

導入事例

株式会社ソニー・インタラクティブエンタテインメント

導入サービス

- Adobe Experience Manager
- Adobe Target
- Adobe Analytics

プロフィール

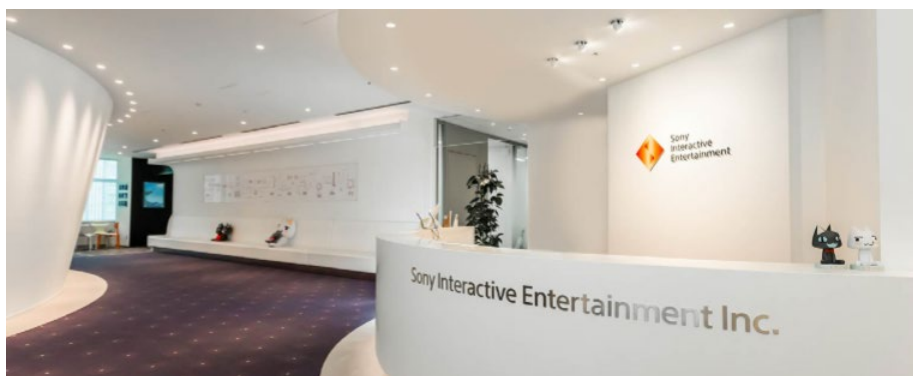


所在地	東京都港区港南1丁目7番1号 ソニーシティ
創業	1993年11月16日
従業員数	1,400名（2016年8月1日現在）
事業概要	「プレイステーション」に関するハードウェア、ソフトウェア、コンテンツ、ネットワークサービスの企画、開発、販売
URL	https://www.sie.com/



ソニー・インタラクティブエンタテインメント
トヨタパンアジア
マーケティングコミュニケーション部 ウェブ
推進課課長 兼 戦略企画部プラットフォーム
& ネットワーク推進課 課長（CRM担当）
秋葉 武宏氏

「Webサイト制作が以前の8倍のスピードで実行でき、
運営者は企画・立案に集中することができるようになりました」



導入のポイント

- マルチデバイス対応強化と、サイト更新リードタイム短縮を実現
- サイトの企画立案に注力できるようになり、ユーザー満足度が向上
- 今後はコンテンツのパーソナライズ施策を推進
- データサイエンティストからの提案を活用して予測精度を向上

抱えていた課題、解決したかったこと

利用されるデバイスが多様化し、サイト更新の負荷が増大

「プレイステーション」に関するハードウェア、ソフトウェア、コンテンツ、ネットワークサービスの企画、開発、販売を行うソニー・インタラクティブエンタテインメント（以下、SIE）。2014年には、家庭用ゲーム機の世界販売台数首位を獲得するなど、ゲーム市場をリードする存在となっている。近年、ゲーム端末の進化とともに、ゲームの楽しみ方も多様化し、ハードやソフトを提供するだけでなく、ネットワークサービスを通じて様々な遊び方ができることを、ユーザーに周知する必要性が高まってきた。

日本国内およびアジア地域向けビジネスを担当するソニー・インタラクティブエンタテインメントジャパンアジア（以下、SIEJA）では、Webサイトやメールマガジン、モバイルアプリなどを通じて、様々な情報を配信。中でも「プレイステーション」オフィシャルサイトは、重要な情報伝達媒体であり、次々と登場するゲームの魅力をいち早くユーザーに伝えるには、このサイトをタイムリーに更新し続けることが求められる。

ところが、以前の仕組みではそれが簡単ではなかった。理由の1つが、端末の多様化だ。SIEJAは、2006年にリリースした据え置き型端末「プレイステーション 3」以降、ゲーム端末からのWebサイトアクセスを可能にした。急増するゲーム端末からのアクセスに対応するため、サイトコンテンツ管理用の独自システムを構築し、PC、ゲーム端末に対応したサイト制作を行ってきた。加えて、近年、スマートフォンやタブレットからのアクセスが急増すると、各社のモバイル端末での検証も必要となった。この検証に大きな手間と時間を要するようになり、サイトコンテンツの管理負担が増大し、タイムリーな更新を続けることが難しくなっていた。

もう1つの課題は、サイト制作体制にあった。従来のシステムでは、新しいコーナーを追加するたびにサイトの改修および、システム開発会社への作業依頼が必要だった。わずかな変更でも1ヶ月以上、大規模なリニューアルでは1年近くかかることもあり、ユーザーや世の中の動向を迅速にサイトに反映することが困難となっていた。そこで今回、同社では、こうした理由からサイトの魅力が低下してしまうことで、ユーザーの満足度まで下がってしまう事態を防ぐ方法を検討することにした。

- 多様化する端末の検証作業により管理負担が増大し、タイムリーな更新が困難に
- サイト更新のリードタイム短縮のため、サイト制作体制の見直しも検討

導入の要件

ゲームの魅力を伝えるため、機動力やクリエイティブ面の柔軟性を重視

そこで、SIEJAは、新たなサイト管理システムの導入を検討。複数のシステムを比較した結果、「Adobe Experience Manager」を採用した。当初、候補に挙がったのは、管理性の高さを重視した他社ソリューションだった。しかし、管理性重視のシステムは、機動力やクリエイティブ面で制約が多い印象だった。

従来の課題を解決し、「プレイステーション」の魅力や楽しさを伝えていくには、管理性よりも、自由度の高いサイト制作を、迅速に行える方が重要と判断。再度検討を進めた結果、最終的に「Adobe Experience Manager」の採用に至った。「Adobe Experience Manager」の導入により、レスポンスデザインのマルチデバイス対

応テンプレートを用意することで、各種端末に対応したサイト制作を、効率的に行うことが可能となった。コンテンツの追加も、コンポーネントをドラッグ&ドロップするだけで直感的に行える利便性を備えており、マルチデバイス向けの魅力的なコンテンツを、迅速に制作できる点を評価した。

さらに、サイト制作用のデジタル資産を一元管理する「アセット管理機能」で、既存コンポーネントを活用することで、画像のズーム機能などを備えたリッチなコンテンツも、容易に制作できるようになった。

- 管理性の高さを重視したソリューションでは、従来の課題を解決できないと判断
- 自由度の高いサイト制作を、迅速に行えることが選定の要件に
- コンテンツ追加やマルチデバイス対応が容易にできる機能を評価

ソフトバンク・テクノロジーを選んだ理由

ユーザーの目線に立ったきめ細かいサポートや運用・改善支援を評価

SIEJAが「Adobe Experience Manager」の導入を決めた際、日本では数少ない「Adobe Experience Manager」の導入・開発経験をもつのがソフトバンク・テクノロジーだった。

SIEJAでは、導入済みの「Adobe Analytics」と「Adobe Target」の運用・改善支援も含めてソフトバンク・テクノロジーのコンサルティングサービスを利用することで、各ソリューションの連携によるマーケティング高度化を狙っていた。また、経験豊富なコンサルタントの熱意ある提案にも頼りがいを感じたという。

また、最終的な決め手となったのは、充実したサポートメニューだった。スキルトランスファーの教育も含め、製品運用のためのトータルサポートが受けられる点を評価した。

導入当初には、社内リソースだけでは不足した部分を、実際にサポートを利用して補うことができた。社内のノウハウが無い中で、ユーザーの目線に立ったきめ細かいサポートを受けて運用を行い、PDCAサイクルの改善につなげることができたという。

- 豊富な導入実績を持ち、業務理解度も高いソフトバンク・テクノロジーのサポートに期待
- 充実したサポートメニュー、ユーザーの目線に立った運用支援で、PDCAサイクルを改善

導入効果と今後の展望

コンテンツ改善のPDCAサイクルを高速化し、直帰率が5ポイント減少

「Adobe Experience Manager」の導入効果はすでに表れているという。Webサイトトップページの更新は、約8倍のスピード感で実行できるようになった。

また、Adobe Analyticsでの分析結果を、サイト構成やコンテンツの改善に迅速に反映するサイクルも実現。以前の約5倍のペースでサイトの改善を実施できている。

「Adobe Experience Manager」と「Adobe Target」を連携させることで、ユーザー属性に応じたコンテンツ出し分けなども実現することができている。

サイト更新やPDCAサイクルを回すことが容易になったことで、運営者が、サイト改修によるシステムの制約や開発コスト/リードタイムなどを気にせず、企画立案にフォーカスできる体制も実現した。

コンテンツの鮮度を保つことができるようになった結果、サイトを訪れるユーザーの動きにも変化が表れている。

トップページを訪問したユーザーの直帰率が、40%から35%に改善。サイト内のブログコーナー「PlayStation.Blog」へのコメント数も、37%増加。サインイン場所の配置を工夫することで、サインイン回数も以前の8倍以上に増加した。

頻繁なコンテンツの追加や見出しが可能になったことで、ユーザーの関心や興味を引くことができた結果だと同社は分析している。

現在、SIEJAでは、「Adobe Experience Manager」と「Adobe Target」の連携による、提供コンテンツのパーソナライズを進めている。トップページのリニューアル後、サインインするユーザー数が大幅に増えたこともあり、新たなパーソナライズ施策も検討。レコメンドやリマインドなど、ユーザーごとに最適なコミュニケーションを実現することが、今後の目標の1つとなっている。

SIEJAでは、今後も「Adobe Marketing Cloud」および、SBTのサポートの力を借りながら、プレイステーションの魅力を広く発信するサイト運営を続けていく考えだ。

- 従来と比較し、サイト更新を約8倍のスピード、サイト改善を約5倍のスピードで実現
- サイトやコンテンツの利便性向上により、ユーザー満足度も向上
- 今後は、ユーザーごとに最適なコミュニケーションを行うパーソナライズを実現することが目標

お客様窓口

SBテクノロジー株式会社

〒160-0022

東京都新宿区新宿6丁目27番30号 新宿イーストサイドスクエア17階

TEL : 03-6892-3154

E-MAIL : sbt-ipsol@tech.softbank.co.jp

URL : <http://www.softbanktech.co.jp/>