



デッカーズが各地域に適した カスタマー・エクスペリエンス を提供することによって、 グローバルでビジネスを拡張

deckers
OUTDOOR CORPORATION

業種

フットウェア

ブランド

UGG Australia

Teva

Sanuk

Ahnu

Tsubo

Mozo

事業規模

世界中で78の店舗と15のWebサイトを管理
アメリカ、カナダ、ヨーロッパ、日本、および中国
において6種類*のブランドを販売

* 5種類のブランドをデマンドウェアのプラットフォーム
上で展開

事業内容

Deckers Outdoor Corporation は先進的なデザインの特長あるフットウェア・ブランド (UGG Australia、Teva、Sanuk、Mozo、Ahnu、Tsubo など) を保有するメーカーです。カリフォルニア州に本社を持ち、ユニークで斬新な文化に基づいてビジネスを展開しています。

課題

同社は卸売中心のビジネスからより顧客指向の業務に移行するなか、グローバルでオンラインビジネスを拡張したいと考えています。この目標を実現するために、各地域で迅速に Web サイトを立ち上げ、複数のサイトを容易にメンテナンスする必要がありました。これは、従来のオンプレミスの e コマース・プラットフォームでは実現不可能でした。

ソリューション

デマンドウェアのデジタル・コマース・プラットフォームを活用することによって、デッカーズはローカライズされたユーザーにとって使いやすいエクスペリエンスを実現し、地域ごとに最適化されたオンライン・ストアで商品を購入できる環境を整えました。

結果

デッカーズはこれまでにデマンドウェア・プラットフォーム上で5つのブランドに関する15の海外サイトを立ち上げました。継続的な拡張を行うことによって、同社は効果的にマーケット・シェアと売上を伸ばすことができるようになりました。2013年の第1四半期には、2012年の同時期と比べてオンライン総売上高が22%以上増大しました¹。

「今では、当社の Web サイトからローカライズされたエクスペリエンスを簡単に提供できるようになりました」

デイビッド・ウィリアムズ

デッカーズ

EMEA オンライン担当ディレクター

事業内容

ニッチなフットウェア市場でビジネスを展開

デッカーズは先進的な考えを持つメーカーとして知られています。同社はニッチなライフスタイルを提案するフットウェアのブランドを立ち上げ、先進的なデザインとマーケティングによってトップ企業へと成長してきました。

1973年にアメリカの西海岸でクラフトフェアのためにサンダルの製造と販売を始めたカリフォルニア大学の学生によって創立されたデッカーズは、6種類のブランド（UGG Australia、Teva、Sanuk、Ahnu、Mozo、および Tsubo）を販売するグローバル企業へと成長を遂げています。

課題

ローカルなビジネスを通じてグローバルで成長を実現

従来は他の小売企業や海外の流通会社向けの卸売販売を行っていたデッカーズは、今ではオンラインと店舗による消費者向けの直接販売によって売上の25%を実現しています²。

デッカーズの海外ビジネス展開の鍵となったのがeコマースでした。デッカーズでEMEA地域のオンライン担当ディレクターを務めるデイビッド・ウィリアムズはこう述べます。「eコマースは当社のビジネスにとって不可欠な要素であり、グローバル規模のビジネス成長を支えています。この機能によって当社はビジネスを拡大し、より顧客指向の業務を実現することができます。変化する需要と各地域のニーズによりスピーディーに対応できるようにもなっています」

デッカーズは、アメリカで成功していることを他の地域で繰り返すだけでは成功を実現することはできないと確信しています。同社は進出を計画している地域の市場を把握し、その市場に適したエクスペリエンスを提供しようとしています。

デッカーズはこのローカライズ戦略を提供するためにより効果的なアプローチを求めています。ウィリアムズはこう説明します。「従来のオンプレミス・ソリューションでは、各国の言語をサポートする複数のWebサイトを管理し、それぞれの通貨とさまざまな商品のラインアップを提供することは到底不可能なことでした」

同社は、IT部門への依存を削減し、ビジネス部門のユーザーがより効果的に管理できるもっと柔軟なソリューションを必要としていました。

ソリューション

各地域に適したショッピング・エクスペリエンスの提供

このような課題に対応するために、デッカーズはデマンドウェアのクラウド・ベースのデジタル・コマース・ソリューションを選択しました。「クラウド・モデルを採用すると、アップデートやアップグレードを気にする必要がなくなり、ハードウェア・コストを考慮しなくてもよくなります。当社が他国に進出する際には、インフラの管理ではなく、各地域の消費者の期待に応えるために迅速にローカライズとイノベーションを実施しなければならないため、このことは特に重要です」とウィリアムズは言います。

最初のサイト開発と実装は5カ月足らずで完了し、2011年1月に公開となり、イギリスの市場でUGG Australiaのフットウェアの販売が開始しました。2011年中にはさらに9のサイト、2012年にはさらに4つのサイト、2013の最初の半年においては2つのサイトが公開



実現した結果

- > 各地域に適したオンラインのショッピング・エクスペリエンス
- > 迅速に新規 Web サイトを立ち上げる機能
- > 各地域の特定の要件と嗜好に対応できる柔軟性
- > 新規ロケーションへのビジネス拡張を簡略化
- > 消費者指向のビジネス戦略との連携

されました。デッカーズは 2013 年下半期においてはさらに 5 つのサイトの立ち上げを予定しています。

現在では、アメリカ、カナダ、イギリス、フランス、オランダ、およびその他のヨーロッパ各国（ヨーロッパ全土用の Web サイト経由）で UGG Australia の商品をオンラインで購入することができます。これらすべてのサイトは Demandware Commerce プラットフォーム上で稼働しています。

世界初のスポーツ・サンダルとして知られている Teva はアメリカ、カナダ、イギリス、オランダ、および全てのヨーロッパ諸国をサポートするヨーロッパ用サイトで購入することができます。

現時点で全てのブランドに関してモバイル対応したサイトが存在し、2014 年末までの主要プロジェクトは全ての Web サイトを複数のデバイスに対応する柔軟な設計に移行することです。

UGG Australia のイギリス用の Web サイトを立ち上げてから、デッカーズはイギリスにおけるモバイル売上の 3 桁成長を実現しました。

同社はローカル言語で常に高品質なオンライン・ショッピング・エクスペリエンスを提供するだけでなく、ローカル市場に適した支払い方法も提供しています。

ウィリアムズは言います。「今では、当社の Web サイトからローカライズしたエクスペリエンスを簡単に提供できるようになりました。さまざまな国の支払い方法はチェックアウトのプロセスに完全に統合されています。今では、商品がローカルの言語と通貨で表示され、その地域の消費者が好むオンラインの参照方法とナビゲーション方法に基づいて提供されています」

同社は地域に根ざした住所、マーチャンドライジング、マーケティング、支払い方法、および配送方法を使用することによって、顧客がどこに住んでいても、親しみがあり、信頼できる、より良いエクスペリエンスを提供できるようになりました。

リソースが限られるなか、複数のローカルのサイトを簡単に管理および更新できる機能が不可欠です。ウィリアムズは説明します。「さまざまな Web サイトの構築と保守のために全ての時間を費やしたくはありません。デマンドウェアを活用すれば、その必要がないのです。1 つのコアとなる Web サイトを構築すれば、ローカルの要件を満たすために他の地域用の機能を追加すればいいのです」

簡単に多くのサイトを管理できる機能によって、デッカーズは迅速に新規のオンライン・ストアを立ち上げることができるようになっただけでなく、顧客の需要に対応し、オンライン顧客向けにより優れたエクスペリエンスを提供できるようにもなりました。

結果

売上とマーケット・シェアを増大

これまでにない国際的な e コマースの Web サイトを用意したことは、ビジネス成長の重要な要因となっています。2013 年の第 1 四半期には、デッカーズのグローバル e コマース売上が 2012 年の同時期と比べて 22.6% 増大しました¹。2013 年の第 1 四半期には全世界の売上の 10% がオンラインによるものでしたが、2012 年の同時期ではこの比率が 8.8% でした³。

実際、デッカーズはあらゆる主要な業績指標で数字を伸ばしています。例を挙げると、2011 年 1 月にイギリスで UGG Australia の Web サイトを立

150%

ヨーロッパにおいて
オンライン売上を
150%増大²

「デマンドウェアによって当社はイノベーションを実現し、あらゆるチャネルを活用する小売ビジネスへと移行しました。今では、変動するお客様からの需要に対応するための基盤を構築できています」

デイビッド・ウィリアムズ

デッカーズ

EMEA オンライン担当ディレクター

ち上げて以来、同サイトはオンラインによるトラフィックと売上を毎年 80% 以上増大しています²。

ヨーロッパ全土のオンラインによる売上は 2011 年の 700 万米ドルから 2012 年の 1,700 万米ドルに増大し、150% 近い成長を実現しました²。デマンドウェアのプラットフォームが提供する最適化されたカスタマー・エクスペリエンスによって、2012 年においては訪問者 1 名当たりの売上が 25% 近く増大しました²。

デッカーズは国際的な規模でビジネスを成長させるために必要な柔軟性を手に入れ、地域に密着したエクスペリエンスを提供するようにもなりました。「当社の本社はカリフォルニアですが、今では各地域で自律的な管理を行うようになったため、アメリカ以外の市場でもビジネスを成長させられるようになりました」とウィリアムズはコメントします。

信頼性が高く、スケーラブルで柔軟な e コマース・プラットフォームによってデッカーズは柔軟かつ恒常的に自社の Web サイトを最適化できるようになり、今後はあらゆるチャネルを活用した機能（オンラインで購入し、店舗でピックアップし、店舗で返品する機能など）に取り組もうとしています。

ウィリアムズは言います。「当社は、お客様が参照または購入するチャネルが何であれ、お客様にシームレスなエクスペリエンスを提供するイニシアチブに取り組むことを今後も続けます。クリックアンドコレクト、ロイヤリティー・プログラム、およびその他のイニシアチブにおいて、当社のブランドとチャネルは連携しています」



また、デッカーズは新しい市場への進出を計画しています。最後にウィリアムズはこう締めくくります。「当社がこのイニシアチブに取り組んでまだ日は浅いものの、デマンドウェアによって当社はイノベーションを実現し、あらゆるチャネルを活用する小売ビジネスに移行できるようになりました。今では、変動するお客様からの需要に対応し、マーケット・シェアを成長させるための基盤を構築することができました」

1 <http://www.deckers.com/investors/press-releases/press-detail?releaseid=1811371>

2 デッカーズ

3 <http://www.internetretailer.com/2013/04/26/deckers-outdoor-grows-web-sales-226-q1>

デマンドウェアについて

デジタル・コマースを牽引するデマンドウェアは、世界トップレベルの小売企業が変動を続ける小売業界においてより迅速に対応し、より迅速にビジネス成長を実現する環境を実現します。デマンドウェアのエンタープライズ・クラウド・プラットフォームはグローバル規模であらゆるチャネルを活用するコマース業務のコストと複雑さを最小限に抑え、小売企業が迅速かつ俊敏に新規市場のビジネス・チャンスと継続的に進化する消費者の期待に対応できるよう支援を提供します。

デマンドウェアに関するより詳細な情報が必要な場合 demandware.com にアクセスするか、電話 (888-553-9216) または電子メール (info@demandware.com) でお問い合わせください。



Demandware, Inc.

〒150-0022 東京都渋谷区恵比寿南
1-5-5 JR 恵比寿ビル 11F

03-5488-6006
info@demandware.co.jp

demandware.com