

Case Study Vol. 5

株式会社QVC ジャパンファイナンス&ストラテジー部門

- ・注文のキャンセル率予測で「Sales・Maximization」の最適化を実現。

株式会社QVCジャパンについて

米国QVC Inc.(60%)と三井物産株式会社(40%)の出資により2000年に設立したテレビショッピングを主体とするマルチメディア通販企業。

2001年4月より放送開始し、2018年12月1日より、全額出資子会社であるQVCサテライトを通じて4K放送を開始。会社の理念であるQuality(品質), Value(価値), Convenience(利便性)を提供しながら時代の変化を踏まえたチャレンジを続けている。ショッピングを通して「見つかる喜び」を体現させるため、世界レベルのカスタマーサービスと魅力的な価値あるユニークな商品を提供することで、あらゆる顧客の期待を超えるよう努め続けている。



注文キャンセルの発生による余剰在庫のコスト増が課題

在庫数量に対応する注文を受け付けることにより、キャンセルが発生した場合の余剰在庫がその管理コストを増大させており、重要な課題となっていた。また、取り扱う商品のカラーやサイズなどが多岐にわたっており、様々な商品のSKU(最小在庫管理単位)に合わせて、キャンセルを見越した在庫を用意することが困難であった。

テンソル社のキャンセル率予測モデルが、最適な「Sales・Maximization」の実現に貢献

この課題を解決するため、テンソル社のマーケティング分析の実績に着目、パートナーに選んだ。

テンソル社は過去1年分の注文及びキャンセルの実績データを基に、ファッション・化粧品・家電・ジュエリーなどといった商品カテゴリ毎にキャンセル傾向を分析し、さらに同一商品カテゴリであっても異なるキャンセル傾向のある商品群は別のキャンセル率予測モデルを構築した。また、頻繁に入れ替わる商品に対しても予測値のずれを最小限に抑えるモデルを構築し、この予測値からキャンセル数量を算出することにより最適な在庫数と売上げバランスの実現に貢献した。

キャンセル率予測を使った「Sales・Maximization」の運用開始から2か月で YOY3.8%売り上げUPを実現

2018年6月からキャンセル率予測モデルを導入し、このモデルで算出されたSKUのキャンセル率予測値を使って商品の受注可能数量の調整を行い、Sales・Maximizationの運用を開始した。これにより、モデルの導入から2か月で前年同2ヶ月比較売上げの3.8%アップを実現した。

コンシューマーインサイト&アナリティクスの正司マネージャーは、今後の取組みについて以下のようにコメントしている。

「テンソル社の高度なAI技術により、モデル適用分野を拡大し、運用を開始したモデルについては、精度の維持と向上を継続的に取り組んでいきたいと考えている。」

テンソル・コンサルティング株式会社

膨大なビジネスデータの中からデータの真のメッセージを掘り起こす「データマイニング」を専門領域とした経営コンサルティング会社。銀行、クレジットカード、リースなどの大手金融系企業、携帯電話、ポータルサイトなど大手通信事業者、メーカー、通販業者など幅広い業態におけるマーケティング、リスク分析に多数の実績をもち、常に最新の技術を研究し、EC 検索エンジン自動学習法など最先端の統計数理技術を活用した複数の特許を持つ。社名のテンソル (tensor) は、「神経を研ぎ澄ます」という意味の「tense」を語源にもち、空間に分布している力の状態を示す数学の概念に由来する。

本社所在地： 東京都千代田区五番町 2 番地 2 4

電話番号： 03-3230-7011

ウェブサイト： <http://www.tensor.co.jp/>

E-mail： info@tensor.co.jp