

Google Analytics 로 브랜드 이미지를 높인 CKE Restaurants, Inc.



“데이터를 신속하게 추출해 날짜 검색, 방문자수, 클릭수별로 정리한 후 기간을 비교할 수 있어 큰 도움이 되었습니다.”

Justin Bain
Spacedog 마케팅 이사



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.

비즈니스

오늘날 어디서나 볼 수 있는 패스트푸드 레스토랑 성공 신화의 대표주자로는 이동이 잦은 미국인들에게 저렴한 가격으로 양질의 식사를 공급하는 CKE Restaurants의 창립자인 Carl N. Karcher와 같은 열성적인 젊은 사업가를 꼽을 수 있습니다. 2차대전을 기점으로 캘리포니아 남부에서 자동차 문화가 번창하면서 고속도로 확장과 함께 패스트푸드 레스토랑 산업이 성장하고 미국인의 생활에 깊숙이 파고 들게 되었습니다.

오늘날 CKE는 미국에서 지역 패스트푸드 브랜드 중 가장 널리 알려진 회사 중 하나로, Carl's Jr., Hardee's, La Salsa Fresh Mexican Grill 및 Green Burrito 레스토랑 브랜드를 운영하고 있습니다. CKE는 미국 44개 주와 13개 국가에서 3,200여 곳에 영업점을 운영하고 있습니다.

접근방법

대다수 패스트푸드 레스토랑의 경우 뒤늦게 인터넷을 사용해 브랜드 이미지를 구축한 것에 비해 CKE Restaurants 은 인터넷을 자사 브랜드 인지도 향상의 우선 순위 중 하나로 활용했습니다. Carl's Jr. 및 Hardee's 사이트는 CKE 고객들에게 온라인 아케이드, TV 광고, 대화형 메뉴, 영업점 위치 및 영양정보를 대화식으로 제공합니다. 또한 해당 사이트에서는 New Line Cinema, Motorola, Napster 등의 협력업체에서 제휴하는 영화 예고편, 비디오는 물론 복권과 경품을 제공하고 있습니다.

인터넷상에서 가장 인기 있는 CKE 페이지는 게시 첫 3주 동안 4백만 명의 방문자를 기록한 www.spicyparis.com으로, 여기에는 선정성 때문에 TV에 공개되지 못한 패리스 힐튼 주연의 광고가 소개되었습니다. 이 광고에는 패리스 힐튼이 Carl's Jr. Spicy 버거를 먹으며 세차하는 장면이 실려 있습니다. 또한 패리스 힐튼의 미국 개 장면은 물론 이 광고를 찍시 배우 “유진”이 패러디한 광고를 공개해 광고에서 주연 배우의 중요성을 입증했습니다.

“데이터의 양이 많다고 해서 모든 것이 해결되는 것은 아닙니다. 많은 양의 데이터를 확실하게 정렬하고 결과를 눈으로 확인할 수 있어야 합니다. Google Analytics의 인터페이스는 매우 훌륭합니다. 가장 마음에 드는 부분은 사이트를 방문하는 전세계인들의 위치를 보여주는 세계지도 그래프입니다.”

우리의 목표는 고객을 CKE 브랜드에 매료되도록 하는 것입니다라고 CKE의 대화형 마케팅 대행사인 Spacedog의 전무 Dustin Callif는 말하며, “목표를 달성하려면 CKE 웹사이트의 평균 방문시간, 재방문자 및 방문자의 질과 같은 통계를 파악해야 합니다”라고 덧붙였습니다.

Spacedog는 기존의 맞춤형 웹 분석 솔루션을 보유하고 있었지만 기능이 미흡했습니다. “기존의 분석 및 보고 솔루션을 사용할 때는 방문자수, 페이지뷰 및 클릭수 등의 기본적인 결과를 산출하는 데도 웹페이지당 수분이 걸렸습니다”라고 Spacedog의 마케팅 이사 Justin Bain은 설명하며, “리포트에 액세스하는 데 너무 시간이 오래 걸려 정작 정보를 분석할 시간이 부족했습니다”라고 덧붙였습니다.

“게임이 인기가 많은 줄은 알았지만 Google Analytics를 사용하면서 그 인기를 더 확실히 실감하게 되었습니다. 이에 따라 다른 게임도 추가해 사이트의 질을 높일 수 있게 되었습니다.”

Justin Bain
Spacedog 마케팅 이사

더 많은 기능이 제공되는 고성능 웹 분석 서비스를 얻기 위해 Spacedog는 Google Analytics에 가입했습니다. 대행사에서는 보다 효과적인 CKE의 마케팅 캠페인 및 프로모션을 만드는 데 필요한 지식을 바로 얻을 수 있었습니다.

결과

Spacedog 팀은 Google Analytics의 깔끔하고 사용하기 편리한 인터페이스 덕분에 처음부터 이를 쉽게 사용할 수 있었습니다. “데이터의 양이 많다고 해서 모든 것이 해결되는 것은 아닙니다. 많은 양의 데이터를 확실하게 정렬하고 결과를 눈으로 확인할 수 있어야 합니다”라고 Bain은 말하며 “Google Analytics의 인터페이스는 매우 훌륭합니다. 가장 마음에 드는 부분은 사이트를 방문하는 전세계인들의 위치를 보여 주는 세계지도 그래픽입니다.”라고 덧붙였습니다.

노출 상승, 비용 절감

스파이스 패리스 캠페인의 처음 몇 주 동안 약 5만 명이 스파이스 버거 쿠폰을 클릭했고 6만 명 이상이 레스토랑 찾기를 클릭했습니다. 그리고 6만 명 이상이 스파이스 패리스 비디오를 친구들에게 전달했습니다. “사용자가 비디오를 공유하고 보는 이러한 바이러스성 마케팅의 경우 텔레비전에서는 불가능할 뿐 아니라 텔레비전 광고를 통해 이러한 노출을 얻으려 했다면 비용이 훨씬 더 많이 들었을 것입니다.”라고 Callif는 말합니다.

최적화된 웹사이트 디자인

Google Analytics 데이터를 기반으로 Callif와 Bain은 페이지뷰, 클릭수 및 기타 통계수치의 변화율을 신속하게 확인하여 캠페인의 성공 여부를 평가할 수 있습니다. Spacedog 팀의 가장 중요한 통계수치 중 하나는 각 사이트에서 사용자가 소비한 평균 시간입니다. 패스트푸드 레스토랑 시스템의 특성상 CKE에게는 클릭률보다 사용자가 CKE의 브랜드 중 하나와 얼마나 오랜 시간 동안 상호작용 하는지가 더 큰 관심사입니다. Google Analytics 데이터는 Hardee's와 Carl's Jr. 사이트에서 가장 인기가 있는 영역으로 게임 섹션을 지목했습니다. 게임 섹션에서는 사용자가 온라인 아케이드와 상호작용합니다. “게임이 인기있는 줄은 알았지만 Google Analytics를 사용하면서 그 인기를 더욱 확실히 실감하게 되었습니다. 이에 따라 다른 게임도 추가해 사이트의 질을 높일 수 있게 되었습니다.”라고 Bain은 말합니다.

일대일 마케팅 실현

CKE 웹사이트 방문자들이 복권이나 프로모션에 가입할 때 Spacedog는 데이터베이스에 이들에 대한 정보를 수집합니다. 이를 기점으로 이메일 뉴스레터 형태로 관계 마케팅이 시작되는 것입니다. CKE는 또한 자사 사이트에 쿠폰과 레스토랑 찾기 서비스를 제공합니다. 전에는 불가능했지만 Google Analytics를 사용하면서부터 Callif와 Bain은 이러한 마케팅 전략의 효과를 추적할 수 있게 되었습니다.

Spacedog은 또한 Google Analytics을 사용하여 사이트를 다시 찾는 방문자의 비율을 추적함으로써 월간 프로모션이 어느 정도 호응을 얻었는지 알아낼 수 있습니다. 궁극적인 목표는 사용자들이 다시 사이트를 방문하도록 유도하고 CKE 데이터베이스에 자신들에 대한 정보를 입력하도록 하는 것입니다. 9월 Google Analytics 데이터에 따르면 사이트를 다시 찾는 방문자의 수가 20%를 넘었으며 복권이나 상품을 신청한 사람 중 25%가 CKE 뉴스레터 구독을 신청했습니다.

빠른 통찰력

수백만 명의 방문자가 spicyparis.com을 찾은 처음 3주 동안에도 Google Analytics는 아무 결함없이 운영되었습니다. Bain은 “스파이스 패리스를 중심으로 수집되는 방대한 양의 데이터에도 불구하고 데이터를 신속하게 추출해 날짜 검색, 방문자수, 클릭수별로 정리한 후 기간을 비교할 수 있어 큰 도움이 되었습니다.”라고 말하며, “이전 솔루션을 사용했을 때 경험했던 지연문제가 깔끔히 해결되었습니다.”라고 덧붙였습니다.

“다른 어떤 상호작용보다 데이터베이스 가입을 위한 클릭, 쿠폰 및 레스토랑 찾기의 우수성이 입증되었습니다. Google Analytics를 사용함으로써 이러한 정보를 획득하고 이용할 수 있게 되었습니다.”

Justin Bain
Spacedog 마케팅 이사

미래 지향적 마케팅을 위한 기반

CKE Restaurants 데이터베이스에 데이터를 공급하는 것 외에도 Google Analytics 데이터는 CKE 사이트를 시장 연구 대상으로 등극시켜 방문자수와 쿠폰 다운로드수를 늘리는 기능에는 어떤 것이 있는지 알려주는 계기를 마련했습니다. 무엇보다 Google Analytics는 CKE에게 기존과는 다른 새로운 차원의 마케팅 전략을 실험할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 웹은 회사의 전체 마케팅 예산 비율에서 차지하는 규모는 비교적 작지만 제작비용과 노출당 비용(CPM)은 TV에 비해 훨씬 저렴합니다.”

전체 미디어 예산 중에서 조금만 투자해도 웹상에서 상당한 위치를 차지할 수 있습니다.”라고 Carl's Jr. 및 Hardee's의 부사장 겸 최고 마케팅 책임자인 Brad Haley는 말합니다. 아울러 “앞으로 4-10년 정도 지나 온라인 광고와 프로모션이 주요 매체로 자리잡으면 지금 투자한 적은 액수의 제작 및 미디어 예산이 전통적인 마케팅 전략을 신개념 마케팅으로 전환시켜 줄 것입니다.”라고 설명했습니다.

