

アプリケーション概要

# Adobe Experience Manager Forms

パーソナライズされたシームレスなデジタル登録と  
マルチチャネルコミュニケーションジャーニーにより、  
顧客体験を変革



**顧客とのやり取りを1度失敗しただけで、顧客はブランドから離れていくという調査結果があります。これは、魅力的で適切な顧客体験がかつてないほど重要になっていることを物語っています。<sup>1</sup>今日の顧客は、時間やデバイスの種類を問わず、常にパーソナライズされたシームレスなデジタルエクスペリエンスを期待しています。金融や公的機関など、規制の厳しい業界においても、同様の顧客体験が求められています。**

デジタルチャネルで提供される、合理的でパーソナライズされた登録や入会手続きなどのコミュニケーションは、売上とコスト効果を大きく向上させ、顧客満足度を高めます。様々なデバイスをまたいであらゆる顧客にモバイルフレンドリーな登録体験を提供することは、現在では不可欠となっています。<sup>2</sup>紙の印刷、配布、保管を削減するだけでなく、データの再入力や文書のルーティングといった低付加価値の手作業によるタスクを合理化することも可能です。デジタルエクスペリエンスの質が高まれば、対面や郵送、コールセンターを介したコミュニケーションなどの高コストなチャネルに代わり、より効率的なデジタルチャネルの利用を促進できます。ある金融機関の調査では、支店で口座を開設する際のコストは、オンラインの場合と比べて、55ドル高くなることが明らかになっています。<sup>3</sup>また、対面での手続きにかかるコストは、デジタルの場合と比べて、42倍になるという調査結果もあります。<sup>4</sup>これらを考慮すれば、規制の厳しい業界の組織が、デジタル変革に向けた取り組みの一環としてセルフサービスの導入を優先的に進めていることも当然と言えるでしょう。

## 主要機能：

- ＞ 作成 - 一元管理されたフォームやコミュニケーションを、ビジネスユーザーがすばやく作成、承認、公開
- ＞ 発見 - 検索、ルール、フィルター、位置情報などを利用して、関連するフォームやドキュメントを迅速に発見
- ＞ 登録 - モバイル向けに最適化されたアダプティブなフォームによって登録を効率化し、入力途中での放棄を低減
- ＞ 処理 - 視覚的にわかりやすいワークフローを利用し、口座開設手続きをデジタル化して自動化
- ＞ コミュニケーション - マルチチャネル向けにパーソナライズされたコミュニケーションを設計、作成、提供し、エンゲージメントと維持率を向上
- ＞ 安全性 - 組織のファイアウォールの外部からでも、カスタマイズ可能な権限とアクセスポリシー、暗号化などによって重要なドキュメントを保護
- ＞ 最適化 - きめ細かい分析とターゲティングされたコンテンツによってエクスペリエンスを顧客ごとに合わせてパーソナライズし、登録手続きとコミュニケーションの質を向上
- ＞ クラウドの俊敏性 - モダンなクラウドマイクロサービスにより、常に高い安全性と拡張性、可用性を確保

1. ハリス世論調査 (Lithium Technologiesの代理として実施) : 「The Path to Happy Customers」  
2. 「2017 Digital Trends in Financial Services and Insurance」、Econsultancyおよびアドビ (2017年3月)  
3. CEB TowerGroup顧客体験調査  
4. Deloitte Access Economics - オーストラリアにおけるトランザクションのデジタル化



## 製品概要

Adobe Experience Manager Formsを利用すれば、安全で洗練された登録プロセスをあらゆるデバイスでまたいで提供できます。承認作業を自動化させたワークフローで効率的に進行させ、パーソナライズされた口座開設手続きやコミュニケーションを通じて卓越した顧客体験を提供することにより、エンゲージメントやコンバージョン、顧客維持率を同時に向上させることができます。企業や公的機関は、Adobe Experience Manager Formsで次のことが可能になります。

- ＞ AI(人工知能)とマシンラーニング(機械学習)を活用した機能と自動フォーム変換によってフォームを近代化、PDFファイルまたはXDPファイルをモバイル対応のレスポンシブなアダプティブフォームに変換
- ＞ 業務基幹システムと連携させたフォームの自動入力、デバイスの種類を問わないシームレスなやり取り、フィールドレベルの離脱率の測定などにより、デジタル登録のコンバージョンを向上
- ＞ エンドツーエンドのデジタルワークフローや電子サインを使用して、申請処理のコストを軽減
- ＞ web、プリント、PDFなどの形式で、定型またはオンデマンドな明細書や入会キットを提供し、マルチチャネルかつインタラクティブなコミュニケーションを実現
- ＞ ドラッグ&ドロップ操作による直観的なインターフェイスを使用して、一元化されたフォームやドキュメントをビジネスユーザーが自身の手で作成、公開、管理し、ビジネスの規模と俊敏性を向上
- ＞ オフライン時に入力されたモバイルデータを回収し、業務基幹システムと連携させる機能によって、外交員の生産性を向上
- ＞ フォームに含まれる個人情報(PII)の安全な伝送を保証、監査記録用の記録文書を作成、機密文書の暗号化、アクセシビリティ標準の遵守など、コンプライアンスへの対応を強化

Adobe Experience Manager Formsを導入した結果、3～4日かかっていた新規顧客の登録が1～2日で済むようになりました。使いやすく、登録作業を従来より早く完了でき、収益が100万ドル以上向上しています」

「The Business Value of Adobe Experience Manager Forms」、  
IDC (2018年)

## 作成

複数のチャネルをまたいで使用できるレスポンシブで一貫性のあるフォームやコミュニケーションを、ビジネスユーザーがコーディングなしに作成、公開、管理できるようにします。これにより、より多くの顧客にすばやくリーチできます。

- ＞ 一元管理されたりポジトリとビジネスユーザーにも使いやすいインターフェイスを使用して、フォームやコミュニケーションを作成、編集、管理
- ＞ ひとつのフォームから、複数のスクリーンやチャネル、形式に対応した表現を生成(印刷にも対応)
- ＞ テキストフィールドやドロップダウンメニュー、ボタン、グラフ、電子サインキャプチャなどの標準コンポーネントをドラッグ&ドロップ操作で配置
- ＞ 標準のスタイルテーマや、フォームとドキュメントのテンプレートをそのまま利用、または独自に作成
- ＞ 住所ブロックフィールドやテキストの標準段落など、再利用可能なフラグメントを作成し、多数のフォームやコミュニケーションをまたいで共有、更新

# Adobe Experience Manager Formsの 主な機能



## 作成

一元化されたコンテンツリポジトリ  
テーマとテンプレートのエディター  
再利用可能なフォームフラグメント  
ビジュアルなドラッグ&ドロップ対応のタッチ型ユーザーインターフェイス  
JSONスキーマのサポート  
マルチチャネルのレビュー  
ツールによるテストとデバッグ  
ローカライゼーションサービス



## 発見

フォームポータル  
ダイナミック検索  
位置情報の検出  
Adobe Experience Manager Sitesへの配信  
Adobe Campaignによるエンゲージメント



## 登録

モバイル向けに最適化されたフォーム  
自動入力と抽出  
ルールベースのアダプティブフォーム  
保存および再開  
バーコードスキャンおよびID検証  
CAPTCHA機能による確認  
フォームフィールドの検証  
米国リハビリテーション法508条およびWCAGのアクセシビリティ規制準拠



## 処理

デジタルワークフロー  
処理ワークスペース  
アプリケーションダッシュボードのタスクマネージャー  
オフラインデータキャプチャ用のモバイルアプリケーション  
Adobe Signによる電子サイン機能および高度な電子サインワークフロー  
システムに依存しないデータ統合フレームワーク  
Adobe SignのPKIベースの電子署名



## コミュニケーション

あらゆるチャネルをまたぐインタラクティブなコミュニケーション  
ビジネスユーザーがレターを作成するためのエージェントインターフェイス  
スケジュールされたオンデマンドまたはバッチでのコミュニケーション  
テンプレートとドキュメントのフラグメント  
パーソナライズのためのデータ統合  
Adobe Campaignによる電子メール配信  
インタラクティブな詳細チャート  
記録コミュニケーション文書の作成およびアーカイブ



## 安全性

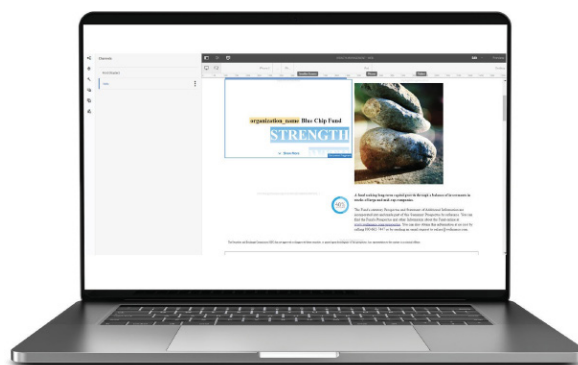
PDFファイルの暗号化  
Microsoft Officeファイルの暗号化  
柔軟な運用ポリシー  
ユーザー認証の統合  
監査ログ  
Adobe Analyticsによる視覚的な分析



## 最適化

Adobe Analyticsによるフォームとコミュニケーションの分析  
Adobe TargetによるA/Bテスト  
Adobe Senseiを利用した自動フォーム変換  
Adobe Targetによるオファーおよびコンテンツのパーソナライズ

- 視覚的に操作できるルールエディターを使用して、コードを1行も書かずに動的な機能やwebサービスとの統合をフォームに追加
- 標準装備の開発ツールを使用して、フォームとワークフローをすばやくデバッグ
- フォームやコミュニケーションを公開する前に、様々なデバイスやスクリーンでどのように表示されるかをプレビュー
- カスタマイズ可能な自動化されたワークフローにより、コンテンツとブランディングのレビュー用にフォームやコミュニケーションのテンプレートを関係者に送信
- 機械または人間による翻訳サービスに接続できるワークフローを利用して、フォームとコミュニケーションをローカライズ

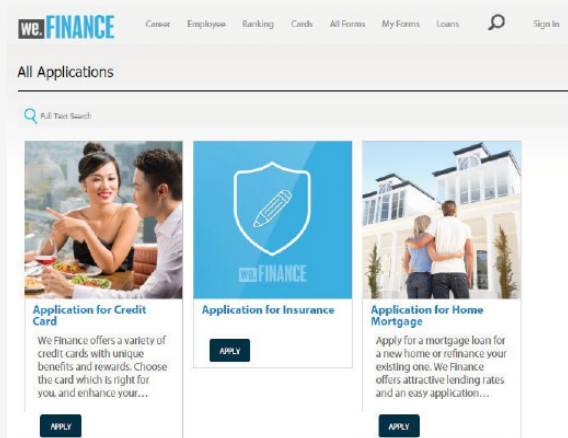


テーマやテンプレート、ドラッグ&ドロップ操作などを利用してコンテンツを容易に制作し、一貫性のある承認済みコンテンツをすばやく公開できます。

# 発見

顧客に必要なフォームと結び付け、デジタル登録のプロセスを合理化できます。

- ＞ フォームポータルを、既存のwebサイトやAdobe Experience Manager Sitesで構築したwebサイトにドラッグ&ドロップ
- ＞ 顧客はキーワードやタグ、更新日時などのプロパティを使用して、必要なフォームをポータル内で容易に検索
- ＞ Adobe Campaignを利用して、途中破棄されたフォームへのリンクを電子メールキャンペーンに埋め込み、離脱した顧客をリターゲティング

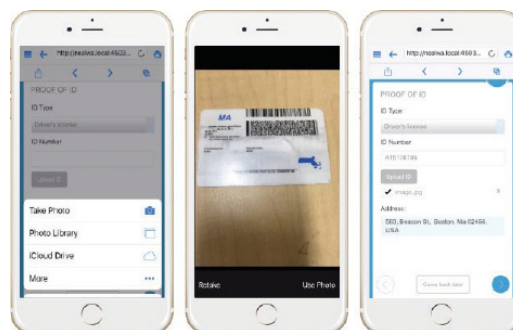


フォーム検索を効率化して顧客がすばやく登録できるようにし、カスタマーサポートのコストを削減します。

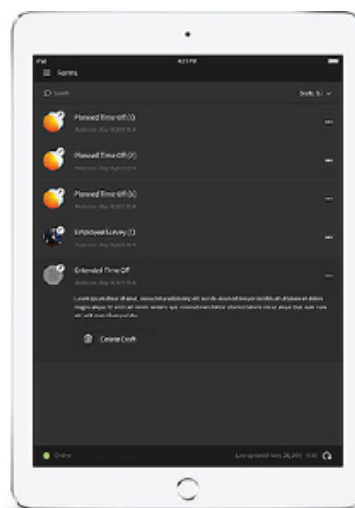
# 登録

フォームへの入力を容易にし、顧客があらゆるデバイスからすばやくミスなく入力できるようにします。

- ＞ あらゆるデバイスから容易に入力できるよう、入力内容に応じて更新されるセクションを使用してフォームを作成
- ＞ 米国リハビリテーション法508条やWCAG (webコンテンツアクセシビリティガイドライン) などのアクセシビリティ標準に準拠
- ＞ CRMシステムやソーシャルログインとの容易な連携を利用したフィールドへの自動入力、またはwebサービスを利用した利用者の手によるフィールド入力を実現
- ＞ カメラやバーコードスキャン、音声入力などのデバイス機能を活用し、キー入力の手間を軽減
- ＞ Adobe Signとのネイティブな統合を利用して、安全で法的に有効な、コンプライアンスに準拠した電子サインを利用
- ＞ 電話番号や住所などのフォームフィールドを検証し、コンテキストに応じたヘルプを提供してミスの可能性を低減
- ＞ 入力途中のフォームを保存し、後で別のデバイスから続きを入力可能
- ＞ CAPTCHA機能のサポートにより、不正な自動申請を排除



デバイスのカメラ機能でバーコードを読み取ってフォーム入力の手間を低減したり、webサービスを利用した情報入力が可能です。



Adobe Experience Manager Formsのアプリなら、外出中の担当者がオフラインの状態でもフォームを介して安全に情報を収集し、データを送信できます。



## 処理

入力されたフォームデータを既存の業務システムやビジネスルール、ワークフロー、担当者などと結び付け、提出されたフォームやドキュメントを迅速に処理します。

- ＞ 提出された申請フォームをドラッグ&ドロップ操作で容易に処理できるデジタルワークフローを構築
- ＞ 割り当てられたタスクの表示、進捗状況の追跡、レビュー、承認、拒否などのアクションを実行
- ＞ カスタマイズ可能なAdobe Experience Manager Formsアプリを利用して、外回りの担当者がオフライン時でもタブレットやスマートフォンから複数のフォームで安全にデータを収集、登録
- ＞ データフレームワークツールを使用して、基幹業務システムやサードパーティ製品などと迅速に統合し、システムに依存しないデータモデルをフォームやコミュニケーション用に作成したり、代表的なRDBMSやCRMシステム向けの標準コネクタを利用可能
- ＞ Adobe Signとの統合により、複数の承認者による順次または並列のワークフロー、匿名ユーザーによるサイン、担当者IDの確認などを含む複雑な電子サイン要件に対応
- ＞ PKIベースで信頼性の高いAdobe Signの電子署名を通じてIDを検証
- ＞ ドキュメント作成のワークフローを利用して、企業ごとの仕様に即したPDF形式の記録文書を自動的に作成、配布、アーカイブ

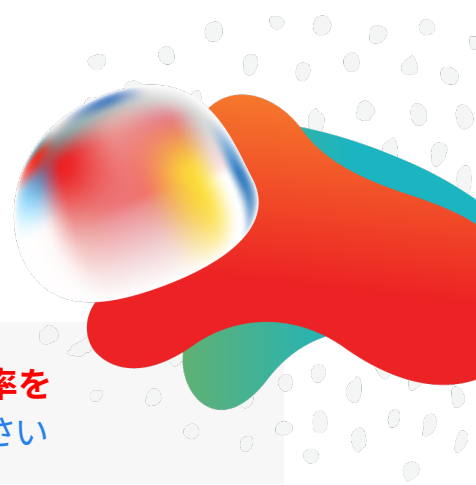
## コミュニケーション

パーソナライズされたインタラクティブで魅力的なドキュメントとコミュニケーションにより、顧客満足度と顧客維持率を向上できます。

- ＞ テンプレートや承認済みのコンテンツブロック、ビジネスルールなどを使用して、ビジネスユーザーにも使いやすいインターフェイスでコミュニケーションレターをすばやく作成、承認し、webや印刷物、PDFなどの形式で発行可能
- ＞ 様々なスタイルの動的詳細チャートやパーソナライズされたマーケティングオファーなど、レスポンスなドキュメントに魅力的なコンテンツを組み込み、アップセルやクロスセルを効果的に促進
- ＞ バックエンドのデータソースに接続し、自動的にパーソナライズされたコミュニケーションを大規模に提供
- ＞ レスポンスなドキュメントを公開する前に、様々なデバイスでの表示状態をプレビュー
- ＞ webポータルやPDF、電子メール、紙といった複数のチャンネルをまたぎ、オンデマンドまたは自動バッチ処理でドキュメントを配信
- ＞ オプション機能として、PDFドキュメントの電子署名を使用し、コンテンツの整合性と承認者のIDを検証



ある国立銀行は、特定の申請に関する**コンバージョン率を33%から80%に向上させました。**その方法をご覧ください



# 安全性

ファイアウォールの外にあって、ビジネスポリシーにもとづいてPDFやMicrosoft Officeのドキュメント内の機密情報を保護できます。<sup>5</sup>

- ＞ 強力な暗号化機能により、ドキュメントに含まれている情報を保護
  - ＞ 情報の機密レベルに応じてドキュメントのアクセス権限や使用権限をカスタマイズし、使用状況をトラッキング
  - ＞ 利用明細など、一括生成するドキュメントまたはシステムで生成するドキュメントを保護
  - ＞ 組織外に配布されたドキュメントであっても、必要に応じていつでも使用権限を取り消し可能
- ＞ シングルサインオン (SSO)、Security Assertion Markup Language (SAML)、公開鍵基盤 (PKI) など、強力なユーザー認証システムと組み合わせで運用可能
  - ＞ Adobe Experience Manager AssetsまたはECMシステムとの統合により、保護されたドキュメントを保存
  - ＞ Adobe AnalyticsのData Workbench機能を使用して、ドキュメントの使用状況を視覚的にトラッキングし、異常を検出



インタラクティブなコミュニケーションがエンゲージメントをパーソナライズし、顧客維持率を向上させます。



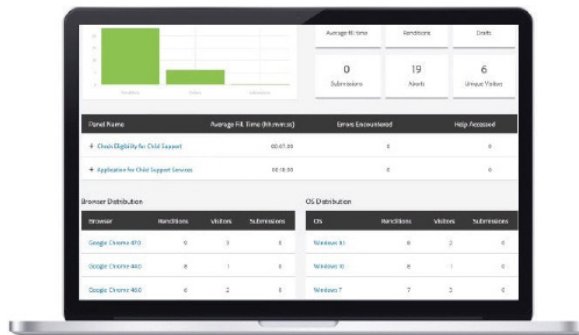
あるビジネス開発銀行は、**処理時間を50%以上削減しました。**  
その方法をご覧ください

5. ドキュメントセキュリティアドオンを購入する必要があります

# 最適化

- 他のAdobe Experience Cloud製品を連携させて、顧客体験を継続的に向上させ、コンバージョン率と顧客満足度を最大限に高めます。
- すぐに使えるAdobe Analyticsのレポート機能を利用して、フォームやコミュニケーションの使用状況を詳細に把握
- レポートのデータを詳しく分析し、フォーム入力途中における離脱状況をフィールドレベルで把握して、行動につながるインサイトを活用し、コンバージョンを向上
- Adobe TargetのA/Bテスト機能を使用して、フォームやコミュニケーションの新しいバージョンをテスト、評価して、パフォーマンスに優れたバージョンを自動的に公開
- Adobe Targetのエクスペリエンスターゲティング機能により、顧客ごとにパーソナライズされた動的コンテンツをレスポンスな顧客コミュニケーションに挿入することで、顧客を魅了し、クロスセルの機会を拡大

- Adobe Senseiのマシンラーニングと活用した自動フォーム変換により、ペーパーレス化を促進。従来のPDFフォームをレスポンスなフォームへと変換し、再利用できる部分を抽出してフォームコレクションを継続的に強化



Adobe Analyticsのレポートを使用して、フォームやドキュメントの使用状況に関するインサイトを獲得できます。

## Adobe Experience Manager Formsのビジネス価値<sup>6</sup>

Adobe Experience Manager Formsを利用しているお客様は、デジタル登録と顧客コミュニケーションの全プロセスにわたってマルチチャネルのコンテンツ作成を合理化することで、並外れたROIを実現しました。

**20%**

フォームやドキュメント  
入力の離脱率の低下

**379%**

3年間のROI平均

**13** カ月

投資回収

6. 「The Business Value of Adobe Experience Manager Forms」、IDC (2018年)

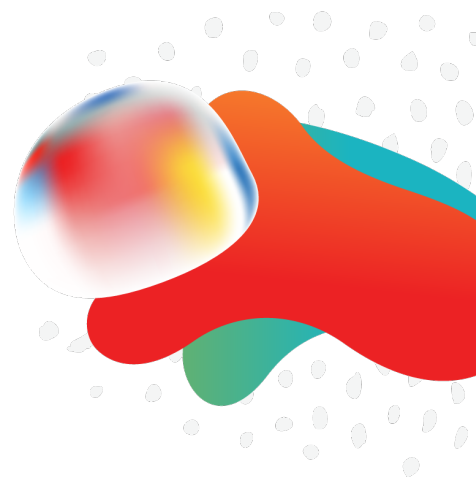


# クラウドの俊敏性

Adobe Experience Managerなら、中規模から大規模な企業まで、俊敏性や拡張性などのクラウドの利点を活かし、顧客の期待を上回る体験を提供できます。

主な利点：

- ＞ イノベーションの迅速な活用 - アップデートを簡素化してコストを削減し、新機能をすぐに利用可能。
- ＞ 優れた可用性と耐障害性 - 冗長化とプロアクティブな監視を通じて、基幹システムレベルの可用性を実現
- ＞ 包括的なセキュリティとコンプライアンス - ISO 27001やSOC 2、業界固有の規制など、様々な認証にもとづくアドビのセキュリティルールにより、セキュリティの脅威やダウンタイムのリスクを最小化
- ＞ ビジネスニーズに合わせた拡張 - デジタル登録のトラフィックが急増した際、自動的に拡張して最適なパフォーマンスを提供
- ＞ 市場投入を高速化 - 専用でありながら詳細な設定と拡張が可能な CI/CD パイプラインを利用して、機能テストと負荷テスト、コード品質チェック、カスタムコードのステージング環境から本番環境へのデプロイを自動化
- ＞ 開発者の生産性を向上 - アドビのエンジニアリングベストプラクティスにもとづいて、コード検査、テスト、セキュリティ検証を自動的に実施することで、品質を犠牲にすることなくリリースまでの時間を短縮
- ＞ 卓越した体験 - Adobe Experience Manager as a Cloud Service と Google Lighthouse の統合により、デジタルエクスペリエンスの公開前に、コンテンツの品質、サイトのパフォーマンス、ユーザーエクスペリエンスを自動的に検証。これにより、マーケティング部門と開発部門は、コンテンツの効果に自信を持って公開
- ＞ API の接続性 - 既存のシステムや外部の通知チャンネルを補完
- ＞ エキスパートによるガイダンス - アプリケーションやインフラストラクチャの設定や運用開始、継続的な管理に関するガイダンスを活用



# デジタル変革を推進する強力なエコシステムを備えた統合ソリューション

Adobe Experience Managerは、より包括的なAdobe Experience Cloudの一部です。Adobe Experience Cloudに含まれる各製品をまたいで、データ、インサイト、コンテキスト、プロフィールを共有できます。これにより、価値創出までの時間を短縮し、統合されたマーケティング施策を実現できます。主な機能は次のとおりです。

- ＞ webやモバイル、電子メール、ソーシャルメディア、SMSなど、あらゆるチャネルをまたぐエクスペリエンスのパーソナライゼーションを実現する、Adobe Target／Adobe Campaignとのネイティブな接続
- ＞ 統合プロフィール、高度なセグメンテーション、予測分析などを備え、リッチな1stパーティおよび3rdパーティの顧客データへのアクセスを可能にする、Adobe Analyticsとのネイティブな接続
- ＞ API、ライブラリ、関連ドキュメントを提供し、Adobe Experience Managerをあらゆる3rdパーティアプリケーションと接続するAdobe I/O

また、Adobe Experience Managerでは、導入パートナーや開発者ユーザーグループ、包括的なデジタルラーニングリソースから成る巨大なエコシステムも利用でき、デジタル変革の目標を速やかに達成できます。



## サービス

600社を超える導入  
認定パートナー



## コミュニティ

ガイド付きのセルフ  
サービスラーニン  
グ、コミュニティ、エ  
キスパートとつな  
がる機会をもたらす  
Experience League



## デジタル基盤 ブループリント

価値創出までの時間  
短縮に役立つ、開発者  
向けのツール、トレー  
ニング、実証済みのベ  
ストプラクティス



## スキル

アドビデジタルラー  
ニング  
サービスによる  
トレーニングと認定



## ガイダンス

アドビコンサルティング  
サービスによって  
提供される、デジタル  
成熟度評価と成功を  
支援する模範的ガイ  
ダンス

# Adobe Experience Manager

Adobe Experience Managerなら、マーケターや開発者がweb、モバイル、ソーシャル、動画、店舗、SPA、モノのインターネット (IoT) など、あらゆるチャネルの枠を超えて顧客を魅了するデジタル体験を構築、管理、配信できます。このソリューションで管理できるデジタルエクスペリエンスは、webやモバイル、デジタルアセット管理、フォーム、コミュニケーションなど、多岐にわたります。また、アドビの他のソリューションと統合することにより、データインサイトを活用して特定のセグメントに狙いを定めたコンテンツを届け、コンテンツをパーソナライズされた魅力的な顧客体験へと昇華させ、顧客エンゲージメント、リードの創出、収益の最大化を可能にします。

## 詳細情報

[www.adobe.com/go/aem\\_jp](http://www.adobe.com/go/aem_jp)



Adobe, the Adobe logo, Adobe Experience Cloud, the Adobe Experience Cloud logo, and Adobe Sensei are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2021 Adobe. All rights reserved.