



先進的なCMSによる 効率化

マーケティングとIT部門を繋ぐ
Adobe Experience Manager

アドビ CXM(顧客体験管理)ガイド



マーケティング部門とIT部門の生産性を向上させる、先進的なCMSとは

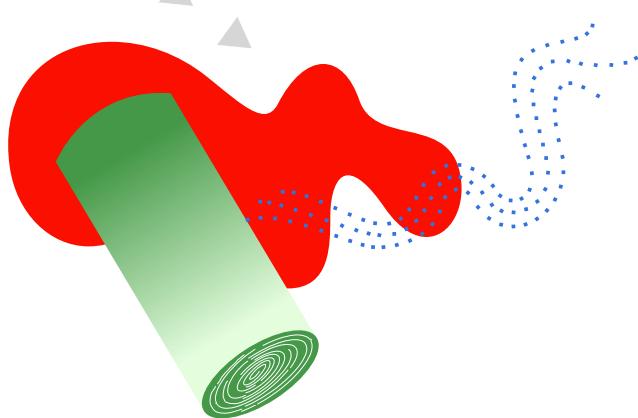
世界中の顧客体験における先進企業は、生産性の高い先進的なCMSをデジタル基盤としています。先進的なCMSを採用して、自社のデジタル変革を推進し、ビジネスの成長を加速させましょう。

先進的なCMSとして業界から評価されているAdobe Experience Managerを利用していざまざな企業は、以下を実現しています。

- ・ コンテンツ配信の高速化
- ・ あらゆるチャネルでパーソナライズされた体験を創出
- ・ クリエイターとマーケターの使うそれぞれのツールを、連携した仕組みとして統合
- ・ デジタルアセットから最大限の価値を引き出す
- ・ マシンラーニング(機械学習)によりデータから価値あるインサイトを引き出して、顧客対応に活用し、カスタマージャーニーを改善
- ・ 高い俊敏性と拡張性というクラウドの利点を活かし、信頼性と安全性を向上

「自分たちの仕事をITとマーケティングに分割したりせず、チームとして、提供したいカスタマージャーニーと体験に取り組んでいます」

Francesco Tinto氏、Walgreens Boots Alliance、グローバルCIO



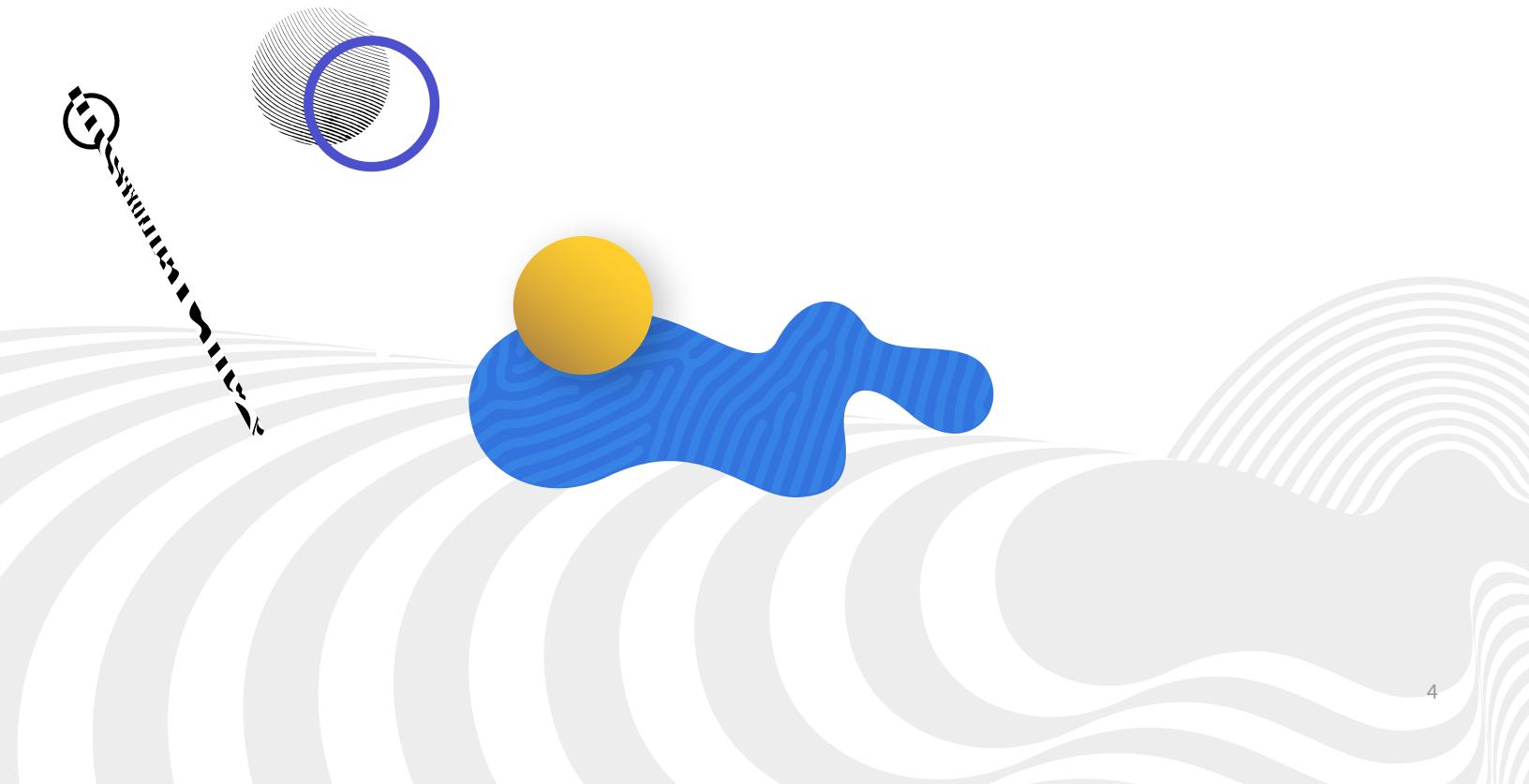
目次

新たなダイナミズムの実現	4
最新のテクノロジースタックに対応	5
ヘッドレステクノロジーが切り拓く未来	5
最新、安全、自動拡張	5
自由度と柔軟性	6
迅速なカスタマイズが、サービスの中斷を	
最小限に	6
コンテンツの制作と配信を容易に	7
馴染みやすいインターフェイス	7
コンテンツを容易に編集	7
エンタープライズレベルのDAMでアセットに	
容易にアクセス	7
スマートなテンプレートでコンテンツ制作を	
高速化し、管理を容易に	8
すぐに利用できるコアコンポーネントにより	
開発時間を短縮	8
パーソナライゼーションをサポートし、	
インサイトを提供	8
拡張性と安全性を考慮した設計	9
コンテンツの拡張性	9
世界を視野に入れた拡張性	9
エンタープライズレベルのセキュリティ	9
よりスムーズな統合のためのオープンシステム	10
マーケティング部門とIT部門を繋ぐCMS	11

新たなダイナミズムの実現

急速に進化するビジネスの世界では、従来型のCMSがマーケティング部門とIT部門のニーズに適応できなくなり、多くの企業が、そのために発生するさまざまな課題への対処に迫られています。マーケターにとっての第一の目標は、顧客がどこにいても、可能な限り迅速かつ容易に最高の体験を提供することです。IT部門は、マーケティング部門をサポートする必要性を認識しながらも、自らの作業負担増にならず、大規模開発も必要のない、今採用しているテクノロジースタックに適合する製品の選定を優先しています。

しかし、このふたつの目標は相容れないものではありません。Adobe Experience Manager Sitesは、オープンソースアーキテクチャ上に構築された、クラウドネイティブの先進的なCMSであり、マーケティング部門とIT部門の両方のニーズを満たせるように設計されています。さらに、部門間の協働と健全な新しいダイナミズムを生み出す可能性もあります。



最新のテクノロジースタックに対応

IT部門が最新のテクノロジースタックの構築に取り組む際、最優先されるのは、導入するテクノロジーが自社の現在のIT環境とシームレスに統合でき、その活用と管理が容易なことです。ここでは、Adobe Experience Manager Sitesがどのようにそれを実現しているかを解説します。

ヘッドレステクノロジーが切り拓く未来

ヘッドレスコンテンツ配信とは、チャネルに依存することなくコンテンツを配信する方式です。これは重要な機能です。なぜなら、このヘッドレス機能により、開発者は、コンテンツに容易にアクセスし、SPA（シングルページアプリケーション）や任意のチャネルに公開できるようになります。配信先には、ネイティブのモバイルアプリ、IoTアプリ、音声アシスタント、チャットボット、デジタルサイネージ、アプリ内エクスペリエンスなどが含まれます。これには、GraphQL API、Assets HTTP API、Dynamic Media機能などの強力なヘッドレスAPIを利用します。このAPIファーストのアプローチを利用して、開発者は、ReactやAngularなどの開発ツールにより、エクスペリエンスを進化させることができます。

同時に、Adobe Experience Manager Sitesは、ハイブリッドモデル（下図参照）に対応し、企業に柔軟性をもたらします。これによりマーケターは、静的webページやSPAページなどのあらゆる種類のコンテンツを、WYSIWYG (what-you-see-is-what-you-get) エディターを利用して、見た目ままに編集することができます。そして、コンテンツを容易に再利用でき、開発者に変更を依頼することや、その作業を待つことなく、自分自身でページを構築することができます。

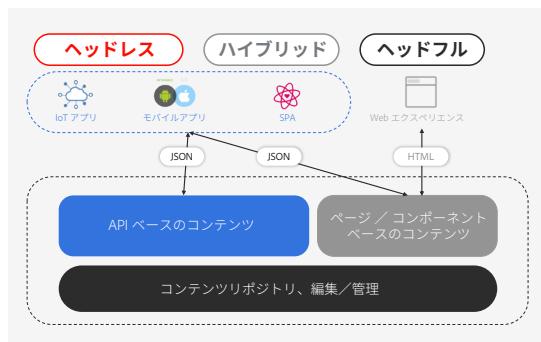
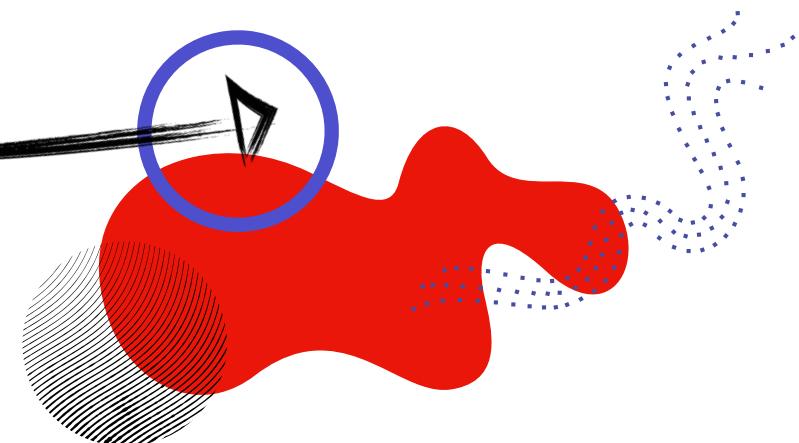


図1:Adobe Experience Manager Sites の機能

最新、安全、自動拡張

Adobe Experience Managerは、コンテナベースとサービスベースのアーキテクチャを備えたクラウドネイティブの基盤上に構築されています。そのため、常に最新かつ安全で、ニーズに合わせて自動的に拡張できます。さまざまなビジネス固有の要件に適応するための拡張性とカスタマイズ性を備えているため、新しい施策を迅速に構築、検証、ローンチすることができます。



自由度と柔軟性

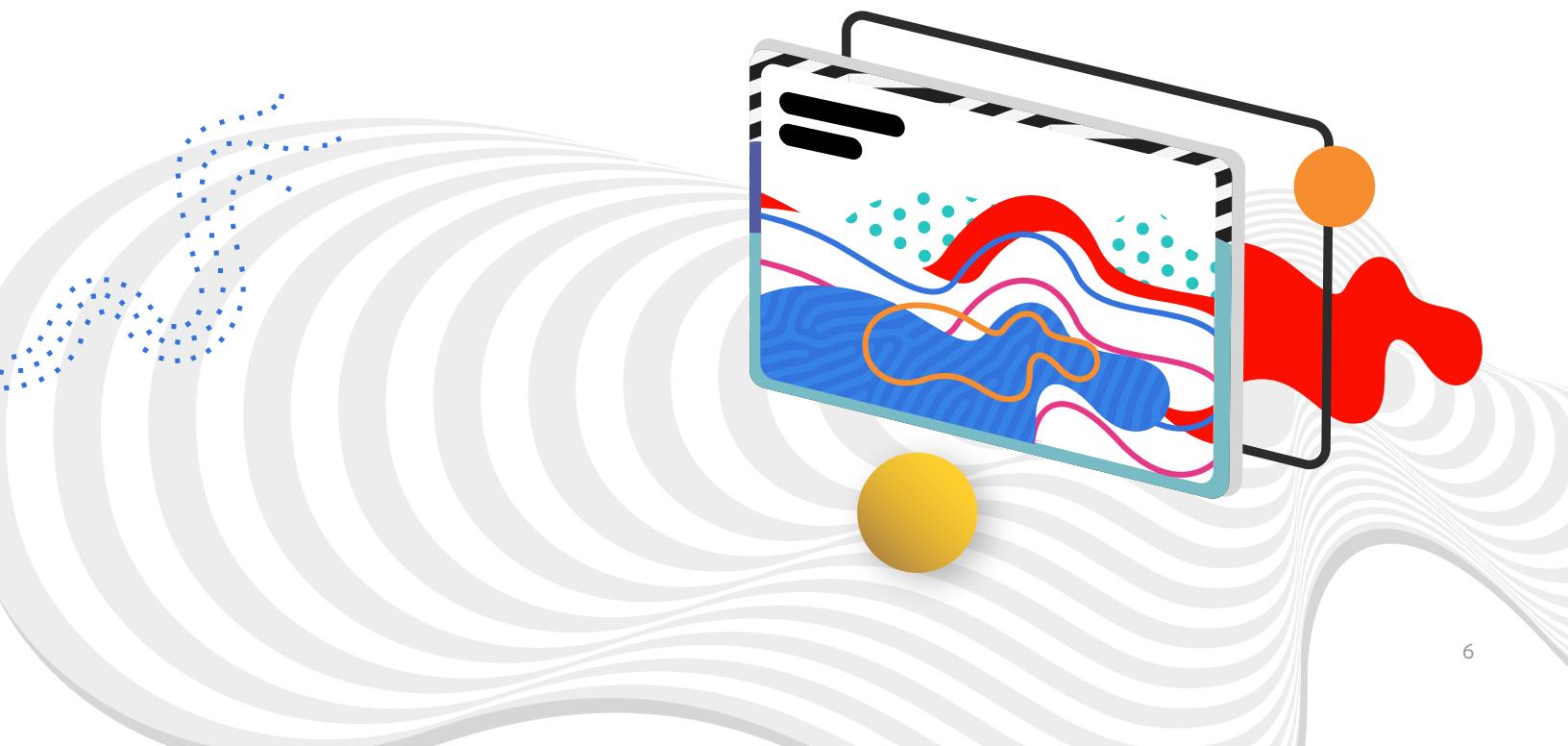
オープンソースの原則(コンテンツリポジトリとそのフレームワークの両方)にもとづいて構築されたAdobe Experience Manager Sitesは、マーケティング部門とIT部門の両方が、より自由かつ柔軟にwebサイトエクスペリエンスを制作できるようにします。RESTful webアプリケーション向けのオープンソースフレームワークであるApache SlingをベースにしたAdobe Experience Managerは、開発当初からRESTfulおよびAPIベースでのアクセスを念頭に置いて設計されており、開発者とユーザーに最適な柔軟性を提供します。

迅速なカスタマイズが、 サービスの中止を最小限に

Adobe Experience Manager の Cloud Manager を使用すると、組織はクラウド上で Adobe Experience Managerを自ら管理することができます。Cloud Managerは、CI/CD(継続的インテグレーション/継続的デリバリー)を実現するためのフレームワークを備えており、IT部門や導入パートナーは、パフォーマンスやセキュリティを損なうことなく、カスタマイズやアップデートを迅速に実施できます。また、本番環境に送る前に、ベストプラクティスにもとづくコード検査、パフォーマンス検証、セキュリティ検証をおこない、本番環境の中止を最小限に抑えることができます。

主なメリット

- ・ アクセスと公開が容易で、チャネル非依存な、ヘッドレスコンテンツ配信
- ・ APIファーストのアプローチにより、開発者は好みのツールを用いて開発可能
- ・ クラウドネイティブの基盤により、常に最新かつ安全で拡張可能なCMSを実現



コンテンツの制作と配信を容易に

コンテンツの迅速な提供は、カスタマージャーニーのあらゆる場面で不可欠です。つまり、マーケターは、単にコンテンツを制作して配信するだけでなく、顧客が利用するあらゆるチャネルを通じて提供する必要があるのです。そして、それが容易であればあるほど、その規模を拡大することができます。

Adobe Experience Manager Sitesの優れた点は、マーケター向けに構築されていることです。これには、ふたつの重要な利点があります。

1. マーケターがデジタルコンテンツを容易に制作し、変更することができる
2. IT部門がマーケティング部門を常時サポートする必要がない

Adobe Experience Manager Sitesが、IT部門とマーケティング部門の両方のニーズにどのように適応しているのかを解説します。

馴染みやすいインターフェイス

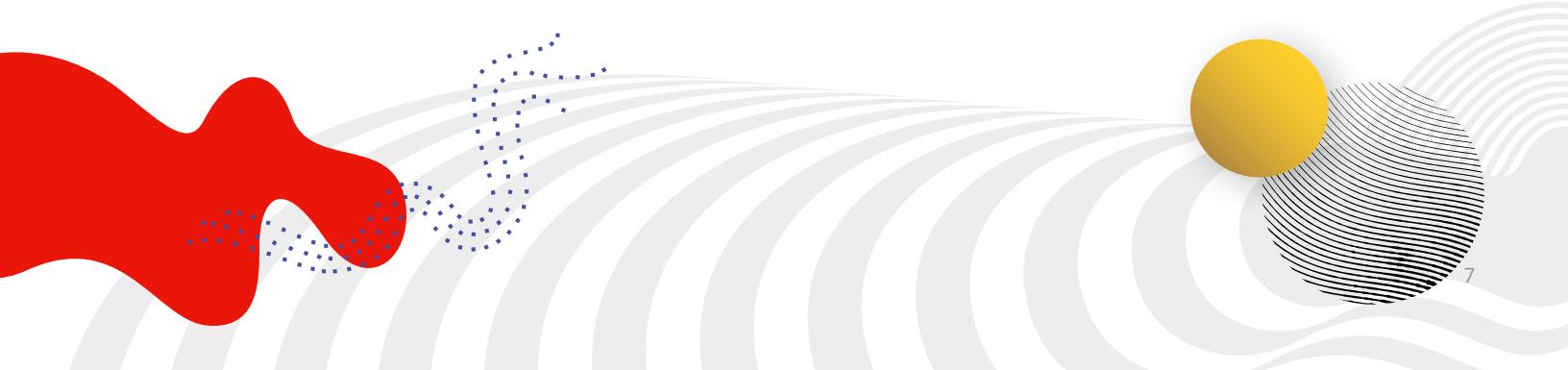
直観的なユーザーインターフェイスを備えた Adobe Experience Manager Sitesなら、マーケターは、web、モバイル、新興チャネルを問わず、新しいエクスペリエンスを容易に構築、更新できます。これは、マーケターがIT部門に常時頼る必要がなくなるとともに、IT部門のガバナンスと統制のニーズにも、十分に適応できることを意味します。

コンテンツを容易に編集

モジュール方式でコンテンツを編集する「コンテンツフラグメント」機能を利用することで、コンテンツの適応と再利用をより迅速かつ容易におこなえます。マーケターは、この機能により、テキスト、画像、構造化されたコンテンツを含むより複雑なフラグメントを、任意のチャネルで容易に再利用することができます。さらに、Adobe Experience ManagerにはSPAエディターが搭載されており、マーケターは、技術的なスキルがなくても、SPAエクスペリエンスを見た目ままに編集することができます。

エンタープライズレベルのDAM でアセットに容易にアクセス

Adobe Experience Manager Sitesの中心となる能力には、エンタープライズレベルのDAM（デジタルアセット管理）があります。これは、あらゆる素材を整理、保存、検索する中心的な役割を担います。DAMを活用することで、アセットを容易に整理し、カスタマージャーニー全体でエクスペリエンスの一貫性を維持できます。また、Adobe Creative Cloudとネイティブで統合できるため、クリエイティブ部門からマーケティング部門に至るまでのワークフローを合理化し、コンテンツベロシティ、すなわち、コンテンツ制作の高速化を実現することができます。



スマートなテンプレートでコンテンツ制作を高速化し、管理を容易に

Adobe Experience Manager Sitesには、再利用可能なテンプレートが用意されており、マーケターは複数のサイトにわたるコンテンツを制作、編集、再利用できます。直観的なインターフェイスなので、レスポンシブなページテンプレートの作成と更新を高速化すると同時に、IT部門が編集可能なものと不可能なものを定義して一貫性と管理のしやすさを確保できるようにしています。また、スタイルシートも含まれているため、マーケターは、設定を使用してスタイルを更新できます。テンプレート、スタイルシート、役割ベースの権限、自動化された合理的なワークフローにより、IT部門による管理のしやすさが確保されています。

すぐに利用できるコアコンポーネントにより開発時間を短縮

ページナビゲーション、検索ティーザー、フォームなど、すぐ使用できるコンポーネントを多数利用することができます。コアコンポーネントは、いわゆる「後方互換性」を備えているため、アップグレードの際にコンポーネントが機能しなくなる心配がありません。これにより、コンポーネントの開発時間を短縮し、IT部門の負担を大幅に軽減できます。コアコンポーネントは最新のテクノロジーで構築されており、必要に応じてカスタマイズや拡張が可能で、アドビのベストプラクティスに準拠しています。

パーソナライゼーションをサポートし、インサイトを提供

Adobe Experience Manager Sitesは、Adobe AnalyticsやAdobe Targetなどの他のアドビ製品とネイティブに統合できるように設計されています。これにより、パーソナライゼーションやオーディエンスのセグメンテーションをサポートするだけでなく、最も効率的にコンテンツを最適化する方法について、より詳細なインサイトを獲得できます。

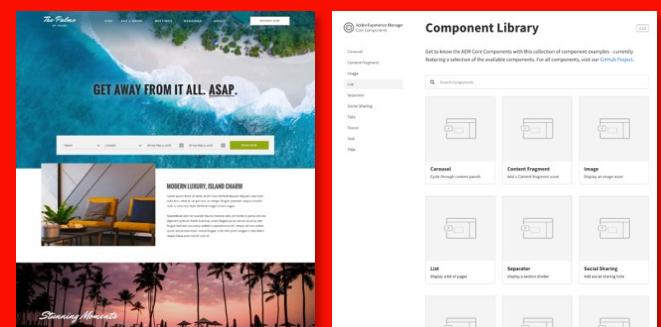


図1.すぐに利用できるコアコンポーネントとスタイルシステムにより、公開までの時間を短縮

主なメリット

- 使いやすいインターフェイスにより、コンテンツを容易に制作、公開、更新
- コンテンツフラグメントを利用して、洗練されたモジュール方式でコンテンツを構築
- エンタープライズレベルのDAMにより、アセットを容易に整理、保存、検索
- 再利用可能なテンプレートにより、コンテンツの制作と編集をより迅速に
- すぐに利用できるコアコンポーネントにより、IT部門の負担を軽減
- 他のアドビ製品と統合し、シームレスに活用可能

拡張性と安全性を考慮した設計

ホリデーシーズンのようなサイトへの需要が高まる時期に、バックエンドが十分耐えられるのか、マーケターが知りたいと思うのは当然のことです。一方、IT部門の懸念には、拡張性や可用性だけでなく、セキュリティも含まれます。ここでは、Adobe Experience Manager Sitesが、拡張性とセキュリティに関する両部門のニーズにどのように対応しているのかを解説します。

コンテンツの拡張性

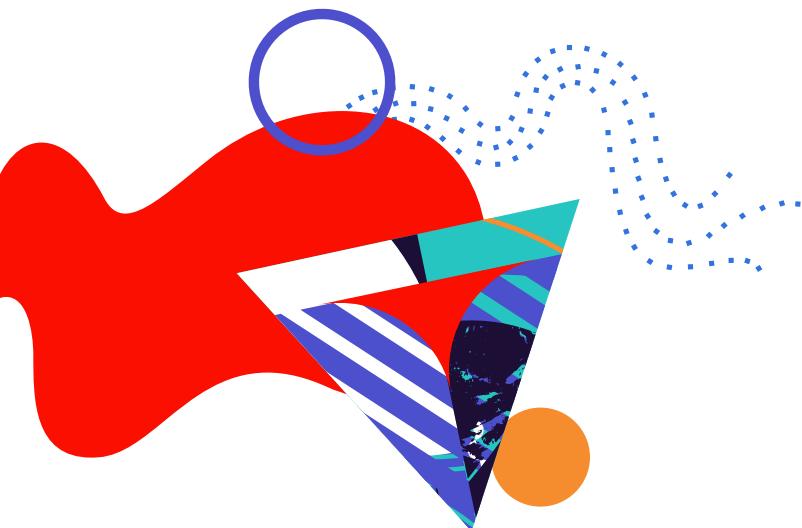
クラウドネイティブなAdobe Experience Manager Sitesは、常に最新状態に保たれ、可用性と拡張性に優れています。インターネット、ポータル、IoTデバイス、コマースサイトなど、どのようなチャネルや場面においても、自動的に適切なコンテンツ配信能力を確保できます。また、トラフィックの急増に対応するため、自動的に拡張し、冗長化と監視をおこない、必要不可欠なサービスレベルの可用性を実現します。つまり、小規模なサイトを迅速に立ち上げ、ニーズの変化に応じて拡張できるのです。

世界を視野に入れた拡張性

マルチサイト管理機能を使用すると、単一のマスターサイトをロールアウトし、異なる地域やブランドごとにスナップショットコピーを保持することができます。これにより、現地のマーケターが手を入れる余地を残しながら、迅速にロールアウトすることができます。また、クラウドサービスにはCDN（コンテンツ配信ネットワーク）が完全に統合されており、地理的な場所を問わず、顧客に最高のデジタル体験を提供することができます。これにより、コンテンツをシステムに取り込んだ瞬間から、十分に最適化された体験を提供することができます。また、Adobe Experience Manager Sitesには、必要に応じて翻訳管理機能とローカリゼーション機能を統合することができます。

エンタープライズレベルのセキュリティ

Adobe Experience Manager環境は常に、アドビのセキュリティルールとベストプラクティスにもとづいて事前に構成されており、エンタープライズレベルのセキュリティを実現しています。Adobe Experience Managerの基盤は、クラウドサービスセキュリティアーキテクチャとしてコアセキュリティ機能を装備しており、その上に構築されたアプリケーションのセキュリティを担保し、業界標準のセキュリティ認証に準拠しています。



よりスムーズな統合のための オープンシステム

テクノロジースタック全体の統合と連携は、マーケターとIT部門の双方にとって重要なことです。緊密に統合されたテクノロジースタックによって、マーケターはツールを切り替えることなく業務を遂行でき、IT部門の管理負荷も軽減されます。Adobe Experience Manager Sitesは、オープンシステムとして構築されており、ほぼあらゆるサードパーティのシステムやサービスと容易に統合できます。

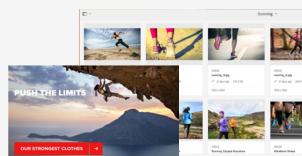
Adobe Exchange: さまざまなサービスやサードパーティ製アプリケーションに対する構成済コネクターのマーケットプレイスです。

APIおよび標準ベースの統合: Adobe Experience Managerは、標準ベースのプロトコルやAPIを使用して、全社規模の統合を実現してきた豊富な実績があります。

コマースエンジンとの統合: アドビのコマース統合フレームワーク (CIF) は、Adobe Commerceを含むあらゆるコマースエンジンと連携し、マーケターがAdobe Experience Managerサイト内で魅力的なショッピング体験を構築するために必要なあらゆる情報を提供します。

アドビ製品との連携: Adobe Experience Manager Sitesは、Adobe Creative Cloud、Adobe Experience Manager Assets (DAM)、Adobe Analytics、Adobe Target、Adobe Senseiなど、あらゆるアドビ製品とネイティブに統合されています。これにより、マーケターは、オーディエンスのセグメント化や動的にパーソナライズされたコンテンツ配信など、効果的なwebサイト体験を構築するためのあらゆる要素を一元化することができます。

Adobe Experience Managerなら、優れたコマース体験を実現できます。



Adobe Experience Manager
卓越したショッピング体験の構築と提供を可能にする、CMSとDAMを組み合わせた強力な基盤



アドビのコマース統合フレームワーク (CIF)
強力なオーサリングツールと最新の製品情報の連携



コマースエンジン
Adobe Commerceをはじめとする任意のコマースエンジン(複数可)への統合をサポート



マーケティング部門とIT部門を繋ぐCMS

Adobe Experience Manager Sitesなら、webエクスペリエンスの構築に費やす時間を削減し、顧客が期待する革新的な顧客体験の創出により多くの時間を費やすことができます。なぜなら、IT部門やマーケティング部門が信頼性、拡張性、セキュリティなどの技術的な側面を気にかける必要がなくなり、誰もがよりビジネスの戦略的な側面に取り組み、成長を加速させるために注力できるからです。

主なメリット

- 常に最新：新しい機能を検証してすぐに利用可能
- 常に拡張性が高く、グローバルに対応：自動拡張機能とマイクロサービスアーキテクチャにより、世界中の顧客と従業員に対して最適なパフォーマンスを提供
- 常にオープンソース：ヘッドレスコンテンツ配信機能とオープンソースアーキテクチャにより、開発者は好みのツールを使用して作業可能
- デフォルトで常に安全：あらゆる環境は、実績のあるベストプラクティスとセキュリティフレームワークにもとづいて、アドビのセキュリティルールに準じて事前に設定済み

詳細情報

[Adobe Experience Manager Sites](#)

[Adobe Experience Manager Assets](#)

[Adobe Experience Manager Cloud Service](#)

[導入の相談](#)



© 2022 Adobe. All rights reserved.

Adobe, the Adobe logo, Adobe Sensei, Creative Cloud, the Creative Cloud logo, Illustrator, InDesign, and Photoshop are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.