

SDL がパーソナライズされた顧客体験を実現するクラウド、 SDL カスタマーエクスペリエンスクラウドを発表

チャネル、端末、言語を含むすべてのグローバルブランド対応における体験の統合

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、SDL Customer Experience Cloud™ を販売開始したことをお知らせします。これはマーケティング担当者がすべてのチャネル、端末、言語においてシームレスでグローバルな顧客体験を実現し、提供することを可能にする統合スイート製品です。

SDL カスタマーエクスペリエンスクラウドでは Web コンテンツ管理、キャンペーン管理、ソーシャルインテリジェンスと分析、e コマース、翻訳ソリューションおよびドキュメント機能が一体化されています。マーケティングから顧客サポートまで、組織全体が顧客の状況に応じた顧客体験を理解、創出、管理、および提供できるよう支援して、より適切なマーケティング上の決定、e コマースの成功、および長期的な顧客エンゲージメントを推進します。

今日の企業は、あらゆる顧客対応において一貫性のある統合された体験を提供するために苦戦を強いられています。最近の **CMO Council の研究**では、企業全体の顧客対応についてリアルタイムで一元的に把握可能な体制が整っていると答えた CMO は、わずか **12%**でした。また、最近の **Harris Interactive による Customer Experience Impact Report** (顧客体験の影響レポート) では、**60%**の顧客がよりよい顧客体験に対価を支払うことが報告されています。

SDL Customer Experience Cloud を利用すると、あらゆる端末におけるマルチチャネルの顧客体験を最適化し、リアルタイムでブランドの健全性や製品認知度を理解し、マーケティング効果を高めるキャンペーン戦略を迅速に調整し、収益を向上させることが可能です。しかも、すべて **1**つのインターフェイスで実行できるのです。世界のトップ企業 **100**社のうち **72**社を含む、**1,500**を超えるグローバル企業と **400**社のパートナー企業のお客様と取引関係にある **SDL**は、真に統合された顧客体験総合管理機能を提供する唯一のベンダーです。

「世界各地の数多くの企業と取引関係にある当社にとって、あらゆる言語と状況において、どこからでもリアルタイムにユーザー基盤と関わることを可能にする技術は特に重要で、**SDL**は総合的な顧客体験を実現する機能を当社に提供し得る企業であると考えています。当社は **SDL**が新しくリリースする製品を活用して顧客戦略をより効果的に推進することができるものと信じています」と富士通コーポレートブランドオフィス部門のゼネラルマネージャ、**Mark Terauchi**氏は話しています。

お客様のご要望に応えるべく、**SDL**はこの数年、顧客体験管理製品を統合して連携させ、そのすべてのソリューションをクラウドで提供する取り組みを進めてきました。この新しいリリースの主な特長は次のとおりです。

- **SDL CXM**の全製品で共通の直感的なユーザーインターフェイスが大幅に改善され、先進的で容易に導入および利用が可能なシームレスなマーケティングユーザー体験を提供。
- すべての **SDL**製品で **SaaS**配布モデルが利用可能に。2014年を通して継続的に機能拡張を行

い、四半期毎に更新を予定しています。

- 業界初の統合 **CXM** スイートを実現。マーケティング担当者がリアルタイムデータを駆使し、説得力があり、個人に特化したコンテクスチュアルな顧客体験を創出してよりよいマーケティング判断を行うことが可能になりました。
- **SDL Social** の導入。すべてのソーシャルメディアにおけるデータや会話をリアルタイムで分析し、顧客の購買プロセス上の購買行動およびブランド指向を効果的に予測する唯一のソーシャルインテリジェンスソリューションです。
- **SDL Language Cloud** の導入。機械翻訳および人間による翻訳機能を提供し、根本的に簡素化されたグローバルな翻訳機能を実現する業界初のクラウド型翻訳ソリューション。マーケティング担当者は顧客が希望する言語であらゆるコミュニケーションを迅速かつ低コストで実現できます。
- **SDL Web** コンテンツ管理ソリューションでは、マーケティング担当者が 1 つの直感的なインターフェイスを介してあらゆるチャネルと端末にわたって容易に顧客を絞り込み、一貫して顧客に特化した内容のデジタル顧客体験を実現可能に。
- **SDL Marketing Campaign** はキャンペーンの検証、シミュレーション、最適化および高度なセグメント化機能を提供。顧客企業は大規模なキャンペーンをより迅速かつ高い費用対効果で実施できます。
- **SDL E-Commerce** は、高度なデジタルマーチャンダイジング機能を提供。小売業者はキャンペーンの内容や、検索／ナビゲーション／宣伝活動における製品やサービスの配置に関する優先順位を細かく指定できるようになりました。
- **SDL Analytics** ではリアルタイムの顧客インテリジェンス機能を提供。購買プロセス全体における顧客の把握、対象顧客の絞り込み、また顧客の転向ができるようになりました。
- **SDL Documentation** では、マニュアル、サポート情報やその他の重要なドキュメントへのアクセスを容易にする販売後のシームレスな顧客サポート機能を提供。

「私たちは、顧客マーケティングの新しい時代にいます。購買プロセスと購買後の行動から、関係の構築方法についてブランドがよりスマートな決定をするための情報を収集できるのです」と **SDL** の CEO である **Mark Lancaster** は言います。「**SDL Customer Experience Cloud** は、顧客体験管理の重要な要素をすべて、1 つの便利なスイートにまとめ、すべてのマーケティング担当者がグローバルな顧客ベースの期待に応え、購買プロセス全体を通じて顧客とつながり、迅速に対応できるという当社のビジョンを実現します」

SDL カスタマーエクスペリエンスクラウドについて詳しくは、[SDL カスタマーエクスペリエンスクラウド](#)のページ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。