

7-Eleven Indonesia 社はキャンペーンのリードタイムを 80% 短縮し、カスタマーエクスペリエンスを最適化



エグゼクティブサマリー

7-Eleven 社は、コンビニエンスストアの運営、フランチャイズ、ライセンス事業を手がける世界最大の企業で、16 の国におよそ 55,000 もの店舗の販売網を構築しています。2009 年、7-Eleven 社はインドネシア市場に参入しました。この市場ではある程度の困難が予想されるものの、大きな収益が見込まれていました。インドネシアで成功を収めるには、全国各地にある「ワルン」と呼ばれる食堂や売店に代わる魅力を提供し、可処分所得が上昇するインドネシア国民の「手頃なぜいたく品」に対する需要を取り込む必要がありました。Splunk Enterprise を展開して以来、7-Eleven Indonesia 社は次のようなメリットを得られるようになりました。

- ビジネスプロセスに関するリアルタイムのインサイト
- コストと時間の大幅な削減
- プロモーションキャンペーンの実施までの期間短縮

Splunk が選ばれる理由

インドネシアにある 7-Eleven の店舗では、地元の料理や軽食に加え、同社独自のファストフードや飲料を提供しています。また、無線 Wi-Fi スポットを提供し、外にテーブルと椅子を置き、大音量のテクノミュージックを流すことで、店舗を都会の若者にとって人気のスポットにしています。競争力を維持するため、7-Eleven 社は、マーケティングやキャパシティプランニングを行うための技術的アプローチを開発しました。具体的には、コンビニエンスストア大手の同社が以前から利用していた IT インフラを元に、販売レポートなどの POS データから価値あるビジネスインサイトを得られる情報分析環境を構築したのです。

7-Eleven 社の以前のビジネス分析システムは、あらかじめ定義されたテンプレートを利用したものであったため、POS データの分析に限界があり、情報に基づいて意思決定を行うためのインサイトをリアルタイムで取得することができませんでした。通常のデータ処理業務では、個別のシステムで生成された販売レポートを何度も手動で分析する必要があり、完了までに 3 ~ 6 日かかるのが普通でした。そのため、プロモーションキャンペーンを計画するのに 3 カ月もかかり、マーケティング活動の大きな妨げとなっていました。

業種

- 小売

Splunk のユースケース

- ビジネス分析

課題

- これまでのビジネスアナリティクスソリューションに柔軟性がなく、リアルタイムでインサイトを取得できない
- 手動でのデータ分析に手間がかかり、マーケティング活動のスピードが遅い
- 運用状況を可視化できない
- 地域の市場に対する競争力を維持したい

ビジネスへの影響

- ビジネスプロセスに関するリアルタイムのインサイトを取得し、十分な情報に基づいた意思決定を実行
- データ分析にかかる時間が数日単位から数分単位に短縮され、コストと時間が大幅に削減
- プロモーションキャンペーンのリードタイムを 80% 短縮
- 高いレベルのカスタマーサービスを維持し、カスタマーエクスペリエンスを最適化
- 運用リソースを開放することで、全体的な生産性と効率性が向上

データソース

- 10 種類の POS データを自社で開発
 - 製品価格
 - 製品カテゴリー
 - 製品在庫
 - ベストセラーに関する統計
 - 季節的傾向
 - プロモーションキャンペーンのデータ
 - CRM データ
 - 売上税データ
 - 店舗の業績
 - 従業員の勤務スケジュール
- Yahoo! 天気

Splunk 製品群

- Splunk Enterprise

7-Eleven 社では、市場で提供されている多くのビジネスアナリティクスソリューションを総合的に評価した結果、柔軟性、コスト効率、外部データの取り込みという点で、Splunk のプラットフォームが最適なオプションであると判断しました。その結果、2014 年 10 月以来、インドネシアにある 190 の店舗すべてで、Splunk のプラットフォームを業務に活用しています。

価値あるビジネスインサイトをリアルタイムで提供

Splunk のプラットフォームを導入することで、7-Eleven 社はデータ資産を動的に整理できるほか、すべての社内データを包括的に可視化し、すべての店舗の業績をさまざまな観点から分析できるようになりました。また、外部ソースのデータを取り込んで POS データと関連付けることで、さらに多くのビジネスインサイトを得られるようになりました。たとえば、Yahoo! 天気データを統合することで、天気予報に基づいてさまざまな製品の市場ニーズを正確に予測できます。また、将来的には、主要な通信事業者から得た情報を統合することで、最も魅力的なモバイル通信サービスをあらゆる地域で提供することを計画しています。

業務効率を大幅に改善

Splunk のプラットフォームが提供する高度な自動化と直感的なインターフェイスにより、7-Eleven 社のシステム管理者は、わずか数分ですべてのデータを包括的に可視化できるようになりました。しかも必要な操作は、プルダウンメニューから 1 つの機能を実行するだけです。また、モバイルデバイスでも同じ情報にアクセスできるため、出先からでも業務データを確認できます。データ分析とレポート作成もシームレスに行えるようになり、処理にかかる時間が数日単位から数分単位に短縮されたため、効率は 1,000 倍以上向上しています。その結果、新しいキャンペーンやサービスを展開するまでにかかる期間が短縮され、業務の効率も向上し、より短い時間でより速く利益を上げられるようになりました。

「Splunk のプラットフォームは、投資に対する大きな見返りを得られる製品です。柔軟性の高いデータ分析とリアルタイムのビジネスインサイトによって、数多くの具体的なメリットをもたらしてくれます。面倒な手動でのデータ分析を不要になったためにデータ処理のスピードが向上し、プロモーションのリードタイムを短縮すると同時にビジネスリスクを最小限に抑えてくれます。また、ビジネスに関する多くのクリエイティブなアイデアを実践することで、ライフスタイルのトレンドに遅れることなく、インドネシアで最も人気の高いコンビニエンスストアとしての競争力を維持することが可能になりました。」

マーケティング責任者、Budiasto Kusuma 氏

7-Eleven Indonesia 社

プロモーションの計画にかかる時間が 80% 短縮

7-Eleven 社では、マーケティング活動を強化するため、コーヒーやパンの割引チケットや、モバイル通信のサービスパッケージなど、5 種類の新しいプロモーションキャンペーンを四半期ごとに展開しています。Splunk のプラットフォームから業務に関するインサイトを得られるようになったおかげで、このような新しいキャンペーンの準備にかかる時間はわずか 2 週間となり、以前のシステムより 80% 短縮されました。また、Splunk プラットフォームの柔軟性のおかげで、より大胆なマーケティング活動を実施しながら、リアルタイム分析によって、各キャンペーンの成果をすばやく評価できるようになりました。

イノベーションがけん引する明るい未来

Splunk のプラットフォームがもたらす高度な分析能力により、7-Eleven 社は地域のお客様を惹きつけるクリエイティブな取り組みを続けることができます。たとえば、店舗の外でサッカーの試合の映像を流すことで雰囲気盛り上げ、より多くのお客様を集める計画を立てています。Splunk は、今後も信頼されるパートナーであり続けたいと考えています。

Splunk の無料トライアルをダウンロードするか、Splunk Cloud の無料トライアルをお試ください。Splunk なら、クラウドかオンプレミスか、また組織の規模の大小などにかかわらず、お客様のニーズに最適な展開モデルが見つかります。



詳細はこちら：www.splunk.com/ja_jp/talk-to-sales.html

〒100-0004 千代田区大手町1-1-1 大手町パークビルディング 8階

www.splunk.com/ja_jp
splunkjp@splunk.com