

クイック出荷プログラム： 製品、メリット、今後の展望

ジャナ・マドセン

迅速なターンアラウンドの提供が消費者市場全般で増加する中、照明業界では、一部の最も人気の高い照明器具と制御製品を提供するためのクイック出荷 (quick ship) プログラムが開発されている。本稿では、その戦略と動向についてレポートする。

「Door Dash」, 「Amazon Prime」, オンライン食料品ショッピングにより、私たちは欲しいものを何でも素早く手に入れることができるようになった。消費者としてこの状況にすっかり馴染んだことで、今や専門業者も同様の期待を抱いている。「Amazon 効果は間違いなく実在する」と、米クーパー・ライティング・ソリューションズ社 (Cooper Lighting Solutions) で仕様マーケティング (specification marketing) 担当ディレクターを務めるライアン・ローダウ氏 (Ryan Rodau) はコメントした。照明メーカーのクイック出荷プログラムは、より迅速に製品を発送することによって、そうした需要に対応している。

差別化のポイント

注文から出荷までの期間はまちまちである。われわれが取材したすべての企業の中で、最も短い出荷を約束したのは、米ティボリ・ライティング社 (Tivoli Lighting) だった。「現時点で注文は問題なく承認されており、7日以内に発送される」と、同社のマーケティングマネージャーを務めるステファン・レデスマ氏 (Stephen Ledesma) は述べた。クーパー・ライティング・ソリューションズ社は、10日以内を約束している。加アクシス・ライティング社 (Axis Lighting) も10日を約束しているが、コーナー照明やパターン照明については15日としている。米アキュイティ・ブランドズ社 (Acuity Brands) は、同社の「Design Select」プログラムの製品は15日以内、「Contractor Select」プログラムの製品ならば24~48時間

以内に出荷すると約束している。

しかし、さらなる迅速さを追求することが唯一の目的ではない。クーパー・ライティング・ソリューションズ社にとっては、仕様化を簡単にすることも目的の1つである。「物流がすべてとなるプロジェクトのバックエンドにおいて、このクイック出荷プログラムの限界を超えることを本当に目指している。情報を直ちに利用できる状態にして、プロジェクトのフロントエンドにおいてもその情報に簡単にアクセスできるようにすることに重点を置いている」とローダウ氏は述べた。ティボリ・ライティング社は、在庫情報を企業ウェブサイトで共有することにより、製品の在庫状況を簡単に確認できるようにしている。「(Quick Ship 管理システムは) 顧客に力を与え、製品の在庫があるという確信を与える」と、レデスマ氏は語った。

クイック出荷は、照明企業各社のミッションにそれぞれ異なる形で合致する。アキュイティ・ブランドズ社の場合、その目的は、あらゆるプロジェクトのニーズに応える照明器具と制御製品の十分に大規模なポートフォリオを顧客に提供することである。「顧客が Design Select の枠組みの中でプロジェクトの100%を実施できるようにしたい」と、アキュイティ・ブランドズ社の商業照明グループ (Commercial Lighting Group) で製品ポートフォリオ担当副社長を務めるジャスティン・ムーン氏 (Justin Moon) は説明した。ティボリ社はそれとは異なるアプローチをとっており、クイック出荷を、出荷を段階



図1 クーパー・ライティング・ソリューションズ社のライアン・ローダウ氏が指摘しているように、「Amazon 効果は間違いなく実在する」。そこで同社は現在、一般的な顧客需要に対応するために、94の照明および制御製品ファミリーを同社の「Quick Spec」プログラムを通して提供しており、さらなる製品の追加を計画している (画像提供: クーパー・ライティング・ソリューションズ社)

化するための手段として捉えている。カスタム照明器具が製造されている間に、先にQuick Ship製品を発送する。「大きなプロジェクトでは、部分出荷が可能な場合がある。そのため、先に納入できるものを先に発送すれば、現場の作業員を常に稼働させることができる」と、レデスマ氏は述べた。

製品の選択

企業各社は、自社の最も人気の高い製品をクイック出荷の対象にするという適切な措置を取っている。「(Quick Ship+は)アクシス社が毎日取り扱う中核製品を中心に展開されている。それらの製品は当社の事業全体のおそらく60%を占めている」と、アクシス・ライティング社のセールスディレクターであるウォーレン・ターナー氏(Warren Turner)は述べた。アクシス・ライティング社は、リニアペンダントライト、リニア埋め込み型ライト、リニアバーチカル照明、面照明、ウォールライト、90°コーナー照明、装飾ペンダントライトをQuickShip+を通して提供している。

同様に、ティボリ社のプログラムには、「Pendant」と「Adapt」シリーズの照明器具や、「Vast Cove」、「Tape light」、「TivoLite Vintage」、「Line light」など、ほとんどの国内顧客が利用する製品が含まれている。

クーパー・ライティング・ソリューションズ社は、幅広い仕様グレードの照明製品をさまざまな価格帯と性能レベルで提供している。「直ちに提供できるストック製品と、プロジェクトのニーズに合ったオーダーメイド製品を提供している」と、ローダウ氏は述べた。それらの製品には、屋内、屋外、制御のソリューションが含まれている。クーパー・ライティング・ソリューション



図2 ティボリ・ライティング社は、一部のペンダントライト、コープ照明、この図に示されている「DEFINE SB TivoTape」のようなテープライトをラインナップとして取りそろえた同社のQuick Shipプログラムによって、注文承認から7日以内という意欲的な出荷スケジュールの遵守を目指している(画像提供: ティボリ・ライティング社)

ズ社は、幅広いカテゴリーの製品を提供しているが、Quick Specプログラムで提供されているのは、10日以内に出荷可能な最も人気の高い照明/制御製品を厳選したものである。「現在はこのプログラムで94の照明製品ファミリーを提供しており、さらなる製品の追加を今後予定している」と、ローダウ氏は述べた。

アキュイティ・ブランド社のプログラムも、豊富な製品を取り揃えている。「主流のカテゴリーを網羅することに注力しており、顧客が必要とする主要ファミリーとコアオプションが確実に含まれるようにしている」とムーン氏は説明した。カテゴリーは、屋内用、産業用、ダウンライト、非常用、屋外用から、スタンドアロンとネットワーク接続の照明制御や配線ソリューション

ンまで多岐にわたる。「適切なソリューションを確実に提供するために、何年にもわたるデータとリサーチ、そして当社が担当してきたすべての顧客やプロジェクトからのフィードバックを蓄積してきた」と、同氏は述べた。

このフィードバックとリサーチを収集することが、クイック出荷サービスを適切に提供するために不可欠である。アクシス・ライティング社は、インプットを収集したとき、何を含めるかだけでなく、何を含まないかも尋ねた。「当社は、照明デザイナーとアーキテクトを非常に重視している。QuickShip+プログラムを提供開始する前に、そうした人々の何人かに話を聞いた。彼らは、避けるべき製品を具体的に当社に伝えてくれた。現場のコーディネーションが正しく行われず、

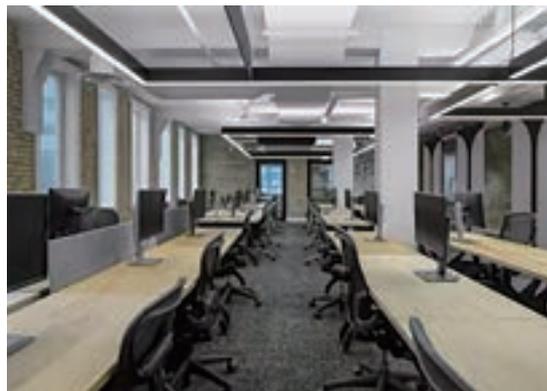


図3 ウォーレン・ターナー氏によると、QuickShip+は、この図のリニアペンダントライト「Beam 2」を含む、アクシス・ライティング社の事業の既に約60%を占める「コア製品」を活用しているという。同社は、照明デザイナーやアーキテクトからのフィードバックを基に、何をこのプログラムに含めるかを定めるための仕様調査を開始した(画像提供:アクシス・ライティング社)



図4 顧客要求と在庫動向が、アキュイティ・ブランズ社のDesign SelectとContractor Selectの屋内／屋外照明器具、ネットワーク接続の照明制御、配線ソリューションの形成に役立っている。このデータは「製品開発と設計のやり方を改善するために役立っている」とジャスティン・ムーン氏は述べた(図に示されているのは、「nLight AIR」センサー付きの屋外エリア照明「DSX0」。画像提供:アキュイティ・ブランズ社)

アーキテクトのビジョンを実現する最終結果が得られないことを、彼らは懸念していたためだ」と、ターナー氏は明かした。

クイック出荷を支える原動力 (とその影響)

パンデミックの前に、商業ビルのテナント改装が活況を呈し、クイック出荷プログラムが推進された。リモートワークが増えた結果としてそのビジネスは下火になったが、クイック出荷は、タイトな時間枠、スケジュールの問題、サプライチェーンの問題、ミスを伴う、あらゆるプロジェクトのソリューションであり続けている。「土壇場になってすぐに入手できるものを探している顧客は、常に存在する。そのような状況が生じたときに、提供できるものがあるというのは良いことだ」と、ローダウ氏は述べた。

クイック出荷機能により、照明器具メーカーはより多くのビジネスを獲得し、企業の敏捷性と活力を示すことができる。「アクシスは(複雑な構成で)知られているかもしれないが、機敏で、効率的で、その時間枠で製品を生産できることを、(クイック出荷によって)顧客に示すことができた」と、ターナー氏は述べた。

意欲的な出荷期限を守るのは重要な

ことである。「クイック出荷プログラムでは、10日と言えば10日でなければならない。プログラムの約束を守れなければ、さらなるダメージを長期的な関係に与えることになりかねない」と同氏は付け加えた。クイック出荷は、うまく実行すればブランドアフィニティを構築する可能性を秘めている。「サービスの約束を果たす回数が増えるほど、信用が築かれる」とムーン氏は結論付けた。

照明のクイック出荷プログラムの進化に伴って、その約束を果たすために必要なプロセスも進化している。「それがビジネスの効率化を促進すると私は考えている。それだけ迅速に製品を移動させる場合の学習や展開の効率は、ビジネス全体に利益をもたらす」という見解を、ターナー氏は示した。アクシス社には現在、QuickShip+製品専用の生産ラインが存在する。

イノベーションも、メリットの1つである。ティボリ・ライティング社は、かつてはほぼカスタムカット製品のみで知られていたが、現在は完成品を提供している。「既に組み立てられているもの、ストックされているもの、あ

らかじめ構築されているもののすべてに対して、クイック出荷がわれわれに有効に機能してくれている」と、レデスマ氏は述べた。アキュイティ・ブランズ社もビジネスへの好影響を実感している。「それは、今後の製品開発や設計のやり方を改善するために役立っている」と、ムーン氏は付け加えた。

クイック出荷の今後の展望

われわれが取材したすべての企業が、自社のクイック出荷プログラムを今後評価して進化させることを計画している。多くの企業が、自社の製品ラインナップの拡大をすでに計画している。メーカーがイノベーションを遂げて、市場が新たな規制や要件に対応するのに伴って、クイック出荷プログラムもそれに応えることになる。「設計コミュニティが何を求めているか(中略)、そして、デイトライトハーベスティング(昼光採光)やその他の高度な照明制御のようなものに対して法律や条例が何を義務づけるかに基づいて、それは進化し続けることになると思います」と、ターナー氏はコメントした。

ティボリ社のレデスマ氏も、同様の変化を今後の展望として捉えている。「(カリフォルニア州の) Title 24の新しいバージョンが登場したり、ウミガメに配慮した製品を、われわれが製品ラインに追加したりして、業界が変化するにつれてプログラムも変化する。これが、常に進化し続けるプログラムであることは認識しているが、顧客に利益をもたらすものは、最終的にわれわれにも利益をもたらす」と同氏は述べた。

著者紹介

ジャナ・マドセン(JANA MADSEN)は、建築、建造物、建設業界取材するフリーランスライター。同氏の記事は、「Architectural Products」、「Buildings magazine」、「Buildings.com」に掲載されている。