

顧客体験の一貫性とスピード対応を実現する

Adobe® Experience Manager クイックスタートサービス

デジタル時代の到来により、企業が目指すべきマーケティングの形は全く新しいものとなりました。あらゆる顧客接点がデジタルでつながる現代では、企業が顧客接点から得られる情報を活用して、顧客一人ひとりにあった顧客体験をデザインし提供することへの重要性が高まっています。

アビームコンサルティングは、企業がデジタル時代を生き抜くためのパートナーとなり、コミュニケーションの実行を支えるAdobe Experience Managerの導入と運用の定着、デジタル上の顧客接点の再構築をスピーディに支援します。

デジタル上の顧客接点における主な課題と対応策

市場環境の複雑化、顧客の多様化が進んでいることから、差別化された顧客体験を他社よりも早く、効率的に提供することの重要性が増しており、カスタマージャーニーにおけるアクセルポイントでの顧客体験の創造やペインポイントの解消に寄与するWebサイトの構築/更新、及びその業務プロセスの効率化、高速化が主な課題になっています。

| | 課題 | 対応策 | 主な成果 |
|---------------|--|---|---|
| 消費財 A 社 | <ul style="list-style-type: none"> 消費者行動の変化に伴い、モバイルファーストの優先度が最も高まった 制作に必要な技術の難易度が年々高度化し、制作チームの負担が増加していた | <ul style="list-style-type: none"> テンプレート活用による業務の簡素化と、モバイル対応をした プログラム経験がないデザイナーであっても使える操作性を提供し、デザイン性の高いブランドサイトを制作した | <ul style="list-style-type: none"> 業務時間とコストを2割削減 |
| メーカー B 社 | <ul style="list-style-type: none"> Webサイトが各地域独自に制作・運営されていたため、メッセージやデザイン、レイアウト等が不統一であった ユーザビリティが低く、タイムリーな情報発信が困難だった | <ul style="list-style-type: none"> ブランドイメージや一貫性のある顧客体験の提供のため、プラットフォームを統一した上で、テンプレートとコンテンツはグローバルで共通化した | <ul style="list-style-type: none"> 新規訪問者が6%増加 滞在時間が16%増加 PVが10%増加 直帰率が9.9%改善 業務時間を数%削減 |
| エンタテインメント C 社 | <ul style="list-style-type: none"> PCやゲーム端末に加え、スマートフォンからのアクセスが急増した結果、一貫性のある顧客体験の実現に向けて、マルチデバイス対応のさらなる強化が必要であった | <ul style="list-style-type: none"> ドラッグ&ドロップによって直感的に制作ができるシステムを構築した PDCAサイクルの高速化により、顧客体験やコンテンツの検討に多くのリソースを配分した | <ul style="list-style-type: none"> 制作スピードが8倍に向上 NPSが9ポイント上昇 直帰率が5%改善 サービス紹介ページへの送客率が15%増加 |

Adobe® Experience Managerが選ばれる理由

Adobe Experience Managerは、サイト構築/更新やアセット管理の効率化を支援する機能の充実に加え、他のツールとのシームレスな連動により、さらなる業務効率化やマーケティング高度化を実現します。

| 理由1 サイト構築 / 更新の効率化を支援する機能が充実 | 理由2 アセット管理の効率化を支援する機能が充実 | 理由3 他のツールとのシームレスな連動による拡張性 |
|--|---|--|
| <p>マルチデバイス対応したテンプレートにより、効率的なサイト制作が可能。また、コンテンツ操作は、コンポーネントのドラッグ&ドロップにより直感的に行うことができ、制作スピードを迅速化。</p> | <p>「Adobe Sensei」が画像を解析して自動でタグ付けを行うため、検索性が向上し、アセット管理工数を削減可能。また、レビューコメント機能により、レビューに伴う業務プロセスを簡素化。</p> | <p>Adobe Experience Managerは、Adobe Experience CloudツールやAdobe Creative Cloudと統合/連携することにより、より高度なマーケティングが行うことが可能。</p> |

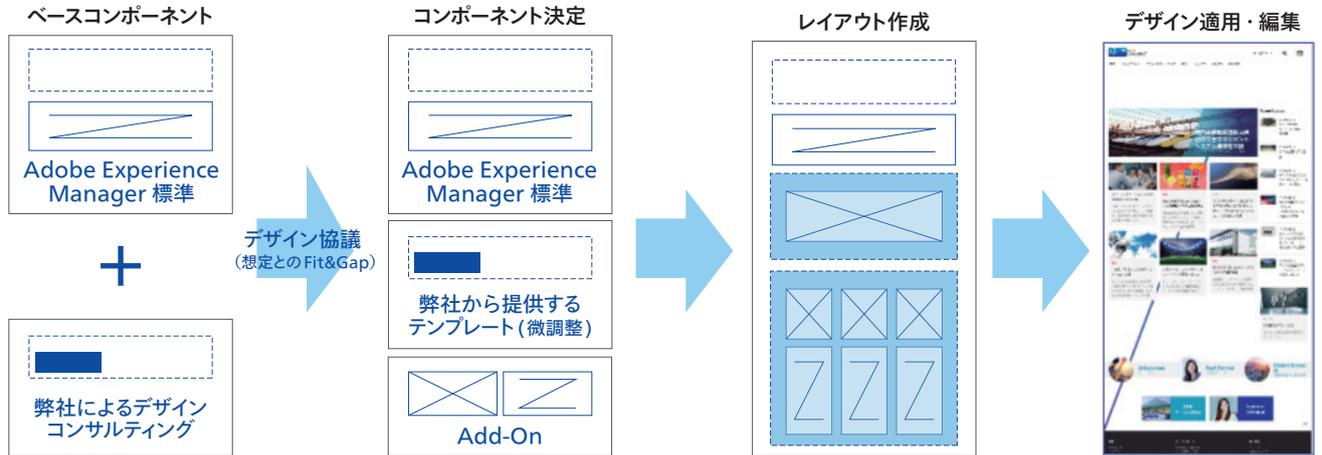
Adobe® Experience Manager クイックスタートサービスとは

将来的かつ継続的に拡張可能なWebサイト管理プラットフォームの実現に向けた基礎環境整備を支援します。

サービスの特長は、Adobe Experience Managerの特長を活かした利用範囲定義と運用プロセス設計により、段階的に拡張可能な基盤を構築する点です。また、小規模の機能拡張、PDCAを繰り返すことで業務に即したシステムへと成長させることができます。さらに、汎用化されたテンプレート(コンポーネント)が提供するUI/UXデザインに即してプロジェクトを進めることで、構築期間の短縮を実現します。

UI/UXデザインアプローチ

「デザインドリブン」でのUI/UXデザインアプローチの場合、Adobe Experience Manager標準機能の「ベースコンポーネント」ではデザイン要件を満たすことができないため、ベースコンポーネントと弊社によるデザインコンサルティングを組み合わせたUI/UXデザインを行います。



テンプレート(例)

スピーディなサイト立ち上げを支援する各種テンプレート(コンポーネント)をご提供します。

| # | コンポーネント名 | 用途 | # | コンポーネント名 | 用途 |
|---|-----------|--|----|----------------|-------------------------------|
| 1 | ベースページ | ページのベースとなるコンポーネント (全ページ共通の固定要素を予め配置) | 7 | 画像 | 画像を配置するコンポーネント (タグを挿入) |
| 2 | レイアウトコンテナ | ページ内でレスポンス対応のグリッドレイアウトを構成するコンポーネント | 8 | 動画 | 動画を配置するコンポーネント (<VIDEO>を挿入) |
| 3 | セクション | セクション用タグを出力し、内部にコンポーネントを配置可能とするコンポーネント | 9 | エクスペリエンスフラグメント | 共通部品として定義されたコンテンツを表示するコンポーネント |
| 4 | フリー HTML | HTMLタグをそのまま記述可能とするコンポーネント | 10 | パンくず | 自身の階層情報を取得し、パンくずを表示するコンポーネント |
| 5 | テキスト | テキストを編集可能とするコンポーネント (タグを挿入) | 11 | ローカルナビゲーション | 指定した階層のページ一覧を表示するコンポーネント |
| 6 | リスト | リストを作成可能とするコンポーネント | | | |

プロジェクトアプローチ

テンプレート(コンポーネント)を活用したスピーディな開発を行うため、最短3ヶ月でリリースが可能です。

| | 1ヶ月目 | 2ヶ月目 | 3ヶ月目 | 4ヶ月目 | 5ヶ月目 | 6ヶ月目 |
|----------------|------------------|---------------|------------|--------|-------|------|
| 業務要件 | 要件/課題整理 | | | | | |
| 機能要件 | 要件/課題整理 | | テスト | | | |
| テンプレート・コンポーネント | デザイン要素整理 | | テスト | | | |
| AEM 基盤構築 | インフラ整備 開発環境構築 | 本番環境構築 / 整備 | ステージング環境構築 | | | |
| UAT サポート | | | UAT実施 | | | |
| トレーニング | | Author向けガイド準備 | | | | |
| リリース | | | リリース準備 | リリース作業 | 運用・保守 | |

リリース後の追加対応例

- 業務プロセス改善
- 適用サイト拡大
- ワークフロー拡張
- デザイン要素の追加
- コンポーネント追加
- システム連携の追加検討
- パフォーマンスチューニング
- 開発者向けトレーニング

P&T Digital ビジネスユニット

CRMセクターまでお問い合わせ下さい

03-6700-8800(代表)

jpabpt4crmmktgall@abeam.com

Adobe, Adobe Experience Managerおよびその他のAdobe製品名は、Adobe Systems Incorporatedの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

アビームコンサルティング株式会社

www.abeam.com

© ABeam Consulting Ltd., All Rights Reserved.