

# コミュニティを活用して ビジネス価値を向上

## ソーシャルエンゲージメントがもたらす高い価値とは

今日の顧客や見込み客、パートナーは、購入のライフサイクル全体にわたって積極的に友人や知人の意見や専門知識、アドバイスを取り入れようとします。ニールセンの調査によれば、世界中の回答者の83%が、ソーシャルネットワークにおける口コミ情報やおすすめ情報などのアウンドメディアを信頼すると答えており、ほぼ同数の回答者が、そうした意見に従って行動したことが少なくとも数回あると答えています。<sup>1</sup> 調べているうちに企業サイトにたどり着くこともありますが、多くの場合、判断の根拠となる情報を提供するのにはソーシャルメディアなのです。このようなソーシャルでの意見交換は、FacebookやTwitterなど、企業のオウンドメディア以外の場所ですばしば発生します。アウンドメディアの影響力が大きくなるにつれて、多くの企業は、こうしたソーシャルナレッジを自社のオウンドメディアに取り入れ、共有することによって、コミュニティを醸成する方策を模索しています。

## 顧客とのエンゲージメントや教育、市場への影響力などを高めるためにコミュニティを構築

コミュニティサイトは共通の興味関心を持つ人を集め、情報共有できるようにすることで、商品の発見や利用に役立つユーザー生成コンテンツを見つけやすくしてくれます。コミュニティとは、グループやフォーラムで質問に回答したり、ベストアンサーへの投票によって有意義なコンテンツを上位に表示するといったやり取りを通じて、メンバーが他のメンバーへのアドバイスや専門知識を提供できる場所です。コミュニティが大きく成長すると、そのテーマの専門家や積極的な支持者が現れ、コミュニティと企業の双方にとって価値ある資産となります。

コミュニティで生み出されたコンテンツを利用して、企業コンテンツを強化することができます。これにより、顧客は広大なソーシャルメディアでインサイトやアドバイスを収集する代わりに、企業が運営するサイト内で信頼できる適切なユーザー生成コンテンツを探すようになります。コミュニティのメンバー同士のやり取りや関係が深まれば、コミュニティでの意見交換にもとづいてトピックの幅も広がり、有益な情報を見つけやすくなるので、顧客はますます企業のドメイン内を検索するようになります。また、コミュニティで生成された価値の高いコンテンツを他のチャンネルに同時配信し、幅広いオーディエンスにリーチすることも可能です。

## ユースケース

- **顧客コミュニティ** — 自社ブランドに関して共通の関心を持つ人々のコミュニティを構築し、メンバー同士で情報や知識を共有できるようにします。
- **マーケティングエンゲージメント** — コミュニティとソーシャルコンテンツを活用して、さらに魅力的なwebサイトを構築します。
- **パートナートレーニング** — 重要なビジネス情報を共有し、パートナーやチャンネルに最新情報を提供する場として活用します。
- **従業員コミュニティ** — 社内グループやフォーラム、ブログを構築して、従業員間での速やかな情報共有を実現します。

1. ニールセン「広告やブランドメッセージに対する信頼」グローバル調査、2015年第1四半期  
<http://www.nielsen.com/us/en/insights/news/2015/digital-formats-are-among-the-most-trusted-advertising-sources-despite-slow-growth.html>

## コミュニティを通じてパートナーの能力開発を促進

ソーシャルインタラクションを情報共有に活用しているのは、顧客だけではなく、企業のパートナーや販売チャネルも、知識を獲得したり、製品やサービスの最新情報を得るために、ソーシャルネットワークを活用しています。オンラインのコミュニティサイトは、わからない点をすぐに質問したり、グループ内で情報を共有するのに最適なツールです。各トピックの専門家がメンバーを支援することにより、企業の能力開発の取り組みは強化されます。グループのメンバー同士が情報を共有し、助け合うことによって、最終的に全員の理解が深まり、コンテンツの魅力が増し、販売効率も向上します。

## Adobe Experience Manager Sites - Community Add-on

CommunitiesはAdobe Experience Manager Sitesのアドオンで、企業のソーシャルエンジンの構築を支援します。フォーラムやブログ、ファイル共有、アイデア創出、カレンダー、アクティビティフィードなどの仕組みを通じて顧客エンゲージメントを整理、促進、推進するブランドコミュニティを構築できます。

Communitiesは、ソーシャルエンゲージメントをカスタマージャーニーに統合しようとする企業のために設計されています。例えば、次のような企業です。

- ・ コミュニティがブランドエンゲージメントの強化や長期的な関係構築に果たす価値を認識している企業
- ・ 古いコミュニティエクスペリエンスと決別し、モバイルに対応したリッチで他に類のないコミュニティエクスペリエンスを構築することで、他社との差別化を図ろうとしている企業
- ・ マーケティングシステムやコンテンツシステムと連携できない従来型のポイントソリューションでは物足りなくなってきた企業
- ・ 最適化された一貫性のあるエクスペリエンスをあらゆるチャネルをまたいで提供することを重視している企業
- ・ コンバージョンをさらに促進し、収益を増やしたい企業

## Communitiesの主な機能

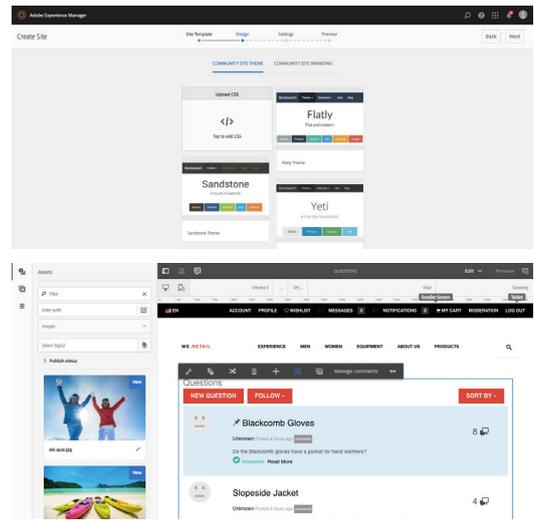
|          |                  |                 |                   |                    |              |   |   |   |
|----------|------------------|-----------------|-------------------|--------------------|--------------|---|---|---|
| 管理       | サイト管理            | サイトテンプレート       | グループテンプレート        | 一括モデレート            | 状況に即したモデレート  | メンバー管理  | レスポンシブデザイン  | 分析  |
| メンバー     | プロフィール           | スコア             | バッジ               | アクティビティ            | 通知           | メッセージ   | ソーシャルグラフ  | ソーシャルログイン   |
| 機能       | フォーラム            | Q&A             | ブログ               | アイデア創出             | カレンダー        | ファイル  | アクティビティ   | グループ  |
| 共通       | コメント             | レビュー            | 評価                | 投票                 | タグ           | 添付ファイル  | 検索  | 翻訳  |
| プラットフォーム | ASRP / クラウドストレージ | JSRP / JCRストレージ | MSRP / Mongoストレージ | DSRP / データベースストレージ | ユーザーとグループの同期 |  |  |  |

### Communities基盤の概要

## 構築

**Communities**なら、複数のオーディエンスを対象とした、拡張性があり、すぐに使えるコミュニティサイトをすばやく容易に構築できます。

- ・ サイトウィザードを使用して、IT部門の力を借りずに、あらゆるタイプのコミュニティをすばやく容易に作成
- ・ アクティビティストリーム、カレンダー、ファイル共有、ブログ、フォーラムなどの機能をドラッグ&ドロップ操作によって容易に実装
- ・ あらかじめ登録されているテーマとテンプレートを利用して、自社ブランドと一貫性のあるユニークなサイトを構築
- ・ 業界標準のテーマフレームワークを活用して包括的なカスタマイズが可能
- ・ 画像およびテキストコンポーネントをプレビューモードで容易に更新、編集
- ・ ユーザーアクセスやモデレート権限、タグ付け、サイト翻訳の有効化などをすばやく設定
- ・ 共有デジタルアセットライブラリと、クラス最高のコンテンツ作成機能を利用して、モバイルやPCを利用する顧客とのエンゲージメントを最適化
- ・ 多様なメンバーシップオプション(公開/非公開など)と、信頼できるコミュニティメンバーに管理やモデレートを委任する機能などを利用して、コミュニティエクスペリエンスの構築、管理、整理を効率化し、複数の言語に対応した、居心地の良いコミュニティエクスペリエンスを提供

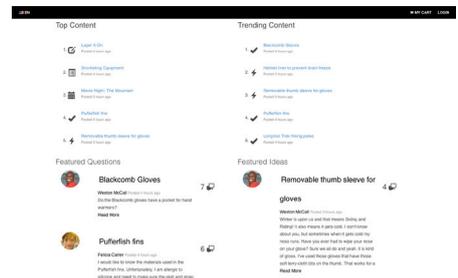


標準装備のテーマとテンプレートを利用可能

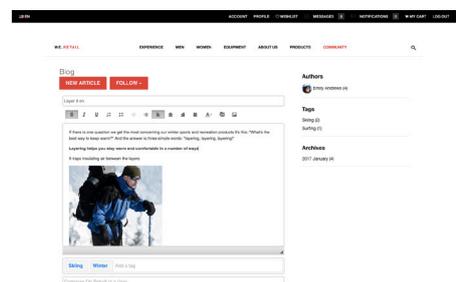
## エンゲージメント

**Adobe Experience Manager Communities**なら、コミュニティでのやり取りをキュレート、モデレート、測定するツールを利用して、コミュニティエンゲージメントと学習を促進できます。

- ・ 1対1のメッセージングとインボックスを利用して、顧客が直接交流できるパブリックまたはプライベートのグループを作成し、他のメンバーとそのコンテンツをフォロー
- ・ ブログやカレンダー、コメント、レビュー、アイデア創出、フォーラム、Q&Aなどの機能を利用して、コミュニティエンゲージメントを促進できます。ユーザー生成コンテンツをSEOとオーガニック検索用に最適化
- ・ 一括モデレートツールを利用して、コンテンツのフラグ付けや編集、削除、禁止ユーザーの設定など、コミュニティで生成されたコンテンツの処理をすばやく実行
- ・ コミュニティ内での貢献度に応じて個人に報奨を与え、スコアリングや表彰ツールを利用して、テーマごとの専門家を育成
- ・ テーマに特化したフォーラムを開設し、集中的な会話を促進すると同時に、Adobe Experience Manager Livefyreを使用してソーシャルネットワークから有意義なコンテンツを豊富に取り込み、内容を充実させることによって、信頼できる魅力的なソーシャルエクスペリエンスを企業のオウンドメディアで提供
- ・ 予測検索や連想検索を使用して必要な情報を容易に発見。電子メールベースの返信をサポートし、利用者がフォローしているコンテンツやメンバーに関する電子メール通知を送ることで、利用者とのつながりを維持



話題になっているコンテンツを自動的に前面に提示し、エンゲージメントを促進



使いやすいリッチなテキスト編集機能や公開スケジュールリング機能を活用

## 測定

Communitiesなら、コミュニティサイト内のエンゲージメントレベルを追跡、分析し、その成果にもとづいてサイトのコンテンツを最適化することにより、分析データをすばやくアクションに生かします。

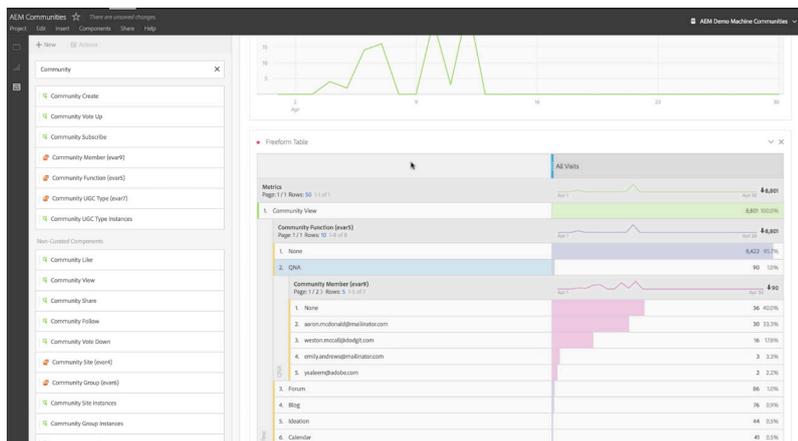
- ・ サイト分析機能を利用し、コミュニティ全体をまたいでエンゲージメントのレベルを測定
- ・ ユーザービュー、時間推移ビュー、レーティング、離脱率、デバイス別のエンゲージメントなどについて、ビジュアルなレポートをすばやく生成
- ・ 洗練された分析機能により、自社ブランドの積極的な支持者をコミュニティ全体の中から横断的に探し出すとともに、そうした支持者による自社ブランドの宣伝を支援
- ・ Adobe Analyticsとの統合により、企業の幅広いデジタル変革戦略にコミュニティが与えている影響を分析し、有益なインサイトをまとめたレポートを作成

## Adobe Experience Managerを基盤とするコミュニティ機能

Adobe Experience Managerソリューションの一部であるCommunitiesは、堅牢でありながら使いやすいサイトオーサリング機能と、あらゆる顧客接点をまたぐエクスペリエンスの一貫性を保証する共有デジタルアセット管理、そして、オーディエンスの使用環境を問わないレスポンスデザインを提供します。さらに、Adobe Analyticsとの統合により、コミュニティ全体にわたる実用的なインサイトを得ることができます。また、クラウドかオンプレミスかを問わず柔軟に運用でき、企業の既存のデジタルエクスペリエンス基盤を活用しながら、十分にカスタマイズされたコミュニティエクスペリエンスを構築できます。

| Title          | Name        | Modified    | Published   | Page Views | Unique Visitors | Time on Page |
|----------------|-------------|-------------|-------------|------------|-----------------|--------------|
| Thumbnail      | thumbnail   | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 65       | 13              | 3.2 min      |
| Forum          | forum       | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 123      | 24              | 2.2 min      |
| File           | file        | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 29       | 11              | 0.3 min      |
| Content        | content     | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 25       | 9               | 10 min       |
| Assignments    | assignments | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 34       | 11              | 0.7 min      |
| Blog           | blog        | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 80       | 15              | 1.5 min      |
| Questions      | questions   | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 45       | 11              | 0.6 min      |
| News           | news        | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 39       | 10              | 1.2 min      |
| Calendar       | calendar    | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 31       | 10              | 1.9 min      |
| Groups         | groups      | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 75       | 13              | 2.6 min      |
| Members        | members     | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 25       | 10              | 0.2 min      |
| Social         | social      | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 18       | 7               | 4.4 min      |
| User Account   | useraccount | 3 hours ago | 3 hours ago | 0          | 0               | 0.0 min      |
| Profile        | profile     | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 21       | 7               | 1.7 min      |
| Messaging      | messaging   | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 24       | 7               | 0.6 min      |
| Search Results | search      | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 1        | 1               | 0.1 min      |
| Sign Up Page   | signup      | 3 hours ago | 3 hours ago | 4 2        | 2               | 7.0 min      |

コミュニティエンゲージメントに関するレポートをすばやく作成



学習コンテンツの進捗状況を追跡

## サポートされる環境

### サーバープラットフォーム

- ・ Linux
- ・ Microsoft Windows Server
- ・ Oracle Solaris
- ・ IBM AIX
- ・ HP-UX

Adobe Experience Managerは、仮想化基盤での実行に最適化されています。

### Javaランタイムバージョン

- ・ Java SE 7 (1.7)
- ・ Java SE 8 (1.8)
- ・ Java EE対応アプリケーションサーバー

Adobe Experience Managerには、アプリケーションサーバーが付属します。次のアプリケーションサーバーにインストールすることも可能です。

- ・ JBoss Application Server
- ・ Oracle WebLogic Server
- ・ IBM WebSphere Application Server
- ・ Apache Tomcat

### クライアントプラットフォーム

- ・ Microsoft Windows
- ・ macOS
- ・ Linux

### ブラウザ

- ・ Microsoft Internet Explorer 11
- ・ Mozilla Firefox
- ・ Google Chrome
- ・ Apple Safari

推奨構成は標準メンテナンスに含まれています。必要に応じて追加構成も可能です。

## 導入

- ・ オンプレミス
- ・ Adobe Managed Services

## Adobe Experience Managerを基盤とするコミュニティ機能

Adobe Experience Managerソリューションの一部であるCommunitiesは、堅牢でありながら使いやすいサイトオーサリング、あらゆる顧客接点をまたいでエクスペリエンスの一貫性を保証する共有デジタルアセット管理、オーディエンスの使用環境を問わないレスポンスデザインなどの機能を提供します。さらに、Adobe Analyticsとの統合により、コミュニティ全体にわたる実用的なインサイトを得ることができます。また、クラウドかオンプレミスかを問わず柔軟に運用でき、企業の既存のデジタルエクスペリエンス基盤を活用しながら、十分にカスタマイズされたコミュニティエクスペリエンスを構築できます。

## 製品イノベーションを超えて:カスタマージャーニー全体を変革

アドビは、業界をリードするソリューションの開発に取り組んでいます。また、企業の組織全体を変革し、デジタル体験を向上させるために欠かせないリソースを提供します。リーダーシップを発揮し、成功を収めるためのカギとなるリソースには、次のようなものがあります。

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| <br>サービス | <br>コミュニティ | <br>インサイト | <br>組織的なスキル | <br>ガイダンス |
| 400社を超える<br>導入認定パートナー   | 業界最先端の<br>エンゲージメント<br>(IMMERSE、Summit、<br>地域のユーザーグループ)                                      | エクスペリエンスに<br>焦点を当てたAdobe Sensei<br>の人工知能による<br>イノベーション、<br>年間100兆に上る<br>トランザクション           | 100を超える<br>コースを提供する、<br>広範なデジタル<br>ラーニングサービス   | デジタル成熟度評価と<br>成功を支援する<br>規範的ガイダンス  |

## Adobe Experience Managerについて

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、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、ソーシャルコミュニティ、フォーム、ドキュメントなど、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ターゲティングし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エクスペリエンスへと昇華し、顧客エンゲージメント、リードの創出、収益の最大化が可能になります。

## 詳細情報

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



Adobe, the Adobe logo, and Acrobat are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2018 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved.