

SDL、総合的な顧客体験管理（CXM）に関する 戦略、構造、ロードマップ、構想を公開

SDL、新しいクラウドベースの配布モデル、合理化された営業と運営構造、取得したテクノロジーの完全統合、役員人事について詳細に説明

マサチューセッツ州ウェイクフィールド、英国メイデンヘッド 2014年1月27日 **SDL** (LSE : SDL) は本日、総合機能の市場参入計画に関する最新情報の1つとして、強化された顧客体験管理 (CXM) 戦略、組織構造およびクラウドベースの製品機能を発表しました。世界トップ100社のうち72社を含む、SDLのCXM機能を活用する1,500社を超える顧客企業と取引関係にある当社は、今日の発表により、拡大するCXM市場に力を注ぐ先進的なテクノロジーベンダーの1つになりました。

一連の製品リリース、社内マイルストーンの設定、役員の雇用、新しい組織構造とセールスモデルの導入を通じ、SDLはマーケティング担当者による、あらゆる端末、地域、チャネル、言語に対応したシームレスな顧客体験の創出を支援する製品の開発に大規模な投資を行ってきました。

「当社は過去数年にわたり、製品のポートフォリオ、組織構造、優れた顧客マーケティングの実現に熱心な社員チームを作ることに専念してきました。顧客体験に力を注ぐ最近の市場とテクノロジーの存在にもかかわらず、多くの企業は依然として顧客のニーズを満たしておらず、技術革新を起こすまでに至っていないように思われます。数年にわたる投資の結果、当社は2014年以降将来にわたってこの重要な分野におけるリーダーシップを拡大するために必要な要素をすべて備えることができました」とSDLのCEO、Mark Lancasterは話しています。

SDLの拡大CXM戦略はここ最近実施された複数の経営企画によって実現されています。

クラウド配信への大規模な投資と注力

本日、SDLは旗艦製品である**カスタマーエクスペリエンスクラウド** (CXC) を発売しました。これはソーシャルインテリジェンス、ドキュメント、顧客分析、キャンペーン管理、eコマースおよびWebコンテンツ管理ソリューションで構成されたクラウドベースの最も先進的な顧客体験プラットフォームです。業界最先端の言語関連技術とともに、各テクノロジーは完全に統合され、1つのユーザーインターフェイスかつ統合されたユーザー体験を通じて利用できます。CXCは本年予定されている新しいクラウドベースの戦略的なリリースの第一弾です。この1年におよぶリリース計画をサポートするため、SDLはデータセンターの第一人者として長年の経験を持つJan Wiersmaをクラウドオペレーションのトップとして迎えました。Wiersmaはクラウドオペレーション戦略を積極的、機動的かつグローバルに展開する責任を担います。

総合的な統合製品ポートフォリオ

SDLは顧客体験の向上に取り組むことを目的として組織改革を行い、顧客体験ソリューションとランゲージソリューションという2つの部門に整理しました。各部門はSDLの顧客体験市場に対するアプローチを合理化し、SDLの強力な製品ポートフォリオを次世代CXMのより大きな構想に盛り込むことを目的として設立されました。

過去6年間で、SDLはマーケティングキャンペーン、ソーシャルインテリジェンス、コンテンツ管理、モビリティとeコマースの分野で8社の買収を行いました。買収された各社の技術は現在完全に統合され、新しく発売された[カスタマーエクスペリエンスクラウド](#)を通じて配布されています。

「弊社ブランドにとって、店舗、オンライン問わず、あらゆる手段、国や言語において、すべての販売チャネルで一貫した顧客体験を保障することは必要不可欠です。」とアリタリア航空ビジネスマネージャ、Nicola Arneseは述べています。「弊社では長年、SDLのソリューションによって一貫したブランド体験を顧客に届けることが可能となっており、将来的にはSDLのクラウドソリューションを採用して弊社の顧客体験戦略に統合的かつ即時対応力のある選択肢を追加したいと考えています。」

過去1年において、複数のSDLソリューションが、国際ビジネス大賞、全米ビジネス大賞、欧州ビジネス大賞をはじめとする複数の賞を受賞し、一流の団体によって表彰されてきました。この受賞歴が各SDL製品の重要性を裏打ちしているように、これらの製品をCXCを介して配布することによって、完全な顧客体験総合プラットフォームをすべての業界に提供できます。

CXM 主導の役員組織

2013年の後半、SDLは次に紹介するような経験豊富な技術系役員を採用しました。

- Jean-Pierre Dekker (COO)。経験豊富なプロセス最適化の専門家。過去に GE、HgCapital、Lumesse、Visma での勤務経験を持つ。
- Paige O'Neill (CMO)。Teradata (旧 Aprimo) や Oracle などの企業で約 20 年の豊富な勤務経験を持つシニアマーケティングエグゼクティブ。
- Dominic Lavelle (CFO)。Mothercare、Oasis、Allders、Alfred McAlpine などの企業で 25 年の金融経験を持つ公認会計士。
- Kathleen Bostick (ランゲージソリューション北米部門担当 VP)。Lionbridge や International Language Engineering などの企業で 20 年を超える勤務経験を持つマーケティングのベテラン。
- Jan Wiersma (クラウドオペレーション担当 VP)。15 年以上にわたり、IT インフラストラクチャマネージャ、エンタープライズアーキテクト、業界における第一人者として活躍。

新しく採用された役員は相補的なテクノロジーを統合してビジネス上の利益を実現する方法を把握している、各専門分野において実績のある一流の専門家です。彼らは現在の CTO、Dennis van der Veeke、ランゲージソリューション担当 CEO の Dominic Kinnon と戦略&買収担当 VP の Otto de Graaf と合流し、核となる役員として SDL の顧客体験管理の構想を実現する責任を担い

ます。

SDL の顧客体験サービスについて詳しくは、www.sdl.com を参照してください。

SDL について

SDL (LSE : SDL) は、購買プロセスの流れ全体にわたり、企業が顧客体験を最適化する支援をしています。 Web コンテンツ管理、分析、ソーシャルインテリジェンス、キャンペーン管理、翻訳サービスにより、SDL はお客様がデータから得られるインサイトに基づいて顧客の求めるものを理解し、関連するコンテンツやコミュニケーションを連携させ、言語、文化、チャネル、デバイスの垣根を越えて魅力的かつコンテキストに合った体験を提供できるようお手伝いします。

SDL は、1,500 社以上の法人顧客と 400 社以上のパートナー企業を抱え、世界 38 か国に 70 か所以上のオフィスを展開しています。 トップブランド 100 社のうち 72 社が SDL を利用しています。 詳しくは、<http://www.sdl.com/jp/> を参照してください。

記載されている社名および商品名は、登録各社が所有権を有します。