



オンデマンド・ワールドに対応する  
専門小売店

リテール・オンデマンド

# 店舗を変換するための 新しいビジョン





**小売業に競争はつきものです。**

**他を凌ぐ専門小売店が求められています。**

小売業界では、商品の豊富な品揃え、魅力的なショッピング環境、そしてエキスパート・サービスに顧客の期待が寄せられます。店内でも、Web サイトでも、電話注文でも、それぞれの顧客を認識することが重要です。オンライン小売業者、専門ブランドをそろえたデパート、量販店、ディスカウント・ストアが、お客様の競合相手となります。これらの競合相手よりも抜きでるには、テクノロジーの導入という重要な決断を下さなければなりません。しかし、膨大な数のオプションから選択するのは難しい上に、店舗の発展とともに拡張できるソリューションを選ぶことが重要です。このようなソリューションを採用すると、販売高にかかわらず収益性を確保できます。

**どのようにして差別化を図るのでしょうか**

店舗環境を整備して、商品の種類を充実させ、優れたスタイルとサービスを提供します。従業員が新しい情報を迅速に把握できるようにして、その情報を活用して顧客の快適なショッピングをサポートします。また、稼働時間の基準を高く設定します。店舗と会社をリンクして、技術手法を統合します。大局的な戦略を練ることにより、コストとリスクが最小化され、新しいソリューションを単一の店舗から、複数の店舗にまたがって、もしくはサプライ・チェーン全体で採用できます。

**さあ、戦略をたてましょう**

リテール・オンデマンドは、専門小売店が基本的な目的を見失わずに、このような目標を達成するための簡潔明快なソリューションを提供します。このソリューションでは、店舗を発展させてオンデマンド・ワールドの課題に対応する方法と、目標達成のための詳細なテクノロジー・ロードマップを提示します。リテール・オンデマンドは、変革を引き起こすソリューションです。専門小売店が顧客への対応性を改善し、運用の柔軟性と機敏性を高め、得意分野で力を発揮し、変化の激しい環境において弾力性を高められるように手助けします。

# 専門小売店



## の将来像

オンデマンド・ワールドで専門小売店が直面するのは4つの課題です。

### 1. 顧客対応を端から端まで活発化する。

ダイナミックで快適な販売環境を整備すると、ブランドに対するロイヤリティーを高め、顧客の消費を促進することができます。オンデマンドの専門小売店は、あらゆる取引方法を通じて、顧客の購買傾向を理解することから始まります。お得意の顧客を識別し、その顧客に直接マルチチャネルを介して売り込むことができます。このような顧客が店舗を訪れた際は、その顧客に適したサービスを1対1で提供することができます。顧客のニーズに合わせて在庫を調整し、印象に残るサービスを提供するために新しいテクノロジーを配備することもできます。

たとえば、Web対応のPOSシステムを採用すると、マルチチャネル環境で顧客に関する情報を統一された方法で表示することができます。顧客はワイヤレス・キオスクを使って、商品の詳細を見たり、「仮想在庫」で検索できます。ハンドヘルド・パーソナル・ショッピング・デバイスを利用すると、顧客は補完商品や付属品の場所を見つけることができます。また、顧客が素早く快適に買物できるように、セルフ・チェックアウト用のレーンを追加することもできます。

オンデマンド小売店は、店内環境を改善するソフトウェアを見つけるために、認定されたIBMビジネス・パートナーの広大なグローバル・ネットワークが提供するアプリケーションを利用することができます。このようなアプリケーションを使用すると、顧客データを分析して、ヒット商品をタイミング良く的確な価格で棚に陳列できます。

### 2. バックエンドの効率を改善して、最終的なコストを削減する

コストを最小化するには、店舗、従業員、および商品ラインを最大限に効率良く管理する必要があります。オンデマンド小売店では、店舗レベルと会社レベルの管理に共通のフレームワークを採用して、この目標を達成します。IBMストア統合フレームワークは、小売業のビジネス・プロセスを合理化するための完全なインフラストラクチャーを提供します。このソリューションは、ワイヤレス・テクノロジーを活用した広範囲な顧客中心システムを組み込み、複数のサービス・スポットを統合するように設計されています。このフレームワークにより、データをリアルタイムで管理できる簡単な統一された方法を確立できます。こうして、経営上の決定を情報に基づいて迅速に下すことができます。また、アップグレード可能なPOSプラットフォームを採用すると、ビジネスの成長に合わせて拡張でき、将来POS機能を追加するときもハードウェアを購入する必要がないため、総所有コストを削減できます。



### 3. 従業員のサービス基準を向上する

要求の厳しい顧客は、品質の高いサービスにこだわります。しかし、従業員の回転率が高い環境では、十分に訓練を受けたチームを常に売り場に置くことは困難です。そのため、オンデマンド・ロードマップには、従業員の生産性を最大に高め、販売チームが配慮のゆきとどいた迅速な顧客サービスを容易に提供でき、研修に費やす時間とコストを最小化するためのテクノロジーが組み込まれています。

オンデマンド小売店では、ギフト登録などの時間のかかる作業を Web 対応キオスクにオフロードすることにより、従業員が顧客サービスに注力できるようになります。また、キオスクを使用して、店舗レイアウトの変更などの重要な更新情報を従業員にブロードキャストできます。さらに、ハンドヘルド・デバイスを介して、店舗マネージャーにスケジュールの不一致や在庫の差分に関するメッセージを通知できます。

タッチスクリーン・テクノロジーと直観的なグラフィカル・ユーザー・インターフェース (GUI) により研修時間を短縮できるため、従業員の回転率が高い期間も容易に対応できます。POS の使い勝手も良くなるため、仕事に対する満足度も向上します。

### 4. 会社の弾力性を高める

専門小売店では、ダウン時間はロイヤルティを低下させ、収益を減少させると理解されています。オンデマンド小売店は、もっとも厳しい要件の環境の、専門小売店の過酷な環境にも耐えうるように設計された店舗ソリューションを導入しています。すべては、小売店用に強化された POS システムから始まります。

次に、オープン・インフラストラクチャーを構築し、新しいコンポーネントを追加して、現行のテクノロジーを簡単かつコスト効率良く取り替えます。オンデマンド小売店では、情報セキュリティを確保するために、個人のトランザクション・データを保護するツールを店舗ベースおよび Web ベースで配備できます。システム管理ツールにより、運用を全社的にモニターでき、自動的にアラートの経路を指定できるため、IT チームの作業量が軽減されます。

また、運用の回復力を高める上で、経験豊富なテクノロジー・パートナーを選択することも重要なポイントです。専門小売店における業績を誇る IBM に、世界クラスのサービスとサポートをお任せください。IBM は、グローバルなブランドから小売チェーンや個人ブティックまで、多種多様な専門小売店と契約しており、専門小売店のニーズを深く理解しています。実際、100 か国で 200 万台以上の IBM システムが導入されており、IBM は世界的な小売 POS 市場のリーダーです。

IBM Retail Store Solutions



# ポートフォリオ

リテール・オンデマンド構想の各構成要素は、IBM Retail Store Solutions および認定された IBM ビジネス・パートナーが提供する、小売店用に強化された POS 製品および次世代ストア・テクノロジーのポートフォリオにあります。





## 1. IBM SurePOS 300 シリーズ

IBM SurePOS 300 シリーズは、IBM ポートフォリオにおいてもっともコスト効率が  
高い分散 POS システムです。このコンパクトなシステムは、最大 1.2 GHz の処理  
能力を備え、シン・クライアントまたは  
シック・クライアント構成、ストレージ・  
メディア・オプション、高帯域幅イーサネット、  
ならびに OS およびアプリケーション・  
ソフトウェア用のオープンなプラット  
フォームを特徴としています。

## 2. IBM SurePOS 500 シリーズ

IBM SurePOS 500 シリーズは、専門小  
売店で必要とされるパフォーマンス、コ  
ンパクトな設計、および耐久性を提供  
します。革新的な赤外線タッチスクリー  
ン・テクノロジーが採用され、2 GHz の  
Intel® プロセッサー、ならびに Linux、  
Microsoft® Windows®、および IBM PC  
DOS 2000 など幅広い OS サポートが特  
徴です。さまざまなオプションが用意さ  
れているため、お客様の店舗にぴった  
りのスマートな外観を柔軟に構成できま  
す。

### IBM SureMark プリンター

高速で音が静かな高品質のサーマル・  
レシート・プリンターを利用すると、  
トランザクション時間を短縮でき、レ  
シートをカスタマイズして販促メッ  
セージを印字することができ、POS の  
アップタイムも最大化できます。

## 3. IBM SurePOS 700 シリーズ

最大 2.4 GHz の処理速度と Intel テク  
ノロジーを備えた IBM SurePOS 700 シ  
リーズを採用すると、専門小売店は  
e-business をサポートし、カスタマー・  
リレーションシップ・マネージメント  
(CRM) を促進し、研修時間を短縮し、  
顧客を惹きつけることができます。速度、  
サイズ、色、接続の各種オプションが用  
意されており、IBM 4690 OS、Linux、  
Microsoft Windows、および IBM PC  
DOS 2000 を実行します。

## 4. IBM SureOne

IBM SureOne システムは、予算やスペー  
スが限られている小売店を対象に設計  
された統合型の POS システムです。コ  
ンパクトなオールインワン設計には、  
小売店の運用に必要なすべてのツール  
が組み込まれており、複雑なシステム  
統合を行う必要がありません。

# IBM セルフサービス

でリテール・オンデマンド構想を実現しましょう



## 5. IBM Kiosk

IBM Kiosk は、専門小売店が顧客サービスを高め、新しい顧客を惹きつけ、顧客の流れを改善するためのセルフサービス向けのプラットフォームを提供します。内部は、Web およびマルチメディアに対応しており、豊富な処理能力を備え、さまざまな周辺装置オプションが用意されています。外部は、すっきりとした耐久性の高いエンクロージャーとタッチスクリーン・ディスプレイで構成されています。

### IBM SurePoint ソリューション

IBM タッチスクリーン・ディスプレイには赤外線テクノロジーが組み込まれているため、高画質が得られ、ユーザー対話の正確性が最大化されます。ディスプレイの寿命期間にわたりタッチスクリーンの

固定式の光学的調整機能が持続されるため、時間のかかる補正作業を行う必要がありません。これらの製品は耐久性が高く、小売環境で不可避の埃や水滴から保護するために密閉式になっています。また、タッチ式ではない 12 インチまたは 15 インチのフラット・パネル・カラー・ディスプレイをお選びいただくこともできます。

## 6. IBM セルフ・チェックアウト

このフレキシブルで完全な IBM セルフ・チェックアウト・システムの製品ラインにより、専門小売店は、お客様の満足度を高め、柔軟な労働管理によってコストを削減し、迅速なセルフサービスに対するニーズに対応することができます。

顧客がセルフサービスを利用できることが、オンデマンド小売店の証明です。IBM Retail Store Solutions では、小売店がこのニーズに対応して、リテール・オンデマンド構想の実現へ大きな一歩を踏み出すために、いくつかの方法を用意しています。たとえば、IBM セルフ・チェックアウト・システムでは、顧客が商品を自分でスキャンできるため、POS が混雑することがなく、顧客の待ち時間を短縮できます。IBM Kiosk では、余分な在庫を抱え込まなくても多くの選択肢を提供でき、二重価格を表示して、ロイヤリティー・カードのメリットを説明し、商品の販売促進に重点を置くことができます。両方のソリューションとも、店内環境を改善して、新しい顧客を惹きつけられるようにサポートします。さらに、スループットを増やして、従業員を増やすことなくギフト登録などの新しいサービスを追加できるようにして、コストを削減できます。

# ソフトウェア



## IBM ビジネス・パートナー提供のアプリケーション

IBM ビジネス・パートナーは専門知識と経験を駆使して、世界中の専門小売店向けに高度にカスタマイズされたソフトウェアを開発しています。これらのアプリケーションにより、さまざまな機能を POS に統合でき、お客様の満足度を高め、情報収集を効率化して、顧客の待ち時間を短縮できます。また、IBM POS と IBM Kiosk テクノロジーで動作がテスト済みの Ready for IBM Retail Store Innovations ソリューションも組み込まれています。



## IBM Retail Environment for SuSE Linux

IBM Retail Environment for SuSE Linux (IRES) は、SuSE Linux オペレーティング・システムに基づく IBM の Linux オフラインです。小売店用に最適化され、サポートおよび保守モデルが組み込まれており、IBM SurePOS および IBM @server xSeries システム、IBM ミドルウェアと連動するように設計されています。

## IBM ストア統合フレームワーク

IBM ストア統合フレームワークは、顧客と従業員が重要な情報にリアルタイムでアクセスできる、信頼性が高い店舗レベルの Web サービス・アーキテクチャーを提供します。オープン・インダストリー・スタンダードおよび実績ある WebSphere に基づくこのフレームワークは、新しいソフトウェアおよびハードウェアを店舗に追加するための統合インフラストラクチャーを提供します。

## IBM Store Integrator

ストア統合フレームワークのコンポーネントである IBM Store Integrator により、Java™ ツールを使用する 4690 OS POS アプリケーションの機能を拡張できます。オープンな POS プラットフォームで拡張を行ったり、ビジネス・ロジックを共用することにより、既存の POS ソリューションを活用して、固定式またはモバイルの装置を介して他店と差をつける顧客サービスを提供できます。

## IBM Data Integration Facility

ストア統合フレームワークのコンポーネントである IBM Data Integration Facility により、リアルタイムの売上データを活用してシステム全体で分析できます。

## IBM 4690 オペレーティング・システム

小売用に特化して設計された IBM 4690 OS は、もっとも信頼性の高いオペレーティング・システムのひとつです。POS、バック・オフィス、および e-business アプリケーション用の堅牢で信頼性と機能性の高い基盤を提供します。

## サービスとサポート



### **National Retail Services Center**

National Retail Services Center (NRSC) は、IBM Retail Store Solutions のサービス・グループであり、リテール・オンデマンド構想とロードマップのインプリメントを手助けし、カスタマイズおよび複雑なソリューション統合に伴う導入時間とリスクを最小化します。NRSC は、IBM および IBM ビジネス・パートナーが提供する店舗レベルのソリューションの統合とインプリメントを専門としています。

### **IBM テクニカル・サポート**

緊急事態に直面している場合でも、ルーチン保守が必要な場合でも、IBM のサービス・エンジニアは迅速で対応性の高い支援を提供し、専門小売店の生産性を常に最高に保てるようにお手伝いします。

### **IBM グローバル・サービス**

小売店向けのこの専門家チームは、お客様の店舗で多岐にわたる複雑な e-business ソリューションを実行する上で、事前計画をたてると同時に、重要な役割を果たします。

### **IBM グローバル・ファイナンス**

IBM グローバル・ファイナンスは、予算に制約のある専門小売店にとって魅力的なオプションです。このグループは、初期資本支出を抑え、より包括的なソリューションに投資できるように手助けします。

### **IBM ビジネス・パートナー**

認定された IBM ビジネス・パートナーのグローバル・ネットワークは、専門小売店が効率的に競争してゆく上で必要なカスタマイズされたソフトウェアおよびサービスを提供します。

IBM は世界的な

**小売 POS**

の市場リーダーです





## 今すぐ実感してみてください

リテール・オンデマンド構想、および専門小売店の対応性、柔軟性、および弾力性を高める IBM Retail Store Solutions ポートフォリオについて詳しくは、お近くの IBM 担当員にお問い合わせください。または、次の Web サイトを参照してください。

[ibm.com/industries/retail/store](http://ibm.com/industries/retail/store)

## 日本アイ・ビー・エム株式会社

〒106-8711  
東京都港区六本木  
三丁目 2-12

IBM のホーム・ページは [ibm.com](http://ibm.com) です。

IBM、IBM ロゴ、e ロゴ、e-business on demand、e-business on demand (ロゴ)、@server、SureMark、SurePoint、SurePOS、WebSphere、および xSeries は、IBM Corporation の商標です。

Intel は、Intel Corporation の米国およびその他の国における商標です。

Java は、Sun Microsystems, Inc. の米国およびその他の国における商標です。

Microsoft および Windows は、Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標です。

他の会社名、製品名およびサービス名等はそれぞれ各社の商標です。

本書において、IBM 製品、プログラム、またはサービスについて言及または説明する場合があります。しかし、このことは、IBM が営業を行っているすべての国においてこのような製品、プログラム、またはサービスが利用可能であることを必ずしも示すものではありません。IBM の書面による同意なく、本書に含まれる画像をコピーまたはダウンロードすることは、明示的に禁止されています。

IBM は、本書に含まれる情報の使用に対して、いかなる責任も負いません。本書は、IBM またはサード・パーティーの知的所有権における明示または黙示のライセンスまたは免責として機能するものではありません。本書は、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任を提供するものではありません。

IBM は、テクノロジーの進化に伴い、製品とサービスを継続的に改善します。したがって、IBM は予告なしに仕様または製品情報を変更することがあります。特定の標準構成およびオプションについては、IBM 営業担当員または認可された販売店にお問い合わせください。

10% の古紙を含む再生紙に印刷。

Printed in the United States of America  
02-04

© Copyright IBM Corporation 2004  
All Rights Reserved.