

お客様導入事例

在庫状況、オムニチャネルフルフィルメント



成功に向けた整備：Petco 社、Blue Yonder で収益拡大

成果

- 電子商取引の売上と新規顧客数が 5% 以上増加
- 4 カ月で 1,500 店にわたって着手から全面展開への工程を完了
- 在庫とフルフィルメントに関するすべての照会に 1 ミリ秒から 99 ミリ秒で対応

オンライン販売で 5% の成長を達成

「Blue Yonder の在庫状況とオムニチャネルフルフィルメントのマイクロサービスによって、Petco はお客様に在庫状況をオンラインで確認し、最寄りの店舗から購入して、その日のうちに受け取るというオプションを提供することができます。お客様に "信頼できる唯一の情報源" を提示することで、オンライン売上と新規顧客数が短期間で 5% 以上増加しました」- John Zavada、最高情報責任者

課題

- 米国カリフォルニア州サンディエゴに本社を構える Petco 社は、ペット用の商品とサービスを扱う米国最大の小売企業で、1,500 店舗を展開しています。
- 新たに生じている商業上の顧客ニーズに対応するため、ネットで注文して店舗で受け取る機能 (BOPIS) を短期間で構築して導入することを Petco 社は決定しました。
- このプロジェクトでは、オンラインと店舗の両方の消費者に対して、正確で信頼性の高い在庫状況を提供する必要があります。Petco 社は、Blue Yonder の在庫状況機能とオムニチャネルフルフィルメント機能を選択しました。

4 カ月の導入で早くも投資回収が実現

「多くの場合、この規模のプロジェクトはきわめて複雑であり、展開には 6 カ月以上を要しますが、Petco のリーダーシップと Blue Yonder の専門知識により、1,500 の小売店舗すべてに BOPIS プロジェクトを 4 カ月未満で全面的に展開できました」





オムニチャネルでの成長に向けた強固な基盤

「Petco の技術的アーキテクチャは本質的に異なる複数のプラットフォームで構成されていました。そのため、在庫を単一のビューで確認できず、Petco.com の拡大するニーズへの対応に必要な規模とパフォーマンスレベルで新しい BOPIS 機能を実現できませんでした。現在、Blue Yonder は Petco に既存の技術的エコシステムを補完し、将来のオムニチャネルへの取り組みを構築できるスケーラブルで高性能なマイクロサービスの統合基盤を提供します」

消費者販売を促進する柔軟な購入方法

「Blue Yonder の在庫状況機能とオムニチャネルフルフィルメント機能により、用意されている在庫と利用できる購入オプションの情報をただちにリアルタイムで消費者に提供できます。このソリューションによって、ネット注文品の来店受領や来店購入後の店舗内発送などの機能を強化することで、購入の緊急性を高めています」

ソリューションのメリット

- Blue Yonder の在庫状況機能とオムニチャネルフルフィルメント機能によって、Petco 社は、在庫、フルフィルメント、消費者の位置情報に関するデータを一元的なプラットフォームに統合し、顧客中心でパーソナライズしたデジタルコマースを実現します。その成果として、在庫回転率の上昇、離脱率の減少、買い物客の満足度向上が実現しました。
- Luminate プラットフォームは、マイクロサービス、データサイエンス、オープンなアプリケーションプログラミングインタ

フェース (API)、すぐに使用可能なアダプタを注文管理と在庫システムに活用することで、旧来の技術的アーキテクチャを刷新します。

- このソリューションは、実際にインターネット規模で運用することができます。在庫とフルフィルメント関連のすべての照会に対して、1 ミリ秒から 99 ミリ秒の応答時間で 1 秒あたり数千件の取引をサポートします。

Blue Yonder が持つ専門知識

「Petco では、オンラインや店舗でも顧客の利便性を最高レベルに高めることに取り組んでおり、BOPIS プロジェクトはその代表的な実例です。当社は、迅速な配送が必要であることを認識して、この分野で深い専門知識と製品を提供するパートナーを探しました。Blue Yonder のテクノロジーとチームなしで、これを実現することはできなかったでしょう」

- 最高情報責任者



blueyonder.com/jp/ja