

「Adobe Experience Manager」のコンサル活動で Adobe社と共にデジタルマーケティング分野の拡大を

Adobe社のクラウドプラットフォーム「Adobe Experience Cloud」の中でコンテンツ管理を担うのが「Adobe Experience Manager」です。当社は、2015年からこの製品のコンサルティング活動に取り組んでおり、経験とスキルを高めながら、Adobe Experience Manager を中心としたデジタルマーケティング分野のビジネス拡大を目指しています。

デジタルマーケティング分野をリードする製品群

Adobe社は“世界を動かすデジタル体験”の実現に向け、3つのクラウドプラットフォーム「Adobe Experience Cloud」、「Adobe Creative Cloud」、「Adobe Document Cloud」を提供しています。

中でも、デジタルマーケティング分野を牽引する製品として高い評価を得ているのが「Adobe Experience Cloud」です。次の8つの製品群で構成され、マーケティングや広告、分析、コマースなど、包括的な顧客体験管理（CXM）を実現するソリューションです(図-1)。

- ◆Adobe Experience Manager
Webコンテンツの作成から配信までをトータルで提供
- ◆Adobe Analytics
集積した顧客データを分析して視覚化、レポート
- ◆Adobe Audience Manager
分散しているデータから見込顧客を導出

- ◆Adobe Campaign
顧客属性に応じた最適なコンテンツを提供
- ◆Adobe Advertising Cloud
デジタル広告の運用を最適化
- ◆Adobe Target
顧客の趣向に応じたコンテンツを事前に分析・検証
- ◆Adobe Commerce Cloud(Magento Commerce Cloud)
商品の選択から注文、配送までの一連の業務をサポート
- ◆Marketo Engage
セールスとマーケティング情報を一元管理した上で最適な活動を支援

この中の1製品である「Adobe Experience Manager」は、Web、モバイル、ソーシャル、動画、店舗、モノのインターネット（IoT）など、あらゆるチャネルをまたいで顧客を魅了するデジタル体験の構築、管理、配信を可能にします。また、Adobe社の他のソリューションと統合することにより、最適なデータ連携を実現しWebコンテンツを魅力的な顧客体験へと昇華させ、顧客満足度の向上とリードの創出や

収益の最大化を可能にしています(図-2)。



図-1 Adobe Experience Cloudの概要

コンサルティング領域におけるAdobe社のビジネスパートナーへ

当社は、2013年にAdobe Experience ManagerへのWebコンテンツ移行業務を受注したことをきっかけに、Adobe社とパートナーとしてのお付き合い

コンテンツプラットフォームとしてのAdobe Experience Manager

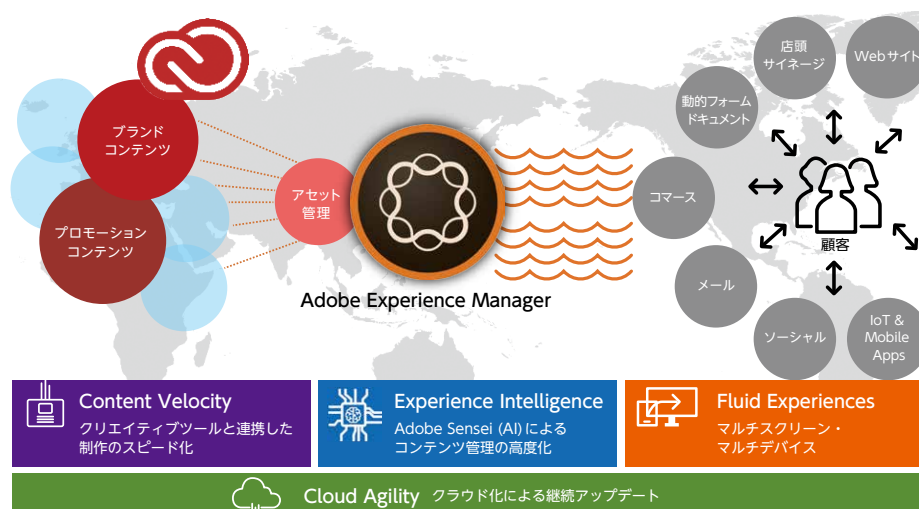


図-2 Adobe Experience Managerの概要

いを始めました。デジタルメディアは成長著しい分野ですが、それを支える本製品を販売するAdobe社では、エンドユーザーへのコンサルティングや要件定義、個々のユーザーの要望に対するエンジニアの確保が難しい状況にあり、特にコンサルティング領域の強化・拡大が課題になっていました。

当社では、パートナーであるAdobe社の課題を解決し、今後、高成長が見込めるデジタルマーケティング分野の開拓を目的に、2015年より経験が豊富で高いスキルを持つ技術者をAdobe Experience Managerのコンサルティングエンジニアとして育成することの取り組みを進め、Adobe社とAdobe Experience Managerのコンサルティング契約を締結しました。

2015年には、某コンソーシアムにおけるAdobe Experience Managerの構築を当社とAdobe社で完遂させたことでAdobe社より高い評価をいただき、同社との定期的なパートナーミーティングをスタートしました。このミーティングでは、Adobe社で受注したAdobe Experience Managerの案件概要やエンドユーザーの状況、コンサルティング開始時期や納期目標などについて情報交換・共有を行っています。どのようなコンサルティング活動が、いつ、どこで不足するのかといった状況に応じて、計画的な解決策を提案しながら、Adobe社とともにエンドユーザーへ高い付加価値を提供できるよう努めています。

2016年には某通信事業者向けサイトリニューアルの構築を当社で手掛け、アジャイル思考で進めたいというエンドユーザーの方針に沿って開発チームと運用チームが一体となるDevOpsの適用を提案し、開始しました(図-3)。Adobe社の認定資格で

ある「スクラムマスター」の資格を取得するなどスキル向上に取り組んでいることや、稼働後の確かな運用支援も評価され、今ではエンドユーザーから当社抜きでは確実にスピーディーな運用は考えられないとの評価をいただいています。

Adobe製品と当社ソリューションとの融合

当社では、Adobe Experience Managerのコンサルティングエンジニア育成に継続して取り組んでいます。

最近では、Adobe社のコンサルティング領域を支える役割に加え、デジタルマーケティング分野のビジネス拡大に向けたさまざまなアイデアや提案が求められています。この期待に応えるために、今後Adobe社の製品と当社のソリューションとの連携などによって融合を図ることで、デジタルマーケティングのお客様へ導入を進めます。これによって、IoTデータなど複数チャネルを連動して、ターゲットとなる顧客が興味を持っている情報を最適なタイミングで提供するなど、お客様の顧客満足度の向上やリードの創出の実現を目指します。

こうしたAdobe社と共に培ってきた経験やノウハウを他のパートナーとの協業にも活かし、技術者のスキル向上に注力して、さまざまな分野のリーディング企業が持つ強みと当社ソリューションとの組み合わせでお互いのビジネスを拡大できる関係を構築できるよう取り組んでいます。

(SIソリューション事業部 高田 亮一)

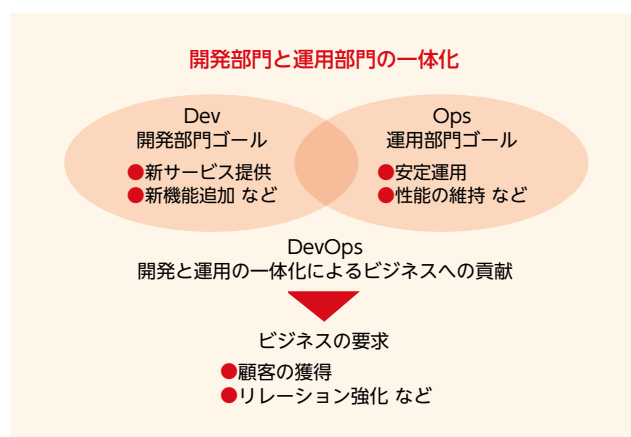


図-3 開発と運用の一体化