

Panoramaケーススタディ

パイロット・トラベル・センター



産業: 小売業

背景:

パイロット・トラベル・センター社は米国で最も大きな旅行センターの小売運営者である。パイロット・トラベル・センター社はテネシーのノックスヴィルに本社を置き、40州に渡り270の小売店舗・事業所を管理している。同社は72億ドル（2004年度）の売上があり、14,000人を雇用している。

課題:

ストアマネージャー達にとって紙ベースの異常値や問題事象の例外報告は、チェックや検討に時間ばかりかかる厄介な代物で、店舗レベルの重大問題をよく見過ごしてしまいがちであった。そしてそれが業績を悪化させ、売上目標、予算計画の立案に直接的な影響を与えていた。

ソリューション:

パイロット社は、該社のポータルサイトを經由したインターネットでの例外報告の送信と参照を可能にするために、Panorama Software社からBIソリューションを導入した。

メリット:

- ▶ 180 万ドルの利益増加
- ▶ 自動化されたレポート作成と分析を提供することにより、報告検討作業の効率と速度を改善
- ▶ 問題は迅速に特定され、アクションが取られるようになった。
- ▶ 販売や業績傾向の予測をより適切に行うことが出来るようになった。
- ▶ 将来的に、より深いビジネス上の洞察を得ることが出来るシステム機能へ繋げて行くことが可能となった。

パイロット・トラベル・センター社は、自動分析とレポート作成のためにパノラマを使い 180 万ドルの利益を増加させた:

パイロット社のストアマネージャーにとって、ほとんど毎金曜日は、大量の紙面レポートを検討するのに費やされた。販売や業績上の各種の問題を特定するのは時間がかかり複雑で、多くの場合は見逃されてしまっていた。レポート作成を自動化したいという要望により、パイロット社は Panorama Software 社の NovaView を選択し、ポータルサイトでのレポート公開が実施されるようになった。パイロット社の NovaView 導入の第一フェーズは、同社の非燃料売上の 15%に当たる調整食料品(デリ)部門に焦点が当てられた。同社のポータルサイトで利用できる簡素化したレポートによって、パイロット社はストアマネージャーが販売と仕入れに関する各種の問題を特定し、より効果的に対処できることを可能にした。その結果、同社は 180 万ドルの利益増加を実現した。

企業概要:

パイロット・トラベル・センター社は米国で最も大きな旅行センターの事業運営者である。パイロット・トラベル・センター社はテネシーのノックスヴィルに本社を置き、40 州に渡り 270 の小売店舗・事業所を管理している。パイロット社の店舗は、自動車やトラックの給油施設、人気のあるファーストフード・レストランチェーン、そしてシャワー、ATM、インターネット、小切手の現金化、郵便為替、ランドリー(クリーニング・洗濯施設)、ウェスタン・ユニオンとプリペイドのテレホンカードなどの、旅行者向けに広範囲にわたるサービスを提供する。同社は 72 億ドル (2004 年度) の売上があり、14,000 人を雇用している。



ビジネス課題:

紙ベースのレポート店舗を管理するストアマネージャーは通常、担当している店舗の低い利益率、アップセル（関連商品を販売する）の成績不振、過剰な在庫、あるいは予算の未達などの例外事象を発見しようとして、毎週2〜3時間を過ごしていた。検討にそれだけの時間をつぎ込んで、多くの問題は圧倒的な量の紙レポートのために発見されず、適切な在庫計画を立案するのに悪影響を及ぼしていた。さらに多くのマネージャーは自分で独自のレポートを作成し始めたが、現場と矛盾しているもので終わっていた。

パイロット社は経営上の計数管理を非常に重視する会社であるため、本当の例外事象に基づくレポート作成とその分析を実現したいという切実なる要望があった。その機能があれば、問題は素早く発見され、業績を変えるために各店舗レベルで措置を取ることが可能になるはずであった。

「我々には、見つけられずに気づかれなかった何百もの重要な問題と例外がありました」と、パイロット・トラベル・センター社の経理担当役員であるデイビッド・クロージア氏は話した。「最もいらいらするのは情報が確かにそこにある、ということでした。なのにエリアマネージャーはその情報を店舗経営に利用するためにそこにアクセスすることができませんでした。我々の目標は、例外レポート配信と分析を自動化できる基盤を導入することでした。」

「我々は最低限、2%の利益幅改善を容易に達せられるでしょう。それだけで純利益の180万ドル増加になります。それはレポート作成と分析機能を改善したことによる直接的な成果です - 我々は販売と仕入れに関わる問題を迅速かつ容易に特定し、すぐに行動することができるのです。」

デイビッド・クロージア, 経理担当管理者、パイロット・トラベル・センター社

ウェブ・パフォーマンス:

いくつかの BI ソリューションを審査した後、パイロット社は自社のポータルサイトにデータを掲載、提示するため Panorama Software 社の NovaView を選んだ。クロージア氏は、Microsoft SQL Server 2000 機能上に Analysis Services を構築する Panorama 機能に感銘を受けた。「マイクロソフト製品を導入できる BI ソリューションを所有することは、我々にとって重要なことでした。Panorama によって既存の技術を広げて仕事に利益をもたらすことができました」と、クロージア氏は話している。

Panorama を導入し、我々の現場への問い合わせ・指示の方法を単純化、合理化することにより効率性追求への突破口になりました…

重要情報:

Panorama で、パイロットのエリアマネージャーは自分でレポート作成と情報の取得ができ、探していた情報を非常にすばやく見つけることができるようになった。「Panorama によって、現場への問い合わせ・指示の方法を単純化、合理化することが出来たので、それが効率性追求への突破口になりました」と、クロージア氏はコメントした。「第一に、我々は全レポートを集中してノックスヴィル本部から入手するように変えたのですが、それは重要な改善でした。次に、レポート、グリッド、グラフィックスが、現場にとって理解し活用するのに簡単なものになったという成果がありました。」

パイロット社は自社の環境で Panorama の段階的な導入を開始した。第一段階が完全に実行され、調整食料品(デリ)部門に焦点が当てられたが、その部門にはソーダ、コーヒー、ホットドッグの販売が含まれていた。Panorama を使ってパイロット社は現在、各種の結果報告と予算の対比、全体的な売上高と前年対比などの業績につき詳細な分析を行うことができるようになっている。

事業メリット:

Panorama の強力な分析とレポート作成の結果、パイロット社は傾向の発見（トレンドイング）機能を向上させた。販売傾向をより理解することによって、パイロット社は個々の店舗レベルでより効果的に仕入・購買戦略を計画できる。クロージア氏によると、「ストアマネージャーは、配下の店が販売目標を達成しているか、予算対比で問題がないか、販売記録を伸ばしているかどうか、などを見ることができます。それは仕事への重要なモチベーションとなるのです。我々は現在、自社のデータを取得し、それを直接ビジネス上の課題を解決するために適用することができます。」

パイロット社は 180 万ドルの純利益増加を達成した。パイロット社はおよそ 9 億ドルの店頭売上を生み出して、そのうち調整食料品(Deli)の販売は 7000 万ドルを占めている。総店頭売上高のうちでは大きくない割合であるが、調整食料品(Deli)の純利益は一般的に非常に高く、パイロット社の収益にとって重要な部門である。Panorama によって、パイロット社はレポート作成ポータルサイトを構築し、調整食料品(Deli)の売上と純利益を改善することができた。「我々は最低限、2%の売上増加と 1.5%の利益幅改善を容易に達せられるでしょう。それだけで純利益の 180 万ドルの増加になります。それはレポート作成と分析機能の改善による直接的な成果です - 我々は販売と仕入れに関わる問題を迅速かつ容易に特定し、すぐに行動することができるのです。」

クロージア氏と彼のチームは、Panorama がもたらしたこれまでの改善に非常に満足している一方、将来について意欲的な展望を持っている。「今、我々は日々の販売レベルで改善活動を行い、それは目覚ましい利益をもたらしてくれました」と、クロージア氏は付け加える。「これから人事／給与システムの機能拡張を行い、Panorama をそこに適用するならば、我が社には革命がもたらされるでしょう。店頭で販売を行うレジ係の作業効率まで、我々は非常に明確に分かるようになります。そのレベルのデータにアクセスでき、非常にリアルで測定可能な評価基準を確立すれば、すべての社員の行動の変化と業績の改善をもたらすことができるでしょう。」



Panorama Software について:

Panorama Software は、世界的な企業が業績と結果を向上させるために情報資産の隠れた価値を解き放つのを助ける。Panorama は、統合した BI と企業の業績管理ソリューションを通して Microsoft のプラットフォームを広げる。Panorama であらゆるレベルの意思決定者と機能は、簡単にデータを分析し、素早くレポートを作成・配布することができ、率先して業績を測定することができる。会社は自社の業務についてより理解でき、より良い決定につながる。こういった情報に基づいた決定は収益性を改善し、収益を拡大し、経費と製品化までの時間を削減し、競争上のリスクを減らす。

Panorama は、BI ソリューションの主要な革新者であり、例えば金融サービス、製造業、ヘルスケア、小売業、電気通信業、生命科学などの産業における世界中の顧客をサポートしている。Panorama には 30 カ国、250 人以上のパートナーがおり、北アメリカ、ヨーロッパ、中東、アフリカ、アジア太平洋にオフィスがある。

株式会社日本テクニクス

- ▶ 〒550-0011
- ▶ 大阪市西区阿波座 2 丁目 2-18 大阪西本町ビル
- ▶ TEL: 06-4390-0881 FAX: 06-4390-0887

[HTTP://WWW.NOVAVIEW.JP/](http://www.novaview.jp/)
info@novaview.jp

Panorama Software

- ▶ US / Canada: +1-416-545-0990 (+1-877-709-5848)
- ▶ Europe: +44-207-887-6300
- ▶ Israel: +972-3-645-9777

[WWW.PANORAMA.COM](http://www.panorama.com)
info@panorama.com