

HUK-COBURG、あらゆるチャネルでの成功を目指す

Adobe Experience Managerを導入した大手保険会社が、あらゆるデバイスでのエクスペリエンスの統合を実現



Aus Tradition günstig

「Adobe Experience Managerを導入することで、品質を落とすことなく、新しいコンテンツやキャンペーンをいち早く発行できるようになりました」

Christian Deinlein (HUK-COBURG、インターネットシステム部門責任者)



ソリューション

Adobe Marketing Cloudに含まれる

- Adobe Experience Manager Forms
- Adobe Experience Manager
- Adobe Analytics

成果



迅速な対応

プロセスの追跡機能により高い品質を維持しながら、市場の新たなニーズにいち早く対応



単一のプラットフォーム

Webサイト、モバイル、アプリケーション、ブログなど、チャネルごとに異なるプラットフォームを使用することで膨らむ高い管理コストから脱却



レスポンシブデザイン

多様なデバイスに対応したコンテンツを提供するレスポンシブデザインと再利用可能なコンポーネントによるコスト削減



継続的なプロセス

アダプティブなHTMLフォームによるスピーディーな開発、処理の効率化、ミスの回避

HUK-COBURG

1933年設立

従業員数:10,029人(2014年度末)

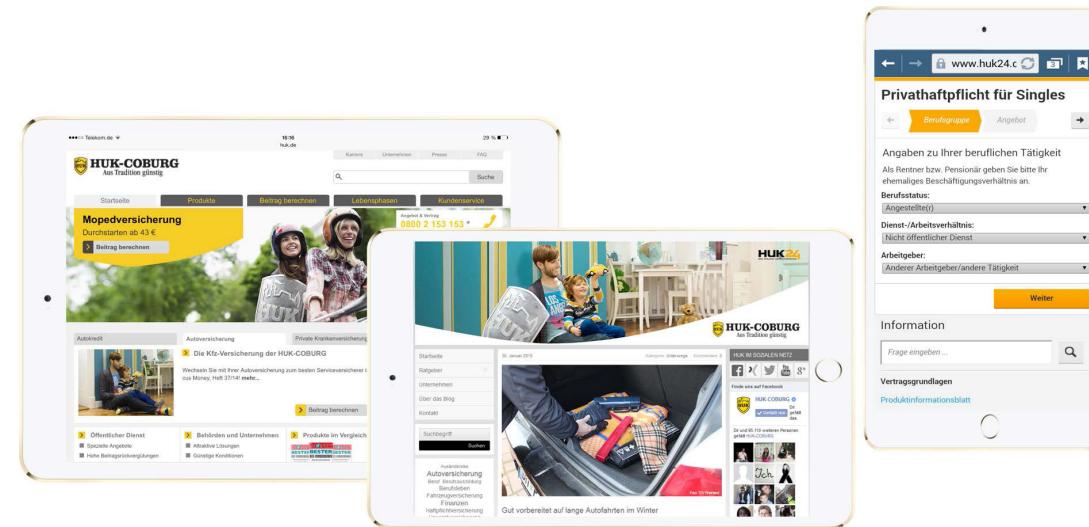
ドイツ、コーブルク

www.huk.de

www.huk24.de

課題

- ・インターネットを主な顧客接点に据え、保険サービスを変革したい
- ・マイクロサイト、主題ポータル、プログラミングシステムの無秩序な増殖を防ぎたい
- ・様々なモバイルデバイスに対する魅力的なコンテンツの配信を最適化したい
- ・バックエンドシステムとシームレスにデータを取り取りし、デジタルアプリケーションのプロセスを向上したい



デジタル保険会社が必要とする統合プラットフォーム

1,100万人以上の顧客を抱えるHUK-COBURGは、個人向けの保険を販売するドイツ最大手の保険企業グループです。グループには、5つの損害保険会社、2つの生命保険会社、および1つのサービス会社が含まれます。親会社であるHUK-COBURGは1933年に設立され、以来、相互主義に基づいて保険事業を経営してきました。2000年には、業務を完全にオンライン化した子会社、HUK24を設立し、現在150万人以上の顧客にサービスを提供しています。2014年度は、グループとして40万人以上の新規顧客を獲得し、契約件数も3460万件に増加しました。

HUK-COBURGのインターネットシステム部門責任者、Christian Deinlein氏は「HUK-COBURGにとって、デジタルマーケティングは非常に重要な分野です」と語ります。HUK-COBURGの目標は、できる限り多くのサービスを単一のプラットフォームで管理することです。これには、会社のホームページ、クロステーブルのデジタルアプリケーションプロセス、企業ブログなどが含まれます。

Adobe Experience Manager Formsは、アプリケーションプロセスおよびフォームベースプロセスのための技術的な基盤を提供します。HUK-COBURGは、ミュンヘンに拠点を置くeggs unimedia社のテクノロジー専門家、および長年HUK-COBURGをサポートしてきた保険業務に詳しいアドビのパートナーと共に、さらなるサービスの向上に着手しました。

レスポンシブ対応Webサイトで質の高いエクスペリエンスを

HUK-COBURGは、デジタルマーケティングのプラットフォーム統合を今後数年でさらに推し進め、異なるデバイスへのコンテンツ配信など、重大な課題の解決を目指しています。企業ブログ(www.huk-blog.de)は、既に以前のWordPressシステムからAdobe Experience Managerに移行されています。



Christian Deinlein (HUK-COBURG、
インターネットシステム部門責任者)

ソリューション概要

- Adobe Experience ManagerおよびAdobe Analyticsの主な利用機能:
 - Sites
 - Assets
 - Forms

詳細情報

www.adobe.com/jp/marketing-cloud/enterprise-content-management.html

www.adobe.com/jp/marketing-cloud/web-analytics.html

www.adobe.com/jp/marketing-cloud.html

現在HUK-COBURGでは、約100人の従業員が保険業務に関連するコンテンツを作成し、多様なチャネルで配信しています。Adobe Experience Manager Sitesの導入により、コンテンツはすべて統一されたユーザーインターフェイスで作成されるようになり、チャネルごとに異なるインターフェイスを使用する必要はなくなりました。既に2つのWebサイト(www.huk.deとwww.huk24.de)は、レスポンシブWebデザインの手法で構築されています。これらのWebサイトでは、画面サイズに応じてコンテンツグリッドが自動的に調整され、ブレイクポイントに達すると、新しいグリッドでコンテンツが表示されます。

「例えば、問い合わせ先の情報を記載したボックスは、すべてのデバイスで大きく表示されます」とDeinlein氏は説明します。画面サイズの大きいデバイスでは、HUKのイメージカラーである黄色で画面の右側に目立つようにボックスが表示されます。一方、画面サイズの小さいデバイスの場合、同じ場所には配置できませんが、利用者の目に留まりやすいロゴの真下に表示されます。

Adobe Experience Manager Formsは、モバイルデバイスの画面サイズに対応するHTMLフォームを提供します。デジタルアプリケーションプロセスの統合は、このアダプティブなHTMLフォームによって可能になります。HTMLフォームでは、フォームのデータは、直接PDFドキュメントに変換することができます。PDFドキュメントを再作成する既存の機能を使用して、HTMLフォームからいつでもドキュメントの印刷、署名、アーカイブを実行できます。さらに、Adobe Analyticsと統合することで、フォームプロセスがどの段階で中断されたかを分析したり、フォームのヘルプ機能がどのタイミングで使用されたか、フォームへの入力にどれほどの時間がかかったかを分析したりすることもできます。

HUK-COBURGがデジタルマーケティングソリューションを決定するうえで重視したのは、新しいWebコンテンツやキャンペーンを短時間で発行できるという点でした。同時に、品質要件の遵守と、承認プロセスの透明性の確保もHUK-COBURGにとって重要な案件でした。そこでHUK-COBURGは複雑な承認ワークフローをExperience Managerで定義し、新しいページや新しいキャンペーンのランディングページが発行されると、そのワークフローがトリガーされるようになりました。結果として、新しいページの公開までの時間は大幅に短縮され、日々変化する市場のニーズにいち早く対応することが可能になりました。

「Adobe Experience Managerを導入することで、品質を落とすことなく、新しいコンテンツやキャンペーンをいち早く発行できるようになりました。Adobe Experience Managerは、単なるWebコンテンツの管理システムではありません。あらゆるチャネルにコンテンツを管理、パーソナライズ、最適化、および配信できる包括的なプラットフォームなのです」とDeinlein氏は話しました。