

## LUSHの理念に基づく店舗マネージャーへの権限付与。 データ駆動型のビジネス決定。



企業名：  
LUSH

所在地：  
スウェーデン

業種：  
小売店舗

アプリケーション：  
人数計測、報告システム

パートナー：  
Jatox

### 課題

LUSHは英国に本部を持つ1995年創業の化粧品会社です。現在、51か国に900を超える店舗を持ち、100%が新鮮で手作りの製品に関する投資とすべての自社製品の製造を行っています。LUSHの製品では、主要な要素として天然の材料、新鮮な果物と野菜、エッセンシャルオイル、はちみつ、蜜ろうが使用されています。同社は1997年からスウェーデンに進出しており、現在は北のルレオから南のマルメまでの9つの店舗に加えてオンラインでも営業しています。

LUSHのすべての店舗は世界中から顧客を集めていますが、店舗で使用する技術に関する決定は各国に任されています。2014年の始めに、スウェーデンにあるLUSHの9つの店舗は、従来のシステムに代えてAXIS People Counterを報告システムと共に実装しました。

### 解決策

スウェーデンのLUSH経営陣は、以前に設置した来店者計測システムの正確さに不安を抱いており、そのデータが操作される可能性があると感じていました。システムの出力に対する不信感があつたため、取引件数に焦点を合わせることにりましたが、これは顧客サービスレベルの測定値を実際に提供するものではなく、顧客に正しく焦点を合わせる方法で

もありませんでした。経営陣は、店内の顧客の流れ、コンバージョン率、1時間あたりの売上、効率、効果をより良い仕方で測定することを強く望んでいました。

LUSHは今や大企業のひとつですが、起業家精神は今でも宿っています。解決策が提示されたとき、スウェーデンのLUSH経営陣は直ちにその実施を決定しました。数週間もしないうちに、全店舗でAXIS People Counterが稼働しており、それと組み合わせて、長期間にわたってデータを取り込んで分析する報告システムが使用されてされていました。これまで以上に透明性の高い時代が始まったのです。

### 効果

「店舗の成績を1時間単位まで監視しています。このソリューションのメリットが十分に明らかになったのは、1年が過ぎて比較可能なデータが揃ったときです。明確な傾向とパターンを見ることができ、そのメリットはスタッフの計画において非常に役立ちました」とLUSHのビジネスマネージャーであるJohn Ramberg氏は指摘しています。

「私は来店者計測の分野におけるさまざまな案の検討を始めていましたが、長年のシステムインテグレーターおよびAxisパートナーであるJatoxと出会ったとき、考えが一つにまとまりました。タイミングや、スタッフとの相性もぴったりでした。この種のソリューションは小売業者に主要な業績評価指標を提供することから、信頼できるサービスプロバイダーと共に作業することは理にかなっていました。さらに、このシステムには優れた追跡記録があり、コストパフォーマンスが高いことも証明されました。」

LUSHスウェーデン支社 ビジネスマネージャー John Ramberg氏

実装の成功から1年と少し経った後、LUSHは店舗マネージャーへの権限付与の次のステップとして、世界的に著名なビジネスインテリジェンスの視覚化ツールの展開を始めました。このツールにより、LUSHの店舗マネージャーは会社の全店舗の売上を監視できるため、社内でポジティブな競争心が促進されます。スウェーデンは、英国に次いでこのツールが展開された2番目の国となりました。

LUSH Digitalのレポート・データサービス部門の責任者であるScott Silverthorn氏は次のように説明しています。「経験によると、当社の店舗マネージャーはこの向上したデータアクセスに非常に良い反応を示し、数値をととも真剣にとらえています。コンバージョン率と購入行動に注目し、それが期待したよりも低い場合は、スタッフのトレーニングなどの対策をとっています。また、同僚と話し合い、学習した点を互いに交換しています。」

### 鍵となるデータ品質

LUSHはデータ駆動型の組織であり、それぞれの役割に関連するデータへのアクセスを従業員に提供する能力がビジネス上の決定を可能にすると信じています。適切なレベルまで細かくされた、正確で一貫性のある情報の重要性は、その中核をなしています。Scott Silverthorn氏はこのように語ります。「これまでのところ、LUSH内のデータトラフィックで最高品質のものは、当社のスウェーデン事業から来ています。一日中、最短15分の間隔で双方向の情報を得ることができています。店舗マネージャーに日々の報告を提供できることに加えて、本社とのデータ統合はシンプルで夜のうちに楽に行われ、ビジネスインテリジェンス視覚化ツールでデータをさらに調べることができます。」

### 迅速な実装と、スタッフ計画ですぐに活用できるメリット

スウェーデンにあるLUSHの店舗は平均サイズが60m<sup>2</sup>であり、顧客の流れに対応し、必要なサービスレベルを維持しながらもコストパフォーマンスの高い適切な量の人員が業務に不可欠です。

「顧客の流れの分析に基づいて、一日の特定期間中に数時間だけスタッフを追加しました。また、店内イベントの効果測定を行う予定です。追加のメリットとして、インターネット接続の健全性チェックが常時適切に実行されるようになりました。来店者カウンターから数値データが報告されないとJatoxから電話で通知があるため、その調査を行うことができます」とJohn Ramberg氏は笑顔で語っています。

LUSHの誇りは、顧客に100%関わり、将来に焦点を合わせていることです。これが、小売分析とサービスプロバイダーに熱心に取り組む理由なのです。



**LUSH** FRESH  
HANDMADE  
COSMETICS

### LUSHについて

1995年における英国での創業以来、LUSH Cosmeticsはイノベーションと強力な倫理に動かされてきました。バスフィズ、シャワージェル、固形シャンプーバーなどの先駆的な美容製品のクリエイターであるLUSHは、新鮮な材料を使うことに強い重点を置いています。LUSHは動物実験に反対する厳格なポリシーを施行しており、フェアトレードとコミュニティトレードのイニシアチブを支持しています。LUSHは、いかなる包装もされていない“裸”の状態での顧客に販売される製品を開発することにより、化粧品業界における過剰包装に対する闘いを開始しました。

**jatox**

Axisのソリューションに関する更なる情報 [www.axis.com/retail](http://www.axis.com/retail)  
Axis製品・ソリューションのご購入先 [www.axis.com/where-to-buy](http://www.axis.com/where-to-buy)

アクシスコミュニケーションズ株式会社 169-0074 東京都新宿区北新宿2-21-1 新宿フロントタワー 19階 [www.axis.com/ja/](http://www.axis.com/ja/)

©2018 Axis Communications AB. AXIS COMMUNICATIONS, AXIS, ETRAX, ARTPEC, VAPIXは、スウェーデンおよびその他の国で登録されたAxis ABの登録商標です。その他、記載の社名、商品名などは、各社の商標または登録商標です。記載の内容は予告なく変更することがあります。

**AXIS**<sup>®</sup>  
COMMUNICATIONS