

豊かなカスタマージャーニーを構築

世界的ホテルグループのHyatt、Adobe Experience Cloudを利用して
デジタルアセットの管理とマルチチャネル配信を効率化



「Adobe Experience Cloudにより、複数のwebサイトとチャネルをまたぐスムーズで良質なエクスペリエンスを提供し、カスタマージャーニーをサポートするためのツールを得ることができました」

Ellen Lee氏 (Hyatt、グローバルデジタル担当シニアバイスプレジデント)



ソリューション

Adobe Experience Cloudに含まれる

- Adobe Analytics Cloud: Adobe Analytics
- Adobe Marketing Cloud:

Adobe Target、Adobe Experience Manager
Adobe Creative Cloudエンタープライズ版

成果



アセットの一元管理

70,000を超える画像と関連コンテンツを世界中のコンテンツ制作者が利用できるように一元管理して、ブランディングをコントロール



シンプルな検索

詳細なメタタグを活用して、コンテンツクリエイターが必要なアセットをすばやく簡単に検索できる環境を構築



制作の分担

シンプルなサイト作成機能によって、より多くの制作者が効率的にコンテンツを制作できるようになり、webサイト更新のスピードと情報の精度が向上



WEBインサイト

webサイトの変更がもたらす影響をテストし、数値化することで、トラフィックと収益が増加

Hyatt Hotels Corporation

1957年設立

アソシエート: 全世界に97,000名以上
イリノイ州シカゴ

www.hyatt.com

Valtech

本社はパリ(フランス)、全世界に20の
オフィス

www.valtech.com

課題

- ・ 複数のチャンネルやデバイスをまたぐ一貫したカスタマージャーニーを提供したい
- ・ コンテンツの制作を様々な担当者に分担させつつ、一元的に管理したい
- ・ 画像のアップロードや管理のワークフローを能率化したい

ゲストにくつろぎを約束するホテルグループ

50ヶ国以上の国々で600ヶ所を超えるホテルやリゾート施設、別荘などを展開するHyatt Hotels Corporationは、ホスピタリティ業界のグローバルリーダーです。11のブランドを通じて、アソシエート、オーナー、ゲストの多種多様なニーズにきめ細かく対応する真のホスピタリティと独創的なサービスを提供しています。

Hyattの優先事項のひとつは、カスタマージャーニーのあらゆる段階で良質なエクスペリエンスを提供し、長続きする良好な関係を構築することです。Hyattのグローバルデジタル担当シニアバイスプレジデントであるEllen Lee氏は、「我々にとってのカスタマージャーニーは、お客様が旅行に行くことを思いついたその瞬間から始まります。このジャーニーは、最適な施設の発見と予約、Hyattのいずれかのホテルでの素晴らしい体験、そして旅行体験を家族や友人と共有することへと進みます」と説明します。

最初に思い立つ段階から、具体的な計画、体験までのカスタマージャーニー全体を通じて顧客をサポートするには、様々なデジタル資源、チャンネル、デバイスにまたがって一貫性ある良質なコンテンツを提供する必要があります。Hyattはこれを実現するために、世界中のコンテンツクリエイターが使用する、数万もの承認済みアセットを効果的に管理する方法を探していました。

Hyattは、統合マーケティングパートナーであるValtechと協力して、Adobe Experience Cloudに含まれるAdobe Experience Manager AssetsおよびSitesを導入することにしました。Valtechはこの計画に当初から参加し、Hyattの要件を検討、現在および将来のニーズを評価し、Hyattと共同で各チームがアドビのクラウドベースサービスを利用して業務を効率的に進められるようにしました。ValtechのバイスプレジデントであるJoshua Young氏は、「最新の承認済みコンテンツだけがwebサイト、モバイルアプリ、サードパーティの旅行サイトで使用されるようにするために、Adobe Experience Manager Assetsを利用して、Hyattがコンテンツを一元管理できるようにしています」と述べています。

アセット管理の一元化

HyattはAdobe Experience Manager Assetsを利用して、世界中で展開している施設の約70,000の承認済み画像を保管しています。さらに重要なのは、カメラマンの権利譲渡証書、モデルの権利譲渡証書、法的通知およびその他の重要書類といった詳細な関連情報も併せて保管していることです。Hyattはあらゆる画像データを一元管理することで、グループ全体で何千名にも及ぶコンテンツクリエイターが、ブランディングされた高品質な画像にすばやくアクセスできるようにしています。

Hyattのeコマースおよびマーケティングシステム担当ディレクターであるFrank Breithaupt氏は、「以前は、画像を適切に管理し、承認済みコンテンツだけが使用されるようにすることは困難でした。コンテンツクリエイターは、写真のDVDを互いに郵送し合ったり、画像をメールで送信したり、画像を1枚ずつファイル共有サービスにアップロードしたりしていました。このような活動を効率的に管理し、コントロールする方法がなかったのです」と語ります。

「Adobe Experience Manager Assetsを利用することで、アセットの承認と管理という複雑なプロセスを一元管理型のシンプルなワークフローに置き換えることができました」

Frank Breithaupt氏 (Hyatt、eコマースおよびマーケティングシステム担当ディレクター)

HyattはAdobe Experience ManagerとAdobe Creative Cloudを組み合わせ、画像の承認とアップロードのプロセスを効率化しました。現在では、Hyatt本部のクリエイティブチームが、公認カメラマンから画像を受け取り、ホテルやライフスタイルの画像をAdobe Bridge CCですばやく表示、整理、選択して、承認プロセスを進めます。Hyattの高い基準を満たす写真のみが、Adobe Experience Manager Assetsにアップロードされます。

アップロードされたアセットは詳細なメタデータを使用してタグ付けされるので、コンテンツクリエイターは、特定のwebサイト用にデザインされたホテルの写真やライフスタイルの画像を容易に識別できます。このプロセスにより、グローバルなオーディエンスに向けたコンテンツにおける、ブランドの一貫性が本部から一元管理できます。

「Adobe Experience Manager Assetsを利用することで、アセットの承認と管理に関する複雑なプロセスを、一元管理型のシンプルなワークフローに置き換えることができました」とBreithaupt氏は語ります。

さらにHyattは、Adobe Experience Manager Assetsを使用して、Hyattブランドを新規顧客に訴求するための画像を認定されたサードパーティの旅行サイトに提供するワークフローを実現しています。Hyattは毎晩、新しい画像と変更された画像を識別し、フィードを組み立て、その情報を旅行情報サービスやその他のチャネルに提供するという処理をAdobe Experience Managerのワークフローで実行しています。アドビのソリューションを用いた一元的なアセット管理によって、複雑で時間のかかる旧式のワークフローを一新することができました。

快適なエクスペリエンス

Adobe Experience Manager Assetsは、Hyattのwebサイトや各施設のwebサイト上でのアクティビティをサポートするためにたびたび利用されています。Adobe Experience Manager Sitesには、画像そのものと、画像の利用に関するドキュメントだけでなく、Hyattのwebにふさわしい視覚的な統一感を維持するためのwebページテンプレートが保管されています。「営業時間や特別宿泊料金などの最新情報を更新する業務は、その施設に最も近い担当者がおこなうべきです。Adobe Experience Managerを利用すれば、ブランディングされたビジュアルを保ちつつ、制作業務を社内の各チームに分散させることができます」とBreithaupt氏は語ります。

Adobe Experience Manager Sitesならば、開発者やIT部門の手を借りなくても、コンテンツ制作者が自らアセットをテンプレート上にドラッグし、数クリックでページを公開できます。そのため、以前は小さな変更でも数週間かかっていたものが、数分で済むようになり、常に最新の施設情報を顧客に提供できるようになりました。

ソリューション概要

- ・ Adobe Experience Cloudの主な利用機能：
 - ・ デジタルアセット管理
 - ・ サイト構築
 - ・ マーケティングレポートおよび分析
 - ・ 高度分析
 - ・ A/Bテスト
- ・ Adobe Creative Cloudエンタープライズ版主な利用アプリ：
 - ・ Adobe Photoshop CC
 - ・ Adobe Bridge CC

詳細情報

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

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

www.adobe.com/jp/creativecloud/business/enterprise.html



Adobe Systems Incorporated
345 Park Avenue
San Jose, CA 95110-2704
USA
www.adobe.com/jp

カスタマージャーニーに関するインサイト

Hyattでは、Adobe Experience Managerに加えて、同じくAdobe Experience Cloudに含まれるAdobe AnalyticsとAdobe Targetを利用して、デジタルエクスペリエンスに対する顧客の反応を測定、分析しています。「Adobe Analyticsは我々の業務の要になっています。Adobe Analyticsを活用すれば、オンラインでのあらゆる顧客とのやりとりをデータ化し、個々のホテル単位で捉えることができます。ホテル別のダッシュボードがあるので、各ホテルの戦略のパフォーマンスをリアルタイムで把握できます。このようなインサイトをページのテストと組み合わせれば、予約数や、エンゲージメントに関するその他の数値を向上させることができます」とLee氏は語ります。

例えば、Hyattのマーケティングチームは、デザイン、テキストおよびキャンペーンの変更が収益にどう影響するかを把握するために、Adobe Targetを使用してA/Bテストを実施しています。最近の一連のテストでは、ボタンの色の変更がwebサイトでのアクションにどのような影響を与えるかを調査しました。「多くのカラーをテストした後に黄色のボタンを配置したところ、この小さな変更によって、予約手続きに進むお客様の数が少し増えたことがわかりました。同じコンバージョン率を維持しているので、最終的には収益全体が増加することになります。アドビのソリューションは、小さな変更でも収益に大きな影響を与えられる可能性を明確に示唆します」とLee氏は語ります。

現在、Hyattはクロスチャネルエクスペリエンスを拡張するために、モバイルアプリを準備中です。Hyattは数多くのテストを実施し、コンテンツ管理ワークフローの効率化を進めており、Adobe Experience Cloudの統合されたソリューションは、Hyattのデジタルプラットフォームの核になっています。「Adobe Experience Cloudにより、複数のwebサイトとチャネルをまたぐスムーズで良質なエクスペリエンスを提供し、カスタマージャーニーをサポートするためのツールを得ることができました」とLee氏は語ります。

Valtechについて

Valtechは、コンサルティング、デザイン、最適化およびテクノロジーサービスを通じて顧客に価値をもたらす総合デジタルマーケティング代理店です。Adobe Experience CloudのAdobe Business Partnerとして、顧客企業のデジタルコンテンツとアセットを活用し、最適なデジタルエクスペリエンスを実現するためサポートを提供しています。