

## 「リテールテックJAPAN 2015」日立ブースレポート 個客の“ハッピー”とともに。日立が創るオムニチャネル



日立は、2015年3月3日～6日に東京ビッグサイトで開催された第31回流通情報システム総合展「リテールテックJAPAN 2015」に出展しました。今回は「個客の“ハッピー”とともに。日立が創るオムニチャネル」をテーマに、日立グループならではの流通への深い知見と先進のITを結集し、ロジスティクスまで含め、一貫した「個客」重視のソリューションを展示。「個客」の暮らしに寄り添い、「個客」をハッピーにすることで、お店の真のファンとなっていただけのオムニチャネルを提案しました。

日立ブースのコンセプトステージでは、お客さま一人ひとりの暮らしに寄り添ったオムニチャネルの実現に向けて奮闘する店舗担当者が「個客ハッピープロジェクト」と題した数々の施策を展開する様子をわかりやすくご紹介。超高速なビッグデータ分析により、リアル店舗での購買履歴に基づいたクーポンをスピーディにネットストアから配信したり、商品属性から「個客」のライフスタイルを予測する高精度な情報を提供したり、提携先まで含めた物流情報の一元管理と共同店舗配送を行う次世代ロジスティクスの提案

まで、日立グループの先進的な技術とソリューションを積極的にアピールしました。

[動画配信中: <http://www.hitachi.co.jp/rtj2015/>]

ブース内では、日立のさまざまなソリューションの説明にお客さまは熱心に耳を傾けながら、具体的な質問を投げかける姿が数多く見られ、オムニチャネルへの関心の高さと期待が本格化していることをうかがわせました。



## 個客につながる



## 流通分析ソリューション

ライフスタイルやコンタクトチャネル、販売チャネルの多様化など、いま小売業界を取り巻く環境は急速に変化しています。そのため多くの小売業では、さまざまな業務データを分析することで、お客さまの行動特性を生かした商品開発や店舗改善につなげることはできないかと考えています。しかし、従来型のシステムでは膨大な業務データ(ビッグデータ)を多様な視点から分析するには、中間ファイルとなる“データマート”が必要となり、作る作業に多大な負担と手間がかかりました。そこで日立はデータマートを削減しスピーディに分析できる高速データアクセ

▶▶▶ <http://www.hitachi.co.jp/dataanalyze/>

ス基盤「Hitachi Advanced Data Binder プラットフォーム」※1を採用し、小売業に「新たな気づき」をもたらす「流通分析ソリューション」を提供しています。

流通分析ソリューションでは「商品分析」と「顧客分析」、それらを融合した「商品×顧客分析」をサポートすることで、お客さまの囲い込み、買い換え需要の掘り起こしといった「個客」マーケティングを容易に実現。日々刻々と変化する「個客」ニーズをとらえた迅速かつ有効なアクションへとつなげていきます。

※1 内閣府の最先端研究開発支援プログラム「超巨大データベース時代に向けた最高速データベースエンジンの開発と当該エンジンを核とする戦略的サービスの実証・評価」(中心研究者:喜連川 東大教授/国立情報学研究所所長)の成果を利用

## ポイント管理ソリューション「PointInfinity」

「ポイントシステムを活用してお客さまの獲得につなげたい」「ポイントシステムの運用を効率よく簡単に行いたい」「お客さまの属性や利用履歴の分析をビジネス拡大につなげたい」、そうしたニーズにお応えするのが、大手流通業や飲食店情報検索サイトなどへの大規模ポイントシステムの構築・運用実績を持つ日立の「PointInfinity」です。

これまでに開発した大規模ポイントシステムのノウハウを結集したパッケージにより、お客さまのポイントビジネスの早期立ち上げをお手伝いするほか、分析システムや販促システム、

▶▶▶ <http://www.hitachi-solutions.co.jp/pointinfinity/>

POS、Webサイトなど周辺システムとのスムーズな連携も支援。24時間365日稼働が必要なシステムや、トランザクション数増加による性能の確保など、安全・安心のシステムを提供します。オンプレミス(自社導入型)のシステムだけでなく、取引件数による従量課金制のクラウド型(SaaS※2)サービスも提供し、中堅・中小企業のお客さまにも初期投資を抑えた形で容易に導入できます。

※2 Software as a Service



## 個客に売る



## FutureStage 量販店向け本部店舗システム／専門店向け本部店舗システム

市場環境や生活者ニーズに柔軟に対応するには、商品戦略的的確な実行、営業数値の迅速な把握とアクションが必要です。「FutureStage 量販店向け本部店舗システム」は、小売業の本部業務から店舗・POS販売業務までの基幹業務はもちろん、店舗やカテゴリ別の売り上げ情報をポータルサイトでリアルタイムに共有・分析できるトータルサポートシステムです。タブレット端末、スマートフォンなどで店舗の業務連絡や売り上げ状況を迅速に確認しながら、業務のPDCAサイクルを回すことで業務改善と効率化を推進。単体でも導入可能な「生鮮MDシ

ステム」や「売り場づくり支援システム」も取りそろえ、EDI連携も含めたシステム拡張をサポートします。

また「FutureStage 専門店向け本部店舗システム」では、本部・店舗・物流センターシステムからPOSアプリケーションまで自社開発した安心のトータルソリューションを提供。各店舗と物流センターで販売や入荷にともなう在庫の増減をリアルタイムに更新することで、在庫精度を向上させ、機会損失の防止と業務コストの削減を実現します。

▶▶▶ FutureStage 量販店向け本部店舗システム <http://www.hitachi-systems.com/ind/fs/retail/hstore/>  
 FutureStage 専門店向け本部店舗システム <http://www.hitachi-systems.com/ind/fs/retail/specialtystore/>

## デジタルサイネージソリューション「MediaSpace」

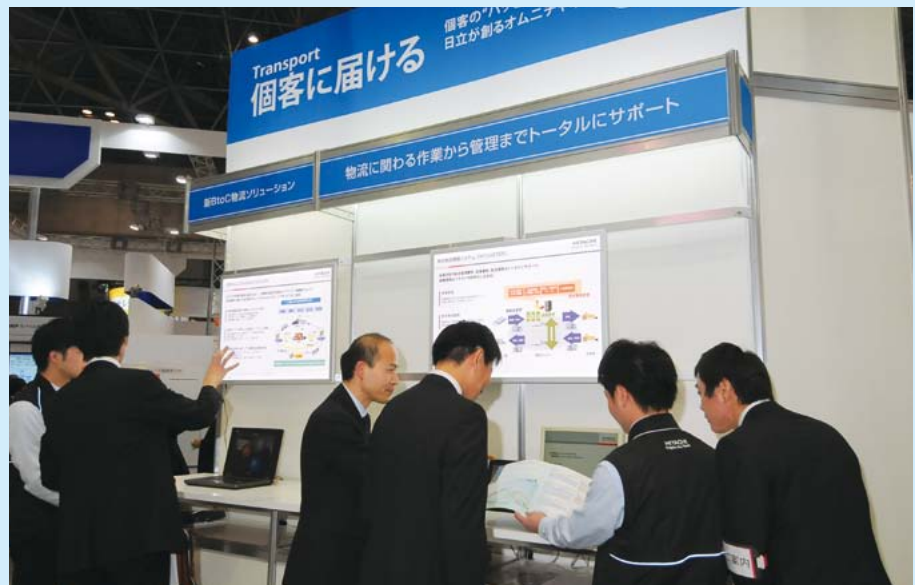
店舗やショッピングモール、公共施設など、人が集うさまざまな場所に設置されたディスプレイに、効果的な映像情報を送り届ける手段として注目されているデジタルサイネージ。しかしその運用には、コンテンツ配信サーバや再生端末、表示用ソフトウェアなどが必要で、運用担当者の負担も大きかったのが実情です。日立の「MediaSpace」は、こうしたデジタルサイネージに必要なインフラをクラウドサービスとして提供し、初期投資やランニングコストを大幅に削減。手間のかかるコンテンツ制作から配信業務までをすべて日立にアウトソーシングして

いただけます。

お客さまには素材の準備と配信スケジュール、配信先の指定をしていただくだけで、あとはすべて日立が代行します。「販売エリアによってコンテンツを一部変えたい」「全国共通でタイムセールをしたい」といった戦略的なサイネージ運用にも対応し、配信効果を最大化。導入後も日立のMediaSpaceサポートセンターからの稼働監視や24時間365日対応可能なコールセンターなど、安心のサービスを提供します。

▶▶▶ <http://www.hke.jp/products/MediaSpace/>

個客に届ける



## 統合物流管理システム「HITLUSTER」

統合物流管理システム「HITLUSTER」<sup>ヒットラスタ</sup>は、倉庫管理(WMS)<sup>※3</sup>、統合物流管理(LMS)<sup>※4</sup>、配送荷物管理(TMS)<sup>※5</sup>といったロジスティクスをトータルにサポートする統合物流管理パッケージです。小売業を中心に100サイト以上の稼働実績を持ち、小規模から大規模まで柔軟にシステム構築が可能です。

倉庫形態は、在庫型、通過型に加え、外部倉庫にも対応。温度帯も常温と低温、双方の商品を扱うことができます。流通BMS<sup>※6</sup>の業務プロセスに対応しており「伝票レスでの納品」「物流センターでの自動検品」「店舗での検品レス」などを支援します。

最新版の大きな特長は、複数拠点・複数倉庫のデータを一元管理でき、拠点間の在庫コントロールにより複数企業の共同配送までを実現することにあります。物流センター間だけでなく、取引先や出荷先での荷物のトレースを取得・管理する「配送荷物管理」機能も提供し、配送実績や荷物トレース情報の活用でサービス品質の向上をサポート。稼働環境はクラウドや仮想化にも対応しています。

- ※3 Warehouse Management System
- ※4 Logistics Management System
- ※5 Transportation Management System
- ※6 Business Message Standards

▶▶▶ <http://www.hitachi.co.jp/products/it/industry/solution/hitluster/>

## 次世代オムニチャンネルロジスティクス

進化するオムニチャンネルに対応するには、物流現場でも新たな取り組みが必要です。その一例が、一企業の物流にとどまらない「企業間を越えた物流ネットワーク」の構築です。日立は、複数企業間における最適な共同店舗配送網の構築によるコスト低減、商品荷合わせによる店舗配送トラックの積載率向上、店舗間距離の短縮によるトラック回転率向上などを実現する「次世代オムニチャンネルロジスティクス」のサービスを提案しています。

この共同店舗配送を利用すれば、店舗配送トラックで通販商品を搬送後、お客さまにとって利便性のいい場所にある店舗

のロッカーに格納し、24時間いつでも都合のいい時間に受け取れるサービスが実現できます。ロッカーを開ける鍵をメールで送る暗証番号とすることで、通常の宅配業者よりも短いリードタイムで安全にお客さまへお届けできるほか、その場で試し、サイズや色が合わなかったら再びロッカーへの返品も受け付けるなど、利便性向上と物流の効率化を両立できる高付加価値サービスを実現します。店舗も、通販商品受け取り場所としてのお客さまの来店機会の増加が期待でき、オムニチャンネルの効果を最大化することが可能です。

お問い合わせ先

(株)日立製作所 エンタープライズソリューション営業統括本部 流通営業本部

情報提供サイト

日立グループ出展情報 <http://www.hitachi.co.jp/rtj2015/>  
 製造業・流通業向けソリューション <http://www.hitachi.co.jp/mononare/>