



シスコが推進するデジタル トランスフォーメーションによるドミノ・ピザの急成長

宅配ピザのパイオニアがテクノロジーを活用して販売を再活性化

「シスコのテクノロジーのおかげでドミノ・ピザは
ピザを最も簡単に注文できる会社になりました」

Kevin Vasconi 氏

CIO (最高情報責任者)、ドミノ・ピザ社

Pizza 2.0

- ・ドミノ・ピザはテクノロジーを活用して非常に競争の激しい市場で差別化を実現
- ・グローバルな Cisco UCS インフラストラクチャによって、パフォーマンス、信頼性、セキュリティが向上
- ・革新的なデジタル注文システムによってドミノ・ピザは「ピザを最も簡単に注文できる会社」に



課題

- ・似たような商品がひしめき合う市場で際立った存在になる
- ・デジタル時代の新しいタイプの消費者にアピールする



解決法

- ・テクノロジーを活用してピザの注文エクスペリエンスを変革する
- ・変革を支える、可用性と拡張性に優れたセキュアな IT バックボーンを構築する



結果

- ・技術革新により、10 年間で株価が 2,000 % 上昇
- ・デジタル注文、データ活用、店内満足度の向上により、売上が向上
- ・リソースの再配備の迅速化により、IT 部門の頭痛の種だったスーパー ボウルが「祝祭」に

ピザはいかがですか

昔とは違い、今は空腹を満たすことはとても簡単です。その方法は、最寄りのドミノ・ピザの店に Alexa や Google アシスタントでお気に入りのピザを頼むだけです。また、Domino's Tracker のおかげで、調理台から玄関に到着するまでの注文処理状況をデジタル デバイスで追跡でき、この「ピザの旅」の状況に合わせてデバイスを動作させることも可能です。たとえば、注文したピザがオープンに入れられたら「The Heat is On」の曲が音楽デバイスから流れるようにできるほか、配達のために店を出たらホーム オートメーション システムで玄関の照明を点灯させたり、前庭のスプリンクラーを止めたりすることもできます。

このような「非常に便利なピザの注文」は、ドミノ・ピザが数年にわたって進めてきた、ピザ会社から「たまたまおいしいピザを作っているハイテク企業」と業界ウォッチャーが呼ぶものへの変革のほんの一例にすぎません。シスコは、この変革の推進を支援してきました。新しいデジタル注文システムと POS システムへの一連の戦略的な投資は、そのすべてがシスコの最新の Unified Computing System テクノロジーによって結び付けられ、支えられています。

その結果は歴然で、デジタル テクノロジーへの大規模な投資を開始する直前の 2007 年以降、ドミノ・ピザの株価は 2,000 % という驚異的な上昇を遂げました。これは、Netflix、Tesla、Amazon、Apple といった世界で最も成功したハイテク企業を上回っています。

テクノロジー主導の変革

ドミノ・ピザの驚くべき方向転換は必然でした。米国ミシガン州のアナーバーを本拠地とするドミノ・ピザは、宅配ピザ業界を早くからリードしてきましたが、2010 年までには競合他社に追いつかれていました。この頃、CEO の J. Patrick Doyle 氏とマーケティング部門および IT 部門の責任者は、競合集団から抜け出すべき時だと判断しました。

ドミノ・ピザは、オンラインでもオフラインでも非常に迅速なサービスを求める、スマートフォンやソーシャル メディアを使いこなす新しい世代の顧客にアピールする必要がありました。そこで、「テクノロジーを活用して Domino を最も簡単に注文できるピザチェーンにする」という、シンプルで強力な戦略を打ち立てました。

この構想を実現するには、世界に 14,000 の店舗というピザ チェーンに対応できる世界最先端のデジタル注文 /POS プラットフォームを構築する必要がありました。また、データによる差別化も実現したいと考えていました。つまり、顧客の名前や電話番号からオンライン注文の傾向にいたる、あらゆる種類の顧客情報を収集して分析する機能を実装することでした。このテクノロジー主導の変革とそれに続く数年にわたる急成長の出発点となる時期にドミノ・ピザの一員となった CIO（最高情報責任者）の Kevin Vasconi 氏は、「お客様のことをもっとよく知りたいと考えていました」と述べています。

最高のパートナー

ドミノ・ピザは、デジタル注文機能、POS 機能、およびデータ分析機能を刷新するために、ソフトウェア開発に戦略的な投資を行い、基盤となる IT インフラストラクチャを強化しました。また、効率的な IT 運用を維持するために、提携するベンダーの数を減らし、少数の信頼できるテクノロジー パートナーとの関係を緊密化しました。

20 年以上にわたってドミノ・ピザにハードウェアとソフトウェアを提供してきたシスコも、そのようなパートナーに含まれていました。「むしろ、少数のクラス最高のサプライヤーとの関係を深めました。シスコは、これまでずっとパートナーでした。そして現在も、強力なパートナーでありつづけています」と Vasconi 氏は述べています。

共通の Cisco Unified Computing System (UCS) プラットフォーム上で世界的な運用を統合することにより、ドミノ・ピザは、専門エンジニアや技術者、異なるハードウェアへの依存を減らし、コスト削減と効率化を実現することができました。「世界中で共通のインフラストラクチャを持つのはベストな方法です」と Vasconi 氏は述べています。UCS を使用することで Vasconi 氏のチームは、新しい機能やアプリケーションを数時間で追加し、変化しつづける要求に対応することができ、ハードウェアを購入しては設置するという長期にわたる作業を回避しています。「いわばプラグアンドプレイ方式です。全体的なキャパシティをシームレスに再配備し、市場投入までの期間を短縮することができます」と Vasconi 氏は述べています。

ワールドクラスのデジタル注文システムの構築

ピザを注文する主要な方法を電話からデジタル注文へと素早く置き換える上で、ドミノ・ピザは、ネットワークトラフィックの増加に対処するとともに、遅いサービスによる顧客離れを回避するために、Cisco UCS のような強力なテクノロジー バックボーンを必要としていました。「今日のお客様が期待されるレベルは非常に高くなっています。ダウンタイムや遅延は、まったく許容されません」と Vasconi 氏は述べています。さらに、大量のクレジット カード情報やその他の個人情報インターネット経由で交換するため、非常に強固なセキュリティを実装する必要がありました。

Vasconi 氏の方針に従い、ドミノ・ピザは、最新世代の Cisco UCS ハードウェアおよびソフトウェアを使用して、3 つのグローバル データセンターの刷新を開始しました。現在、「100 % の UCS、100 % の仮想化、100 % のフラッシュ、100 % の N + 1 冗長性を実現しています。すべてにおいて、シスコ スタックを使用しています」と Vasconi 氏は述べています。

今日 Dominos.com は、米ドル換算で上位 10 位に入る電子商取引サイトになっています。注文は夜間や週末に急増し、Vasconi 氏が「世界最大のピザの日」と呼ぶスーパー ボウル サンデーにはピークに達します。Cisco UCS の仮想化機能により、ドミノ・ピザはオンライン注文の急増に柔軟に対応します。また、注文の少ない時間帯には余剰キャパシティを移行させて他のビジネス ニーズに対応することもできます。

- ・ 効率的な IT 運用を維持するために、ドミノ・ピザは、Cisco などの少数の信頼できるテクノロジー パートナーとの関係を緊密化
- ・ 共通の Cisco UCS プラットフォーム上で世界的な運用を統合することにより、ドミノ・ピザは、コスト削減と効率化を実現
- ・ Cisco UCS の使用によりドミノ・ピザは、新しい機能やアプリケーションを数時間で追加して、変化しつづける要求に対応

「ワールドクラスのインフラストラクチャがなければ、ワールドクラスのデジタル注文サイトを持つことはできません」

- Kevin Vasconi 氏
CIO (最高情報責任者)、
ドミノ・ピザ社

大規模なイベントの日に予備のコンピューティング キャパシティを有効化できることは、IT チームの歓迎すべき救済策となりました。「以前は、スーパー ボウルが近づくと神経質になっていました。試合の日には、サーバ内の温度が上昇しはじめ、メモリを追加する場所を判断するために右往左往しました」と Vasconi 氏は振り返ります。「それが今ではお祝いの日となり、ピザを食べながら試合を見ています。出勤する IT スタッフを増やしてモニターを監視してはいますが、落ち着いて対処できています」と Vasconi 氏は述べています。

デジタル注文は、わずか数年前には 30 % だったのが今やドミノ・ピザのビジネスの 60 % を占めています。これには、デスクトップ アプリケーションやモバイルデバイスからの注文に加え、次第に増加している Amazon Echo や Google Home などのホーム オートメーション プラットフォームからの注文が含まれます。「お客様に選択肢を提供したいと思っています。また、ピザを最も簡単に注文できる会社になることを目標としています」と Vasconi 氏は述べています。

店頭の変革

ドミノ・ピザは、実店舗のネットワークを新しくしましたが、そこにも Cisco UCS を導入しました。これにより、自分で持ち帰ったり、店内で食べる顧客が増え、それとともに売上に占めるそれらの割合も増えています。「ピザ シアター」と呼ばれるドミノ・ピザの新改装の店舗には、ワイドエリア ネットワーク接続や店内 Wi-Fi 用に Cisco Meraki ソリューションが導入されています。

世界中の 5,000 を超える店舗で、Cisco Meraki が採用されており、クラウドを介して各店舗をドミノ・ピザのグローバル データセンターに接続する POS/通信ハブとして使用されています。また、その中の 400 店舗ではシスコの統合音声ソリューションも展開されており、フランチャイズ オーナーはシステムのパフォーマンスに感心しています。

「フランチャイジー (加盟店) は使えるものしかいないと考えています。そして、Meraki によって違いを実感しています。デジタル注文は増加していますが、電話を常に受ける必要もあります。そして、何かをやるなら正しくやるというのが我が社のコンセプトです。シスコのおかげで、信頼性、パフォーマンス、安全性に優れた電話システムを導入できました」と Vasconi 氏は述べています。

データの活用

共通の Cisco UCS プラットフォーム上で 14,000 店舗を接続することにより、ドミノ・ピザは、顧客のピザ購入傾向に関する膨大な情報を収集できるようになりました。これは、ドミノ・ピザがカスタマー エクスペリエンスを改善するために活用しているデータの宝庫となっています。「これらのデータをコア コンピテンシーとして、お客様の全体像を作り上げています」と Vasconi 氏は述べています。現在のデータドリブンの取り組みは、A/B テストを活用してより良い製品とサービスを開発することから、人工知能を利用して顧客の行動を予測することにまでおよんでいます。



Vasconi 氏は、ドミノ・ピザの成長予測が拡大するにつれて、Cisco UCS プラットフォームにキャパシティとパワーを継続的に追加するとともに、最先端のテクノロジーを使用した業務に喜びを感じる人々でチームを強化していくと述べています。Vasconi 氏は、革新的なテクノロジー ソリューションを重視するというドミノ・ピザの考えが広まったことで、優れた人材を募集するのがとても容易になったと述べています。「ドミノ・ピザは、Amazon、Google、または eBay で働くような方々に関心を持っていただいています。このようなことは 5 年前にはありませんでした」と Vasconi 氏は述べています。

ドミノ・ピザはデジタル テクノロジーの活用によって方向転換を成功させたと言っても過言ではありません。ワールドクラスのデジタル注文プラットフォーム、クラウド接続された店舗、および業界をリードするデータ分析機能の組み合わせにより、他社が容易に追随できない競争力を持つ世界最強の宅配ピザ チェーンとなっています。これは、どの企業も欲する魅力的な利点であると言えます。

「シスコに電話をすると、 親身になって対応してくれます」

- **Kevin Vasconi 氏**
CIO (最高情報責任者)、ドミノ・ピザ社

- ・ デジタル注文は今やドミノ・ピザのビジネスの 60 % を占める
- ・ 5,000 を超える店舗で POS/ 通信ハブとして Cisco Meraki が使用されている
- ・ ドミノ・ピザは 14,000 の店舗からの注文データを活用してカスタマーエクスペリエンスを改善している

ソリューションとテクノロジー

- ・ UCS サーバ
- ・ Cisco Meraki
- ・ シスコのセキュリティ
- ・ シスコ データセンター スイッチ
- ・ シスコ データセンター アナリティクス
- ・ シスコ コネクテッド モバイル エクスペリエンス (CMX)
- ・ シスコ ワイヤレスおよびモビリティ
- ・ シスコ ブランチ ルータ