

お客様導入事例

倉庫管理

*El Palacio de Hierro*

# El Palacio de Hierro の急成長をサポート

## 30%

顧客への配送対応時間が改善

## 25%

店舗への配送対応時間が改善

## 30%

流通センターの労働生産性が向上

### 急成長をサポート

メキシコシティに本拠を置く高級デパートチェーンの El Palacio de Hierro は、成長率が 521% になると予測し、新しい倉庫管理システム (WMS) の必要性を認識しました。この急成長の中においても事業継続性と顧客サービスの目標をサポートするためです。旧式のソフトウェアとインフラストラクチャでは、頻繁にダウンタイムが生じ、対応できなくなりました。同社は、成長を支えて安定性をもたらすため、Blue Yonder の Luminat™ Logistics 倉庫管理機能を選択しました。

### 課題

- El Palacio de Hierro は、メキシコシティで約 40,000 平方メートルの流通センターから顧客と 200 店舗以上の自社店舗にオムニチャネル注文の配送を実施していました。旧式の WMS、サーバー、データベースにより、容量や応答時間の問題と頻繁なダウンタイムが生じ、顧客と店舗に対するサービスに影響が生じていました。
- 急成長が予測される El Palacio de Hierro は、すべて (電子商取引の注文から大型家電まで) の配送を含めた顧客サービスの向上を目標とし、WMS を使用して、100% の製品入手可能性と 99% 以上の注文精度で流通センターの全業務を効率的にサポートすることを期待していました。
- El Palacio de Hierro の最も重要な目標は、業務の安定性を達成することでした。

### 多忙な業務の管理

El Palacio de Hierro は、100% の製品入手可能性や迅速で正確な納品を要望する顧客の増加という課題に直面しています。同社の急成長と多様な品揃えから、流通センターの業務が多忙になる理由は明らかです。

メキシコシティの流通センターでは、予約により納入業者からの出荷を荷受けするだけでなく、輸入商品も荷受けします。また、在庫保管、店舗補充、クロスドッキング機能も実現しています。また、顧客や店舗に直送したり、店舗や





顧客からの返品を処理したりします。19,000 を超えるフロアや棚という在庫場所があり、宅配や店舗補充で注文をピッキングしています。Blue Yonder の倉庫管理機能は、こうした業務をすべてサポートできるため、コストや処理能力に大きなメリットがあります。

## 「El Palacio de Hierro のサプライチェーン部門では、Blue Yonder ソリューションの導入により、顧客や店舗に配送する製品のサービスレベルと充足レベルが大幅に向上しました」— El Palacio de Hierro で物流と特別サービスを担当するディレクター

### 事業の継続性：

WMS を導入する 1 番の目的は、システムのダウンタイムをなくし、事業の継続性を生み出すことでした。「当社にとって最も大きなメリットは、Blue Yonder 社のツールを使用して、業務の安定性を実現することです。過去、当社は大規模な業務障害により、仕入先を非常に長いこと待機させ、業務の停止につながった経験があります。導入以降は、こうした安定性を実現しています」

### 顧客サービスの改善

El Palacio de Hierro の別の目的は、多くの部門で業務の効率と精度を改善して、顧客サービスを向上しながら、5 年間の成長計画を意欲的にサポートすることでした。導入の結果、在庫の可視性と精度が大幅に向上して、労働生産性が改善し、顧客や店舗への注文配送時間が大幅に短縮しました。

### ソリューションのメリット

- 100% の在庫可視性によって、在庫関連のミスが 75% 減少し、在庫の精度が 99.96% に向上
- 従業員の生産性が 30% 向上した結果、年間で 580,000 米ドルを節約
- 注文のピッキング精度が 99.78% に改善
- 注文対応時間の大幅な改善（顧客注文で配送時間の 30% の向上と店舗配送時間の 25% の向上）

### Blue Yonder の専門知識

El Palacio de Hierro は、WMS を導入するだけでは、このような大幅な節約や改善は実現しませんでした。小売業者、Blue Yonder アライアンスのメンバーである Netlogistik 社、そして、Blue Yonder サービスとのパートナーシップが必要でした。Blue Yonder はコンサルティングサービスや教育サービスを行って、成果の継続的実現を図りました。

「当社にとって担当者のソフトウェア研修や教育は非常に重要と考えています。理由は、Blue Yonder 社の研修サポートにより、導入後 1 年を過ぎても、業務メリットにつながる改善があるからです。Blue Yonder 社は当社に素晴らしいサービスを提供してくれました」— El Palacio de Hierro で物流と特別サービスを担当するディレクター