

CASE STUDY

*

SHINSEGAE百貨店



“アイオン社のCMSを導入後、
効率的な業務処理、業務の透明性保障、
コンテンツの制作速度の短縮効果がありました。”

(左側から) SHINSEGAE百貨店の李様、SHINSEGAE INCのバク様

導入製品

コンテンツ管理システム
ICS
(I-ON Content Server)

企業情報

会社名: SHINSEGAE百貨店
設立年月日: 1963年 11月12日
事業内容: 総合小売業(百貨店)
紹介: SHINSEGAEグループの代表的な事業分野で、韓国を代表する流通企業のひとつだ。韓国の最初の百貨店である本店を始め、現在全国に10支店を運営している。

インタビュー日

2016年9月

SHINSEGAE百貨店 コンテンツ管理システム(CMS) の構築プロジェクト

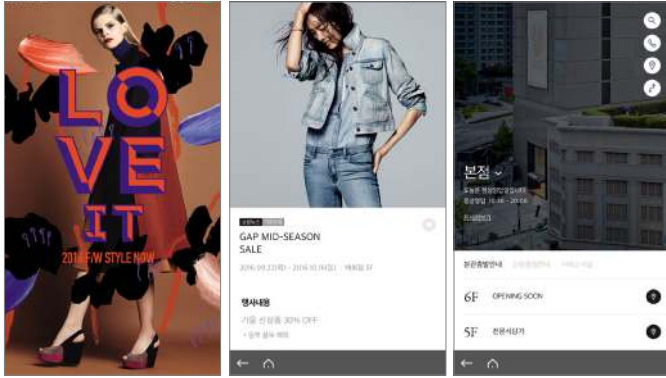
効果的なコンテンツ管理はオンラインショッピングモール業界でもっとも重要である。ここでコンテンツ管理とは百貨店の店舗情報、広告、入荷された商品、イベントの総合情報などの管理を意味する。

オンラインショッピングモールで効率的なコンテンツ管理は適時適材にお客様にパーソナライズされた商品を推薦したり、各お客様が好む商品を露出するだけでなく、業務の効率性を高めてデジタルコンテンツの制作時間を短縮することができる。

このような状況に合わせて、韓国を代表する流通企業の一つである新世界グループの新世界百貨店はお客様に満足感のあるショッピングサービスを提供するために、韓・日の市場占有率1位の企業コンテンツ管理ソリューションの専門企業である、アイオンコミュニケーションズ(以下、アイオン)社のコンテンツ管理システム(CMS)を導入した。

導入後、以前の手作業中心に行われていた製作プロセスから脱皮し、会社の資産であるデータの管理まで可能となった。また業務時間が短縮され、パーソナライズされたマーケティングができて、各顧客に意味のある情報の伝達が可能となった。

これに新世界百貨店のイ様とのインタビューを通じて、プロジェクトの背景と目標、そしてアイオン社を選択した理由などについて詳しく聞いてみた。



SHINSEGAE百貨店のモバイルサイト

■ プロジェクトの背景および目標

“顧客ごとにパーソナライズされたコンテンツを適時に提供するためには今までやってきた手作業中心のプロセスを変更する必要があった。”

弊社でCMS構築プロジェクトを始めたきっかけは現在運営中のデジタルコミュニケーションが今まで手作業中心に行われていた広告制作プロセスからもう発展がない状況だったからです。

一つのコンテンツをウェブサイトに掲載する時、画像ファイル形態でアップロードし、それぞれの画像、テキストなどの情報を別に管理することができなかったです。それによってそれぞれの情報が検索、再使用することができず、作業するに様々な煩わしさがありました。

また、弊社で運営していたシステムは顧客のログを記録し、関連コンテンツを提供することに難しさがありました。また、それぞれのDM (Direct marketing) コンテンツの名前がなくて、分析できなかったため、お客様にパーソナライズされたコンテンツを提供することに不便でした。そのため、全体的なコンテンツをメタデータ化して管理する必要性を感じ、アイオン社のDAMSとCMSを利用して複数の標準化されたコンテンツ制作ツールを導入するようになりました。

ソリューションを導入することによる弊社の目標は、以前の手作業中心のプロセスから脱皮し、効果的なコンテンツを管理することでお客様ごとに最適なコンテンツを配信して、パーソナライズされたマーケティングサービスを提供することです。

■ 導入の理由

“国内の開発環境に対する理解があったことと弊社が必要な部分だけでなく、さらに拡張して検討してくれたことに満足”

以前、他社から見積書をもらい、テストをおこなったことがあります。全体的にソリューションベースに始める時は、すでに業務用システムを考慮していたためSI開発とはある程度合わせる必要がありました。しかし、SI開発については否定的な認識があり、対応がうまくいかない部分もありました。また開発インフラがよく整っておらず、一元化さ

れた開発をするためのコミュニケーションが上手く取れないこともありました。

しかしアイオン社は韓国の国内の開発環境をよく理解していて、会社内にR&D組織があることが良かったです。また弊社で必要な部分だけではなく、さらに拡張性を検討して、開発してくれたことがすごく気に入りました。

もしその時に、拡張性を考慮せずに開発していたら、新しくできた技術ごとに様式にあわせてインター페이스を再度考慮しなければならない煩わしさがあったと思いますが、アイオン社は弊社が自ら拡張できるようにプラットフォーム形式で開発してくれたため、満足しました。

■ 導入後の効果

“より効率的で仕事の速い処理と制作速度の短縮”

内部的に管理をどのくらい効率的にできるかに焦点を合わせると、下記のようにいくつかの効果があります。

第一、デジタルアーカイブの概念からみると、店舗で個別的に動いていた過程を一括でまとめてマルチユースできるため、効率的な業務処理が可能となりました。またコンテンツを制作する過程で人対人ではなく、人対システムで行うことで管理と点検が便利となりました。

第二、様々なプロセスがICSの管理を基に、業務の進捗状況や不足している部分について管理者や店舗管理者が自己の権限に合わせて確認できることで、業務の透明性も保障されます。

最後に、制作速度が非常に短縮できました。以前はテンプレートを要請すると、作った構造だったが、CMSという概念が入ることで、指定されたテンプレートができてソースがすぐ対応され、業務時間の短縮にも繋がりました。

■ プロジェクトの感想

“良質のコンテンツを提供することで株の初心者者に持続的に役に立つサービスとして認識されたいこと、今後アイオン社と協力して良いサービスを作っていきたい。”

今回、ソリューションを導入して終るプロジェクトではなく、ずっと延長できるプロジェクトのため、アイオン社を選択しました。弊社的には初期の投資費用が少しかかりますが、拡張性が良いため、活用範囲によっていつでも活用できるソリューションだと思います。

弊社に必要な部分よりも広い範囲で検討し、自社のようによく協力してくださったアイオン社の社員の方にすごく感謝しています。今後は免税店、プラパティ(河南にあるマルチショッピングモール)などのような類似した業種まで拡張する考えであるため、今回をきっかけでアイオン社とのご縁をこれからも繋ぎ続けていきたいと思っています。