

## CKE Restaurants, Inc.: Google Analytics で ブランドの認知度を向上。



「膨大なデータから、すばやく日別の参照元、アクセス数、クリック数を抽出したり、期間別の比較ができるので、非常に効率がよくなりました。」

Justin Bain  
Spacedog マーケティング部長



### ABOUT GOOGLE ANALYTICS

Google's web analytics service enables advertisers and publishers to make their marketing campaigns more efficient and their websites more effective. Advertisers can increase their return on investment by optimizing online marketing campaigns, tracking referral sources, improving web design and content, and identifying visitor preferences. Google Analytics' intuitive interface makes it easy to segment customers, identify top performing ad campaigns, and understand user preferences.

For more information, visit  
[www.google.com/analytics](http://www.google.com/analytics).

### 事業概要

有名ファーストフード店 CKE Restaurants の創業者である Carl N. Karcher 氏も、かつては野心に燃えた若き企業家の一人でした。そして現在 Carl N. Karcher 氏は、手軽で、美味しいファーストフードを多くの人々に提供しています。ファーストフード業界は第二次世界大戦中に南カリフォルニアからアメリカ全土に広がった車社会とハイウェイの建設と共に急成長し、今ではアメリカの暮らしの一部となっています。

現在 CKEは、Carl's Jr.、Hardee's、La Salsa、Fresh Mexican Grill、Green Burrito などのブランドを抱えるアメリカで最も有名なファーストフード店の1つになりました。CKE システムの加盟店は 3,200 店舗を超え、アメリカ全土 44 州、世界 13 か国で展開しています。

### 導入の経緯

インターネットでブランド力を強化しようとするファーストフード店が少ないなか、CKE では、インターネットをブランド力強化のための重要なツールとして利用しています。CKE が運営するサイト Carl's Jr. と Hardee's は、顧客とのインタラクティブな娯楽の場となっており、オンラインゲーム、テレビコマーシャル、メニュー、店舗検索、栄養情報などを提供しています。また、New Line Cinema、Motorola、Napster などのパートナー企業が提供する予告編や、宝くじ、懸賞コーナーも人気です。

CKE で最も人気の高いサイト [www.spicyparis.com](http://www.spicyparis.com) にはリリース後3週間で400万以上のアクセスがありました。このサイトでは、過激すぎてテレビで放映できなかった Paris Hilton が車を洗いながら Carl's Jr. のスパイシーバーガーを食べるコマーシャルや、Paris の秘蔵シーン、セクシーな Eugene が Paris Hilton を演じるパロディコマーシャルなどを見ることができます。

「多種多様なデータを収集できるだけでなく、これらのデータを並べ替えて、視覚的にわかりやすく確認することができます。Google Analytics のインターフェースはとても使いやすく、特にサイトを訪れたユーザーの所在地を世界地図上に表示するレポートが気に入っています。」

当社の目標は、CKE のブランドをユーザーに浸透させることです。と、CKE のインタラクティブマーケティングエージェンシーである Spacedog の代表取締役 Dustin Callif 氏は語ります。「目標を達成するためには、CKE のウェブサイトの平均閲覧時間、リピーター数、ビジターの特質などの統計情報を知る必要があります。」

Spacedog には、自社で構築したウェブ解析ツールがありましたが、十分なものではありませんでした。「当社の以前の解析レポートでは、訪問数、ページビュー数、クリック数など基本的な結果を表示するだけで、数分かかっていました。」と、Spacedog マーケティング部長 Justin Bain 氏は述べます。「レポートを表示するのに非常に時間がかかるため、データを解析する時間はほとんどありませんでした。」

「ゲームは人気の高いコンテンツだと予想していましたが、Google Analytics のデータでそれが証明されたので、新たなゲームを追加することにしました。」

Justin Bain  
Spacedog マーケティング部長

高性能なウェブ解析ツールが必要となった Spacedog は、Google Analytics を導入した結果、CKE のマーケティング キャンペーンとプロモーションの効果を高めるために必要な改善点をすぐに特定することができました。

## 結果

Google Analytics のインターフェースはシンプルで使いやすいため、Spacedog チームはすぐにこのツールを使いこなせるようになりました。「多種多様なデータを収集できるほか、これらのデータを並べ替えて、視覚的にわかりやすく確認できます。」と Bain 氏は言います。「Google Analytics のインターフェースはとても使いやすく、特にサイトを訪れたユーザーの所在地を世界地図上に表示するレポートが気に入っています。」

## アクセス数の増加と費用の軽減

Spicy Paris キャンペーンを開始した最初の数週間で、約 5 万人のユーザーがスパイシー バーガー クーポンをクリックし、6 万人以上が店舗を検索しました。また Spicy Paris のビデオを友だちに紹介したユーザーは 6 万人を超えます。」人々がビデオを共有して見るというある種のウィルス的なマーケティングはテレビでは不可能です。「この類の宣伝はテレビだと数百万ドルはかかるでしょう。」と Callif 氏は語ります。

## ウェブサイト デザインの最適化

Google Analytics のデータにより、Callif 氏と Bain 氏はページビュー数やクリック数などのデータの変化をすぐに把握し、キャンペーンの効果を検証することができました。Spacedog チームが最も重視したデータは、各サイトの平均滞在時間です。ファースト フード店のサイトで重要なのは、クリック率ではなく、ユーザーがどれだけ長くCKE のブランドと親しんだかだと考えています。また Google Analytics のデータにより、Hardee' s と Carl' s Jr. のサイトで最も人気の高いコンテンツはオンライン ゲームであることがわかりました。「ゲームは人気の高いコンテンツであると予想していましたが、Google Analytics のデータでそれが証明されたので、Google Analytics のデータでそれが証明されたので、新たなゲームを追加することにしました。」と Bain 氏は語ります。

## ワン トゥ ワン のマーケティングを可能にする

ユーザーが CKE のサイトの宝くじやプロモーションに登録すると、その情報はデータベースに保存されます。このデータベースの情報をもとにしたメール ニュースでリレーションシップ マーケティングをはじめることができます。また、サイトでクーポンを発行し、店舗を検索できるようになっています。Callif 氏と Bain 氏は、Google Analytics を使用して、これまで不可能であった戦略ごとの効果を検証しています。

また、Spacedog チームでは、Google Analytics を使ってリピーターの割合を把握し、月ごとのプロモーションの効果指標としています。目標は、リピーターを増やし、CKE のデータベースにより多くのユーザー情報を登録することです。Google Analytics の 2005 年 9 月のデータでは、ユーザーのリピート率が 20 % 増加し、宝くじや懸賞に応募したユーザーの 25 % が CKE のニュースレターを購読していることがわかっています。

## すばやい分析

最初の 3 週間で spicyparis.com のアクセス数は百万人を超えましたが、Google Analytics の動作に影響はありませんでした。「特に Spicy Paris キャンペーンなどの、膨大なデータから、すばやく日別の参照元、アクセス数、クリック数を抽出したり、期間別の比較ができるので、非常に効率がよくなりました。」と Bain 氏は語ります。「以前のソリューションでは同じ処理に相当な時間がかかりました。」

---

「多くのデータの中でも、ユーザー登録、クーポンのダウンロード、および店舗検索に関するクリック数のデータは、非常に重要です。Google Analytics を使い、これらのデータを手し、利用することが可能です。」

Justin Bain  
Spacedog マーケティング部長

---

### 今後のマーケティング戦略の基礎

Google Analytics の導入により CKE のサイトは、レストランのデータベースに情報を登録するだけでなく、マーケット リサーチ ラボとしても機能するようになり、どのコンテンツがより人気が高く、クーポンのダウンロード数が増えるかをテストできるようになりました。さらに重要なのは、Google Analytics により従来とは異なるマーケティングについて、さまざまな実験を行えるようになったことです。ウェブにかかる費用が会社全体のマーケティング予算に占める割合は比較的少なく、制作費用や宣伝費用はテレビよりも格段に安くなっています。

メディア予算のうちわずかな費用で、かなり大規模なウェブ キャンペーンを展開することができます。と Carl's Jr. と Hardee's のマーケティング担当副社長の Brad Haley 氏は語ります。「今後 4 年から 10 年の間に、制作費用とメディア予算は従来の媒体から移行され、オンライン広告とプロモーションが主要な媒体となるでしょう。」

