



Lowe'sのデジタルトランス フォーメーションによる 業務の効率化と オムニチャネル機能の増強

大手ホームセンターが実店舗とサプライチェーンのソリューションを融合し、エンタープライズグレードのデバイスとソフトウェアアプリケーションの統合エコシステムを構築

課題の増大

Lowe'sは毎週、北米の約2,200店舗の約1,900万件の顧客取引を処理しています。同社はワールドクラスのオムニチャネル小売業者で、自宅を改修する個人や事業を行う専門家により良いサービスを提供できるよう、運用能力の向上に重点を置いています。

過去数年間、Lowe'sはマーチャンダイジングの卓越性、サプライチェーンの改革、業務効率、顧客エンゲージメントに戦略的投資を行ってきました。このような先を見越した戦略により、コロナ禍によって生じた消費者の要求の変化に迅速に対応する準備ができていました。Zebraと連携し、高まる消費者の期待に応え、期待を上回ることができるよう、店舗や地域流通センター（RDC）へのテクノロジー投資を倍増させました。「ネットプロモータースコアは着実に上昇しており、その大部分はZebraのモバイルテクノロジーに基づくものだと考えています。」とLowe'sの店舗運営担当シニアバイスプレジデント、Vincent Scalese氏は述べています。

Lowe'sのリーダーシップチームによると、コロナ禍が始まった時点で同社には明確な選択肢がありました。変更を保留して事業のペースを落とすことは簡単でしたが、むしろ逆に、消費者とスタッフ向けのテクノロジーを速いペースで導入し始めました。このアプローチにより、Lowe'sは、需要の急増、顧客チャネルの嗜好の変化、供給の変動に対してより適切に準備できるようになりました。

Lowe'sの体験の進化

現代の買い物客は、オンラインや実店舗で購入する場合、小売業者に対して非常に高い期待を抱いています。彼らは、小売業者のデジタル体験と物理的体験の間にほとんど違いを感じずに、両方をシームレスに行き来できることを期待しています。

Lowe'sほど、ショッピング体験での煩わしさを取り除き、オムニチャネルの基礎を整備することに重点を置いてきた企業はありません。かつてない市場の混乱と住宅改修に関心を寄せる消費者の増加により、Lowe'sに対する需要が高まっています。生活必需品の小売業者として、同社は顧客へのサービスとコミュニケーションの新しい方法を見つけました。Lowe'sのリーダーシップチームは、小売およびRDCレベルでのデジタル変革を重視し、需要の変化に対応しました。



概要



顧客

Lowe's
ノースカロライナ州モーズビル

業種

小売

課題

従来のモバイルコンピューティング、印刷、スキャンデバイスの寄せ集めでは、Lowe'sのスタッフの業務効率とコミュニケーションに制限があり、市場の混乱によりテクノロジーの最適化が新たに不可欠となった

Zebraのソリューション

- ハンドヘルド型モバイルコンピュータ
- ウェアラブルコンピュータ
- ハンドヘルド型バーコードスキャナ
- 高堅牢タブレット
- 車載コンピュータ
- プリンタ
- ソフトウェアアプリケーション

成果

- 店舗スタッフが顧客対応に費やす時間と業務完了に費やす時間の割合を40%/60%から60%/40%に変更
- コミュニケーションと可視化の強化による業務の最適化
- ワークフローの効率化、タスク管理の改善、在庫に関する質問への迅速な対応を実現
- 買い物客のニーズに合わせて進化するよう、オムニチャネル機能を強化
- NPS（ネットプロモータースコア）の向上につながる顧客サービス体験の向上

Scalse氏は次のように述べています。「さまざまなタイプのオムニチャネル小売への顧客依存度は高まっています。店舗で買い物をする場合も、オンラインで注文して商品を店舗で受け取ったり自宅に配送したりする場合も、煩わしさのない体験を強く求めているのです。」

従業員の連携

Lowe'sは、シームレスなコミュニケーションの重要性を認識し、ZebraのエンタープライズWorkforce Connect™アプリケーションを導入しました。これにより、会社全体の従業員がタブレットとハンドヘルド型モバイルコンピューティングデバイスを使って、迅速かつ動的に連携できるようになりました。スタッフは、Lowe's施設内のどこからでも音声、テキスト、メッセージを使用して個人やグループとつながることができ、その範囲はワイヤレスネットワークが利用できる駐車場、ガーデンセンター、その他の屋外スペースにまで及びます。在庫、注文、タスク状況それぞれの可視化を高めることで、店舗とRDCチームは、地理的に分散した小売エコシステム内でより適切に機能することができ、すべての場所で荷受け、ピッキング、フルフィルメントのプロセスを改善できます。

成果の達成

ハードウェアとソフトウェアソリューションの新たな組み合わせにより、企業の経営陣、店舗マネージャ、店舗スタッフ、RDC従業員は、現在の供給と変化する需要をリアルタイムで可視化し、Lowe'sの業務を変革し、より良く効率的な顧客サービスを実現できます。

Lowe'sはモビリティを第一に考え、スタッフの生産性と店舗のシンプルさを向上させました。Zebraのモバイルソリューションにより、小売業者は複数のコンピューティングデバイスと通信デバイスを同じAndroid™エンタープライズグレードオペレーティングシステム (OS) に統合できました。Lowe'sの業務全体に複数のZebraモバイルコンピュータモデルが展開されていますが、スタッフはシフトの間中、1台のデバイスを携帯するだけで効果的に連携してタスクを完了できます。

このように重要なワークフローアプリケーションと通信ツールをすべて統合することが、スタッフの効率性向上と、仕事の安全性や満足度の改善に役立っています。また、デバイス群全体でOSプラットフォームに一貫性が生まれ、リモートで構成、保護、管理できるようになったため、ITへの負担も軽減されました。

Zebraのモバイルデバイスは、バッテリー駆動時間が向上し、堅牢な耐久性が備わっているため、一般的に環境条件と集中的な使用がモバイルデバイスの難題となる店舗フロアとRDCの両方で、従来のツールよりも優れた性能を発揮します。全体として、Zebraの包括的なモビリティソリューションにより、店舗スタッフは、業務の遂行に集中するのではなく、質の高い顧客サービスの提供により多くの時間を費やせるようになりました。



「顧客はさまざまなタイプのオムニチャネル小売にますます依存しています。店舗で買い物をする場合も、オンラインで注文して店舗で商品を受け取ったり自宅に配送したりする場合も、この煩わしさのない体験を強く求めているのです。」

Lowe'sの店舗運営担当
シニアバイスプレジデント、
Vincent Scalse氏

概要：現場でのZebraソリューション



実店舗

スタッフのタスク管理とコミュニケーション	マーチャндаイジング	モバイル価格実行	モバイル／カーブサイドレジ
TC51/TC57モバイルコンピュータ Workforce Connect Reflexis Task Management	TC51/TC57モバイルコンピュータ ET51高堅牢タブレット	TC51/TC57モバイルコンピュータ ZD420/ZD421デスクトップ プリンタ	TC51/TC57モバイルコンピュータ ZQ511モバイルプリンタ
受注処理 (梱包、ステーキング、ロッカーなど)	荷受け	店舗監査／レビュー および機器交換	ツールレンタル
TC51/TC57モバイルコンピュータ ZQ511モバイルプリンタ ZT610産業用プリンタ RS5100ウェアラブルスキャナ	MC9300モバイルコンピュータ	TC51/TC57モバイルコンピュータ Reflexis Task Management	TC57モバイルコンピュータ ET56高堅牢タブレット



地域流通センター (RDC)

バッジ印刷	スタッフのモビリティとコミュニケーション	コンベアラベル印刷	フルフィルメントラベル印刷 (ピッキング／出荷)
ZXP7カードプリンタ	TC72/TC77モバイルコンピュータ Workforce Connect	ZE500プリントエンジン	QLn420およびZQ630 モバイルプリンタ ZT610産業用プリンタ
デバイスの状態	スタッフのアクセス バッジスキャン	注文ピッキング	パレット／ ボックスのスキャン
VisibilityIQ™ Foresight	DS8100/DS9208 ハンドヘルド型 バーコードスキャナ	MC9300モバイルコンピュータ WT6000 Bluetooth ウェアラブルスキャナ RS5000ウェアラブル コンピュータ	VC80x車載コンピュータ ET50タブレット DS3608/DS3678 ハンドヘルド型バーコード スキャナ

実店舗体験の向上

典型的なLowe'sのホームセンターには約4万SKUの在庫があり、これに加えて200万以上の商品がオンラインや同社の特別注文販売システムを通じて注文可能です。店舗は通常、週に7日営業しており、屋内と屋外の両方のエリアを含めて平均約112,000平方フィートの小売スペースを備えています。住宅改修を行う消費者や専門家が、木材、塗料、電化製品から、インテリア、清掃、ペット用品まで、あらゆるものを1つの店舗で見つけることができます。

簡素化によって生産性を高める

Lowe'sの店舗、企業サービス、プロおよびサービスのテクノロジー担当シニアバイスプレジデントのDavid Shoop氏は次のように述べています。「私たちは現在、変革の途上にあります。そして、真の目標は店舗の無駄を省き簡素化することです。この簡素化によって、生産性が得られます。」

実店舗における簡素化を実現する鍵は、ビジネス全体で新しいテクノロジーを導入し維持するために適切なソリューションプロバイダを見つけることでした。

たとえば、Lowe'sは従来のモバイルデバイスや消費者向けモバイルデバイスをZebra TC5xシリーズ高堅牢タッチコンピュータに置き替え、注文品のピッキングやモバイル／カーブサイドレジを支援しています。ZebraのZD421デスクトッププリンタは、耐久性の高いプリンタカートでポータブルになっており、店頭にいるチームメンバーは、買い物客に対応しながら棚のラベルを素早く更新できます。また、店舗マネージャはReflexis Task Managementを使用して、店舗監査、レビュー、機器交換を行います。

モビリティがあるため、現場のスタッフは個々のアイテムがどこにあるかを把握し、その場で質問に答えることができます。顧客を残して端末に戻ったり、別のチームメンバーを探して尋ねたりする必要はありません。

「私たちは現在、変革の途上にあります。そして、真の目標は店舗の無駄を省き簡素化することです。この簡素化によって、生産性が得られます。」

Lowe's
「店舗テクノロジー、
企業サービス、
プロおよびサービス」
担当シニアバイスプレジデント、
David Shoop氏



Shoop氏は次のように述べています。「店舗の通路、屋外の芝生やガーデン、マルチピットなど、どこにいても顧客にサービスを提供できるように、スタッフの手元にデータを確保したいと考えています。商品がバックヤードに届き、店内を歩いて棚に入り、フロントドアから出るまで、商品を非常に効果的に管理できるようにすることを重視しています。」

TC5xシリーズのハンドヘルド型モバイルコンピュータを装備したスタッフは、買い物客が探している商品を店頭やバックヤードで見つけることができます。品切れの場合は、同じ商品がオンラインで販売されているか、または店舗に取り寄せて後日受け取ることができるかを、顧客のそばを離れることなく、即座に確認できます。

ZebraのReflexis Task Managementソフトウェアによって、Lowe'sのエコシステム全体での情報共有がさらに効率的になります。このソフトウェアアプリケーションは、企業および現場のリーダーがサインージ変更や安全リコールなど、重要な店舗プロジェクトの実行を伝達・監視するために使用できます。

仕組み

スタッフは各自のモバイルデバイスで、希望する言語で任務や最新情報を受け取ります。Task Managerは、スタッフが店舗の機器リクエストや交換を管理するために使用するシステムのような、サードパーティのシステムにシームレスに統合します。この統合されたユーザーエクスペリエンスによって、スタッフの業務の複雑さが軽減され、時間を節約できます。複数のアプリを切り替えてリクエストを受信、調整、終了する必要がないためです。Task Managerですべてを行うことができます。



接続とエンパワーメント

Lowe'sの最優先事項のひとつは、店舗と倉庫の通信を単一のAndroidプラットフォームに統合し、より一貫したデバイスエコシステムを可能にすることでした。これまで、チームは双方向無線やインターコムから消費者向けスマートフォンやタブレットまで、寄せ集めのデバイスを使用して情報をリクエストし、共有していました。

Lowe'sは、新たに導入したZebraモバイルコンピュータすべてに、Zebraのエンタープライズモバイル通信／コラボレーションアプリケーションであるWorkforce Connectを搭載しています。この強力なアプリケーションにより、PBXおよびPTT（プッシュトゥーク）音声テクノロジー、SMSテキスト、その他のアプリ内メッセージングツールを使用して、スタッフは店内のどこからでも顧客やスタッフと直接つながることができます。Workforce Connectは、Lowe'sの既存の音声プラットフォームと統合しながら、これらの機能を1つのデバイスと1つのアプリにまとめます。つまり、スタッフ間のPTTに使用されるのと同じシステムを使用して、電話で店にサポートを求める顧客と話すこともできます。

「2020年にはWorkforce Connectを1億6,500万回使用しました。この1億6,500万回の間、誰かを見つけるために通路を遠くまで走り回る必要もなければ、P.A.音響システムを使って大きな音を立てる必要もありませんでした。さらには、顧客に『わかりません』と答える必要もありませんでした。私たちにとても、スタッフにとって非常に大切な顧客にとっても、大きな変化です。」とScalse氏は述べています。

タスク完了から顧客サービスへ焦点を移行

「私たちは、タスクベースから顧客サービスベースに労働時間を移行しようと取り組んできました」と、Lowe'sのオムニチャネルフルフィルメント担当バイスプレジデントのRob Baker氏は述べています。Baker氏によると、以前の店舗運営で費やす時間は60%がタスクベースで40%が顧客サービスベースでしたが、それが今は40%がタスクベースで60%が顧客サービスベースになっています。

「長年にわたり、Zebraと連携し、店舗における業務を減らし続け、プロセスを簡素化し、スタッフに情報を提供して、スタッフが顧客対応により多くの時間を割けるようにしています。」



「今後数年かけて、Zebraと連携して店舗における業務を減らしていき、プロセスを簡素化し、スタッフに情報を提供して、スタッフが顧客対応により多くの時間を割けるようにしていきます。」

Lowe'sオムニチャネルフルフィルメント担当バイスプレジデント、Rob Baker氏

さらに、TC5xシリーズのハンドヘルド型モバイルコンピュータとZQ511モバイルプリンタをスタッフに支給することで、Lowe'sは顧客の取引をより迅速に処理できるようになりました。スタッフは買い物客がいるどんな場所にもモバイルレジを作れるので、店内、ガーデンセンター、駐車場のどこからでも取引を処理できます。

モバイルプリンタの追加で価格変更がより迅速で簡単に

以前は、値下げや価格変更を行う際に、スタッフが大量のラベルを印刷してから、通路に出て古いラベルを交換する必要がありました。そのプロセス中にラベルが間違っていることに気づいたり再印刷が必要になったりした場合、スタッフはラベルを印刷したワークステーション端末とプリンタがある場所に戻る必要がありました。しかし今では、カートに搭載されたZebraのTC5xタッチコンピュータとZD421デスクトッププリンタを使用し、その場でラベルを1枚単位で印刷できるようになりました。このソリューションにより、スタッフが売り場にいられる時間が長くなり、必要なときはすぐに買い物客に対応できます。

Shoop氏は次のように述べています。「これらのデバイスとアプリケーションの組み合わせによって、このプロセスがはるかに効率的かつ簡単になりました。今では、毎日より多くの価格変更をより効率的に行えるようになり、店舗全体での精度が向上しました。」

実店舗のパワーを最大化

Lowe'sは、モバイルレジと価格変更のプロセスを改善した後、バックヤードの荷受け/小包チームに注目しました。スタッフには、情報の取得、共有、受信のために、Zebra MC9300モバイルコンピュータが支給されました。これらのデバイスの追加により、トラックの荷下ろしや在庫管理といった複雑な作業が簡素化され、合理化されました。直感的に使用できるAndroidプラットフォームにより、スタッフは最小限のトレーニングでデバイスを簡単に使用できます。これは、新しい従業員が生産性を最大限かつ迅速に発揮する必要がある季節限定の雇用期間中に特に有益です。

Lowe'sはまた、そのすばらしい実店舗の拠点を活用して、オムニチャネル機能を活性化し、店舗をオンライン注文の別のフルフィルメントセンターに変身させています。顧客は、迅速な宅配、カーブサイドピックアップ、店頭ロッカーでの受け取りから選択できるようになりました。ZebraのモバイルコンピュータとウェアラブルRS5100 Bluetooth®スキャナがあれば、スタッフは指先で簡単に、オンライン注文の処理、ピッキング、出荷をこれまで以上に迅速かつ正確に行うことができます。

Scalse氏は次のように述べています。「顧客がどこにしようと、私たちは顧客と対面する必要があります。モバイル技術は私たちの活動の中心にあり、Zebraはそのテクノロジーの中核です。」

「今では、毎日より多くの価格変更をより効率的に行えるようになり、店舗全体での精度が向上しました。」

Lowe's
「店舗テクノロジー、
企業サービス、
プロおよびサービス」
担当シニアバイスプレジデント、
David Shoop氏



Lowe's RDCでのフルフィルメントの強化

Lowe'sは、需要の急増、サプライチェーンの変動、顧客チャネルの好みに対応するために、デジタル変革戦略を加速させています。Zebraのハードウェア、ソフトウェア、サービスにより、Lowe'sのRDCチームはテクノロジーソリューションを迅速にアップグレードし、拡張することができます。

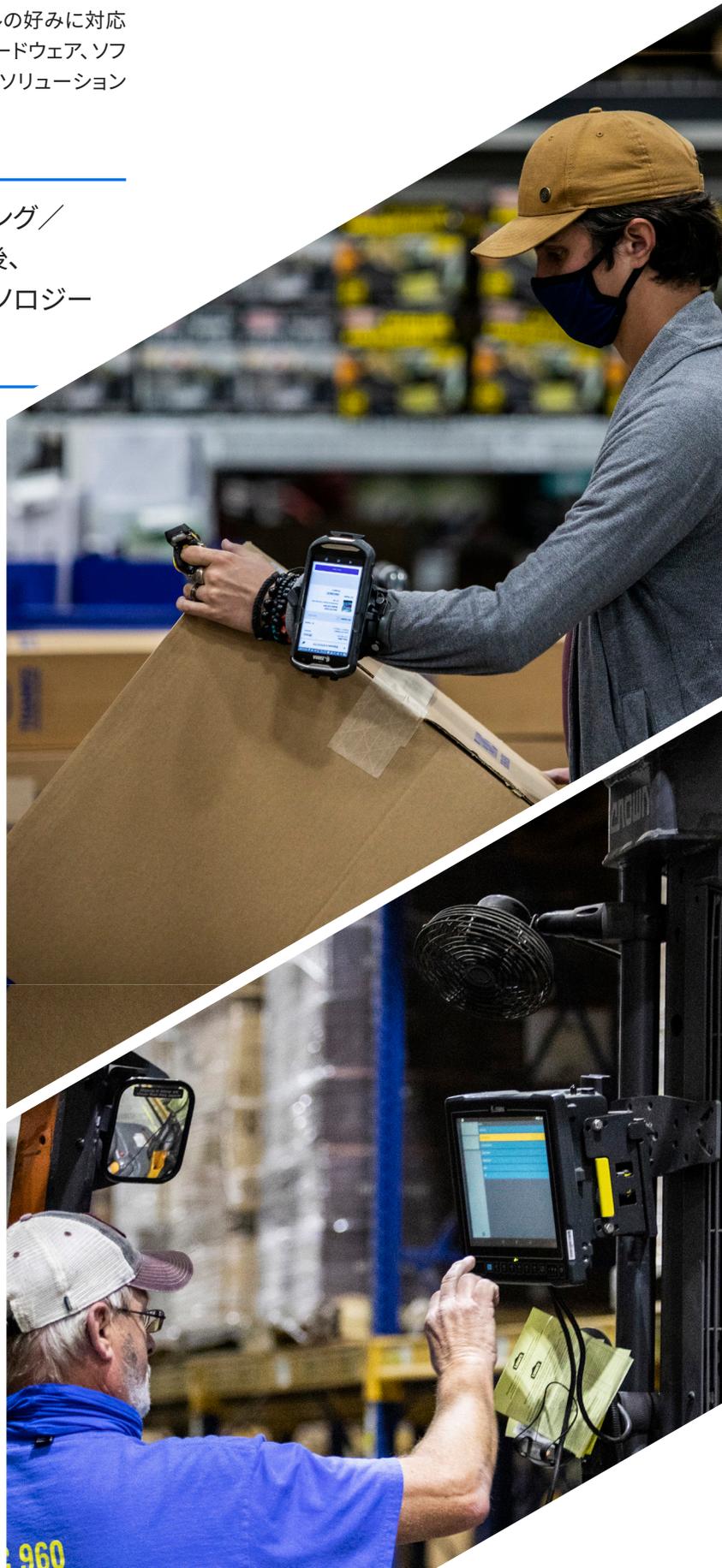
小売店でZebraのモバイルコンピューティング/
印刷ソリューションの導入が成功した後、
Lowe'sはRDCにおける業務改善に同じテクノロジー
の一部を適用しました。

Zebraのデバイスとソフトウェアアプリケーションは、RDC環境における入庫／棚入れ業務の迅速化と精度向上を促進し、ピッキング、ステージング、積み込みなどの重要な出庫業務を効率化します。

モビリティと可視化が入庫／出庫業務を強化

小売業者はZebraのモバイルコンピュータを利用して、在庫の可視化を最大化し、精度を向上させています。TC7xシリーズとMC9300ハンドヘルド型モバイルコンピュータはどちらもバーコードスキャナを内蔵しており、高速かつ正確なバーコードスキャンを保証します。リストマウントコンピュータやウェアラブルBluetoothスキャナなどのウェアラブルデバイスを使うと、ピッキングや注文梱包などの作業をハンズフリーで完了できます。車載スキャナにより、ドックでの箱やパレットの荷受け時のバーコード確認が迅速になります。

Zebraのデバイスは、従来のデバイスよりもスキャンエンジンが改良され、大量のスキャンが必要な作業の精度と効率が向上します。従来のカメラベースのスキャンデバイスよりも拡張された範囲と追加のスキャン角度に対応しているため、スタッフはバーコードの付いた商品のサイズ、状態、数に関係なく、作業をより迅速に完了できます。



Zebraはさらに、出荷ラベルからスタッフのバッジまで、流通センター全域でより高速な印刷を可能にします。モバイルプリンタは現場のスタッフが移動中にEコマースラベルを作成できる一方、産業用プリンタは大型出荷ラベルに使用されます。ZE500プリントエンジンは各RDCに設置されており、コンベアラインで印刷と貼り付けを自動化できます。この強力なプリントエンジンは、従業員の作業を減速させることなく、ワークフローの厳しい要求に耐えることができます。

RDCに適切な通信ツールを装備

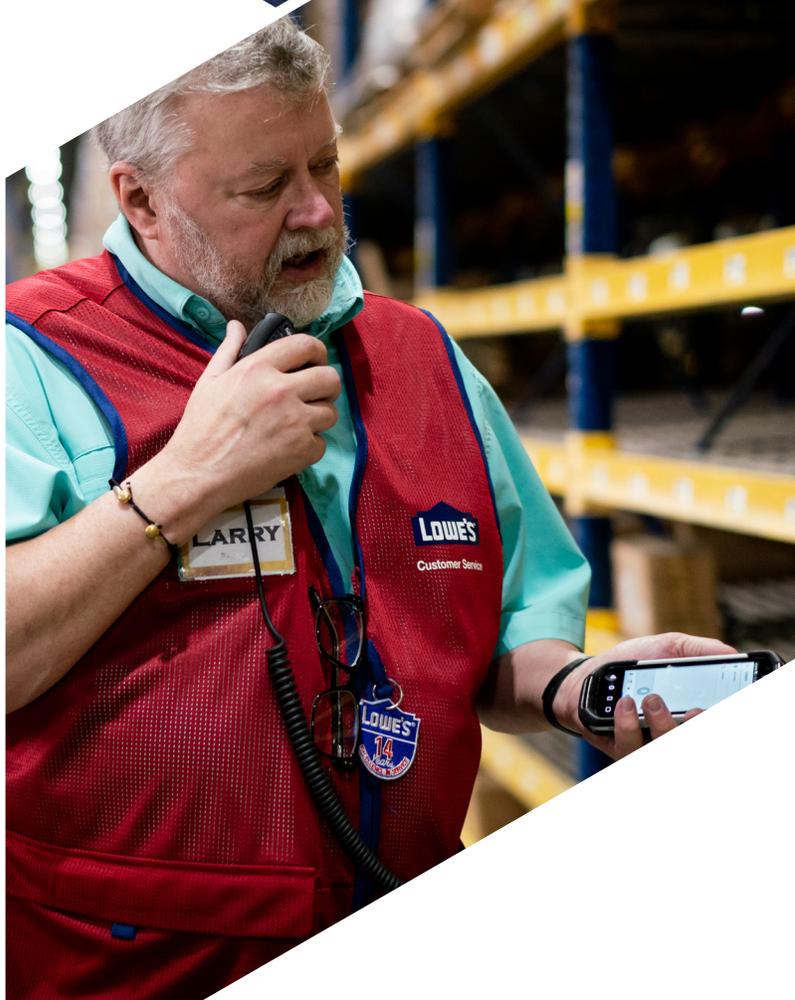
店舗と同様、全社的な業務で次のレベルのモビリティとより優れた通信を導入するにあたり、Lowe'sはエンタープライズグレードのAndroidプラットフォームに移行し、時代遅れの旧式アプリケーションから離れる必要に迫られました。Lowe'sはTC7xモバイルコンピュータを現場のRDCスタッフに導入し、1つのプラットフォームですべての通信とタスクを管理しています。高堅牢TC7xでは、1台のデバイスでスマートフォンの機能と、強力なバーコードスキャナ、カメラ、PTTアプリが統合されています。4G LTE機能が追加されたため、構内などWi-Fiのアクセスが困難な場所でも、優れた通信が継続されます。

Lowe'sのAndroidアプリケーションエンジニアは現在、Zebraデバイス専用のネイティブアプリを構築しています。同社はまた、Zebraのタッチスクリーンデバイスでエンタープライズ資産管理ソフトウェアを有効にしており、記録管理システムへのアクセスを提供するアプリを含め、近い将来、新しいアプリを追加する予定です。

スタッフのエクスペリエンス向上

Lowe'sは、製品とカスタマーエクスペリエンスの面で卓越性を提供しようと取り組んでおり、スタッフにとって理想的な環境作りがその第一歩です。オムニチャネルが成長するにつれ、流通センターを出入りする製品が増えるので、施設の機能全般にわたって従業員エクスペリエンスを向上させることが非常に重要です。

Androidベースのモバイルデバイスは、スマートフォンやその他の消費者向けデバイスを日常生活で使用しているスタッフにとって直感的で使いやすいデバイスです。Zebraのデバイスには専用のトレーニングアプリがあるため、RDCスタッフのオンボーディングは素早く簡単に行うことができ、多くのスタッフは数時間以内に使えるようになります。このオンデマンド学習機能は、今後の人手不足やその他の予期せぬ市場の混乱を克服するうえで重要です。それにより、Lowe'sは必要に応じて迅速に労働力を増やし、スキルを向上させることができるためです。



小売業者は、ユーザーフレンドリーでエルゴノミクス設計のテクノロジーに投資することによって、スタッフの福利を優先しています。ZebraのTCシリーズとMC9300モバイルコンピュータは、スキャンに多くの時間を費やす従業員の手と手首に優しいことが証明されており、手の使いすぎによる怪我を防ぐために役立ちます。Lowe'sはZebraのRS5100ウェアラブルBluetoothスキャナやWT6000ウェアラブルモバイルコンピュータのようなハンズフリーソリューションに投資する予定で、全従業員がウェアラブルコンピュータとハンドヘルドコンピュータのどちらを使用するかを選択できるようになります。

手元の業務に耐えられるデバイス

Zebraのモバイルコンピュータは、さまざまな作業環境において長時間の使用に耐えるために必要な堅牢な機能を備えています。バッテリー駆動時間が長く、1回の充電でシフト中連続使用でき、コストがかかる非効率なダウンタイムを回避できます。

Lowe'sによると、デバイスのダウンタイムは悩みの種とのこと。そして、RDCで使用していた古いバッテリーよりも新しいバッテリーの方が50%優れていると言います。

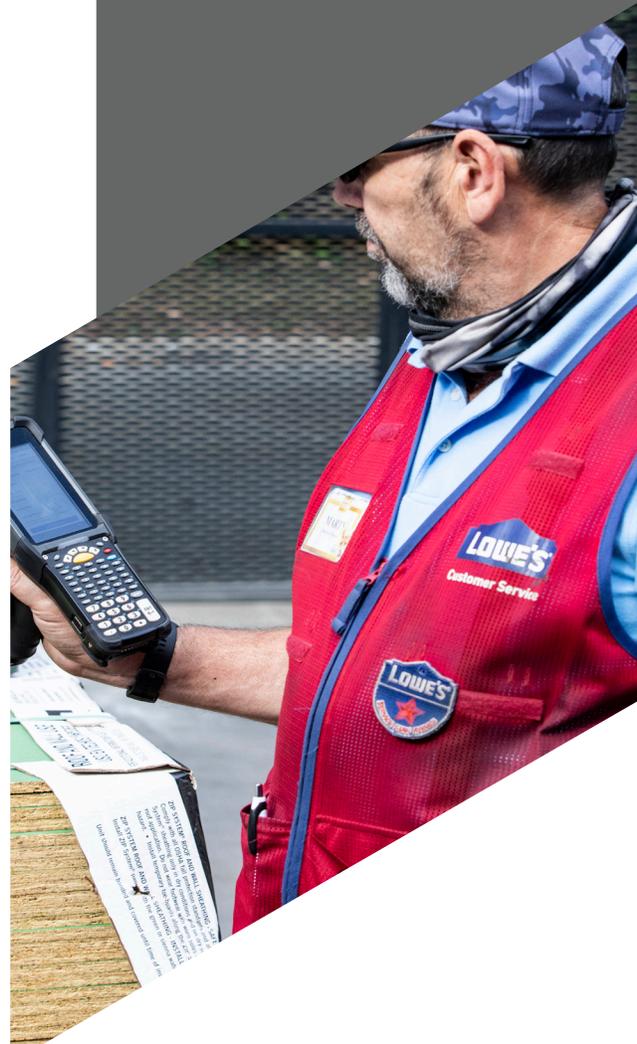
バッテリーはホットスワップ式なので、ユーザーが空のバッテリーを取り外し、フル充電したバッテリーを取り付ける際に、デバイスの電源を切る必要はありません。また、強化されたバッテリー監視テクノロジーにより、バッテリー残量が少なくなるとZebra VisibilityIQ™ダッシュボードを介してスタッフとITスタッフに通知され、業務の停止を引き起こさないよう先を見越した交換ができます。

クラス最高のオムニチャネル小売を実現

Lowe'sの使命は、あらゆるチャネルとコミュニティで、最高のサービスと価値を備えた適切な住宅改修製品を提供するというもので、それは30万人以上のスタッフと、強力なテクノロジーソリューションによって強化され、サポートされているからこそ実現できています。Scalese氏は次のように述べています。「テクノロジーは店舗運営とカスタマーエクスペリエンスのあらゆる要素に影響を与え、私たちの業務のあらゆる側面に取り込まれています。」

「テクノロジーは店舗運営とカスタマーエクスペリエンスのあらゆる要素に影響を与え、私たちの業務のあらゆる側面に取り込まれています。」

Lowe's店舗運営担当
シニアバイスプレジデント、
Vincent Scalese氏



リアルタイムの業務の可視化を実現し、スムーズなオムニチャネルエクスペリエンスを達成するうえでZebraがどのように役立つか、詳しくはwww.zebra.com/retailをご覧ください



北米本社および本社コーポレート | +1 800 423 0442 | inquiry4@zebra.com

ZebraおよびZebraヘッドグラフィックは、世界の多くの国々で登録されたZebra Technologies Corporationの商標です。その他の商標は全て、それぞれの所有者に帰属します。©2022 Zebra Technologies Corp and/or its affiliates.