

RE/MAX: Google Analytics を使用した新しいインターネット戦略。



“売り上げに直結したコンバージョン率を測定できるため、不動産業者と顧客の両者にとって利便性の高いサービスになりました。”

Kristi Graning

IT および e-Business 担当副社長



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.

RE/MAX フランチャイズ ネットワークは、世界 62 か国で不動産システムを運営し、5,800 以上の加盟オフィスに 114,000 名以上の専門の営業担当者が所属する、業界最大手の居住用不動産、商用不動産、仲介、賃貸、資産管理などの不動産サービスです。

RE/MAX 社は1973年の創業以来、起業家精神を重視した高い報酬と先進のサポートを背景に、優秀な不動産業者を集めることに成功しました。そして加盟オフィスへの業務支援として、賃貸や資産管理手法のアドバイス、商業投資、海外不動産投資ネットワーク、研修、さらには最新技術を駆使したツールの開発、インターネットおよびエクストラネットのウェブサイト構築、全国ネットのテレビ広告キャンペーンなどのサービスを提供しています。

また業界初の試みとして、すべての加盟オフィスや不動産業者の自宅をつなぐ不動産専門家向けの衛星テレビ ネットワークも構築しました。このような加盟オフィスへの献身的なサポートの結果、32年間連続してすべての月で前年を上回る成長を遂げています。

課題

不動産市場はオンラインへと移行しつつあります。National Association of Realtors の 2004 年の調査によると、不動産購入者の 74 % が住宅購入プロセスにおいてオンラインを利用し、75 % がインターネットに詳しい不動産業者を希望していました。また、Borrell Associates の産業分析によると、メディアを利用する消費者が費やす時間の 3 分の 1 以上をオンラインが占めていると報告されています。テレビや印刷媒体などの従来のメディアだけを通じて顧客と接点を持つ広告主にとっては、非常に困難な状況となっています。

“Google Analytics を使うと、部分的な調査を繰り返すことなく、体系的な分析を行うことができます。さらに、Google Analytics はグローバルな視点にも対応しています。今ではユーザーがサイトを訪れる理由を詳しく把握できるため、実際のデータに基づいて、ユーザーの利便性を高めるための改善を行うことができます。”

このようなオンラインへの移行にともない、RE/MAX 社は 2005 年 8 月に新しいインターネット戦略を発表しました。新戦略の重要なポイントは、RE/MAX 社が管理する物件だけでなく、あらゆる不動産物件を www.remax.com で検索できるようにすることでした。この新しい戦略は、不動産物件の管理を柔軟にし、より多くの顧客を RE/MAX 社の不動産業者に導くことを目的としています。そしてこのオンライン戦略の一環として、RE/MAX 社では Google Analytics を導入しました。

“目標は物件や不動産業者を探す人々をサポートすることです。” と IT および e-Business 担当副社長の Kristi Graning 氏は語ります。“以前は、サイトにどれだけ多くのアクセスがあるかということに重視していました。現在は、ユーザーの行動を深く理解することが、より良いサービスを提供するために必要であると考えています。たとえば、サイトを訪れたユーザーの目的、参照元、サイト内での行動などが実はとても重要な情報なのです。”

“Google Analytics の重要な機能の 1 つは、不動産業者に誘導したユーザーの数を測定できることです。業者はこの情報を顧客獲得の費用の削減に役立てることができ
ます。”

Jeanna Bash

RE/MAX 社ウェブ アナリスト

“今まで気づけなかった新規出店候補地が見つかりました。ユーザーのアクセス元を地図上で視覚的に確認できるため、このチャンスに気付くことが
できました。”

Constance Slippy

ウェブ サービス部門シニア マネージャー

Google Analytics がもたらす消費者の行動に関するデータは、RE/MAX 社のオンライン戦略を裏付けるだけではありません。以前は消費者の行動と関心をリサーチするためにフォーカス グループを利用していました。しかし、フォーカス グループの解析には時間がかかり、範囲と地域が限定されるだけでなく、実際のデータを使用していないという問題がありました。

“Google Analytics を使うと、部分的な調査を繰り返すことなく、体系的な分析を行うことができます。さらに、Google Analytics はグローバルな観点にも対応しています。” とウェブ サービス部門シニア マネージャーの Constance Slippy 氏は言います。“現在はユーザーがサイトを訪れる理由を詳しく把握できるので、実際のデータに基づいて、ユーザーの利便性を高めるための改善を行うことができます。”

結果

RE/MAX 社のサイトには毎月 200 万以上のアクセスがあります。Kristi Graning 氏と担当チームは、Google Analytics により、検索エンジンからサイトを訪れるユーザーの 90 % 以上が “remax” を含む検索キーワードを使用し、そのうち約 70 % がサイトで不動産を検索していることを知ることができました。

不動産業者のビジネス チャンスを最大化する新しいサイトのデザイン

“当社の知名度が高いのは、マーケティングやテレビ CM の効果だと思いますが、今後は新しいマーケティング活動を展開し、顧客となる見込みの高いトラフィックを増やすことが必要だと考えています。” と Graning 氏は語ります。“簡単に実行できるものとしては、検索ユーザーが remax.com を見つけやすいように、より多様な検索キーワードに対応したサイトにするという方法があります。”

また、Google Analytics により、トップページから不動産検索のページへのリンクが効果的であることがわかりました。これまでは、別のサイトに移動していたであろう潜在顧客も、独自の不動産検索サービスを提供することで最終的には不動産業者のもとへ導くことができると考えています。

“Google Analytics の重要な機能の 1 つは、不動産業者に導くことができたユーザーの数を測定できることです。不動産業者はこの情報を顧客獲得費用の削減に役立てることができ
ます。” と RE/MAX 社のウェブ アナリストの Jeanna Bash 氏は分析します。“これまで、remax.com で不動産業者を見つけたユーザーは、別サイトの Realtor.com で不動産検索を行っていたため、トラッキングすることができませんでした。現在は、自サイトで不動産を検索できるだけでなく、ユーザーを不動産業者に直接導いて、売り上げに結びついたコンバージョン率を測定できるので、不動産業者と顧客の両方にとってメリットがあります。”

継続的な改善のテスト

Google Analytics は、新しいインターネット戦略策定とその効果検証だけでなく、サイトのデザインや機能などの改善にも役立ちます。たとえば、RE/MAX 社のサイトには住宅ローンや引越しなどの関連業務を行うパートナー企業へのリンクや、不動産取引に関するヒントやアドバイスなどの情報を集めたコンテンツもあります。デザインやリンクの位置を変更して、クリック率や参照数などの改善状況をモニターすることができます。

新しいビジネス チャンスの発見

Google Analytics の情報を、サイトを利用するユーザー環境に適したデザインやコンテンツを考えるうえで参考にすることもできます。RE/MAX 社では、コンピュータのOSやインターネット接続速度、画面の解像度などをモニターして、サイトに新たな機能を追加する際に役立てています。

