

■ Marks & Spencer、Stibo Systemsと共にグローバル展開へ

企業名：

Marks & Spencer

業種：

小売

地域：

欧州

ソリューション：

商品MDM



概要

Marks & Spencer (M&S) は英国の代表的なハイストリート向け小売企業です。1884年の創業以来、各地に出店し、現在は英国内の852店舗と海外で8万人以上のスタッフを雇用しています。同社の103億ポンドのグループ収益のうち、57%が高級食品部門、43%が家庭用品と衣料品であり、複数世代の買い物客がスタイリッシュな商品や高級感のある商品を探しているときに必ず訪れる場所になっています。

M&Sは商品情報の信頼できる唯一の情報源と、自社のウェブサイトの商品を販売するための自動化されたプロセスを確立しました。その結果、エラーが少なくなるとともに、市場投入までの期間が大幅に短縮されています。

事業における効果

「商品マスターデータ管理 (MDM) ソリューションにより、国ごとに取扱商品を構成できるようになりました」と、M&Sの商品情報グループでビジネスアナリストを務めているアリソン・テイラー氏は述べています。「調整できることは重要です。なぜなら、英国で販売している商品の中には、他の地域で販売するライセンスがないもの、輸送に問題があるもの、単に輸送の費用対効果が低いものもあるからです。」

顧客体験

英国向けウェブサイトの立ち上げに成功してから半年足らずで、5種類の言語で8箇所のM&Sの海外サイトをサポートするため商品MDMを国際的に展開しました。この時点で、M&Sはすべての商品データを2つのシステムから単一のシステムで管理し始めることが可能になり、大幅なプロセス合理化を伴う効率向上を実現しました。

課題

M&Sは英国の各地で名前を知られ、人気がありますが、海外の小売においても有力な企業です。59地域に480店の海外店舗を構え、収益のほぼ10分の1を占める11億ポンドの売上を海外から得ています。デジタルチャネルからは8億ポンドの収益があり、有数の国際的なマルチチャネル小売企業の地位を確固たるものにすることに重点的に取り組んでいます。

同社のウェブサイトの登録ユーザーは700万人を超えています。しかし、ユーザーや売上を失うことなく、提供中の2万点の商品の追跡を続けながら従来のAmazonベースのシステムから今回の新バージョンのシステムに移行することが課題でした。さらに、店舗スタッフのタブレット、顧客のスマートフォンアプリが混在する状態で、このリニューアルされたウェブサイトがすべての国ですべての利用者に対して機能する必要もありました。

ソリューション

「新しい商品情報管理 (PIM) は、既存の商品情報に関連する業務上の複数の問題点に対処する機会を与えてくれました」と、M&S.com開発チームのレベッカ・チェンバーレイン氏は述べています。「データ品質に問題がありました。また、不必要な二重入力非常に多くありました。商品MDMを導入することで、属性が構造化され、より一貫性のあるデータを提供するだけでなく、すべての手入力を大幅に削減できるようになりました。」

M&Sは、新ウェブサイト立ち上げの1年前に、Stibo Systemsの商品MDMソリューションを導入しました。これは、旧ウェブサイトで扱っていた2万点の商品にPIM属性を追加して新しい販売階層に統合する必要があったためです。その結果、並行稼働の期間が発生し、1つのチームが毎週数百種類の商品を新しいウェブサイトに追加すると共に、既存のサイトで販売を継続しました。「また、ウェブサイトを立て上げたときにソリューションのワークフロー機能を活用しました」と、チェンバーレイン氏は述べています。「商品の強化と販売チャネルへの公開を管理するワークフローを設計することによって、商品MDMは効率とコントロールの両方を提供してくれました。」

すべてのEコマース商品データのソースとして商品MDMを使用することにより、在庫を網羅するために585種類の異なる商品属性が必要であったにもかかわらず、商品情報が一貫した方法で表示されました。また、ビジネスルールで一貫性のないデータが表示されないようになっています。たとえば、衣料品はすべてのサイズに適切な顧客向けラベルが提供されるまでオンラインで公開することはできません。

すべてのコンテンツが英語で管理されますが、販売階層では海外で販売されている商品に自動的にフラグが設定され、このテキストのみが翻訳のために外部の請負業者に送信されます。この情報は、英国での公開の24〜48時間後に海外サイトで表示されます。

「商品MDMは、商品を当社のウェブサイトで表示するための不可欠な要素です」と、チェンバーレイン氏は述べています。単一の適切に管理されているデータソースと自動化の強化によって、システムの入力エラーが少なくなり、M&Sがウェブサイトの商品を公開するためにかかる時間も大幅に短縮されています。

「商品の強化と販売チャネルへの公開を管理するワークフローを設計することによって、商品MDMは効率と管理の両方を提供してくれました。」

— M&S.com開発部門 プロダクトオーナー — 商品情報
レベッカ・チェンバーレイン氏

M&S
EST. 1884

Stibo Systemsについて

Stibo Systemsは信頼できるMDMを提供する、マスターデータマネジメント会社です。世界中の先進的な企業がマスターデータの戦略的価値を最大限に活用し、顧客体験の向上・イノベーションと成長の促進・デジタルトランスフォーメーションの推進を行うための基盤構築に不可欠な原動力となっています。当社は、企業が必要とする「透明性」、すなわち一元化された正確なマスターデータを提供することで、十分な情報に基づいた意思決定と、あらゆるビジネス上の目標達成をお手伝いします。Stibo Systemsは、1794年に設立されたStibo A/Sグループの非公開会社で、デンマークのオーフスに本社を置いています。詳細については <https://www.stibosystems.com/ja/> をご覧ください。