



学用品スタートアップ ・ 小売・Eコマース - 学用品・オフィス用品 ・ ドイツ（創業地）； -
オーストリア、フランス、オランダ、イタリア、ポルトガル、その他地域 ・ 継続中

欧州全域で事業を拡大：手作業を90%- 削減、売上高120%成長、業務処理速度を5倍に向上。

90%

手作業の削減

120%

売上高成長

5x

業務効率化

クライアントの背景

クライアントは、ドイツの小売業界でも珍しい創業経緯を持つ、学用品・オフィス用品専門のドイツ系Eコマースプラットフォームです。創業者は17歳の時、会社設立に必要な法定年齢に達する前から、同級生に電卓を販売する事業を始めました。学校の廊下での個人間取引から始まった事業は、ドイツ全土、そして最終的には欧州全域の学生や家族にサービスを提供するオンラインマーケットプレイスへと成長しました。

同社は、製品ラインナップ、価格設定、そしてターゲット顧客を深く理解することから生まれる顧客体験を競争優位性としています。 - 現在、同社はオーストリア、フランス、オランダ、イタリア、ポルトガル、その他複数の市場で顧客にサービスを提供しており、 - 外部資本なしで創業された企業としては、広範な地理的展開を達成しています。

課題

事業の成長に伴い、既存システムの限界が露呈しました。受注量の増加と製品カタログの拡大により、初期段階では機能していた手作業のプロセスが、事業の足かせとなりました。注文遅延や在庫エラーが顧客に影響を及ぼし、運用チームは価値を生み出さないデータ入力や調整業務に多くの時間を費やしていました。

特に、製品情報に関する課題は深刻でした。複数の店舗や市場にわたる、大規模で常に更新される学用品・オフィス用品のカタログ管理には、あらゆる段階で一貫性のある正確な製品データが不可欠です。構造化された製品情報管理（PIM）システムがないため、手作業で一貫性維持は時間と手間がかかり、エラーも発生しやすい状況でした。

顧客エンゲージメントも期待を下回っていました。同社はターゲットマーケティングや顧客維持プログラムを支援する顧客データを保有していましたが、それを活用するためのシステムがありませんでした。パーソナライゼーションやライフサイクルマーケティングは大規模には実施されていませんでした。

クライアントはGradionに依頼する前に別のベンダーと協業していましたが、主要な課題は解決されていませんでした。リスクは明白でした。継続的な運用上の摩擦は成長を阻害し、顧客満足度を低下させ、欧州での事業拡大を困難にするでしょう。遠隔でサービスを提供するベンダーではなく、チームの一員として機能するパートナーが必要とされていました。

アプローチ

グラディオンは、特定の技術ソリューションを押し付けるのではなく、診断プロセスを通じて、運用上のボトルネックが最も深刻な箇所と、自動化が最大の効果を発揮する領域を特定することからパートナーシップを開始しました。

最初の主要な介入は、カスタムの製品情報管理（PIM）システムの導入でした。このPIMは、それまでスプレッドシートや手作業の寄せ集めで管理されていた製品カタログを置き換え、製品データの作成、管理、配信を一元化するように設計されました。絶え間ない人手を要していたワークフローを自動化することで、PIMはクライアントの手作業を90%削減。これにより、成長活動に再配分できる大幅な運用能力が確保されました。

2番目の介入は、企業の顧客関係管理を変革するために設計されたCRMシステムでした。適切に構造化された顧客データと自動化されたマーケティングワークフローを導入することで、企業は顧客層をセグメント化し、パーソナライズされたコミュニケーションを提供し、これまで運用上不可能だったリテンションプログラムを実行できるようになりました。その結果、トラフィックの増加に頼るのではなく、顧客のコンバージョンと維持をより効果的に行うことで、売上は120%成長しました。

3番目の要素は、組織全体の運用におけるアジャイルプロジェクト管理の導入でした。アジャイル手法は、変化の速い市場に対応するために必要なリズムと応答性をもたらしました。具体的には、定期的な優先順位付け、短いデリバリーサイクル、そして勢いを失うことなく変化に対応できるチーム体制です。

ベトナムのグラディオンチームは、クライアントと直接連携し、現地の運用能力構築を支援しました。エンジニアリングの提供と組織的な知識移転の両面で貢献しています。

成果

90%

手作業の削減：PIM自動化により、手動データ管理の大部分を置き換えました。

120%

売上成長：CRMを活用したパーソナライズドマーケティングが、顧客のコンバージョンを変革しました。

5x

運用効率：受注処理と配送速度が5倍に改善しました。

手作業を90%削減：PIM自動化により、製品カタログ全体の手動データ管理の大部分を置き換えました。

売上120%成長：CRMを活用したパーソナライズドマーケティングが、顧客のコンバージョンと維持を変革しました。

運用効率5倍向上：自動化とワークフローの合理化により、受注処理と配送速度が5倍に改善しました。

欧州市場への拡大：現在、オーストリア、フランス、オランダ、イタリア、ポルトガルなど、欧州全域の顧客にサービスを提供しています。

長期的なパートナーシップ：グラディオンはクライアントチームに深く組み込まれ、創業者のビジョンと成長目標に合致した存在となりました。

高成長ながら運用上の制約を抱えていたビジネスが、スケーラブルな多市場対応Eコマースプラットフォームへと変革した事例は、PIM、CRM、アジャイルデリバリーを単なる個別のツールではなく、一貫したシステムとして導入することで何が達成できるかを示しています。

提供サービス

- 製品情報管理（PIM）導入
- 顧客関係管理（CRM）導入
- アジャイルプロジェクト管理導入
- Eコマースプラットフォーム最適化

-

技術スタック

- カスタムPIMシステム
- CRM-プラットフォーム（パーソナライズドマーケティング・セグメンテーション）
- アジャイルプロジェクト管理ツール

- 欧州市場拡大支援
- チーム構築（ベトナムデリバリーセンター）

同様の課題についてご相談しませんか？

Gradionは、DACH、東南アジア、アフリカのソフトウェア企業、フィンテック、産業オペレーターと協業しています。ISO 27001認証取得。規制環境および高成長環境での23年の実績。

sales@gradion.com