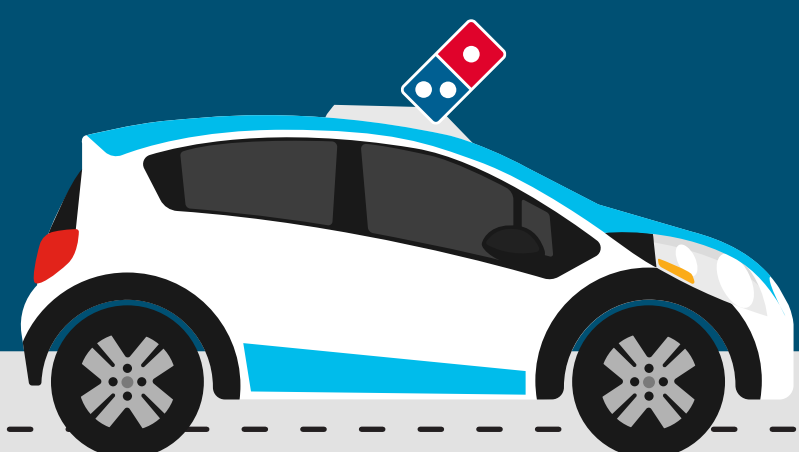


斬新なカスタマー エクスペリエンスの提供を目指して

ドミノ・ピザ社のデジタル トランスフォーメーションをご紹介します

販売が低迷し競争が激化する中、デジタル対応への消費者の期待は高まる一方。ドミノ・ピザ社はそんな厳しい状況に置かれていました。同社の経営陣は、従来のビジネス手法から脱却し、顧客を巻き込んでブランドを差別化する新しい方法の必要性を認識していました。

そこで、シスコなどのパートナーからサポートを得てデジタル トランスフォーメーションを全面的に推し進めた結果、カスタマー エクスペリエンスの革新に成功した先駆的な企業として復活を遂げました。ドミノ・ピザ社が歩んだデジタル トランスフォーメーションの道のりをご紹介します。



アジャイルな IT により実現した世界トップクラスの注文システム

デジタル対応ソリューション

Cisco UCS IT インフラストラクチャ
近代化されたグローバルなデータセンター
顧客データのセキュリティ
各店舗における Cisco UCS & Meraki

トランスフォーメーションの成果

モバイルからの注文と顧客エンゲージメント
グローバル業務におけるコスト削減と効率化
オンライン注文が売上全体の 60% に到達
米国内で 5,000 を超える店舗から分析情報を取得
新たな機能やアプリを数時間で追加可能



新機能によるブランドの再構築

ユーザ生成コンテンツの活用
セルフサービス型のカスタマー エクスペリエンス
在庫切れの低減



イノベーションの活用による攻勢

デジタル対応ソリューション

S+CC (自動車向け)
S+CC (家庭向け)

トランスフォーメーションの成果

会話型コマース
S2S および S2H の配送
継続的なイノベーション



新しいデジタルエクスペリエンスの創出

ピザの注文追跡機能
ピザのプロファイル
モバイル アプリ
スマート テレビ/スマート ウォッチからの注文
ホーム オートメーション
自動運転車のテスト



ドミノ・ピザ社が適切なチームやインフラに投資した結果、オンライン注文、データ分析、そしてカスタマー エクスペリエンスを大きく変えるプラットフォームの実現に成功しました。その結果、売上や株価の上昇だけでなく、先進的なカスタマー エクスペリエンスの企業として広く認知されるという成果も得られています。

ドミノ・ピザ社の成功ストーリーはこちらから
www.cisco.com/jp/go/dominos

