

AKAMAI お客様事例

安全かつ高速で信頼性の高い オンライングローサリーを提供する SMU

チリの手続きスーパーマーケット SMU は、Akamai の活用により優れたオンラインショッピング体験を提供

60 秒未満

新しいドメインの有効化



各国語対応

0

Web サイトのダウンタイム

SMU はチリのスーパーマーケット小売業界の主要企業の 1 つです。同社は子会社である Unimarc、Mayorista 10、Alvi、Super10 で構成され、最終顧客や事業者のニーズに対応しています。国内に約 400 の店舗と 24,000 人の従業員を抱えており、顧客のさまざまな購買ニーズを満たすマルチフォーマット戦略により、チリの全地域をカバーしています。

また、ペルーのピウラ、リマ、イカの各地域で、MaxiAhorro チェーン（ソフトディスカウント型）22 店舗と Mayorsa（キャッシュ & キャリー型）6 店舗を運営しています。2021 年には、E コマースチャネルである Unimac.cl と Unimarc アプリを立ち上げました。これにより、ショッピング客はデジタルで買い物ができるようになり、SMU は国内の全地域をカバーしたことになります。

さらに、2022 年には E コマースプラットフォームである Club Alvi Compras を立ち上げました。このプラットフォームは Alvi のパートナー事業者にメリットを提供することに重点を置いており、パートナーは店舗を離れることなく商品を補充できます。

また、Mercado Libre や、Cornershop、Rappi、PedidosYa といったラストマイルアプリケーションとも提携を続けています。

SMU

SMU

チリ、サンティアゴ
www.smu.cl

業種

E コマース

ソリューション

- Web Application Protector
- Dynamic Site Accelerator
- Edge DNS



小売業界：E コマースの課題

近年、小売業界は世界的に大きな課題に直面しており、特に COVID-19 のパンデミックが始まってからは消費者とスーパーマーケットの両方にとって物理的な購買が困難になりました。SMU も例外ではありません。2019～2020 年にチリ暴動と呼ばれる街中での一連の抗議行動が発生したことも相まって、国内の多くの小売企業の運営がさらに困難になりました。

「それにより、スーパーマーケットのあり方が変わりました。暴動の再発に備えて、多くの建物が窓を覆い、セキュリティドアを使用して自己防衛を始めました。多くの店は、労働者の保護と安全のために完全に閉鎖しなければなりませんでした。暴動後にパンデミックが始まりましたが、弊社にはデジタルチャネルがありませんでした」と、SMU の Assistant Manager of IT Architecture and Infrastructure である Javier Vera Duran 氏は話します。「弊社にとって、スーパーマーケットを閉鎖することは販売を停止することを意味するので、このような新しいデジタル販売チャネルを生み出し、利用できるようにすることが不可欠でした」

こうした課題に立ち向かう有力な手段として E コマースが台頭する中、SMU は新しいオンライン小売チャネルと戦略に着手することにしました。スーパーマーケット商品のオンライン販売は、同社のメインサイトである Unimarc から始まりました。しかし、ラテンアメリカでは電子商取引の発展が不十分であることや、スーパーマーケット商品をオンラインで購入することに消極的であることなどの外的要因により、同社は望ましい成果を得られませんでした。

SMU が E コマースの取り組みを始めた際に直面したもう 1 つの課題は、Web サイトのパフォーマンスと機能性でした。「当初利用していたプロバイダーでは中断が発生していましたが、多くの場合その理由はよくわかりませんでした。また、弊社のニーズに合った SLA を提供できるサービスセンターがありませんでした」と、Vera Duran 氏は語ります。

当時は現地の E コマースが高度に発展していなかったにもかかわらず、デリバリー・サービス・アプリがラテンアメリカに登場し始め、最短最速での商品デリバリーを目指して激しい競争が繰り広げられました。しかし、それらのアプリは単なる中間物にすぎませんでした。SMU にはすでにそのような購買に対応するために必要な在庫があったため、デリバリーの所要時間と Web 注文を改善すれば、差別化を図り、オンラインで買い物をするお客様の選択肢になれる可能性がありました。

技術的に困難ではありましたが、SMU はそれを念頭に置いて E コマースの取り組みを続け、お客様に新しい選択肢を提供し、オンラインチャネルでのショッピング体験を改善することにしました。



Akamai のおかげで、弊社はオンラインとセキュリティの面で大きな成長を遂げました。これにより、お客様に信頼感を与える商品を提供できていると、その信頼感は品質と信頼性に基づいています。

Javier Vera Duran
SMU, Assistant Manager of IT
Architecture and Infrastructure

デジタルロイヤルティ戦略としてのパーソナライズ

チリ市場における SMU の特徴は、マーケットセグメンテーション、消費者タイプ別のさまざまな店舗、オンライン顧客向けのオファーやプロモーションのパーソナライズなど、顧客プロファイルごとに異なる戦略を展開していることです。

卸売業者向け（BtoB モデル）の Alvi に加え、Unimarc や Super10（BtoC モデル）といったブランドを通じ、SMU はそれぞれの固有のニーズに基づいて各マーケットのうまみを提供することを目指しました。カスタマイズ時に SMU が考慮するのは、販売チャネルではありません。

Club Ahorro などのロイヤルティプログラムを通じて、カスタマイズされたメリットをお客様に提供しています。「弊社はパーソナライズに力を入れています。購買行動に基づいてオファーをパーソナライズし、購入費用を節約できるクーポンを提供しています」と Vera Duran 氏は説明しています。「SMU は、お客様固有の購買パターンに合わせてパーソナライズされたオファーを活用することをお客様にお勧めしています。たとえば、特定の商品を定期的に購入するお客様は、翌月にその商品のクーポンを受け取ることがあり、最大限に節約できます」

E コマースリテールの付加価値

SMU は継続的な改善に取り組み、2 つの KPI を通じて競合他社との差別化を図っています。1 つ目は注文デリバリーの完全性と有効性、2 つ目はデリバリーのスピードです。顧客ごとにパーソナライズされた体験に加え、これら 2 つの要素によって SMU はオンライン・ショッピング・チャンネルへの参入に成功しました。

Akamai は、この取り組みにおける SMU の戦略的パートナーでした。Vera Duran 氏は、Akamai の品質とこれまでの経験を評価し、SMU の可能性を最大限に発揮できるようにするために Akamai のソリューションとツールを利用することを決定しました。SMU が即座に享受したメリットの 1 つは、Akamai のソリューションのスピードです。Vera Duran 氏によると、小売業においてはデジタル購入チャネルを有効にすることが重要であり、それによって、より迅速かつ安全なユーザー体験を実現することができます。

Akamai のソリューションのおかげで、デジタル小売チャネルの絶え間ないイノベーションも SMU の業績に欠かせない要素となっています。顧客体験に影響を与えずに変更や改善を迅速に実施できるようにするプリプロダクション環境は、優れた顧客サービスの継続性を確保するために不可欠です。

Akamai は SMU と協力し、転送スキルプロジェクトや個々のケースでのテストに取り組んできました。最近では、SMU 内のあらゆる開発に本番前環境が利用されています。「他社ではこれらのプロセスは非常に低速であり、場合によっては数日かかることもあります」と、Vera Duran 氏は言います。

そして最後に挙げますが、SMU にとっては、Akamai がお客様をエンゲージする能力はもちろんのこと、セキュリティとサポートをスペイン語で提供していることも重要でした。「弊社はセキュリティの問題に対処する必要がありました。私のチームは積極的に開発に取り組んでプロセスに関与しており、英語のものや、より高いサービスレベル契約を結んでいるものがあると、私にとって状況が複雑になります。そのため、Akamai はスペイン語圏において競合他社より非常に強い立ち位置にあると思います」



Akamai、SMU 向けにカスタマイズされたソリューションを提供

Edge DNS は、SMU の E コマースサービスを強化するための主要なソリューションの 1 つです。同社では、Akamai の利用により、新しいドメインを有効にするための時間が 48 時間から 60 秒未満に短縮されました。

「現在は自動 DNS レコードを実行しています。新しいポイントが作成され、すぐに DNS レコードが公開されます。所要時間は数秒です。このツールは弊社に大きな価値をもたらしています」と、Vera Duran 氏は述べています。

証明書プロビジョニングシステム (CPS) は、SMU がドメイン証明書をシンプル化し保護するために役立ちました。Akamai を利用し始めるまで、SMU の証明書は一元管理され、自動的に更新されていました。「証明書の有効期限が切れても、誰もわかりませんでした。証明書を絶えず更新しなければならず、すべてのドメインに対して単一の証明書を作成することはできませんでした。最終的に、Akamai のシンプルさとセキュリティは弊社に大幅な改善をもたらしました」

同様に、発生する可能性のあるサービス妨害 (DoS) 攻撃、クリプトハッキング、顧客のブラウザとスーパーマーケットの間の中間物から顧客を保護することは、SMU にとって競争上の優位性となり、顧客体験の向上につながりました。

最後に、Akamai の **Global Traffic Management** を利用することで、SMU はさまざまな環境に同時にインフラを収容し、インテリジェントなルールで強化することができました。いずれかの環境で障害が発生した場合、ユーザーを最も近い環境に自動的にリダイレクトし、タイムアウトを最適化します。これが実装されて以降、SMU では Web サイトのダウンタイムがゼロになりました。中間物が落ちた場合でも、正常なリダイレクトが自動的に行われます。

「常に利用できる E コマースサイトを持つことは、常に営業している実店舗を持つことと同じです。お客様は 24 時間いつでも商品を購入できます。販売が滞ることがなくなるため、これはビジネスにおいて極めて重要なことです」と、Vera Duran 氏は強調しています。

今後の計画

顧客体験を継続的に改善し、効率を向上させるために、SMU は Akamai の傘下にあるドメイン数を倍増することを検討しています。その決め手となった重要な要素は、ドメイン作成の速度です。「最近では、利用可能になるまでに 2 日かかるなんてことは考えられません。Akamai なら 60 秒もかからないため、2 日かかるのではほとんど価値がありません」と Vera Duran 氏は語ります。

小売業界の危機、金融危機、組織内外での絶え間ない変化に直面していた SMU は、Akamai のソリューションを導入したことで、現在では業界で最も安全かつ高速で信頼性の高い E コマースの選択肢の 1 つとなっています。



常に利用できる E コマースサイトを持つことは、常に営業している実店舗を持つことと同じです。お客様は 24 時間いつでも商品を購入できます。販売が滞ることがなくなるため、これはビジネスにおいて極めて重要なことです。

Javier Vera Duran
SMU、Assistant Manager of IT
Architecture and Infrastructure



SMU は 2007 年以来 60 社以上の企業を買収し、現在ではチリ最大のスーパーマーケットチェーンを展開し、国内最大の地理的事業範囲を誇るチリ企業となっています。マルチフォーマット戦略により、最高のソリューション、商品、サービスをお客様に提供することで、さまざまな購買習慣に対応しています。現在、SMU はチリ第 3 位の小売企業です。これを達成できたのは、北のアリカから南のプンタ・アレーナスに至るまで全国のお客様の生活をより快適にするために、日々熱意と親しみをもってサービスを提供する約 24,000 人の従業員の努力と献身のおかげです。 www.smu.cl