

ケーススタディ

競合他社の先を行く NEW BALANCE社

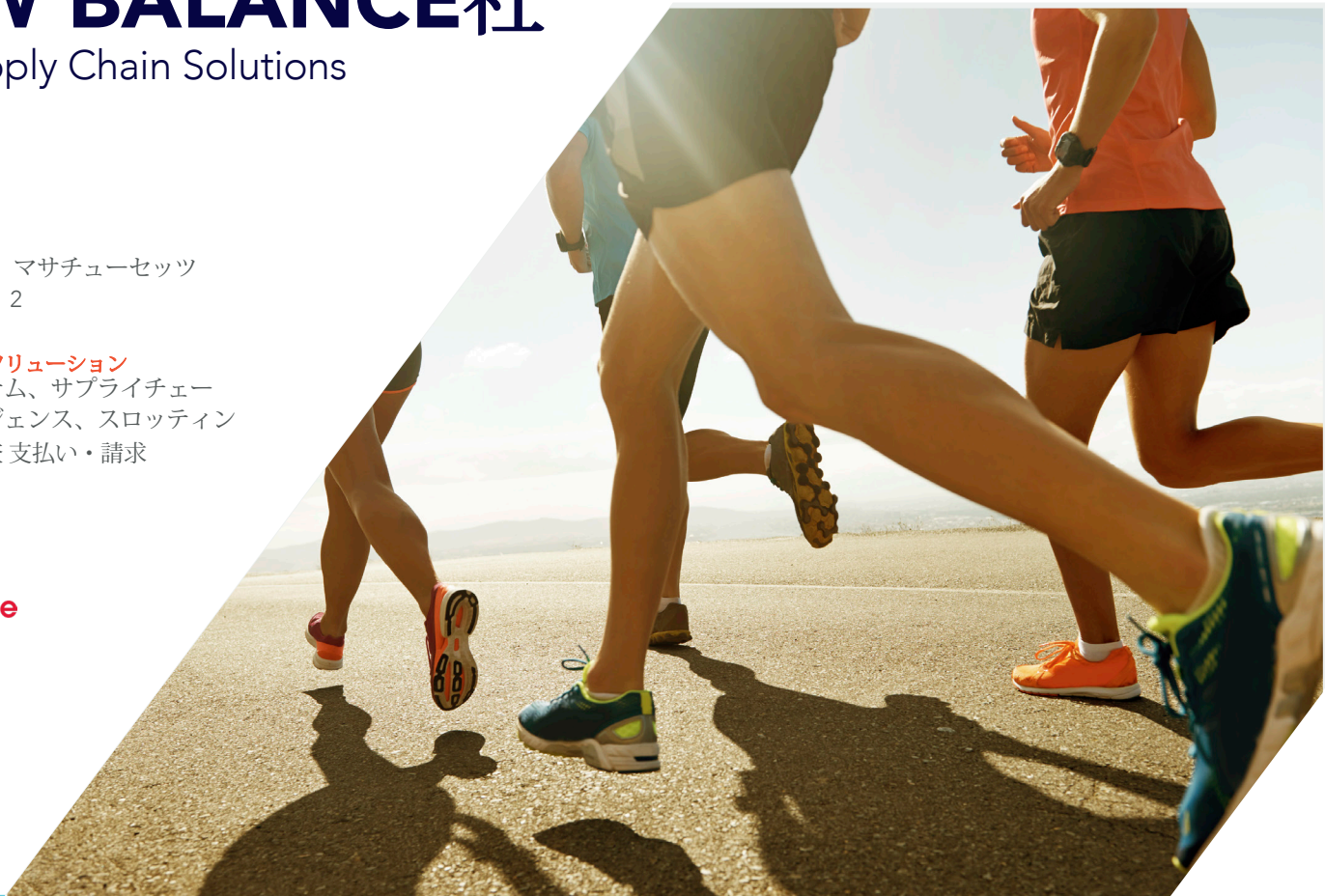
New Supply Chain Solutions

オペレーション

本社: ボストン、マサチューセッツ
配送センター: 2

マンハッタン・ソリューション

倉庫管理システム、サプライチェーン・インテリジェンス、スロットティング最適化、監査 支払い・請求



課題

大手小売業者がチャージバックプログラムに積極的に取り組んでいることによる顧客コンプライアンスの問題、および多数の配送コンプライアンスの問題があった。

ソリューション

マンハッタンは、業界での存在感、ベンダーの要求と製品能力を満たす能力を考慮して選ばれました。

進捗状況と結果

新しいサービスやプログラムにより、大幅な効率化、正確性の向上、顧客満足度の向上を実現。

「マンハッタンのサプライチェーンを活用することで、他のフットウェアサプライヤーとの差別化を図ることができます。卓越した卸売販売を実現し、ニューバランスを一流のグローバルブランドに変えるという目標を達成することができます。」

IRENE MAHONEY, DISTRIBUTION SERVICES MANAGER, NEW BALANCE

PUSH POSSIBLE

Manhattan
Associates.

新たな競争力

「マンハッタンのソリューションの柔軟性のおかげで、レートショッピングプログラムの導入に成功し、会社のビジネスに弾みがつきました。私たちは金曜保証プログラムを導入しているので、お客様は火曜日の遅い時間に注文すれば、金曜日までに受け取りができます。これは当社の営業陣営にとって競争力のあるツールです。」

NEW BALANCE社がサプライチェーン・ソリューションを模索し、効率と顧客サービス能力を向上させる

New Balance社は、革新的な技術と幅の広いサイズのパフォーマンスフットウェアとアパレルを製造・販売しています。同社は、マサチューセッツ州ローレンスの 0,000平方フィートと、カナダのオンタリオ州の 0,000平方フィートの2つの流通センターを運営しています。各DCには1名の従業員がおり、0,000のSKUを保有し、両DCの年間平均出荷量は2,400万個です。

サポートが終了した倉庫管理製品に直面していた同社は、業界のリーダーであり、継続的なサービスを提供してくれる新しいサプライチェーンパートナーを探していました。

「私たちはWMの強力なユーザーであり、多くのMHEを統合しています。主な課題は、顧客のコンプライアンスでした。当社は多くの大手小売企業に製品を供給していますが、これらの企業はチャージバックプログラムに積極的に取り組んでいたため、出荷側で可能な限り最高のサービスを提供するためにあらゆる努力をしたいと考えていました。また、より高いレベルのサービスを提供するために、特に伝統的で高級な母子家庭の小売店を対象としたレートショッピングのような新しい機能を求めていました。マンハッタンならそれができると思ったのです。私たちは、効率性を高め、顧客の要求に応えるために、毎年何十万ドルもの費用をかけてカスタム拡張を行っていました。また、配送に関するコンプライアンス上の問題も多数抱えており、輸送業者との完全な統合が必要でした」。

New Balance社は、厳格なRFPプロセスを経て、最終的に社のベンダーを選択しました。業界での存在感を考慮してマンハッタンに決めました。New Balance社は、以下の基準を満たす企業との提携を目標に、マンハッタン社を選定しました。

ベンダー組織

- 確立された、財務的に安定した組織
- New Balanceと同様の企業の導入ベース
- お客様にご満足いただいている実績がある
- プロフェッショナルで質の高い、情報に基づいた技術サポート組織
- 技術や市場の動向を常に把握している

製品の特徴

- SQLに準拠したRDBMS
- 大規模なインストールベースで実績のある、バグのないソリューション
- 強力な開発言語とツールにより、社内のカスタムアプリケーションとの統合を簡素化
- Web対応のインターフェース
- 利用可能なユーザー開発ツール
- リモートアクセス機能

NEW BALANCE社、手動プロセスを削減し、オペレーション精度を向上

New Balance社では、マンハッタンが推奨する導入プロセスに従い、エグゼクティブ・スポンサーの関与や月1回のエグゼクティブ・ブリーフィングなどを実施しました。「プロジェクトを定期的に会社のリーダーの目に触れさせ、必要なサポートを得ることが重要であり、これが鍵でした。」

現在、New Balance社では、2つのサイトで、倉庫管理、スロットティング最適化、Supply Chain Intelligence (サプライチェーン・インテリジェント)、RFIDが稼動しています。このソリューションは、Dematic社のコンベアシステム、Mantissa社のチルト・トレイ・ソート、Quantronix社のCubiScan、Fox4社のプリント&アプリと統合されています。同社のホストシステムは事前に割り当てを行うので、施設内に在庫がない限り、注文は倉庫管理に届きません。注文が入ると、倉庫管理の割り当てが完了します。

「システムが在庫があると判断しない限り、注文は来ないので。従来は完全に手動で行っていたプロセスを自動化するためにスロットを使用しています。」

「新しい自動化によって、少なくとも半人分は節約できています。私たちは毎週スロットティングを見て、新しく入ってくる製品がどこに置かれるかを確認しています。New Balance社では、海外から届くアパレルのサンプルにRFIDを使用しています。」

「もうすべての箱を開けて数を数える必要はありません。RFIDを使っているので、時間を大幅に節約できています。」



「料金や測定値を正確に把握できるようになったことで、お客様へのピックスロットやデイリールーティングに役立てることが出来ます。また、アウトバウンドについても、予想される数量とお客様への料金をより正確に把握できるようになりました。その結果、チャージバックは前年比で減少しています」。

入荷処理では、0%が海外から、20%が国内からのほぼすべての商品にケースレベルのASNが適用されます。入荷受信ソーターはケースレベルのスキャン受信を行い、Dematic社のインバウンドソーターと倉庫管理システムの間で統合されています。リアルタイムのインターフェイスにより、適切なパレットを置く場所への仕分けや、リザーブのために置かれるレーンへの仕分けが可能です。補充にはクロスドックを使用。CubiScanシステムは、入荷時にカートンの重量を自動的に測定しますが、この正確な重量と測定値が大きなメリットとなっています。「すべての大手小売企業がTMSシステムを導入しているため、出荷の通知をしなければならず、見積もりがずれているかどうかもわかってしまいます。マンハッタンのソリューションは、顧客満足度という点で非常に役立っています」と述べています。

New Balance社は一日中注文を受けており、出荷時の仕分けには自動化されたプロセスを使用しています。すべての製品は予備役か現役から選ばれます。75%がユニットまたはトレイソーターに導入され、マンハッタン・ソリューションがこのプロセスを管理するためにリアルタイムで統合します。

靴箱は異なるレーンにダイナミックに割り当てられます。WMSはこの情報をソーターに送ります。そこから、すべての出荷用カートンは、プリント・アンド・アプリ・システムを経て、マンハッタン・ソリューションとすべて統合された出荷ソーターに送られます。

New Balance社では、Vocollect社の音声技術などの新機能を利用するために、近々システムのアップグレードを予定しています。「私たちは、マンハッタンの最新かつ最高のものを手に入れたいと思っています。アップグレードすることで、総所有コストを削減できるだけでなく、マンハッタンが投資した新機能を活用する

ことができます。」と述べています。また、中小企業の買収をサポートするために、マルチカンパニー機能を検討しています。アップグレードすることで、企業を波状的に混ぜ合わせ、できるだけ早く処理する機能も提供されます。



NEW BALANCE社、新しいサービスを提供し、競争の激しい市場で優位に立つ

New Balance社は、多くの新しい機能と効率性を手に入れ、コストを削減するとともに、より良い顧客サービスを提供できるようになりました。

「お客様のためのピック・スロットやデイリー・ルーティングに役立つレートや測定値を正確に把握できるようになりました。また、出荷についても、予想される数量とお客様への料金をより正確に把握できるようになりました。その結果、チャージバックは年々減少しています。」と述べています。

「マンハッタンのソリューションの柔軟性のおかげで、レート・ショッピング・プログラムを成功させることができました。金曜日保証プログラムを導入しているため、お客様は火曜日の遅い時間に注文すれば、金曜日までに商品を手にすることができます。これは当社の営業部隊にとって競争力のあるツールです」。

EDIマニフェストでは、顧客ごとに参照データフィールドをカスタマイズすることができます。New Balances社には特定の要件を持つ顧客が20~30社ありますが、これらの要件を満たすことができます。EDI PLDは配送業者に電子的に送信されますが、これもお客様にとって大きなメリットです。大手小売店との取引では、運送会社のコンプライアンスに対応した出荷ソリューションが非常に役立ちます。さらに、New Balance社は監査 支払い & 請求機能を社内を導入したことで、コストを大幅に削減することができました。「在庫データがあることで、より正確な分析が可能になり、レポートを実行してエラーを特定することができます。私たちは今、運賃がどこに使われているかを知ることができます」。

その日の注文をルーティングする機能により、より正確な出荷情報を含めた正確な情報を提供します。レートショッピング機能により、当日のピックアップや出荷、または優先プログラムを行うことができます。「マンハッタンでは、オーダー・タイプを把握し、ウェーブ・プランニングの選択基準ルールを構築して、優先オーダーとして取り込むことができるので、管理が容易です。また、以前はできなかったことですが、1時間ごとに注文を受けることもできます。同日、2日、1週間のプログラムを簡単にサポートすることができます」。

「販売チームから何かを求められたとき、新しいプログラムや特別なサービスレベルなど、ソリューションの柔軟性に基づいて提供することができます。新しいプログラムでも、特別なサービスレベルでも。当社には会社のためのイニシアチブの長いリストがあり、それを達成できると確信しています。」

「サプライチェーンを活用することで、他のフットウェアサプライヤーとの差別化を図ります。私たちは、業界で最高の顧客サービスを提供する組織になりたいと考えており、強固な倉庫管理システムを持つことが重要です。競争の激しいビジネスでは、サービスは製品と同様に重要です。バイヤーにとって使いやすいものでなければなりません。時間通りに納品しなければなりません。注文を正確に処理しなければなりません。買い手は注文をして、必要なものを必要なときに手に入れる必要があります。マンハッタンのソリューションは、卓越した卸売販売を実現し、New Balanceを一流のグローバルブランドにするという我々の目標を成功裏に達成するために役立つでしょう」。

「セールsteamから何か頼まれたとき、新しいプログラムや特別なサービスレベルなど、ソリューションの柔軟性に基づいて提供することができます。私たちには会社のための長い取り組みのリストがあり、それを達成することができますと確信しています」。

