

# ドミノ・ピザ: Google アナリティクス 360 スイートで月間収益を 6% 拡大

データの活用でイギリスにおけるピザのシェアを拡大



## ドミノ・ピザについて

- イギリスとアイルランドで最大手のピザ宅配チェーン。ドイツとスイスでもマスターフランチャイジーとして事業を展開。
- イギリス本社: ミルトン キーンズ (イングランド)
- www.dominos.co.uk

## 目標

- あらゆる端末におけるマーケティングデータの測定を一元化する
- 顧客の行動を包括的に把握する
- クロスチャネルでのマーケティングの成果を効率的に分析する

## 戦略

- Google アナリティクス 360、Google タグマネージャ 360、Google BigQuery を導入
- デジタルデータソースと CRM データを統合

## 結果

- 取り組みを始めてすぐに月間収益 6% 増を実現
- 広告の配信と運用の費用を 80% 削減 (前年比)
- タグ管理の合理化によりアジリティを向上
- 見栄えの良いレポートが簡単に作成できるようになったほか、マイルレポート一覧のカスタマイズも実現

世界各国で高いシェアを誇るピザ宅配チェーン、「ドミノ・ピザ」。現在、イギリス、アイルランド、ドイツ、スイスで最もよく利用されており、売り上げは増加の一途をたどっています。

これらの地域における 2014 年の同社のピザ販売数は 7,600 万枚、収益は 7 億 6,660 万ポンドに上り、前年比で 14.6% の伸びを見せています。

イギリスとアイルランドにおけるオンラインでの売り上げは前年比 30% の勢いで増加しており、今や全売り上げの 70% 近くを占めるまでになっています。中でも、オンラインでの売り上げの 44% がモバイル経由である点は見逃せません。

## マルチデバイスの購入行動が新たな商機に

ドミノ・ピザはこれまでデジタルマーケティングに注力してきました。成功の大きな要因となったのが、早い段階から e コマースと m コマースに投資し、消費者が手軽にピザを注文できる環境を整えた点です。

同社がオンライン販売を開始したのは 1999 年。2010 年には iPhone 向けアプリをリリースし、2011 年に Android 向け・iPad 向けアプリ、2012 年に Windows 向けアプリを立て続けにリリースしました。さらに 2014 年後半には Xbox からのピザの注文も可能にしました。

こうした販売手法の急速な進化に伴い、同社のマーケティングチームはマーケティングの成果を測定するさまざまなツールを導入してきました。しかし、各マーケティングチャネル固有のツールで分析データを割り出していたため、チャネル間のつながりが不明で、あらゆる端末やチャネルでの成果を包括的に分析することが困難でした。

真に価値ある分析データはこうしたツールでは得がたいことを実感したドミノ・ピザのマーケティングチームは、チャネル間の壁を取り払って相互のデータセットを結び付け、消費者の行動をより包括的に捉えた実用的なレポートの必要性を感じるようになりました。



#### DBi について

- DBi のマーケティング テクノロジーとデータ エキスパートが、アナリティクスを駆使したビジネスの成果拡大をサポート。
- 本社: ロンドン(イングランド)
- [www.dbi.io](http://www.dbi.io)

## シンプルなタグ管理で、クロスチャネルの対応を迅速化

そこでドミノ・ピザは、Google アナリティクスの認定リセラーである DBi と提携し、Google アナリティクス 360 を導入。「マーケティングの成果を一元的に測定して包括的に分析し、効率的な対応策をとる」というマーケティング目標を日々の業務の中で実践していきました。

ドミノ・ピザの目標の達成に向けて DBi が活用したのは、データレイヤーです。データレイヤーは、ページコードに書き込まれる情報のレポジトリであり、これを使用することで情報を保存して Google タグマネージャ 360 に送ることができます。データレイヤーは HTML ページ構造から独立しているため、ページのコンテンツが更新されても一貫性が保たれ、タグマネージャ 360 のコンテナがデータを取り出すうえで信頼できる不変のデータソースになります。

DBi はドミノ・ピザのほとんどのアプリとウェブサイトタグマネージャ 360 を導入し、同社のすべての e コマーストラッキングとレポートのニーズに対応できるようにタグをカスタマイズしました。コンテナ数が膨大であるにも関わらず、一貫性のあるデータレイヤーのおかげでタグやルールのコピーが簡単になり、作業時間の大幅な削減とエラーの防止を実現することができました。

## データセットを関連付け、顧客に関する包括的なインサイトへとつなげる

次にドミノ・ピザと DBi が行ったのは、貴重なデータセット同士を関連付ける作業です。これまでドミノ・ピザが獲得していた顧客データは、顧客の属性や注文の頻度、注文方法など多岐に渡っていたものの、顧客の行動や嗜好を詳しく分析するには、そうしたデータを統合してデジタルアナリティクスで分析する必要がありました。

そこで DBi は Google BigQuery を使って、手頃な費用でドミノ・ピザの膨大なデータセットを効率的に保存、照会できるカスタム ソリューションを開発しました。そして Google アナリティクス 360 の BigQuery Export 機能を使って、ドミノ・ピザの生データを BigQuery のプロジェクトに自動的にエクスポートすることで、安全な FTP ロケーションと BigQuery API を使って Google クラウド上の BigQuery データベースに CRM データを毎日、自動的にアップロードできるようになりました。

こうした方法により、トランザクション ID を介して CRM データとアナリティクス 360 のデジタルデータを簡単に統合できるようになり、ギガバイト単位のデータを数秒で処理する BigQuery によってクエリレポートを簡単に作成し、自動化できるようになりました。たとえば、マーケティングチャンネル別に顧客を分類したレポートを作成した場合、顧客層ごとに最も効果的なマーケティングチャンネルやキーワードを把握できるようになったのです。

「Google アナリティクス 360 と Google タグマネージャ 360、BigQuery の組み合わせは、マーケティング戦略の推進に必要な技術的アジリティと分析能力をもたらす、なくてはならないソリューションとなっています。また、Google アナリティクス 360 を使ったデジタル戦略の構築において DBi のサポートは不可欠です。」

- ドミノ・ピザ、デジタル部門責任者、Nick Dutch 氏

## アナリティクス 360 による著しい成果

クロスデバイストラッキング機能を備えたアナリティクス 360 により顧客の行動に関する新たなインサイトが得られるようになったことで、ドミノ・ピザの広告の配信と運用に要した費用は前年比で 80% も削減されました。

また、新しいタグマネージャ 360 の導入により、次の開発サイクルを何か月も待つことなくタグを数日で作成、確認、公開できるようになり、迅速化が進みました。

実際に、ドミノ・ピザがタグマネージャ 360 を使って迅速にオンサイトのターゲティングツールを導入したところ、またたく間に月間収益が 6% 増加しました。つまり、このツールの導入が遅れていれば、毎月それだけの収益が失われていたということです。

最後に、CRM データとデジタル アナリティクス データを結び付ける作業を行った結果、マーケティングの取り組みが顧客に与える影響をより明確に把握できるようになり、予算を効果的に配分できるようになりました。また、レポートとマイルポート一覧を見やすくカスタマイズして、ビジネスの関係者に説得力をもってマーケティングの現状を説明できるようになりました。

アナリティクス 360 を導入したことで、ドミノ・ピザではデータに基づく意思決定が可能になりました。また、タグマネージャ 360 や BigQuery などを導入してソリューションをカスタマイズすることで、顧客の行動を詳しく分析し、効果的なマーケティング戦略を実践できるようになりました。今後もドミノ・ピザは DBi のサポートを得ながら Google アナリティクス 360 スイートを駆使し、あらゆる商機を確実に捉えてビジネスを拡大していくことでしょう。

### Google アナリティクス 360 スイートについて

Google アナリティクス 360 スイートは、現代の大規模企業のニーズに対応するパワフルで包括的な分析ソリューションです。今日の消費者の購入経路において、あらゆるデバイスやチャネル、マイクロ モーメントを包括的に測定、分析し、マーケティングの成果を改善できます。使い方は簡単で誰でもデータにアクセスできるため、分析結果の重要なポイントを容易に割り出し、共有できます。Google アナリティクス 360 スイートで得られたインサイトを基に迅速に対応することで、ユーザーとのあらゆるタッチポイントを商機に変えるチャンスが生まれます。詳細については、[google.com/analytics/360-suite](https://google.com/analytics/360-suite) をご覧ください。