

# Lush Cosmetics

## RUCKUS® Unleashed Wave 2 802.11ac Smart Wi-Fi ネットワークでカスタマーエクスペリエンスを向上

# LUSH

FRESH HANDMADE COSMETICS

### 概要

1995年に英国で設立されたLushは、49か国に900以上の店舗を展開しています。同社はフレッシュなハンドメイド製品で知られており、バス製品、ヘア製品、スキンケア製品、化粧品を取り扱っています。同社は顧客ターゲットを女性や若者に限定せず、フレッシュな製品を好む全ての世代をターゲットとしています。昨年11月にはブランド設立20周年を祝い、香港にLush Spaとフラグシップショップをオープンしました。

### 要件

- 高速かつ信頼性の高いWi-Fiアクセス
- 高性能、大容量のWi-Fiネットワークによって1時間に最大60人をサポート
- 高密度な環境でも干渉を回避し、高いパフォーマンスを達成できる優れたワイヤレス接続
- 顧客に無料のWi-Fiを提供することで、カスタマーエクスペリエンスを強化、補完する高品質なサービス

### 解決策

- コントローラーが不要なアクセスポイントとして、RUCKUS R500 RUCKUS R500 Unleashed 802.11acを5台導入

### 利点

- フラグシップショップ内でのスムーズな業務を実現
- 店舗内でのカスタマーエクスペリエンスを強化



- カスタマーエンゲージメントおよびカスタマーエクスペリエンスを向上
- アクセスポイントの数に応じて必要だったコントローラーやライセンスが不要になるため、初期コストを大幅に軽減

### 香港の旗艦店でスマートWi-Fiを導入

小売業を取り巻く環境は、ここ数年の間で飛躍的に変化しました。特にオンライン店舗の急増とスマートデバイスの普及は目覚ましいものがあります。eコマースの拡大やオンライン市場への新規参入の容易さに対抗するため、従来の小売業者は消費者を店舗につなぎ止めようとするあらゆる策を講じ

ています。

大手の小売業者は市場での存在感を維持するため、デジタル化やコネクテッドカスタマーエクスペリエンス向上を模索しており、モバイルアプリを使ったショッピングから顧客分析、ソーシャルメディアの活用に至るまで、カスタマージャーニーの全てが一新されようとしています。こうしたあらゆるイノベーションが、デジタルとリアルを融合する新たなハイブリッド型ショッピングエクスペリエンスを推進し、実店舗やオンライン店舗、さらにはモバイルデバイスやソーシャルメディアを活用したエンゲージメントまで、あらゆるものがつながる未来を創り出しています。

## 課題

1995年に英国で設立されたLushはフレッシュなハンドメイド製品で知られており、バス製品、ヘア製品、スキンケア製品、化粧品などを取り扱っています。Lushブランドの魅力の1つは店舗の革新的なデザインとブランディング、そして優れたカスタマーサービスです。現在、49か国に900以上の店舗を擁し、香港に9店舗を展開しています。

Lushはこのたびブランド設立20周年を祝い、香港のセントラルソーホースクエアにLush Spaのほか、5階のフロア数を誇るフラグシップショップをオープンしました。お客様のショッピングエクスペリエンス強化のみならず、ワイヤレススキャナー、ビデオ会議通話、EPOSシステムなどのバックヤード機能の改善のため、Lushは高速かつ信頼性の高いワイヤレスネットワークを求めていました。

ところが香港にある他の8店舗で使用していたWi-Fiプロバイダーではこれらのニーズに対応できなかったため、Lushは新しいベンダーを探すことにしました。

LushのITサポート、ビクター・マー氏は次のように述べています。「Lushの他の店舗で広く導入されているレガシーWi-Fiネットワークでは、私たちのニーズに対応できませんでした。接続が不安定かつ低速で、通信が切断される事態も発生していました。重要な作業中にネットワークの再起動を迫られるだけでなく、お客様に店舗内のWi-Fiを提供し、カスタマーエクスペリエンスを向上することもままならない状況でした。これでは、スタッフもお客様も気まぐれな時間を余儀なくされてしまいます。」

問題のひとつに、店舗の複雑なRF環境がありました。店舗の設計やレイアウトに使用された素材（特に木材や金属）はワイヤレス干渉を発生しやすいことで知られており、Wi-Fiネットワークの速度低下や通信切断を招くことがありました。新しくオープンするスパやフラグシップショップでは、このような状況は回避しなければなりません。

「最も重視したのは、ネットワークのパフォーマンスでした。RUCKUS Unleashedはスムーズな社内業務とカスタマーエクスペリエンス向上に必要なサービス品質、価値、使い勝手を提供してくれました。」

Lush  
ITサポート部門  
ビクター・マー氏



マー氏は次のように述べています。「店舗を訪れるお客様に安定してWi-Fiを提供できるのか、ネットワークに不安がありました。新しいフラグシップショップのオープンにあたり、ネットワークのパフォーマンスは何よりも重要で、信頼性ははるかに高く、高速通信が可能な大容量のワイヤレスネットワークが必要なことは明らかでした。」

## ソリューション導入

ネットワークの信頼性、スピード、パフォーマンスといった課題を克服するために、Lushは新店舗のニーズに対応できる新たなワイヤレスベンダーを探すことにしました。ワイヤレススキャナー、ビデオ会議、EPOSシステムなどの社内業務や、接客時に使用するタブレットやスマートフォンに対応するには、1時間当たり約60人のデバイスに接続できなければなりませんでした。

導入前テストを何度か実施した結果、LushはRUCKUSの採用を決め、R500 Unleashed dual-band 802.11ac Wave 2 Smart Wi-Fi アクセスポイントを合計5台（店舗の各階に各1台）設置しました。

コントローラー不要、高パフォーマンス、低コスト、管理も簡単なWi-Fiアーキテクチャーを実現するRUCKUS R500 Unleashedなら、任意のブラウザーやデバイスで、場所や時間を問わず、ネットワークを安全に管理できるようになります。また、アクセスポイントの数に応じて必要だったコントローラーやライセンスも不要なため、初期コストを大幅に軽減することも可能です。

各アクセスポイントは、867 Mbps (5 GHz) と 300 Mbps (2.4 GHz) のユーザースループットで最大500クライアントをサポート可能です。各ユニットは、HD IPTV、VoIPとアイソクロナス/マルチキャストIPビデオストリーミングも同時にサポートします。

RUCKUS R500 Unleashedは、特許を取得したBeamFlex™およびChannelFly™テクノロジーを統合しており、これが導入成功の鍵となりました。BeamFlexは通信デバイスごとに最適なアンテナパターンをリアルタイムに作り出すことで、通信範囲、スループット、ネットワーク容量を最大化する一方、干渉を能動的に回避します。また、ChannelFlyはBeamFlexを使用して最適なRFチャネルを検出、選択し、最も過酷な状況下でもネットワークの総容量を増強します。

マー氏は次のように結論づけます。「現在、ネットワークの速度と信頼性に非常に満足しています。導入から7か月が経ちましたが、接続の問題はほとんどありません。ネットワークを店舗にシームレスに統合し、お客様にもご利用いただいています。RUCKUS Unleashedのネットワークは、アクセスポイントがシンプルかつ独立して機能するため、いずれかがダウンしても、残りのアクセスポイントに影響しません。これによりスタッフの業務負担がかなり軽減されました。」

RUCKUS Unleashed Smart Wi-Fiネットワークの導入以来、Lushでは既に複数の効果が見られています。それらはお客様が享受するも

のに留まりません。新しいテクノロジーやソーシャルメディアを活用してお客様の来店を促すことができるようになったことで、店舗の提供するサービスにもプラスの変化が生まれています。

マー氏は次のように述べています。「Lush店舗のカラフルな内装を写真に撮って、ソーシャルメディアにアップロードしていただくことで、ブランドや製品の宣伝につながると考えています。RUCKUS Unleashed Smart Wi-Fiネットワークを導入したことで、信頼性の高い安定したネットワークが得られました。その結果、写真や動画のアップロードやソーシャルメディアのチェックインがその場でできるようになり、店舗内のカスタマーエクスペリエンスを広くシェアすることが可能になりました。」

新しいRUCKUS Unleashed Smart Wi-Fiネットワークの導入は、魅力的な各種サービス・プロモーションの新規提供など、Lushのカスタマーエクスペリエンス向上の取り組みに寄与しただけでなく、社内業務の効率化にも大きく貢献する結果となりました。事実、今回Lushが導入したRUCKUS Unleashed Wi-Fiネットワークは、他の店舗の既存Wi-Fiネットワークよりはるかに高い安定性を実現しています。

Lushは今回の導入成功を受け、RUCKUS Unleashed製品を香港オフィスに導入することを決定しました。また、香港市内の他の店舗にも、顧客数の多い店舗から順次導入する予定です。

CommScopeは、業界を変えるアイデアと、長い人類の達成の歴史を輝かせる画期的な発見を通じ、通信技術の限界を押し上げます。お客様やパートナー様が、世界で最も高度なネットワークをデザイン、作成、構築することをサポートします。新たな機会を見つけ、より良い未来を実現することに情熱を持ち、これを使命としています。詳しくは、[commscope.com](http://commscope.com)をご覧ください。

COMMSCOPE®

[commscope.com](http://commscope.com)

詳しくは、CommScopeのWebサイトを閲覧いただくか、お近くの営業担当者までお問い合わせください。

© 2022 CommScope, Inc. All rights reserved.

「®」または「™」マークが付く商標は、それぞれCommScope, Inc.の登録商標と商標を意味します。本書はブランニングに使われることを唯一の目的として提供されており、CommScopeの製品またはサービスに関する仕様または保証を修正または補足するものではありません。CommScopeは最高基準の商業道徳と環境サステナビリティを約束しており、世界各地のCommScope施設の多くは、ISO 9001、TL 9000、ISO 14001を含む国際規格への適合認定を取得しております。CommScopeの使命に関する詳細については、[www.commscope.com/About-Us/Corporate-Responsibility-and-Sustainability](http://www.commscope.com/About-Us/Corporate-Responsibility-and-Sustainability)をご覧ください。

CS-116616-JA(04/22)