

## お客様事例



## 製品



## 小売分野

## 飲食

## 課題

Wine.com は、リアルタイムでアクセスする顧客データを活用した、革新的なレコメンデーション・ストラテジーの開発、テスト、および測定を、時間をかけずに実施したいと述べ、しかも必要な IT インフラを構築せずに果たすことが条件でした。

## 結果

Wine.com はリッチレリバンスの Recommend を使い、「類似商品」ストラテジーをテストした結果、クリック毎に \$5 の売上増まで伸ばすことに成功しました。クリック毎の売上増に関しては、同社が展開する中でも最も有益なストラテジーのひとつになりました。

## クリック毎の売上増

# \$5



リッチレリバンスのおかげで独自のアルゴリズムを自社で考案できるだけでなく、新しいプレースメントの作成や、ストラテジーを即時導入することができるようになりました。

—キャム・フォーティン

商品開発部門シニア・ディレクター、Wine.com 社

カリフォルニア州サンフランシスコに本社を構え、ワイン生産地帯とシリコンバレーの間に所在する Wine.com は、ワインの世界を購入者の指先までお届けするテクノロジーを駆使しながら、革新的な方法でワインを日々楽しむ生活をお客様に提供する使命を掲げています。

商品開発部門のシニア・ディレクターであるキャム・フォーティン氏は、100 万本のワインを販売するオンライン店舗におけるお買い物体験を変革する任務を与えられ、ワインの目利きなら必ずお求めになる関連情報やツール、専門家によるアドバイスを取り入れた上で、上記の使命を果たさなければいけませんでした。

2010 年からリッチレリバンスとパートナー関係を結んでいる Wine.com は、行動履歴情報によるレコメンデーションがどのようにして顧客調査の手助けとなり、いかに購入に影響を与えられるかについて熟知していました。Wine.com が持つ行動履歴情報によるレコメンデーション・ストラテジーは、ほとんどが商品に基づいているものでしたが、属性に基づいているストラテジーは極めて少なく、ワインに関連する複雑な商品カテゴリーを考えると、上記は大変重要な差別化要素でした。

## ワインの世界特有の属性

「ワインは他とは違います。お客様は同じワインを何度も購入します。あるいは 1 つの銘柄に興味がある場合、それに類似するワインにも興味を頻繁に示すため、属性に基づいたストラテジーは大変効果的です。」と、フォーティン氏は言います。

「フランス産」、「赤」、「2010 年」などありふれた属性は、例えば「フランス産のボルドーワインを購入した人は、こんな商品も見ています」などといったレコメンデーション・ストラテジーで簡単に展開できます。ですが、ワインにまつわる星の数ほどある属性を鑑みて、それ以上に活用すべき大きな商機があることをフォーティン氏は知っていました。

「共通する属性の数に基づいて類似商品をおすすめできる手法を、弊社では常に求めていました。ワインには 30 ほど異なる属性を同時に共有する可能性があります(芳醇な赤、スモーキー、渋み強いなど)。このような共通属性のサブセットをパーソナライゼーションに活用し、利益を生む方法の探求は切実な課題でした。SQL クエリーを実行できる機能や、弊社ウェブサイトからデータへのアクセスが可能なクラウド・ベースのソリューションは、弊社にとって非常に魅力的な話でした。」

## たった数日でコンセプトから実装、そして本番環境の稼働へ

Wine.com はリッチレリバンスの Recommend™ を通じて、複数の属性が交差するポイントをヒントにしたカスタム・ストラテジーの理論を、実際にテストすることができました。

具体的には、リッチレリバンスの Hadoop インスタンスを利用してお客様「地図」（閲覧および購入履歴、ブランド・ロイヤルティ、お好み等）の全要素にアクセスし、テストしたいアルゴリズムを実際に Wine.com の担当者が自ら考案した上で実施しました。

さらに、同社にて新規アルゴリズムと既存あるいはリッチレリバンス・アルゴリズムとのパフォーマンスの比較測定もできたのです。

フォーティン氏がコンセプトから導入、および本番環境の稼働までプロジェクトを動かしたスピードは前例がないほど速いものでした。「(単なる)プレースメントの変更やストラテジーの微調整をリクエストするのではなく、今では独自のアルゴリズムを自社で考案したり、新しいプレースメントの作成や、ストラテジーを即時導入することができるようになりました。」とフォーティン氏は述べます。

### 類似性は成功の源

新しく考案した「類似商品」のレコメンデーション・ストラテジーは、これは共通する属性の数に基づいておすすめ商品をランキングするものですが、クリック毎の売上において最も有益なストラテジーのひとつに成長し、クリック毎に 5 ドルの売上増を生成しています。「少しだけ磨きかけただけの荒削りなアルゴリズムだったにも関わらず、すぐに効果を見せたことに弊社は大変喜びました。次は、属性の加重を変えながら、同じストラテジーを引き続き洗練させていきたいと考えます。」と、フォーティン氏は言います。

フォーティン氏にとって、最終的な成功は使い勝手の良さ、およびアルゴリズムの開発とテストを実施できるスピードにかかっています。最低限の IT 投資額だけで、同社の SQL プログラマーが誰であろうと、アルゴリズムの開発とテストを 1 カ月に数個も実施できることは、Recommend を通じて実現した大きな成功でした。

WINE | GIFTS | DISCOVER

Get \$20 off \$200 with code.

**Giesen Sauvignon Blanc 2013**  
Sauvignon Blanc from Marlborough, New Zealand

Alcohol by Volume: 12.5%  
10% 16+%

Winemaker's Notes  
The fruit and aroma spectrum shows a greater depth of the...  
Critical Acclaim  
"Bright, racy and juicy with grapefruit and citron, fresh, and...  
Customer Reviews  
Wine.com - San Francisco, CA (read all my reviews)  
Rating: ★★★★★ (8/5/2014)  
Styles: Light & Crisp  
Pair with: Salads, minisals  
One of the amazingly consistent Sauvignon Blancs in the...  
Perfect summer drink (read all my reviews)  
Rating: ★★★★★ (8/23/2014)  
Styles: Light & Crisp  
This is the for the price. But there are Sauvignon Blanc's we...  
Price: \$20.00 **\$14.99**  
Save \$5.01 (25%)

**Items Similar to Giesen Sauvignon Blanc 2013**

**MATUA**

Matua Valley Sauvignon Blanc 2013  
Price: ~~\$12.99~~ **\$10.99**  
Save \$2.00 (15%)  
**ADD TO CART**

**Cupcake Vineyards**  
Sauvignon Blanc 2013  
Price: ~~\$11.00~~ **\$9.99**  
Save \$1.01 (9%)  
**ADD TO CART**

**Oyster Bay Marlborough**  
Sauvignon Blanc 2013  
Price: ~~\$14.99~~ **\$13.99**  
Save \$1.00 (7%)  
**ADD TO CART**

Strategy message	Enabled	DR	CTR	Attr/Click
Available Vintages of Wines You Purchased Previously	Enabled			
Items Viewed During Previous Visits	Enabled			
Top Sellers From This Region	Enabled			
Top Sellers Of This Varietal	Enabled			
Customers Who Viewed This Item Also Viewed	Enabled			

レコメンデーション・ストラテジーはリッチレリバンス・ダッシュボードで簡単に管理できます。ダッシュボードでは KPI (主要業績指数) も表示します。

## お問い合わせ先

✉ japan-info@richrelevance.com

☎ +03 4588 2200

🌐 www.richrelevance.jp

**richrelevance**