



アドビ システムズ 株式会社
141-0032 品川区大崎 1-11-2
ゲートシティ大崎イーストタワー 19F

ドミノ・ピザが Adobe Campaign を導入し、 パーソナライズされた顧客エクスペリエンスを提供 キャンペーンデータの一元化により作業を効率化

【2018年4月12日】

アドビ システムズ 株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：ジェームズ マクリディ、以下 アドビ）は、株式会社ドミノ・ピザ ジャパン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：ジョシュ キリムニック、以下 ドミノ・ピザ）が、優れた顧客体験を提供するアドビの包括的なクラウドサービスAdobe Experience Cloudのクロスチャネルキャンペーン管理ソリューションAdobe Campaignを採用したことを発表しました。

ドミノ・ピザは、「アンニュイ・マンデー割引」「マスク割」などの様々なキャンペーンを行っています。こうしたキャンペーンのお知らせやクーポンの配信を会員宛てのメールで行っていますが、これまで販売データと顧客情報が別々に管理されていたことから、各キャンペーンの内容に合わせた配信先の選定作業が煩雑になっていました。

ドミノ・ピザは、この状況を改善するため、Adobe Campaignの導入を決定しました。導入に際しては、手動では実施が難しかった複雑なセグメンテーションを簡単に抽出できる点や、標準搭載されているA/Bテスト機能により、過去のキャンペーン実績に基づいて、メールの開封率やクリック数を向上させるための施策を検討できる点が評価されました。

ドミノ・ピザではAdobe Campaignの実装にあたり、アドビのコンサルティングサービスを活用し、社内に分散していた顧客および販売データの統合データベースを構築しました。プロジェクトでは、キャンペーン向けデータベース構築に関するグローバルでの知見を活用し、要件ヒアリングから3か月半という短い期間で稼働を開始しました。

統合データベースを用いることにより、購買履歴、属性、クーポン送付履歴などを1つのプラットフォーム上で確認できるため、キャンペーンごとの配信先の選定が効率化されました。また、過去のキャンペーンの開封率・クリック率に基づくコンテンツやタイトルの検討を行うことができるようになりました。これにより、キャンペーンメール配信にかかっていた作業時間を86%削減できました。

今後、ドミノ・ピザでは、アプリ経由の情報配信や、天気情報を組み込んだキャンペーンの実施など、顧客エクスペリエンスの向上につながるキャンペーン施策をより強化していく予定です。

ドミノ・ピザのチーフマーケティングオフィサー 富永朋信氏は、「当社は、お客様目線に立った質の高いマーケティング施策を追求しており、キャンペーン情報の発信にあたっても、一人一人のお客様に合わせた適切な情報を届けたいと考えています。Adobe Campaignを活用し、今後さらにキャンペーン施策とそのプロセスを洗練させ、ドミノ・ピザをより身近に感じていただけるようにしたいと考えています」と述べています。

Adobe Experience Cloudについて

Adobe Experience Cloudは、企業が優れた顧客体験を提供するために必要なあらゆる要素を備えた3つのクラウドで構成される包括的なクラウドサービスです。Adobe Experience Cloudは、Adobe Senseiのマシンラーニングおよび人工知能（AI）の機能を活用し、世界水準のソリューション、完全かつ拡張可能なプラットフォーム、包括的なデータおよびコンテンツシステム、堅牢なパートナーエコシステム、卓越した体験を届けるための専門知識を兼ね備えています。

アドビについて

アドビは、世界を動かすデジタル体験を提供します。

アドビ システムズ 株式会社はその日本法人です。同社に関する詳細な情報は、[web サイト](#)に掲載されています。

©2018 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and／or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.