



ニューリテール株式会社

海外発オムニチャネルSaaSの日本国内実証実験

本事業の目的・背景

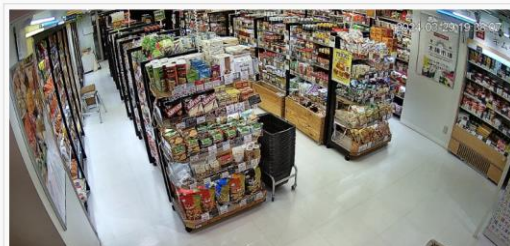
大きな成長機会がオムニチャネルの中に残されているというのがリテール業界の認識であり、その鍵は実店舗の可視化にあると考えられている。しかし、グローバル投資は実店舗向けが1兆円、eコマースが7兆円(2021)と大きな差があり、実店舗の可視化が遅れてきた原因となっている。但し、別の見方をすれば、実店舗には可視化を通じた巨大な成長余地がまだまだ残されているとも言える。実店舗の可視化には、IoTとAIの組み合わせで膨大な映像データからカスタマーインサイトを導出するアプローチが有効な手法のひとつと考えており、今回のプロジェクトではリテール業界の新たな成長機会、とりわけ売上の最大化に寄与する示唆を生み出すことを意図している。我々の手法は導入の初期投資を抑えられる上、リテール実務経験と組み合わせることで既存のサービスとは明確に差別化できるとみている。

実施内容

NuRetailがプロジェクト実施主体となり、業務提携を結んでいるベトナムのスタートアップPalexyが日本の現場からのデータ分析を担当というのが役割分担の大枠である。実施期間は2023年7月から2024年1月(必要に応じてその後も継続)である。プロジェクトは、NuRetailとPalexyの業務提携を主軸に展開し、NuRetail側が日本におけるカメラやPOSなどの提供及び設定、Palexy側が設定の詳細確認や周辺システムとのAPI接続を行い、データ蓄積後、Palexy AIが分析結果、示唆出しを行う。日本の現場は示唆に基づき新たな改善アクションを創出し、日本・ベトナム間でいわゆるABテストを軸としたPDCAサイクルを確立する。NuRetailは現場での実証実験から見えてくる課題の発見、改善点の抽出を深め、日本市場における大規模な展開への布石とする。



接客機会を逃しています



未レビュー

発生時刻: 2024-03-29 19:37:58 - 19:40:18

ストア: Asia Sunshine Market Kichijoji Store



作成日時: 2024-03-30 18:32:49



ニューリテール株式会社

海外発オムニチャネルSaaSの日本国内実証実験

検証結果（成果）

実証実験を通じ、1) サービス導入への課題、2) 他社展開への課題、3) 他社展開後のカスタマーケアの三点に関して明らかになったことが最も大きな成果であった。1) に関しては、既設のセキュリティカメラを転用でき、導入に向けた初期費用が低いことが今回のアプローチの有利な点であるが、カメラによってはインターネットにデータがストリーミング出来ないことが明らかになった。また、ルーターやISP契約、ネットワークの世代変更など日本市場特有の複雑さが導入時の課題として浮き彫りになった。2) に関しては、PalexyのDashboardの日本語化や日本の現場で求められるアルゴリズム、日本のリテール企業への店舗可視化のメリットを主軸とした提案などに進化の余地があることが見えてきた。3) に関しては導入後もきめ細かい設定調整やFAQがあるため継続的なサポートが望ましいことも明らかになった。また、Palexy製品の日本製POSなど他システムとのAPI連携に問題がないことが確認できたことは成果であり、また、データの取得やAIによる解析という点では非常に良いパフォーマンスが出せた点も成果であった。

検証結果（課題）・解決策

実証期間中に明らかになった導入に関する課題は、ほぼ全て解決したか解決の方向性が明らかになっている。展開に関するサービスの価格設定、新たに求められる機能への対応、展開後のカスタマーケアなどにかかる課題は、今後明らかになると考えている。Palexy製品の機能面に関する要望としては、リテール企業での現場から日々上がってくるものであり、それらのクライアントからの要望に如何に迅速に対応できるかが問われてくるものとみている。

今後の活動予定

今後は、両社間で実証実験を続け日本での大規模展開に備えつつ、他社への提案活動を本格化させていく。収益化にあたってはNuRetail側は導入にかかるコンサルティング、Palexy側はSaaSが主軸となっていく予定である。規模の拡大につれてPalexy日本支社の設立を視野に入れている。