

# ロケーション インテリジェンスと 小売業の未来



## 小売業の未来はここに

オムニチャネルの顧客は、何よりもエクスペリエンス、さらには価値を求めています。つまり、すべてのプロセスのすべてのステップがシームレスかつ迅速で、個人に最適化されていることが求められます。一方で、オペレーション コストの削減はかつてないほど急務です。これは小売業にとって、顧客対応とオペレーションの両面でプレッシャーとなっています。



## ロケーション インテリジェンスとは

このような状況の中心にあるのが、ロケーションインテリジェンスで、地図や、ルートや、場所が顧客と共有する世界を構成しています。社内のデータと組み合わせることで、オンラインとオフラインの世界を橋渡しして運用効率を高め、また個々の顧客に合ったエクスペリエンスを提供することも可能になります。

## 小売業が直面している 5 つの課題



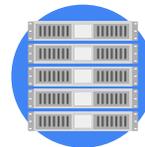
**顧客の高まる要望に応える：**顧客ごとにカスタマイズされた関連性の高い位置認識機能を備えたエクスペリエンスを提供する。



**中小企業が起こす業界秩序の混乱：**NPS、売上、配送時間などの主要指標を改善することで、競合他社に先んじる。



**複雑化する配達とサプライチェーン：**企業と顧客の両方に価値を生み出すためにオペレーションを管理する。



**社内の能力：**地理空間データを活用するための社内スキルを理解し、維持する。



**位置情報に基づいた製品やサービスの提供：**消費パターンを把握し潜在的な消費を見極める。

## 調査内容について

2020年10月、Googleはボストンコンサルティンググループ(BCG)と提携し、主要な5つの業種におけるロケーションインテリジェンスの役割について調査を行いました。米国、英国、シンガポール、インドの500人以上の経営幹部を調査対象とし、事業の発展や顧客へのサービス向上を目的としたマッピングソリューションの展開について、関係40社に詳細なインタビューも行いました。本資料は、このレポートで得られた最も関連性の高い知見をまとめたものです。

まず、小売業界のほぼ全体でロケーションインテリジェンスが最重要視されていることがわかりました。

98%

ロケーションインテリジェンスを  
ビジネスの重要な要素と捉えている割合

90%

今後数年で重要性が増すと  
見込んでいる割合

### ロケーションインテリジェンスの成熟度

28%

54%

18%

#### フォロワー

初期段階にいる企業です。基本的なユースケースの限定的な実装にとどまり、一般的に他社に遅れをとっています。

#### チャレンジャー

初期の導入効果は得たものの、より強力なロケーションインテリジェンス機能を構築するためにはさらなる努力が必要となる企業です。

#### リーダー

全体的なロケーションインテリジェンスデータ戦略を持ち、社内ですぐれた能力を有し、より高度なユースケースがある企業です。

### フォロワーとリーダーの違い

-1.3×

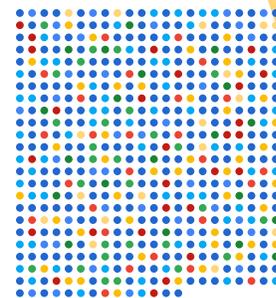
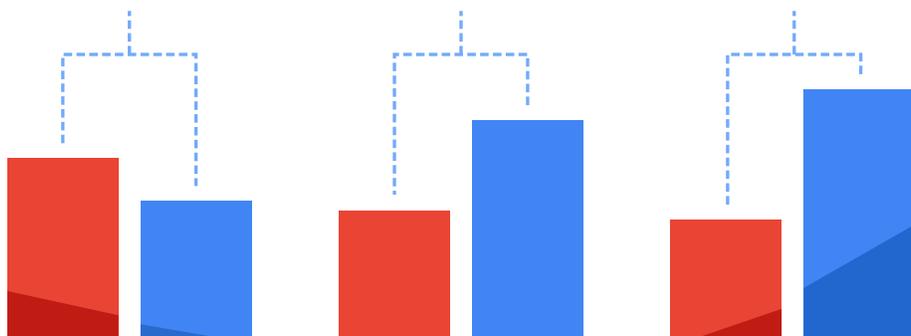
電話の  
問い合わせの減少

+1.7×

収益の  
伸び

+2.1×

顧客維持率の  
向上



n = 520

世界の  
経営幹部が対象



5つの業種

小売、金融サービス、  
不動産、旅行、運輸



4つの地域

米国、英国、  
シンガポール、インド



# ロケーション インテリジェンスのユースケースストップ 5

これらの活用を念頭に置きながら、BCG がロケーション インテリジェンスの最先端に行く小売企業との対話の中で発見した実際の効果を見てみましょう。

## 1 顧客の分析とセグメント化

位置情報は、購買層をより深く理解し、リピーターになってもらうのに役立ちます。ある多国籍の食料品小売業者は店舗での体験を改善し、ターゲットを絞った割引を提供しています。



11-15%

購入額の増加



14-20%

アプリやウェブサイト  
に費やす時間の増加

8-13%

購入額の増加



6-10%

オンラインからオフラインへの  
コンバージョンの増加



## 2 製品やサービスのカスタマイズ

位置情報は、ビジネスに新たな光を当て、それを洗練させる斬新な方法を示します。ある英国のスーパーマーケット チェーンは、位置情報を活用した広告によって、顧客を店舗に誘導しています。

2

## 3 マーケティング効果の測定

マーケティングは ROI (投資収益率) があってこそ成り立つものですが、ロケーションインテリジェンスはその ROI を新たな方法で測定することができます。ある米国のスーパーマーケット チェーンはロイヤルティ カード保有者の消費データを利用して、位置情報を基に消費分析を行っています。



10-15%

カスタマー エクスペリエンスの向上



6-11%

アプリやウェブサイト  
に費やす時間の増加

11-16%

配達時間の短縮



11-15%

配達コストの削減



## 4 ロケーションとサプライチェーンの最適化

次の店舗を開店する場所を選択し、そこを中心としたサプライチェーンを最適化するには、位置情報が重要です。ある世界的な小売企業は人口統計データ、需要予測、公共交通機関へのアクセスなどを統合して、立地を選定しています。

4

## 5 情報でエンゲージメントを高める

位置情報は、デジタルにおけるカスタマー エクスペリエンスでも、顧客を惹きつけてやまない情報を提供するために、重要な役割を果たすことができます。ある世界的なコーヒーハウス チェーンは交通量の予測、営業時間、メニューの変更など、地元の店舗の最新情報を共有しています。



7-12%

カスタマーサポートへの  
電話による問い合わせの減少



7-13%

オンライン決済時間の短縮

# ロケーション インテリジェンスのリーダーが語る 7つの教訓

500人以上の経営幹部にインタビューした結果、共通して浮かび上がってきたのは、ロケーション インテリジェンスの成功に必要な7つの原則でした。

- 1** まず、全体像を把握することから始めましょう。ロケーション インテリジェンスを活用して、カスタマーエクスペリエンスの向上や運用効率の改善を図る方法について、広く戦略的に考えてみます。
- 2** 先を見越しましょう。地図や地理空間データが中心となって新たな価値提案を可能にする新しいデジタル ビジネスモデルや顧客の要望の変化に備えます。
- 3** 実証することを考えましょう。地理空間データが貢献する価値を体系的に証明します。
- 4** データの専門知識に代わるものはありません。強力なデータ マネジメントとデータ分析の実現に投資しましょう。
- 5** 適切なパートナーがいるかどうかで、大きな違いが生まれます。長期的な能力と信頼関係を重視して、ロケーション インテリジェンスのパートナーを慎重に検討しましょう。
- 6** プライバシーは必須です。顧客の地理空間データを積極的に保護しましょう。
- 7** 最低限必要なものはやはり欠かせません。成熟して当たり前になっている用途も含め、マッピングと地理空間データをベースにしたアプリケーションの基本において卓越しましょう。

## ケーススタディ: Spencer's

Spencer's は、インドの大手小売チェーンで、特にオムニチャネルの電子商取引で食料品を扱うようになってからは、ロケーション インテリジェンス戦略により、ビジネスに大きな価値をもたらしています。特に注目すべきは、サービスエリア外からの注文を排除したことです。Spencer'sは、ロケーション インテリジェンスとマッピングを使用して、近くの店舗が配送可能かどうかをオンライン ショッピングの開始時に示すことで、サー

ビスを提供できない注文を 98% 削減し、その過程で顧客との関係を強化しました。また、配達実績も向上し、目標とする 4 時間以内に 96% の確率でお客様にお届けできるようになり、顧客満足度の大幅な向上と電話による問い合わせの減少につながりました。

ロケーション インテリジェンスは Spencer's のオンライン食料品事業で重要な役割を果たしていますが、これは事業全体の 3% に過ぎません。従来の食料品ビジネスを改善するためにも、位置情報の活用には大きなチャンスがあります。

**Jawed Ahmed**

総支配人兼食品事業 IT 部門長  
Spencer's Retail

## Google を選ぶ理由

目標に最も適したロケーションインテリジェンス戦略の策定には長期にわたるプロセスが必要となるため、プラットフォームの選択がより重要となります。

Google Maps Platform は、Google に求めるスケール、パフォーマンス、革新性で構築し、世界中で知られているインターフェースで顧客に提供することができます。

詳しくは、[Google Maps Platform のサイト](#)をご覧ください。



### 世界中を カバー

2005 年以来、私たちは比類ない規模で地球をマッピングしてきました。世界の 2 億か所を網羅し、1 日あたり 5,000 万回更新しています。



### 馴染みのある インターフェース

Google マップは、毎月 10 億人以上のユーザーに利用されており、顧客に最も馴染みのあるナビゲーションソリューションとなっています。



### スピードと 信頼性

顧客がデジタルライフに求めるスピード、応答性、信頼性を提供します。



### イノベーションの パイプライン

Google と一緒に仕事をするということは、絶えず革新し続けるチームの才能を活用するということです。



Google Maps Platform