

オンデマンド・ワールドに対応する  
食料品小売店



# 成功に導く明確な構想

**小売業に競争はつきものです。**

**食料品小売店は競争のノウハウを心得ています。**

小売業界では、低価格、素早いチェックアウト、そしてエキスパート・サービスが求められます。Web に精通する買い物客はオンラインで注文することを望み、店舗に足を運ぶ買い物客はインセンティブを期待します。最近では、複合型の量販店やコンビニエンス・ストアも競合相手です。小売店は、基盤から立て直すテクノロジーや顧客対応を改善するテクノロジーを導入するなど、テクノロジーについて重要な決定を下す必要がありますが、オプションの数が膨大で決定は困難です。しかし、現状に適しているながら、かつ将来の店舗の発展とともに拡張できるソリューションを見つけることは必要不可欠です。経済情勢が不安定な今日、最も重視すべきことは投資の長期的な保護です。

**どのようにして差別化を図るのでしょうか？**

競合相手よりも早く店舗をアップグレードします。従業員が完璧な顧客サービスを提供するために必要なスキルと知識を身に付けられるように、教育します。また、信頼性とアップタイム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で、複数の店舗にまたがって、もしくはサブライ・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、食料品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ビジョンを提供します。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。食料品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強められるように手助けします。



## Envisioning the future

# 食料品小売店の将来像



オンデマンド・ワールドで食料品小売店が直面するのは以下の4つの課題です。

### 1. ダイナミックな顧客中心の買い物環境を整備する。

魅力的な買い物環境を整えることで、ロイヤリティを高め、顧客の消費を促すことができます。そのために、オンデマンドの食料品小売店は顧客のニーズを把握します。この情報をもとに、新しいブランド、特別ご提供品、そして店内サービスを迅速に充実させることができます。お客様の顧客を識別し、その顧客に直接売り込むことができます。顧客がもっとも必要としている需要に対応できるように設計されたテクノロジーを展開することができます。

たとえばワイヤレス・キオスクを使用して、ロイヤリティ・カードを持つ顧客を対象を絞ったインセンティブを提供することができます。カートにWebタブレットを取り付けると、顧客が食品をリモートに予約して、ピックアップの準備ができるとそれを知らせることができます。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、顧客は商品の陳列場所を見つけることができます。セルフ・チェックアウト用の通路を用意することにより、顧客は自分でチェックアウトすることができ、高性能のPOSシステムによりチェックアウトを高速化することができます。

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、食料品小売店向けに設計された高速かつフレキシブルなIBMアプリケーションを選択するか、認可された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。これらのオフリングを導入することにより、顧客データをもとにヒット商品をタイミング良く、適切な数量だけ棚に陳列することができます。また、効率を高めてサービス・オプション（ガソリン販売や写真現像など）を増やす新しいアプリケーションをPOSに組み込んで拡張することにより、顧客の利便性を高めることができます。

### 2. 効率を最大化してコストを最小化する。

コストを削減するには、店舗、従業員、および在庫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 Store Integration Framework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. 従業員が卓越したサービスを提供できるように教育する。

要求の厳しい顧客は、迅速かつ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、顧客サービスをより効率的に提供できるセルフ・チェックアウト・システムを導入することにより、人件費を削減できます。オンデマンド小売店では、商品を探すなど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します。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切れに関するメッセージをリアルタイムに通知できます。

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、POS でのミスが減らすことができるため、従業員の仕事に対する満足度を高めることができます。

### 4. 会社の弾力性を高める。

お客様は食料品小売店として、ダウン時間は刻々と収益を逸失し、ロイヤリティを弱めることをご存知でしょう。オンデマンド小売店では、食料品小売店における物理的および運用上の過酷な環境に耐え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、運営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。食料品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 の食料品小売店のお客様は大規模な世界的なブランドから小規模のチェーン店や 1 店舗のみの商店まで多岐にわたり、IBM が食料品店のニーズを幅広く理解していることを実証しています。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 の市場リーダーです。

IBM Retail Store Solutions



# ポータルフォリオ

リテール・オンデマンド構想の各構成要素は、IBM Retail Store Solutions および認可された 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タルフォリオにあります。



# ソフトウェア



## IBM VisualStore

IBM VisualStore は、スーパーマーケットとハイパー・マーケットを対象とした POS アプリケーションです。このアプリケーションは、中核となる食料品店向けの機能に加え、組み込み型の販売促進エンジンを提供し、Linux などさまざまな OS プラットフォームで動作します。

## IBM Supermarket Application

IBM 4680-4690 Supermarket Application (SA) は、国際的および多国籍のスーパーマーケットとハイパー・マーケットを対象に設計された POS アプリケーションです。IBM 4690 OS および Microsoft® Windows® 2000 で動作します。

## IBM 4690 GUI ASTRA

IBM 4690 GUI ASTRA を採用すると、小売店は、IBM の高度にカスタマイズされた 4690 ベースの POS アプリケーションでも Java ベースの GUI を使用してタッチスクリーン操作、Web 接続、e-business 統合を行うことができます。

## 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。

## 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 Store Integration Framework

IBM Store Integration Framework 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

Store Integration Framework 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

Store Integration Framework 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 ビジネス・パートナー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、世界中の食料品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、顧客満足度を高め、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する Ready for IBM Retail Store Innovations ソリューションも組み込まれています。



# ハードウェア



1

## 1. IBM SurePOS 700 シリーズ

最大 2.4GHz 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、食料品小売店は 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、IBM PC DOS 2000、および、Microsoft Windows を実行します。



2

## 2. 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。



3

## 3. 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

## IBM self service



#### 4. IBM Kiosk

IBM Kiosk は、セルフ・サービス用の頑丈な Web 対応プラットフォームを提供します。食料品小売店で、顧客対応を改善し、新しい顧客を惹きつけ、顧客の流れを効率化する上で役立ちます。

#### 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。



#### 5. 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、食料品小売店は、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、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。

#### 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、12 インチまたは 15 インチのタッチ機能なしのカラー・ディスプレイも選びいただけます。

オンデマンド・ワールドでは、顧客がセルフ・サービスを利用できることが必要不可欠です。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、2つの方法を用意しています。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、通路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、クーポンを印刷し、二重価格を表示し、ロイヤリティー・カードのメリットを説明し、特別で提供品の販売を促進できます。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。

## 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、食料品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、予算に制約のある食料品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**

認可された IBM ビジネス・パートナーのグローバル・ネットワークは、食料品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  
in retail POS





## 今すぐ実感してください。

リテール・オンデマンド構想、および食料品店の対応性、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  
3-2-12

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、SureOne、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詳しくは、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.