平方フィートに拡張予定。

マンハッタンソリューション

Manhattan SCALE™

redmart™



課題

RedMart社は、複雑なオーダー fulfillment 業務を最適化し、ビジネスを迅速に拡大するために、自動化された fulfillment アプローチへの移行を必要としていました。

ソリューション

Manhattan SCALEは、RedMart社のサプライチェーン・コマース・プラットフォームとして採用され、Amazon Web Servicesのクラウド・インフラに導入されました。

進捗状況と結果

注文サイクルタイムの半減、サービスレベルの向上、99%以上の fulfillment 精度の達成、システムによるパフォーマンスの追跡機能による従業員の意欲と責任感の向上、SCALEによる継続的なビジネスの成長。

「Manhattan SCALEで確かな基礎を築いたことで、今後のビジネスの成長を支える適切な技術プラットフォームを手に入れたと確信しています。」

VIKRAM RUPANI, CO-FOUNDER OF REDMART

PUSH POSSIBLE™

Manhattan
Associates®

継続的な成長に向けて

「導入直後の1週間でフルフィルメント能力が50%以上向上し、今後も大幅な人員増を伴うことなく、当面の間、毎月約15%ずつ能力を向上させることができると考えています。このような処理能力の向上により、注文1件あたりのフルフィルメントコストを急速に削減することができ、SCALEを導入しなかった場合よりもはるかに早く有利なユニットエコノミクスを達成することができます。」

サプライチェーン・コマース・プラットフォームの必要性

食料品を扱うEコマースは、一般的な注文には多数のユニークな商品が含まれ、消費者が求める迅速な配送が可能であることから、フルフィルメントの観点から最も複雑な小売ビジネスの一つであると言えます。

RedMart社は、少ないリソースで大きなビジョンを持って設立されました。それは、お客様に日常生活の必需品を購入するためのより良い方法を提供することで、従来の食料品小売業を破壊することです。RedMart社は、豊富な品揃えと高い在庫率、競争力のある価格、当日・翌日配送、99%以上の充填率を提供しています。

シンガポールのスタートアップ企業として、2年前に約3,000平方フィートの倉庫に約3,000個のストックキーピングユニット（SKU）を設置して事業を開始しました。注文が増え、認知度が高まるにつれ、創業者たちは、当初使用していた手動のフルフィルメントプロセスが、すぐにビジネスの成長を妨げることに気がきました。

RedMart社の共同創業者であるVikram Rupani氏は次のように述べています。「RedMartは2年前に立ち上げて以来、毎月約20%の成長を続けてきました。しかし、その先にあるビジネスチャンスについては、まだ表面をなぞっただけです。

現代のスーパーマーケットの消費額は今日では60億米ドルに上りますが、そのうちオンラインで取引されているのは1%にも満たないのです。」



RedMart社は、製品の入荷処理を最適化し、多数の個別SKUで構成された大量の出荷オーダーを可能な限り迅速にピッキングおよび梱包できる堅牢なソリューションを求めていました。最も重要なことは、倉庫内の可視性を向上させ、在庫量と在庫位置を表示することで、注文を限られた時間内に処理し、注文から配送までの時間を短縮することでした。

RedMart社は、いくつかの競合製品を検討した上で、業界でのリーダーシップ、グローバルなプレゼンス、堅牢で柔軟性と拡張性に優れたサプライチェーン・コマース・ソリューションの提供実績を評価し、マンハッタン・アソシエイツを選択しました。また、マンハッタン・アソシエイツのチームは、同社のビジネスニーズを最もよく理解しており、選定や導入前の段階で非常に有益なガイダンスを提供してくれました。RedMart社がマンハッタンを選択した理由は、価格の安さと導入のしやすさが重要な要素であると同時に、複雑な注文や当日配送を含む、ペースの速いオンライン食料品フルフィルメント業務の厳しい要求を満たすには、マンハッタンのソリューションが最適であると判断したからです。

サーバー・ハードウェアの管理ではなく、お客様の体験を重視

リソースが限られているスタートアップ企業であるRedMart社にとって、ITインフラの管理よりもお客様の体験の最大化に時間とエネルギーを費やすことが重要でした。同社は、すでにすべての企業システムをAmazon Web Services（AWS）上に展開しており、サプライチェーンソリューションもクラウド上で展開できるパートナーを探していました。

RedMart社はその後、AWS上にManhattan SCALEを展開し、マンハッタンのチームと密接に連携してパフォーマンスを最適化し、プリンターやスキャナーなどのオンプレミスのデバイスに遅延の問題がないことを確認しました。RedMart社は、AWSやマンハッタンのデプロイメント能力に関する問題は一切ないと報告しています。

すべてのシステムをAWS上に置くことで、新たなネットワークインフラへの投資が不要になりました。また、優れた信頼性、手頃な価格、継続的なアップグレードなど、AWSを利用することで得られるメリットを維持することができました。

成功の鍵となる可視性の向上

Manhattan SCALEは、幅広い品揃え、高い在庫率、注文から配達までのサイクルタイムの速さなど、高成長を続ける食料品のeコマースビジネスを運営するために必要な堅牢性を備えています。RedMart社は、どのような商品がリアルタイムで販売可能であるか、どこに在庫があるかを可視化することができます。(効率的なピッキングとパッキングを可能にし、全体の在庫レベルを把握することができます。このプラットフォームにより、オンライン食料品店は「店舗にあるもの」だけを販売し、不完全な注文を届けて顧客を失望させることはありません。

この新しい倉庫管理ソリューションは、RedMart社の業務効率を大きく向上させました。これにより、倉庫内で行われるすべての物理的な作業を追跡・監視することができ、プロセスと生産性の継続的な向上につながっています。また、RedMart社はパフォーマンスに応じたインセンティブシステムの構築にも着手しました。報酬だけでなく、従業員が自分で目標を設定し、それに向かって努力することができるシステムです。Manhattan SCALEを導入したことで、従業員より責任感を持って仕事に取り組むようになり、RedMart社の組織全体の健全性に貢献しています。

アウトソーシングという選択肢はなかった

食料品小売業は非常に複雑ですが、サプライチェーンを自社で運用することでサプライチェーンを自社で運用することで、テクノロジーを駆使した先進的なフルフィルメント機能を実現することができました。Vikram Rupani氏は、「このアプローチにより、物流サービスを外部に委託した場合よりも、サプライチェーン全体で、より合理的で拡張性のある、顧客重視のサービスオペレーションを実現することができました。」と説明します。

Rupani氏は次のように述べています。「私たちは、小売業者というよりも、小売に特化したテクノロジー企業だと考えています。独自のソリューションを開発し、マンハッタンのようなパートナーと協力することで、私たちは独自の問題を解決する方法について創造的に考えることを余儀なくされます。このようなプロセスを経て、従来のサプライチェーンを破壊するような革新的なソリューションを生み出すことができます。さらに、私たちのビジネスの中核をなすものを外注することは決してありません。」

迅速な導入と今後の展望

SCALEの導入に要した期間はわずか4ヶ月強。SCALEの導入にかかった期間はわずか4ヶ月ほどでしたが、導入後5日でRedMart社のオペレーションはフル稼働しました。チームはすべての注文を、それまでの半分の時間で、99%以上の精度で完了することができました。SCALEの導入により、RedMart社はその驚異的な成長率を維持することができました。さらに、倉庫の運用効率やサプライチェーン全体の効率化を図り、今後のさらなる成長を目指しています。

Vikram Rupani氏はこう述べています。「フルフィルメント能力は、導入直後の1週間で50%以上向上し、今後も大幅な人員増を伴うことなく、当面は毎月約15%ずつ能力を向上させることができると確信しています。このような処理能力の向上により、注文1件あたりのフルフィルメントコストを急速に削減することができ、SCALEを導入しなかった場合よりもはるかに早く有利なユニットエコノミクスを実現することができます。私たちは将来に向けて大きな計画を持っています。現在、RedMart社はシンガポールで事業を展開していますが、今後は海外にも進出していく予定です。また、スケールアップが非常に難しい生鮮食品の小売にも参入することを計画しています。Manhattan SCALEで正しい基礎を築いたことで、今後のビジネスの成長を支える適切な技術プラットフォームを手に入れることができた」と確信しています」。

