



GUIDED WORK SOLUTION

ハンズフリー・アイズフリーを実現する
音声業務ソリューション

ガイドドワークソリューション

Honeywell



GUIDED WORK SOLUTION

ハンズフリー・アイズフリーを実現する
音声業務ソリューション

ネットオーダー&店頭受取のクリック&コレクトで、 拡大するインスタピッキングに対応

2020年に、コロナウィルスによる世界的なパンデミックが発生したとき、小売業の状況は大きく変化しました。店舗の完全閉鎖を余儀なくされ、必要不可欠なビジネスは制限付きで営業することが求められました。

ソーシャルディスタンスや自宅待機の指示により、消費者はこれまでとは異なる生活様式を余儀なくされ、オンラインへの移行が加速しました。米国McKinsey & Company社の調査では、消費者の40%が新しいショッピング方法を試し、73%がその行動を継続する意向を示しました。^{※1}

小売業者は、消費者の新たなニーズに応えるため、カーブサイドピックアップ(店舗前や駐車場で車での受け渡し)、即日配送、BOPIS(Buy Online, Pick Up In Store)などの新しいサービスを提供し始めました。2020年8月末までに、実店舗を持つ上位500社のうち44%の企業がカーブサイドピックアップを提供しています。^{※2}

これらのニーズに対して、効率的でありながら、なおかつ利益を上げることは、厳しい利益率と競争の激化により、かつてないほど困難になっています。クリック&コレクト/BOPIS(オンラインで購入して店舗で受け取る)は、その典型的な例です。最近の調査によると、小売業者の45.6%が、BOPISを管理する上で直面する最大の課題として、物流と在庫の追跡を挙げています。^{※3}

この課題は、特にクリック&コレクトの注文に関連する物流業務の多くが、従来の通常業務の一部ではなかったということです。そのため、実店舗を運営する企業は、人、資産、商品を新しい方法で結びつけ、クリック&コレクトを効果的に統合することが鍵になります。

消費者行動の変化への対応

40% の消費者が新しいショッピング方法を試し、73%がその行動を継続する意向を示しています。^{※1}

2020年8月末までに

44% 実店舗を持つ上位500社のうち44%がカーブサイドピックアップを提供している。^{※4}

1. <https://www.mckinsey.com/~/media/McKinsey/Business%20Functions/Marketing%20and%20Sales/Our%20Insights/The%20great%20consumer%20shift/te-n-charts-show-how-us-shopping-behavior-is-changing.pdf>
2. <https://www.digitalcommerce360.com/2020/09/30/nearly-44-of-top-500-retailers-with-stores-now-offer-curb-side-pickup/>
3. <https://www.invespro.com/blog/buy-online-pick-up-in-store-bopis/>
4. <https://www.digitalcommerce360.com/2020/09/30/nearly-44-of-top-500-retailers->

従業員、消費者、業務端末、業務用ソフトウェア、在庫の間にある障壁を取り除くことで、実店舗のオペレーションを最大限に活用し、消費者と利益の両方に貢献できます。

さらに、店舗での配送やクリック&コレクトなどのサービスが可能になることで、お店の価値が高まります。

フルフィルメント活用が 実店舗企業を成長に導く チャンス

米国の消費者の約70%が、クリック&コレクト購入を複数回経験しており、その大半が注文品を受け取る際に衝動買いをしています。^{※5}

あらゆるチャネルで買い物をする顧客は、ショッピングに対して、より積極的に収益性が高い傾向にあります。だからこそ、良質で一貫した顧客体験が最も重要になります。米国アバディーン社の調査によると、強力なユニファイド・コマース戦略を持つ企業は、平均して89%の顧客を維持しているのに対し、弱い戦略の小売企業では33%に止まっているそうです。

クリック&コレクトでの購入に関して、顧客は高い期待を抱いており、小売業者はそれに応える必要があります。

消費者は、受け取りのプロセスができるだけ簡単であることを望んでおり、実際、消費者の3分

の1以上(34.3%)が、小売店が商品を車まで運んでくれたら、クリック&コレクトをより頻繁に利用する可能性が高くなると回答しています。消費者は、店舗に入るときも、車の中で受け取る時も、待ち時間が短いことを期待しています。約36%の消費者は、商品を受け取るまでの待ち時間が、クリック&コレクトの体験を悪くする要因の第1位であると答えています。

また、消費者は注文を素早く処理することも求めています。小売業者の中には、当日または2時間以内に注文を処理できることもあります。消費者の20%は、注文がより迅速に処理されれば、クリック&コレクトをより頻繁に利用すると答えています。注文を迅速、かつ正確に処理できる小売業者は、競合他社よりもはるかに有利になります。^{※6}

店舗の業務効率を 低下している原因とは？

小売店の従業員は、オペレーション業務をこなしながら、お客様のご要望に迅速に対応し、来店されたお客様の顧客体験を向上させることを日常的に求められています。そして、この状況は、人員削減や競争激化の中で、シームレスでミスのないEコマースサービスを期待する消費者ニーズに対して、適していません。

例えば、クリック&コレクトのオーダーピッキングプロセスでは、以下のようなことが考えられます。

- 中央のコンピュータで商品の位置を確認する
 - ピッキングを記録するため、リストを紙に印刷する
 - フロアの保管場所まで移動し、ピッキング記録を取り、コンピュータに戻って確認する
- このような方法では、時間がかかってしまい、お客様の対応に遅れが出てしまいます。また、それぞれのピックをすぐに確認することができないため、ミスピックやその他のエラーが発生し、コストの増加、利益の減少、お客様の失望につながる可能性があります。

クリック&コレクトの利用者の約45%が、店舗での時間を節約するためにこのオプションを選択すると答えていることを考えてみてください。^{※7}店頭での受け取りに時間をかけても、店員が間違った商品を選んでいることに気づけば、二度と来店をしないかもしれません。

従来の 手動ワークフローから テクノロジー活用へ

ユニファイドコマースの競争の激しい需要とコストセンターでは、トラッキングと効率を向上させるためにすべてのプロセスを最適化する必要があります。今日の流通及びフルフィルメントセンターでは、全てのプロセスを最適化するためのヒントを与えてくれます。これらのセンターでは、労働力の最適化から在庫の可視化、プロセスの改良に至るまで、データを取得し、作業を管理するためにテクノロジーを適用してきた歴史があります。数十年前にフルフィルメントセンターが紙ベースの

50% の消費者は、クリック&コレクトのオプションがあるかどうかで、オンラインショッピングの場所を選びます。^{※6}

75% BOPISを利用したことがある消費者の75%が、追加購入をする可能性があるとして答えています。^{※3}

49% 消費者の49%が、店頭で商品を受け取る際に追加購入をしている。^{※3}

手動ワークフローを音声テクノロジーに切り替えたように、小売店舗も同じようにシフトすることが必要です。実績のある音声認識技術は、注文処理、ギャップスキャン、棚補充、在庫管理などのワークフローのニーズに柔軟に対応できます。

重要なのは、小売業者は顧客体験を重視し、突発的な需要に対応する柔軟性を維持する必要があります。また、すでに使用されているハードウェアやソフトウェア・プラットフォームとの互換性を評価し、既存のITへのコミットメントを考慮する必要があります。



5. Data from Doodle, a click and collect services provider
6. <https://www.mytotalretail.com/article/6-keys-to-building-a-great-bopis-program>
7. Vend Retail "Global Shopper Trends Report", February 19, 2019

店頭での実行が大きな違いを生む

最近行われたシークレットショッパーの調査では、注文した商品が約束通りに受け取ることができなかった場合、クリック&コレクトに対する満足度は17%低下しました。^{※8}

81%

インターネットユーザーの81%がクリック&コレクトを利用したと回答している。^{※7}

45%

店頭での時間を節約するためにクリック&コレクトを選んだ。^{※7}

わずか

1/3

しかし、世界の小売業者のうち、これらの注文を当日中に処理できると答えたのは、わずか1/3に過ぎません。^{※5}

5.Data from Doodle, a click and collect services provider
7.Vend Retail "Global Shopper Trends Report", February 19, 2019
8.Buy Online Pick up In-Store: State of the Industry A Closer Look at the Customer Experience," Bell and Howell with Order Dynamics, conducted October-December 2018



生産性と業務効率を向上 音声業務ソリューション

構造化されておらず、時には予測不可能な小売の現場では、どんなことにも対応できるように、ユーザーに様々なツールを提供するマルチモーダルなワークフローが必要です。

Honeywell Guided Work for Retail

ハネウェルが流通業向けに提案するガイドドワークソリューションは、小売店の従業員の効率と正確性の向上を技術的に焦点を当てたハードウェアとソフトウェアのシステムです。小売業の競争力向上をサポートします。

直感的に操作が可能な音声業務ソリューションにより、補充のスピードアップやクリック&コレクトサービスをサポートし、より多くのお客様に満足していただくと同時に、業務効率を高めます。

ガイドドワークソリューションは、販売員が効率的かつ正確に作業できるように音声で指示を行います。

また、ハネウェルのMobility Edge™プラットフォーム上の、モバイル端末(CT40 XPまたはCT45 XPなど)と統合することで、販売員がタスクを遂行するだけでなく、他の販売員や店舗運営と同期することが可能になります。

これにより、効率と生産性を向上させ、

顧客体験の向上をサポートします。ステップバイステップの指示と自然な音声対話により、新入社員や臨時従業員のトレーニング時間短縮と、即戦力としての採用を可能にします。管理者は、タスクの割り当てと従業員による確認の両方をソフトウェアでトラッキングすることで、明確なアカウンタビリティを決定することができます。オペレーションの可視化と予測は密接に関連しています。経営陣は、特定の作業にかかる時間を把握することで、注文品の受け取りが可能になるまでの時間をより正確に予測することができます。また、このデータをもとに、人員配置のモデルを作成し、通常の店舗運営を行うために必要な人員数を決定します。最終的には、データに基づいた意思決定を行うことで、過剰な人員配置を避け、オンタイムで正確な注文処理と最適な購入体験を実現します。

あらゆる業務に 音声認識技術を応用

クリック&コレクトフルフィルメントの需要がこの新しいテクノロジーを採用するきっかけとなることがよくありますが、音声認識技術の適用は、オーダーフルフィルメントだけでなく、他の店舗運営やコンプライアンスワークフローにも及びます。

マルチモダルの ベネフィット



アイテム探しをお手伝い

画面を使って在庫状況や商品の写真が表示されます。



在庫切れの商品をお知らせ

棚のタグをスキャンすると、システムに警告が送られ、補充が行われます。



店舗運営

ギャップスキャン

在庫切れの商品を見つけた場合、従業員は迅速に対応することができます。棚のタブをスキャンするだけで、バックルームの倉庫から補充が必要な商品のリストが自動的に作成されます。

再入荷と在庫補充

ハンズフリーで指示・確認ができるため、補充作業の効率化と視認性の向上が図れます。ドックから棚までの在庫を追跡するために、システム駆動の入荷、ステージング、出荷を行います。

カートへの積み込み

混載パレットを別のカートに振り分け、より効率的に店舗の通路に補充することで、棚の在庫を維持し、生産性を最大化します。

ストックカウント

定期的にサイクルカウントを行うことで、在庫切れによる売上損失を最小限に抑えることができます。接続されたワークフローは、SKUの種類が増えることによる複雑さに対応するとともに、紙の文書管理や二重データ入力などの手作業によるヒューマンエラーを回避します。

コンプライアンス

プラングラム監査

売上の最大化と品質向上を実現するために、商品が適切かつ最適な場所に陳列されていることを確認します。これにより、人通りの多いエリアで、商品を目立たせることができ、鮮度を保つことができます。

年1回のストックカウント

安全に管理されたプロセスで在庫を追跡・報告することにより、従業員が財務コンプライアンスをサポートできます。

小売店舗におけるフルフィルメントの最適化

ある食料品店は、店舗ネットワーク全体でフルフィルメントの効率を高めるために、1つの店舗で、ガイドドワークソリューションを試験的に導入することを決定しました。従来の手作業によるワークフローでは、従業員が中央のコンピュータで商品の位置を確認し、紙のリストを使ってピックを管理し、フロアの保管場所まで歩いて行き、コンピュータに戻って確認していました。

これでは、無駄な移動時間がかかり、ピッキングミスを防ぐためのリアルタイムな確認ができません。ガイドドワークソリューションを導入することにより、従業員は、リアルタイムで作業を追跡し、正確な商品の位置、数量、確認事項を含む指示を受けることができます。

小売業における、ガイドドワークソリューション導入のメリット

- ・ 移動によるタイムロスを削減
- ・ 商品のSKUと数量をリアルタイムに確認できる
- ・ 精度と生産性の向上
- ・ 短時間でより多くの注文を処理することが可能

ROI (投資収益率)



約9-12ヶ月で、予想される利益を得ることが可能です。



中小企業や大企業に適した基本的な設備投資

コスト削減



オーダーフルフィルメントを強化し、2倍の速さで注文処理が可能




最大9.9%のオーダーフルフィルメントの精度を実現



従業員のトレーニング時間を短縮。即戦力採用が可能



タスクを完了するまでの時間を20%短縮



The Way Forward

データを活用した 統合的なプロセスの効率化

電子商取引やクリック&コレクトの増加に伴い、小売業界は、在庫の拡大、利益率の低下、チャンネルを問わず高品質の顧客体験を提供する必要性など、これまで以上に複雑な問題に直面しています。しかし、複雑さが増すほど、ビジネスチャンスも大きくなります。

テクノロジーは、競争力を高め、ビジネスを成長させる鍵の1つです。ソフトウェア、エッジデバイス、ライフサイクルサービスを組み込んだ一貫したアプローチで、ハネウェルは、店舗がビジネスチャンスを最大限に活用できるようにサポートします。

ガイドドワークソリューションとその他のハネウェルの流通向けソリューションは、従業員、消費者、モバイルデバイス、エンタープライズシステムと商品を統合し、増加するクリック&コレクトの需要を満たし、重要な収益性と顧客体験の向上をサポートします。

ガイドドワークソリューションの詳細については、お気軽にお問合せください。
お問い合わせ: ppr.japan@honeywell.co.jp

日本ハネウェル株式会社

セーフティ&プロダクティビティソリューションズ

〒105-0002 東京都港区海岸1-16-1

ニューピア竹芝サウスタワー20階

電話：03-6730-7344

FAX：03-6730-7224

MAIL：ppr.japan@honeywell.co.jp

Web：https://honeywell.co.jp

GWS for Retail Brochure-220221-JP

© 2022 Honeywell International Inc.

THE
FUTURE
IS
WHAT
WE
MAKE IT

Honeywell