

AXIS Camera Stationとトーマン楽器店は、いつも正しいリズムを刻んでいます

この最大の楽器店は、倉庫と屋外エリア、そして店舗内に設置されたアクシスのネットワークカメラに信頼を寄せています。



企業名：

Thomann GmbH

所在地：

ドイツ、ブルクエーブラ
ハ近郊トレッペンドルフ

業種：

小売業

アプリケーション：

安全・セキュリティ、
カスタマーサービス、
物流監視

Axisパートナー：

Bechtle社

課題

家族経営のトーマン社(Thomann GmbH)は、ヨーロッパ最大の楽器販売店で、600万人以上の顧客に商品を販売しています。この企業は、その商品がソロ用かバンド用か、あるいはDJ用かオーケストラ向けであるかにかかわらず、専門店として、一流のアドバイスとカスタマーサービスを提供することを旨としています。販売はオンラインとババリア地方の街トレッペンドルフにある広さ6,000 m²の店舗の両方で行っています。事業は大きな成功を収めており、この60年間店舗を拡大し続けてきました。店内にはいくつかのテーマワールドが作られていますが、そのせいで「死角」が多くできています。この部分においては、カメラが貴重な映像を提供できます。もう一つの使用先として考えられるのが巨大な倉庫で、そこには、1万8千枚のパレットに8万個の商品が保管されています。

解決策

倉庫と店舗の両方を監視してセキュリティを確保するための、プロフェッショナルなビデオセキュリティシステムが必要です。店内に設置されたカメラは、スタッフに顧客が広い店内のどこにいるかを教えてくれるため、顧客のところへ行って接客することができるようになります。

倉庫と梱包エリアでは、カメラはもう一つの目として、物流プロセスを監視するのに役立ちます。さらに、建物へのアクセスの安全確保のため、屋外エリアにもカメラがあります。ビデオ管理用のソフトウェアとして、トーマン社ではAXIS Camera Stationを使用し、カメラと組み合わせて最適なソリューションを形成しました。

効果

現在120以上のカメラが稼働中で、AXIS Camera Stationで管理されています。そのおかげで、インシデントが発生した場合でも、必要なビデオ映像を素早く、容易に検索することができます。新しいカメラの設定もシンプルで、わずか数回のクリックで完了します。トーマンのような成長を続ける企業にとって、これは将来の拡張性を保証するものです。セキュリティカメラは、倉庫や店舗の内部だけでなく、屋外にも設置されています。また、セキュリティの確保とさらなるサービスの拡充のため、もっと多くのカメラを追加する計画が持ち上がっています。



1954年に始まった小さな事業が、今ではオンライン販売とドイツ・ババリア地方にあるブルクエーブラハ近郊トレッペンドルフに構えた店舗により、世界的な企業に成長しました。トーマン社は家族経営の企業であり、ヨーロッパで最大の楽器店です。この企業は、倉庫に8万個の商品在庫を持ち、クリスマスシーズンには最高で2万5千個のパッケージが毎日出荷されます。家族の信条である「音楽への情熱」は、この企業の歴史を通じて指標となっています。現在この企業では、1,200人以上の従業員が専門的なアドバイスを提供しています。それが人生で最初の楽器であれ、プロのための特別なバイオリンであれ、あるいはDJ用の最高峰のミキサーであれ、トーマンにはそれぞれの楽器のスペシャリストがいて、しっかりして正直なアドバイスをいつでも提供してくれます。

とりわけ注目に値するのが、シミュレーションルームです。ここでは、あらゆる演奏状況をシミュレートすることができます。お客様が、この楽器がコンサートホールや教会でどのような音色を出すのか知りたいと願った場合でも、問題なく対応できます。さらに、楽器がお客様に納品される前には、トレーニングを受けた従業員がそれぞれの楽器を調整しています。

楽器製造メーカーとしては、見込み客に対するプレゼンテーションを劇場で行うことも可能です。その場合は、このせつかくの音楽的なプレゼンテーションを、インターネットで視聴できるようにすることも可能です。

ネットワークカメラでより良いカスタマーサービス

この数十年の間に、店舗は増築や改築、別個のテーマワールドへの分割を繰り返し、拡大を続けてきました。そのため、スタッフの目が届きにくい場所もできてしまいました。この解決策として、そのような場所にいるお客様をスタッフが把握するために、アクシスのカメラが設置されました。

そのおかげで、販売スタッフの仕事の効率を高めるだけでなく、サービスの向上にもつながり、その結果顧客の満足も向上します。トーマンの目標は、お客様が楽器をじっくりと見ることをはじめ、お客様が店内で過ごす時間をできる限り気持の良いものにする事です。カメラのおかげで、販売スタッフは、お客様が別のスタッフによってすでに対応されているかどうかを確認することができます。

もう一つの課題は、たまに起こるクレジットカード不正の問題でしたが、現在では詳細なビデオ映像のおかげで迅速に対処できるようになりました。倉庫と梱包ステーションに設置されたカメラは、プロセスがスムーズに運ぶようにしてくれます。物流エリアのカメラはもう一つの目として機能し、輸送ボックスがA地点からB地点に指示通りに搬送されているかどうか監視します。クリスマスシーズンには、最高で2万5千個のパッケージが毎日出荷されます。これを完璧にこなすには、調整されたミスのないプロセスが重要な鍵となります。トーマンでは、輸送ボックスが規定の経路からはずれた場合に自動で警報を発するよう、セキュリティシステムを強化する予定です。

カメラは、梱包プロセスも録画します。お客様から損傷や不足のクレームがあった場合には、その商品が正しく梱包されたかどうか、あるいは、部品が輸送中に紛失したのか、お客様が箱に入っているのを見落としているだけなのかを素早く確認できます。

ビデオ管理ソフトウェアは、わずか数回のクリックでビデオ映像を提供

時には、操作が容易な専用ビデオ管理システムを利用できるかどうか重要なことがあります。例えば、盗難あった場合には、必要なビデオ映像を素早く、容易に入手する必要があります。





「家族経営を行う私たちにとって、高い品質と専門性を提供し続けることが重要です。その中には、プロフェッショナルなセキュリティシステムも含まれます。また、セキュリティ以外にも、顧客へのサービスの最適化を継続して行っています。お客様の多くは遠方から来店していただいております。丸一日を当店で過ごされます。カメラのおかげで、お客様がスタッフを必要とされている時や、マイクのテストやスピーカーの試聴を望んでいらっしゃる時に、スタッフがすぐに気づくことができます。私たちは今後も、カメラを役立てる使用方法を探って行きたいと考えています」

Thomann GmbH、IT部長、
Stefan Thomann氏。

トーマンでは、最近AXIS Camera Station 5の使用を始めました。このシステムは、中小規模企業のニーズに対応するために特に開発されたもので、世界中で5万本以上の導入実績があります。このソフトウェアは、幅広いアクシスのネットワーク製品とうまく動作するため、システムの信頼性が高まるというメリットを持ちます。また、カメラの自動識別機能が組み込まれた設定アシスタント機能により、設置が容易に行えます。したがって、ビデオ監視システムの使用準備は、数分以内に完了することができます。一般的に、このソフトウェアはシンプルで直観的な操作を提供します。もう一つのメリットが、モバイル監視アプリです。このアプリを使用することで、現場に実際になくとも、ビデオ映像を呼び出すことが可能です。

結論

アクシスのネットワークカメラは、店舗の販売スタッフをサポートし、倉庫や梱包エリアのプロセスの全体像を見せてくれます。AXIS Camera Stationビデオ管理ソフトウェアのおかげで、この楽器店はビデオ映像に迅速かつ容易にアクセスできるようになりました。さらにトーマンでは、サービスとセキュリティの拡充のため、インテリジェント機能付きのものを含めたカメラの追加を計画しています。この楽器店はこれまでの使用経験に大変満足しているため、これから建設される新しい建物において、アクシスのハードウェアとソフトウェアを使用する予定です。



Axis Communications(について

アクシスは、セキュリティの向上とビジネスの新しい推進方法に関する洞察を提供するネットワークソリューションを生み出すことで、よりスマートでより安全な世界の実現を目指しています。ネットワークビデオ業界をけん引するリーダーとして、アクシスは映像監視、インテリジェントアプリケーション、アクセスコントロール、音声システムなどに関連する製品とサービスを提供しています。アクシスは50ヶ国以上に3,000人を超える熱意にあふれた従業員を擁し、世界中のパートナーと連携することで、カスタマーソリューションをお届けしています。アクシスは1984年に創業し、スウェーデン・ルンドに本社を構えています。

より詳しい情報はwww.axis.comをご覧ください。