

# 未来のリテール 体験を創造する エンタープライズ インテリジェンス

日本の小売・消費財 (CPG) 部門に  
おけるベライゾンの展望

verizon<sup>v</sup>



# 完全に統合された マルチチャネルCXへの移行

テクノロジーを駆使して、  
顧客とのあらゆる接点をより豊かに

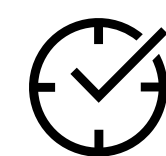
新型コロナウイルス感染症、小売業のマルチチャネル化、そしてロシア・ウクライナ紛争は、小売・CPG業界が現在直面している課題を深刻化させていますが、中でもサプライチェーンと労働市場の混乱は最も大きな課題の一つです。また、今日この業界は急激なインフレという新たな問題にも直面しています。

しかし、厳しい状況にもかかわらず、明るい兆しも見えてきています。危機的な状況下で、俊敏性、創造性、回復力を高めるためにテクノロジーを駆使している企業は、これまで以上に存在感を増しています。

エンタープライズインテリジェンスは、この業界が変化に対応し、事業継続性を維持する上で重要な役割を担っています。このレポートでは、業界のリーダーたちがエンタープライズインテリジェンスを活用してどのように変化に対応し、将来の成長のための基盤を築いているのかを探ります。

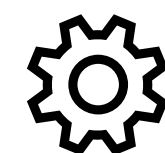


APACは世界最大のEコマース市場であり、2021年のデジタル売上高は2.992兆米ドルに到達。北米の3倍、西ヨーロッパのおよそ5倍の規模を誇る<sup>1</sup>



## 将来への備え

ベライゾンの調査によると、ロックダウン後、小売業の経営幹部は他業界の経営幹部よりも、自社のリーダーシップチームが戦略的に考え、将来の計画を立てることに長けていると報告する傾向が強く、全体が74%であるのに対し、小売業においては84%であることがわかりました。また、小売業者の11%は、将来への準備態勢を構築するために先導的な役割を果たす「アクセラレーター」企業群に分類されました。この割合は、他の業界と比較して平均を上回っています<sup>2</sup>。



## モバイルアプリ

Forresterは、2023年までに主要なAPAC市場において、Eコマースの80%以上がモバイルで行われるようになる予測しています。中国のWeChat、インドのPaytm、東南アジアのGrabといった「スーパーアプリ」の人気が高まっています<sup>3</sup>。Eコマースへのシフトが続く中、デジタルB2BプラットフォームがレガシーバックエンドシステムをリプレイスするとMcKinseyは予想しています。その結果、CPG企業は新しくより効率的なチャネルと、より低コストでサービスを提供できるモデルから恩恵を受けることができ、利益率はさらに向上するでしょう<sup>4</sup>。



## 完全に統合されたチャネル体験

KPMGの調査によると、APACの消費者の61%が、パンデミック時に経験したようなクロスチャネルの柔軟性を期待しています<sup>5</sup>。また、マルチチャネルへのシフトは今後も続き、オーストラリアの小売業者の65%が、完全に統合されたエクスペリエンスの提供に向けて取り組みを加速しています<sup>6</sup>。

# 今日における課題

## 顧客がより洗練されたサービス、より迅速な配送、より柔軟な返品を求めるにつれ、小売業界は利益の縮小と戦わなくてはならない

テクノロジーは、今や「あれば良いもの」ではなく「なくてはならないもの」であり、小売業者が高まる市場の需要にコスト効率よく対応できるよう支援します。

### デジタルイノベーション

APACでは、64%の消費者が、テクノロジーを駆使してショッピング体験を向上させている小売業者に関心を持つ傾向があります<sup>7</sup>。

セルフレジからバーチャルミラーまで、テクノロジーは、新鮮かつ刺激的な方法で、実店舗とオンラインショップのギャップを埋めることができます。

### パーソナライズド・エクスペリエンス

APACの消費者の半数以上が、パーソナライズされたコミュニケーションやオファーなど、カスタマイズされたショッピング体験を提供する小売業者を好んでいます<sup>8</sup>。

2021年のユーロモニターの調査によると、西ヨーロッパの回答者の30%と比べて、中国、インド、タイの回答者の45%が、よりカスタマイズされたショッピング体験のためであれば自分のデータを提供しても良いと答えました<sup>9</sup>。

### サイバーセキュリティ

2021年7月から2022年6月にかけて、オーストラリアでは全セクターでサイバーセキュリティインシデントが81%増加しました<sup>10</sup>。

小売業は、金融やビジネスサービスと並んで、国内で最もサイバー攻撃の標的となる分野の一つです。

2021年、小売業はランサムウェア攻撃の割合もメディア・レジャー・エンターテインメント (MLE) 部門に次いで2番目に多かったです<sup>11</sup>。

## APACに関する洞察：

- 2030年には今よりも10億人多い30億人、すなわちアジアの総人口の70%が消費者層になります<sup>12</sup>。
- APACの消費者の64%は、テクノロジーを使ってショッピング体験を向上させている小売業者から物を買う可能性が高くなっています。
- 41%の消費者が、自分の購買行動に関する情報を明示的な許可なく使用されることを望んでおらず、これはデータプライバシーがますます懸念されていることを示しています<sup>13</sup>。

# 業界水準との比較

APACの消費者は、パーソナライゼーションやよりシームレスなショッピングなど、顧客体験の向上を小売業者に求めています。これを受けて、小売業やCPG企業は、テクノロジーへの支出を増やし、よりカスタマイズされたソリューションに投資しています。

業界のリーダーたちは、近代化の重要性を理解し、店内をより快適な空間に変え、オンラインプレゼンスを次のレベルに引き上げるために、先進的な技術に着目しています。

## 今後の展望<sup>14</sup>

**73%** 小売業CIOの73%が、店舗のテクノロジーへの投資を増やす予定であると回答しています。

**61%** が、社内の専門知識を活用し開発した店舗システム/アプリへの投資を増やす予定と回答しました。

**44%** が、ベンダーと共に開発した店舗システム/アプリへの投資を増やす予定と回答しました。

## IT部門とカスタマーエクスペリエンスに投資

- 2020年から2025年にかけて、アジアではパーソナライゼーションへの投資が3倍になると予想されています<sup>15</sup>。
- 2022年、小売業者の平均IT部門への投資額は売上高の7%でした<sup>16</sup>。
- 2022年、CPG企業の平均IT部門への投資額は売上高の3%でした。

# ベライゾンが 御社に適した ソリューションを 構築

ベライゾンは、消費者が期待している  
ワールドクラスのマルチチャネル・リテール・  
エクスペリエンスを提供する  
お手伝いをします。5G、マルチアクセス・  
エッジ・コンピューティング (MEC)、  
ネットワーク・アズ・ア・サービス (NaaS)、  
人工知能 (AI)、SD-WAN、機械学習 (ML)、  
およびその他のインテリジェント  
ソリューションを使用して、消費者がどこで  
購入するのかを問わず、喜びを与え、お客様を  
魅了する真の統合小売体験を共同創造します。  
私たちはこれをエンタープライズ  
インテリジェンスと呼んでいます。



# 私たちの取り組み



## Insta・カスタマー・ナビゲーション・システム

店舗に入った瞬間からチェックアウトする瞬間まで、お客様は欲しいものを素早く簡単に見つけることを求めています。Insta・ナビゲーション・システムは、フットフォール、パスマッピング、滞留時間などのデータを分析することで、カスタマージャーニーをより豊かにします。また、プライバシーを侵害せずにデータを活用する方法を見つけた小売業者は、お客様の信頼を得ることに成功し、最終的には彼らのビジネスも獲得できます。



## AIを駆使したソリューション

現在、AIは反復的なタスクを自動化し、セルフチェックアウトを可能にするために使用されています。しかし、機械学習に裏付けされたAIは、顧客からの問い合わせへの回答、新規顧客と既存顧客の識別、カメラとコンピュータービジョンを使用したヒートマッピングによる店頭での商品の配置の最適化など、より高度なタスクに取り組むことができます。また、AIはデータを分析し、価格戦略の強化やサプライチェーン管理を向上するための意思決定を強化できます。



## パートナーとの連携

サプライチェーンの混乱は継続的な課題であり、この分野では、パートナーとの連携によって、柔軟かつ持続可能な「エコシステム」を構築することの利点が認識されています。エッジ・コンピューティングを搭載した高速で強力かつ安全なプラットフォームは、このエコシステムの基盤を提供できます。このプラットフォームは、製品の原産地を追跡し、混乱を予測し、スマートかつリアルタイムの在庫管理を提供することにより透明性を関係者に提供します。

# 私たちの取り組み



## デジタルに強い人材

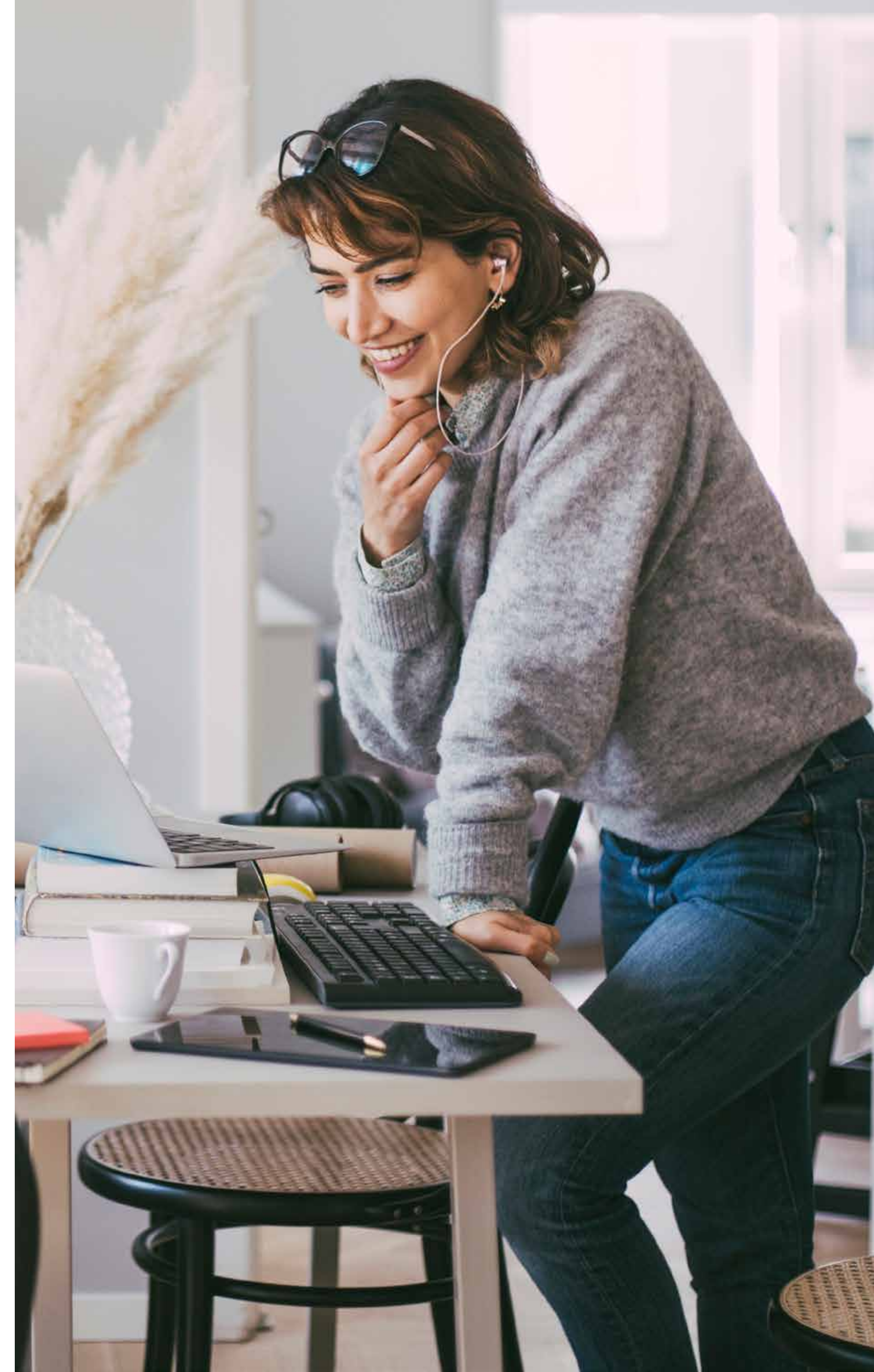
小売業やCPGの分野では、新技術の導入に伴い、それを効果的に活用するための専門知識や経験を持った人材が必要となります。

しかし、この種のスキルを持った人材は不足傾向にあり、そのギャップを埋めるため、外部からの採用や、学習と開発を通じて社内で能力を高めることが必要になります。



## 5Gに対応したパーソナライゼーション

オンラインショッピングの最もエキサイティングな側面の1つは、パーソナライゼーションの可能性です。顧客のプロフィール、閲覧パターン、購入履歴に基づいて、提供する情報を調整することができます。5Gはこれを次のレベルに引き上げ、小売業者が拡張現実 (AR) や仮想現実 (VR) を使って、企業の製品がどのように顧客の生活を向上させるかを具体的に顧客がイメージできるようになります。





# 導入事例



## TATE & LYLE

### 🔑 課題

世界的な食品・飲料サプライヤーは、グローバルな拡大計画を推進するために、輸送に依存しない新しいインフラを必要としていました。

### 💡 ソリューション

インテリジェントなルーティング制御を備えた管理されたSD-WAN (Software-Defined Wide Area Network) ソリューション。ベライゾンは、孤立した到達困難な場所でもパフォーマンスを維持できるように、リモート回線を設置しました。

### 📈 結果

豊富なネットワークリソースをより有効に活用することで、コストを10%以上削減しました。

ネットワークの品質や要件に応じたトラフィックのルーティングを自動化することで、アプリケーションのパフォーマンスを向上させました。

世界28か国の遠隔地にあるエンドポイントをシームレスに追加し、グローバル展開を可能にしました。

# 導入事例



## 課題

デジタル小売メディア企業である Cooler Screensは、迅速な拡張を可能にする技術ソリューションを必要としていました。同社の情報表示ができる業務用冷蔵庫の扉では、食料品店やコンビニエンスストアでブランドの広告を流しています。

## Solution

ベライゾンのフル広告スタック・プラットフォームは、接続性、フィールドサービスおよび集中的なサポートを提供します。

---

## 結果

インテリジェントで持続可能な方法で Cooler Screensのスケールアップを可能にしました。

Cooler Screensのドアに掲載されたブランドが、消費者とより密接な関係を築けるようになりました。

消費者に「最後かつ最高のチャンス」(ラスト・ベスト・チャンス)であるメッセージを伝えることで、店内資産の収益性を向上させました。

# 導入事例



## FUJIFILM

### 課題

サイバー攻撃を受けて以来、富士フイルムグループは、サイバーセキュリティに対するスタンスを各事業部中心から全社的な戦略へと進化させることを望んでいました。

### ソリューション

ベライゾンのアドバンスド・セキュリティ・オペレーション・センター (SOC) サービスにより、富士フイルムは24時間365日、緊急事態への対応が可能となりました。また当社のセキュリティ情報・イベント管理 (SIEM) ソリューションを活用によって、複雑なサイバー攻撃を検知し、対応することが可能となりました。

### 結果

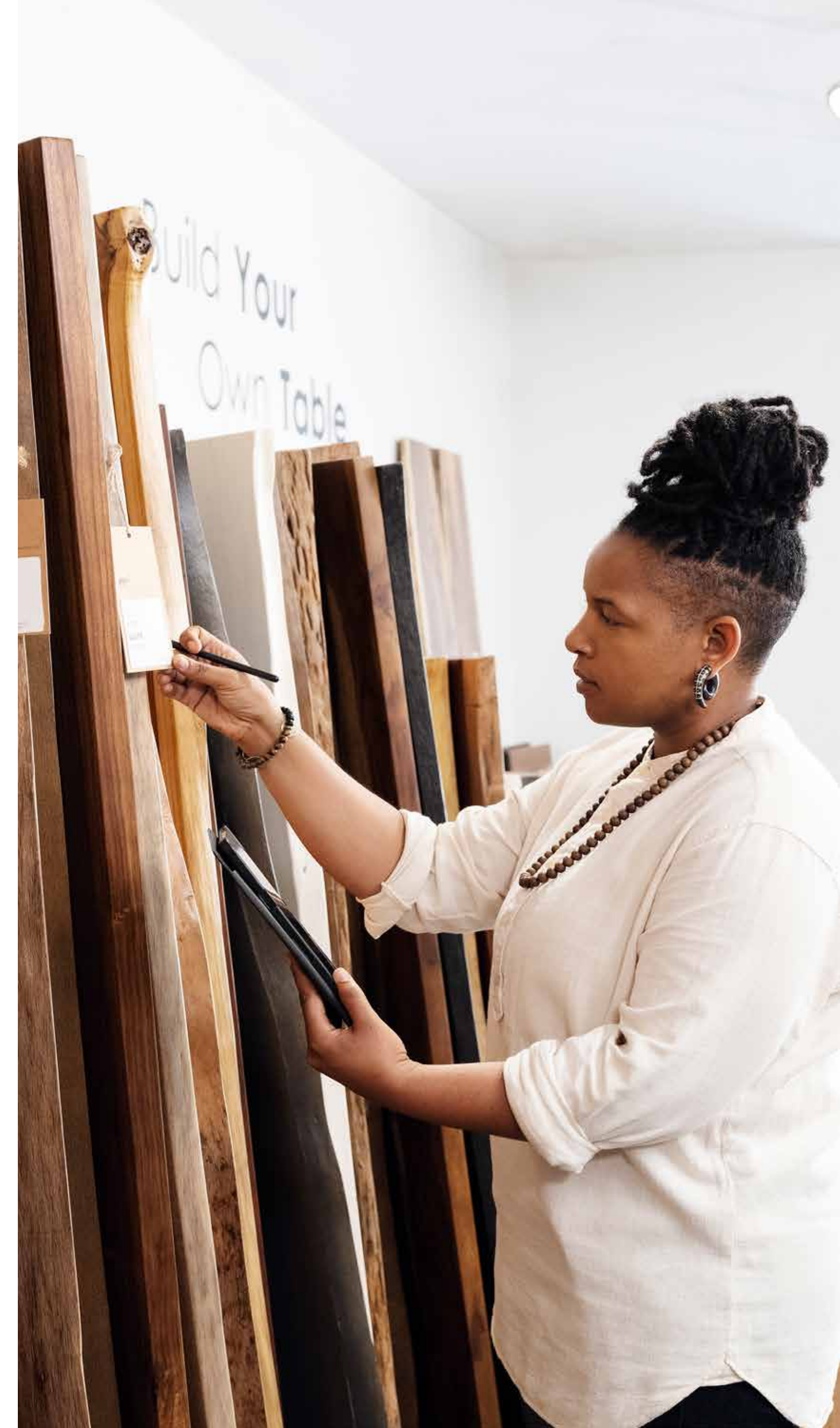
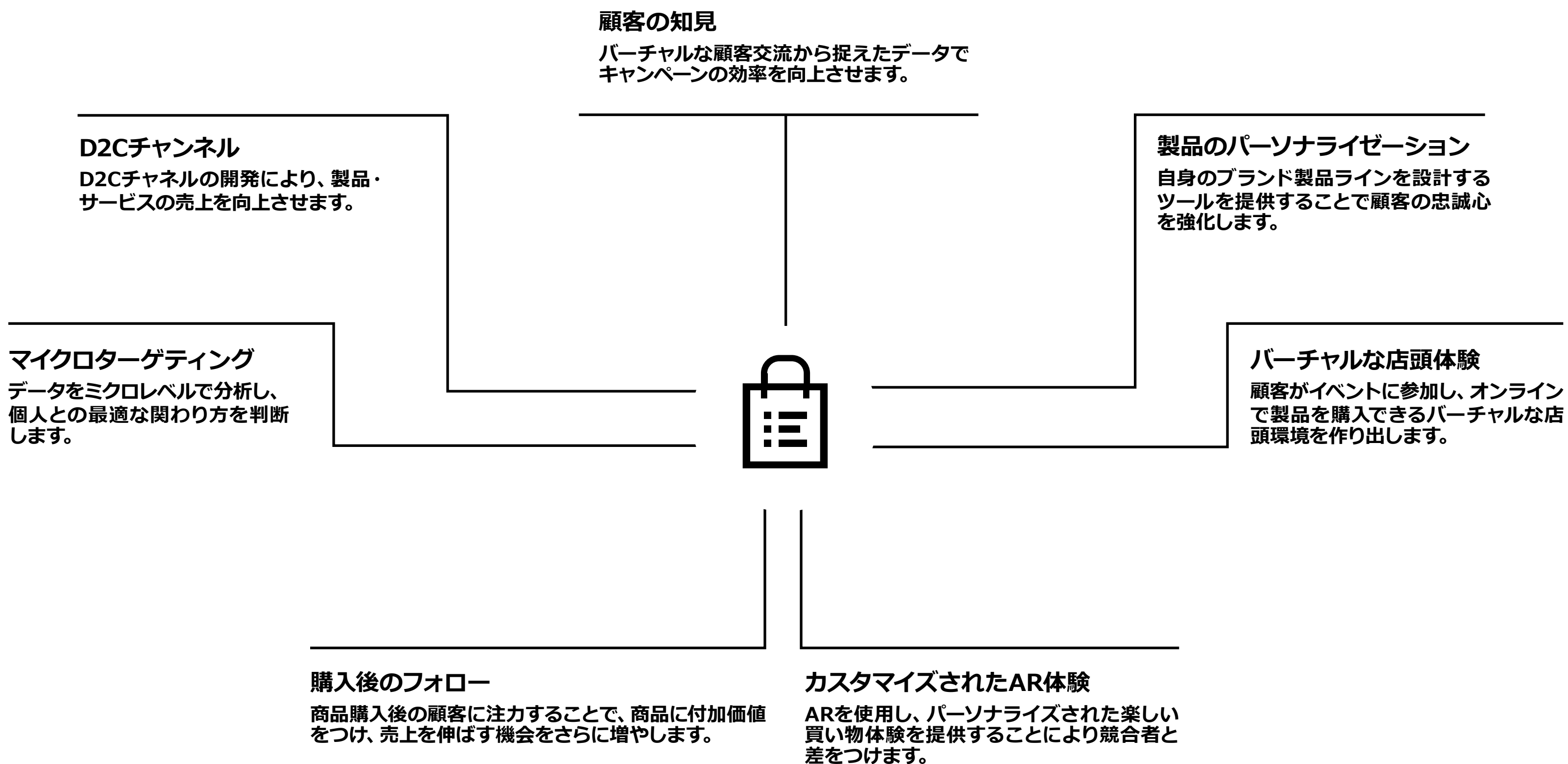
グローバルレベルでより正確なモニタリング実施し、富士フイルムのサイバーセキュリティを強化しました。

富士フイルムでは、不審な行動を事前に察知し、些細な事案が重大なセキュリティ侵害に発展するのを防ぐようになりました。

富士フイルム専用SOCの設置計画を加速し、ゼロトラストセキュリティ時代の社内サイバーセキュリティ能力を強化しました。

# よりスマートな コンシューマーエンゲージメント

買い物客とブランドの新たな交流を生み出すために



# ローカルエリアでの 存在感

ベライゾンジャパンは、2004年以来、  
電気通信事業者のライセンスパートナーとして  
活動しています。

国内および大西洋を横断するインフラに支えられ、  
様々なマネージドボイス、データ、  
IPサービスを提供しています。

ベライゾンは、日本およびその他20の市場  
で、software-defined networking (SDN)および  
ネットワーク機能の仮想化 (NFV) サービスを提供し、  
世界有数のクラウドサービスプロバイダーと  
Secure Cloud Interconnectを提供しています。





# 当社の強み

ベライゾンをお選びいただくことで、ローカルだけでなく、グローバルのリソースもご活用いただけます。当社の総合力により、比類のない接続性とサイバー攻撃の脅威に対する保護をご提供します。

## 99%

フォーチュン500に選ばれた企業の99%が当社の顧客です。

## 9

世界9か所にセキュリティオペレーションセンター(SOC)を所有

## 150+

150ヶ国以上

## 2,400+

毎年2,400名以上のセキュリティチームメンバーへ研修/認証を実施

## 34TN

お客様を守り、脅威を最小限にとどめるため、毎年34兆のログを処理

世界的に認知されています

- Gartner Magic Quadrant Leader (Network Services and Managed IoT Connectivity Services)
- Omdia Global IT Security Services Leader
- Unified communications as a service (UCaaS) leader for enterprise

# 次なるステップ

エグゼクティブ・  
ブリーフィングで、  
パートナーシップを  
次の段階に  
引き上げましょう。

ベライゾンは、スマートな未来に向けて、  
お客様がどのような状況に置かれていても、  
前進することを支援します。

また、お客様の将来のビジョンを明確にするために、  
コネクテッド・フューチャー・ワークショップを  
開催することも可能です。試行錯誤を重ねた  
フレームワークに従うことで、  
私たちは以下のようにお客様をサポートします。

- 業界のリーダーが実践していることを学ぶ
- トランスフォーメーション・アジェンダを模索する
- ブレインストーミングの機会
- ロードマップを作成する
- 次のステップを決定する

お問い合わせ

+81.3.5293.9000  
[apaccontactus@verizon.com](mailto:apaccontactus@verizon.com)



1. <https://www.insiderintelligence.com/content/top-global-ecommerce-markets>
2. <https://www.verizon.com/business/resources/whitepapers/2022/future-of-work-retail-reimagined.pdf>
3. <https://www.marketing-interactive.com/programmatic-in-app-spike>
4. <https://www.mckinsey.com/capabilities/growth-marketing-and-sales/our-insights/the-future-of-b2b-sales-is-hybrid>
5. [https://www.intelligentcio.com/wp-content/uploads/sites/50/2022/06/The\\_Malaysia\\_Retail\\_Report\\_2022\\_V2-WP.pdf](https://www.intelligentcio.com/wp-content/uploads/sites/50/2022/06/The_Malaysia_Retail_Report_2022_V2-WP.pdf)
6. <https://www.bcg.com/publications/2022/australian-retail-market-trends-perspectives>
7. <https://www.adyen.com/blog/Digital-transformation-is-the-key-to-resilience-in-APAC>
8. <https://www.adyen.com/blog/Digital-transformation-is-the-key-to-resilience-in-APAC>
9. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/asia-pacific/beyond-income-redrawing-asias-consumer-map>
10. <https://www.imperva.com/blog/imperva-threat-research-shows-cyber-attacks-on-the-rise-in-australia/#:~:text=An%20Upward%20Trend,sharply%20between%20December%20and%20January.>
11. <https://www.securitymagazine.com/articles/98316-77-of-retail-organizations-targeted-by-ransomware-in-2021>
12. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/asia-pacific/beyond-income-redrawing-asias-consumer-map>
13. <https://www.adyen.com/blog/Digital-transformation-is-the-key-to-resilience-in-APAC#:~:text=In%20APAC%2C%2041%25%20don%27,themselves%20from%20breaches%20and%20fraud.>
14. <https://blogs.gartner.com/robert-hetu/retailers-bet-big-on-digitalized-stores-in-the-battle-for-the-customer/>
15. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-asia/the-shifting-consumer-packaged-goods-market-in-a-diversifying-asia>
16. <https://info.flexera.com/FLX1-REPORT-State-of-Tech-Spend>

