

# Liferay DXPで デジタルエクスペリエンスの 構築も思いのままに



# これまでにない柔軟性で満足のいく デジタルエクスペリエンスを

ビジネスにおいて、重要分野の1つであるユーザーのデジタルエクスペリエンスを構築するのに妥協は不要です。最も優れた柔軟性を誇るLiferay Digital Experience Platform (Liferay DXP)であれば、お客様が想定したとおりの見た目や機能を備えた、強力かつセキュリティに配慮したソリューションを実現できます。

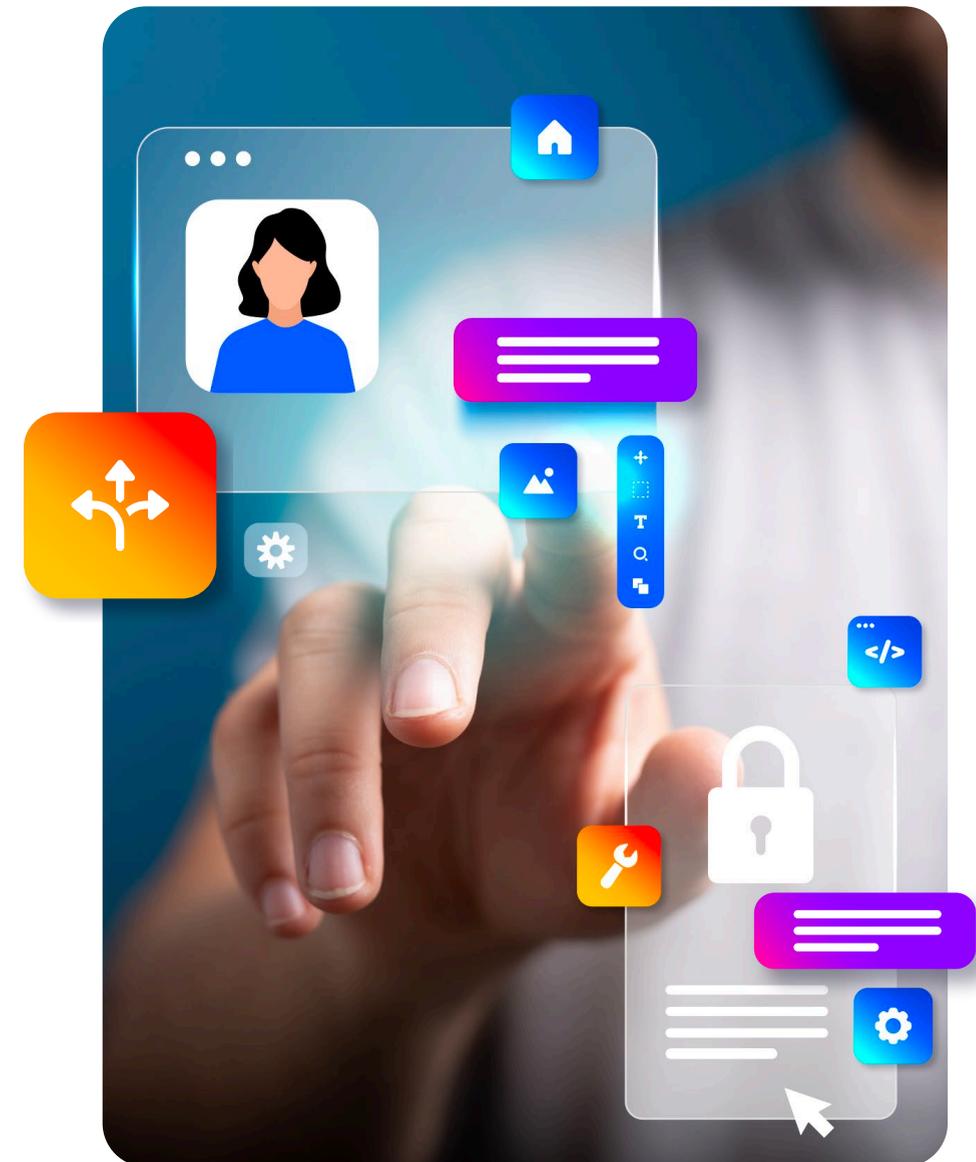
## Liferay DXPの柔軟性とは

プラットフォームアーキテクチャ: 拡張性の高いアーキテクチャにより、独自のビジネス要件やその要件が高まっていく状況にも対応できるだけでなく、既存のシステムやデータソースを効率的に統合できます。

- **標準機能:** Liferay DXPに備わっている豊富な標準機能を活用できます。または構成可能なアーキテクチャにより、希望するシステムへの交換も容易です。
- **コンテンツ配信:** Liferay DXPは、卓越したヘッドレスおよびハイブリッドヘッドレスを有しているため、テックスタックの独立性をさらに高めます。この点において、大手調査会社IDC社により、ハイブリッドヘッドレスコンテンツ管理システムにおけるリーダー企業に選出されました。<sup>1</sup>
- **デプロイ:** SaaS、PaaS、オンプレミス、パーソナルクラウドといったデプロイオプションにより、プラットフォームのメンテナンスやアップデートをどの程度自社で行うかを選択できます。
- **ユーザーエクスペリエンス:** B2B、B2C、B2Eそれぞれに合うようカスタマイズされた、安全性の高い直感的な認証エクスペリエンスを構築できます。

Liferay DXPで、柔軟性を追求したデジタルエクスペリエンスを自由自在に構築しましょう。

1. Liferay Named a Leader in the 2023 IDC MarketScape for Hybrid Headless CMSes



# Liferayのソリューション

## 世界的企業の1200社以上が急を要する ビジネス課題にLiferayで対処

エンタープライズレベルの安全性・拡張性・可用性を兼ね備えたLiferayソリューションを導入することで、何社ものソリューションベンダーの選択に時間を割くことなく、ビジネスに適したソリューションの構築をすぐに開始できます。

### 各ソリューションが対処する課題

- **カスタマーポータル:** 社内チームの負担となるカスタマーサービスコストの上昇や顧客の不満
- **サプライヤーポータル:** バックエンドサプライヤー管理システムの限定的な可視性や手動の間違いが発生しやすいプロセス
- **最新の社内ポータル:** 従業員エンゲージメントと満足度の低下
- **コマースサイト:** 企業が効率的なデジタル化に頭を悩ませている複雑なB2Bバイヤープロセス
- **企業Webサイト:** 見込み顧客や顧客からのWebサイトトラフィックの原因となる、最新のWebサイトエクスペリエンスの欠如

以下のセクションでは、Liferayで構築できるさまざまなソリューションの中でも特に上記5つについてさらに詳しくご説明いたします。またLiferayを実際に導入した企業が、ビジネスユーザーやエンドユーザーに対し、具体的なデジタルエクスペリエンスをすべて単一のプラットフォームでどのように実現したかという事例もご紹介します。



# Liferayで構築した 一般的なソリューション

# カスタマーポータル

リソースやツールを単一のプラットフォームに一元化する  
カスタマーポータルで、顧客と社内チーム双方の業務を効率化

Liferayに構築されたカスタマーポータルの導入効果

## 1. セルフサービス

注文、アカウント更新、安全な文書検索などの  
便利な機能でサービスコストを削減

## 2. 必要な情報を1か所で

カスタマイズされた検索、統合されたチャット  
ボット、ナレッジベースなどにより必要な情報  
を入手しやすく



## 3. オンボーディング

フローをパーソナライズし、プロセスを自動化  
することで、顧客が短期間で製品知識を深め  
られる仕組みを提供

## 4. 統合

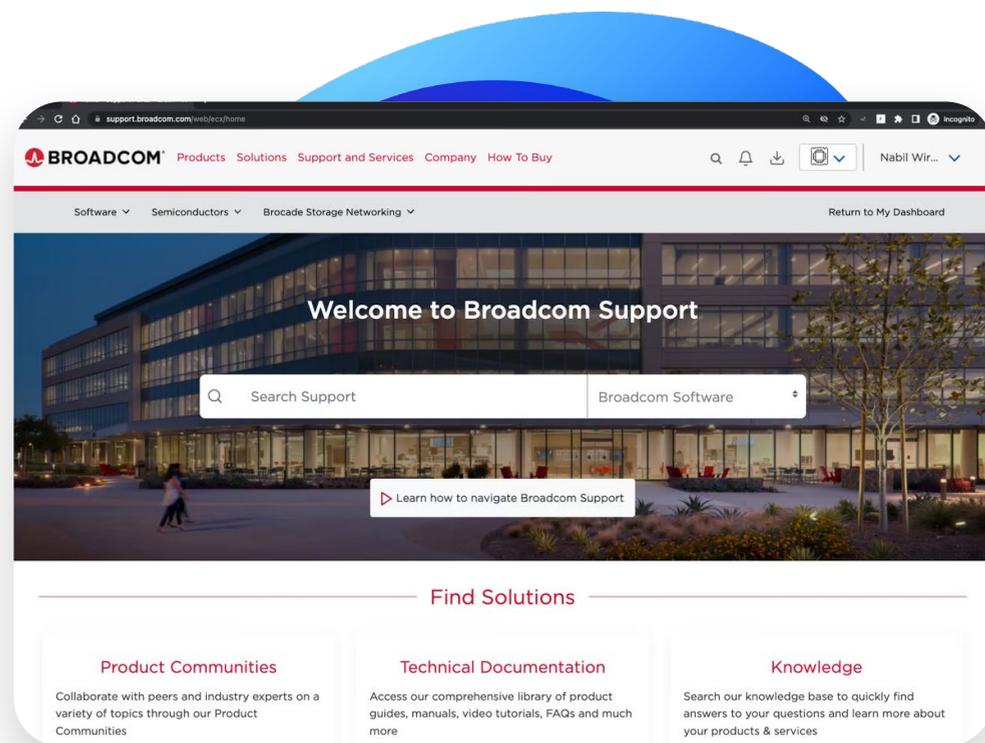
既存のバラバラなシステムを接続し、アクセス  
ポイントを1か所に集約

## ブロードコム社

半導体およびインフラストラクチャソフトウェアソリューションをリードする**ブロードコム社**は、データセンター、ネットワーク、ソフトウェア、ブロードバンド、ワイヤレス、ストレージ、産業などの重要な市場にサービスを提供しています。さまざまな業界にまたがる多くの顧客を抱えていたため、製品およびアカウントリソースを1か所に集約できるパーソナライズされたセルフサービスポータルを求めていました。

### 導入効果：

- リソースが1か所に集約され、情報検索時間も短縮されたことで、**クリック数が66%、サポートチケット数も減少**
- メンテナンスとアップグレードを本番環境と連動させることで**高可用性を実現**
- ナビゲーションの効率化と購入済み製品のパーソナライズされた表示により**顧客満足度が向上**



### プロジェクトを成功に導いたLiferayの機能：

- **ローコード：**  
Liferayのローコード機能により、多くの標準機能をより使いやすく
- **パーソナライゼーション：**  
権限ベースのダッシュボードにより、必要な機能すべてにアクセス
- **検索：**  
ナレッジベースや技術文書にアクセスしやすくなるため、自身で問題を解決可能に

# サプライヤーポータル

バックエンドシステムへの窓口として機能するサプライヤーポータルにより、わかりやすいサプライヤー管理やプロセスに

Liferayに構築されたサプライヤーポータル(またはベンダーポータル)の導入効果:

## 1. オンボーディング

自動化された検証方法や段階的なフローにより、オンボーディングプロセスが短縮され、効率も向上

## 2. コミュニケーション

連携やコミュニケーションが1か所で可能に

## 3. セルフサービス

アカウント管理や複数のマルチデバイス対応などで、簡単に使えるセルフサービス機能をサプライヤーに提供



## 4. 自動化

発注書対応や請求書の変更などのタスクを明確化できるカスタムワークフローで、プロセスのデジタル化・自動化を実現

## 5. パフォーマンスの監視

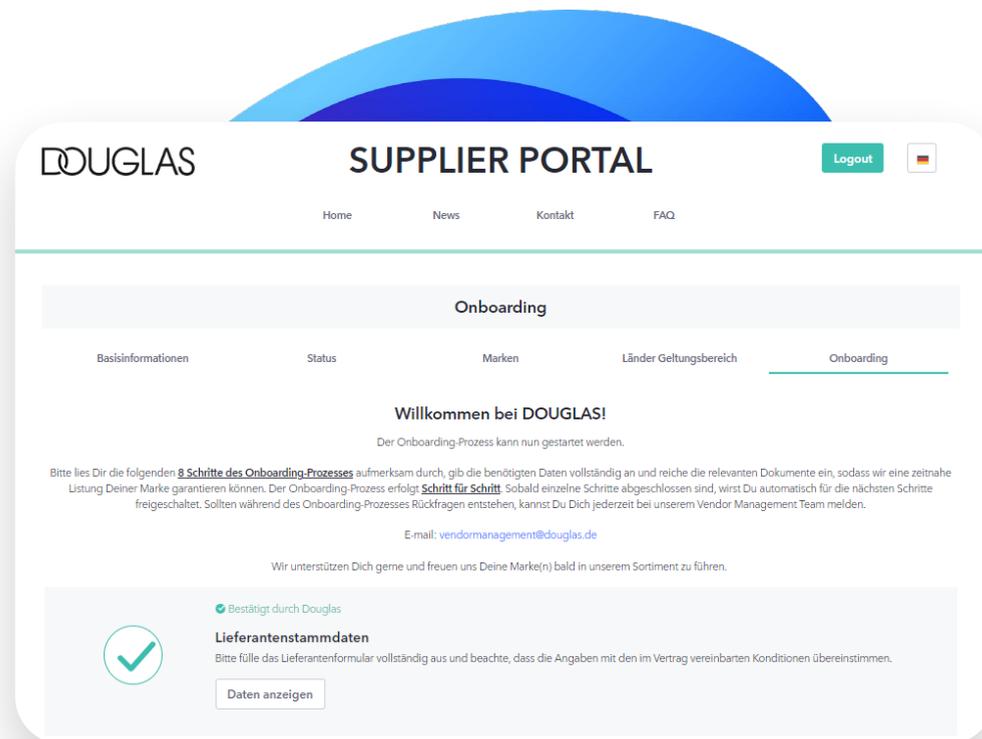
主要な統合やSLA定義によりサプライヤーのパフォーマンスを監視、改善し、今後の連携についての適切な判断が下せるようサポート

## ダグラス社

ダグラス社は、オンラインショップ、美容製品のマーケットプレイス、約2,000の実店舗にて美容・ライフスタイルに関する16万以上の製品を扱う欧州大手の化粧品小売業です。同社では、デジタル優先の戦略を重視しています。というのも、これまでのプロセスのままでは800社以上ものサプライヤーの要件に対応できないことが判明し、サプライヤー管理のデジタル化が必要となったためです。

### 導入効果：

- プロセスの自動化により、コスト削減に成功。これによりオンボーディングプロセスにかかる時間も半減
- ポータルにより製品販売からのBIデータをサプライヤーに渡せるようになったため、**ビジネスインテリジェンス (BI) によるROIが向上**
- 日常的に使用する主要な業務プロセスを自動化したことで、**デジタルの成熟度や将来性を実現**
- 本番環境へのデプロイをスムーズかつ即座に行うクラウドDevSecOpsインフラストラクチャにより、**市場投入までの期間を短縮**



### プロジェクトを成功に導いたLiferayの機能

- **セキュリティ**: 厳格なセキュリティ基準を遵守することはもちろん、堅牢性に優れたID管理とデータ保護ツールにより、ダグラス社のポータルを潜在的なセキュリティ脅威から保護
- **クラウド**: Liferayによる柔軟性に優れたクラウドソリューションは、著しい時間的制約の中で開発されたため、市場投入期間を短縮
- **統合**: LiferayのOpen APIで、サプライヤーポータルと既存システム (BIシステムなど) を柔軟かつシームレスに統合
- **CMS (コンテンツ管理システム) とDAM (デジタルアセットマネジメント)**: 直感的なユーザーナビゲーション、コミュニケーションチャンネル、必要なコンテンツやリソースを入手するための一元化されたアクセスにより、ユーザーエクスペリエンスが向上

# 最新の社内ポータル

従業員を惹きつけるモダンで、動的な共同作業に適したハブを構築。複数のアプリケーションやデータソースを単一のソリューションに統合したことで、従業員一人一人が自力で生産性を高められるため、エンゲージメントも向上

Liferayで構築された社内ポータルの導入効果：

## 1. パーソナライゼーション

それぞれが持つロールや権限を活用して、従業員ごとにカスタマイズしたコンテンツやページを提供

## 2. ナレッジの共有

容易なアセット管理、コミュニティが提供するナレッジ、強力な検索ツールにより、従業員が重要なリソースを見つけやすく



## 3. 統合

Salesforce、Google Drive、Microsoft 365といった一般的に使用されるさまざまなシステムに接続

## 4. アップデート

ノーコード／ローコードツールを使用し、社内ポータルを最新の状態にしておくことで、従業員が常に最新の情報を把握できるように

# Jose Cuervo

## ホセ・クエルボ社

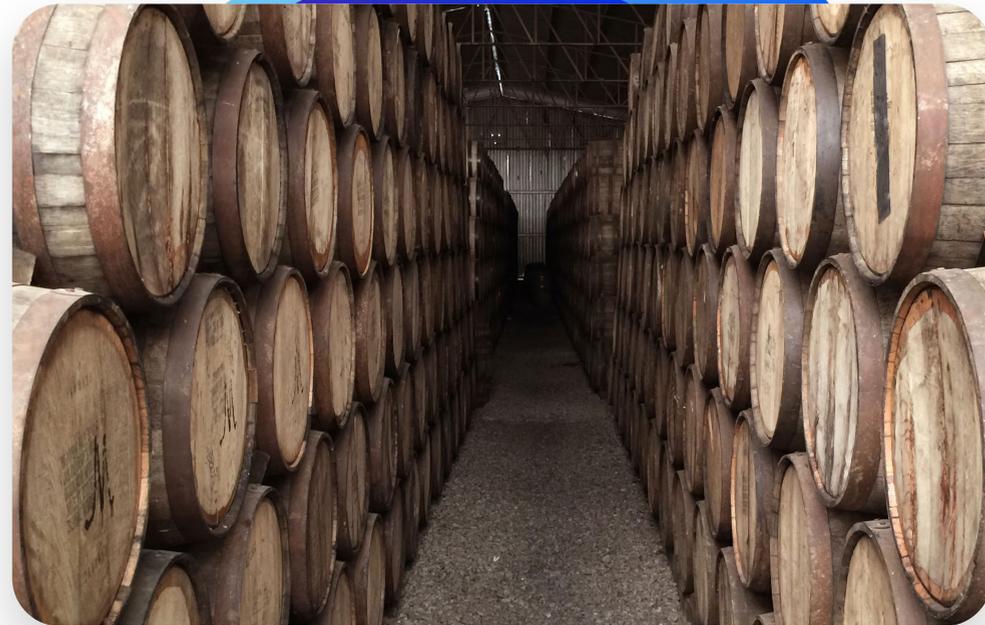
世界トップのテキーラ製造企業であるホセ・クエルボ社は、従業員にも製品や顧客と同じような優れたエクスペリエンスと配慮を提供したいと考えていました。既存の社内ポータルプラットフォームは、厳格で不安定な技術に依存しており、休暇の申請や会議室の予約といった単純なタスクを実行することさえ困難だったのです。

### 導入効果：

- **購買エクスペリエンスを合理化することで、複雑な福利厚生規則も遵守しつつ、3回クリックするだけで購入可能に**
- **業務に必要な27のアプリケーションを1か所に集約したことで、従業員の満足度と業務効率が向上**
- **チーム間の連携が強化され、3,000人ものユーザーに最適なソリューションの提供と調整が実現**

### プロジェクトを成功に導いたLiferayの機能：

- **DAM:** 手続き、申請書、契約書、報酬の詳細、食堂のメニュー表のほか、ミッション、ビジョン、バリューなどの声明（経営理念）といった情報を1つのハブに統合
- **パーソナライゼーション:** エクスペリエンス、文化コンテンツ、国際的な活動などをパーソナライズして、社内ポータルにて各ユーザーに配信
- **CMS:** コンテンツマネージャーであれば、IT部門とは関係なくコンテンツを配信できるため、マーケティングや人事部門に必要な自律性を創出



# コマースサイト

複雑な購買プロセスを急速に進化する市場に合わせて  
拡張できる直感的なエクスペリエンスに転換

Liferayで構築されたコマースポータルを導入効果：

## 1. 簡素化

商品カタログ、拡張検索機能、効率的な注文管理などのツールを活用し、複雑な注文処理をデジタル化

## 2. 収益増加

商品のレコメンド、アップセル、大量注文をカスタマイズすることで、注文数や注文頻度が増加

## 3. 効率的な展開

1つのプラットフォームから数百に上るオンラインストアフロントを世界中に立ち上げ、安全に業務を拡大



## 4. 販売のサポート

積極的なアカウント管理のための注文サポートやスマートアラートにより、セールsteamとサービスteamとのやり取りを促進

## 5. B2Bコマースをサポート

契約価格、大口価格、レート価格、アカウントベースのトランザクション、許可ワークフロー、発注書(PO)による支払い等のサポートなどのLiferayのB2B技術を裏付ける多くの機能



## Tag社

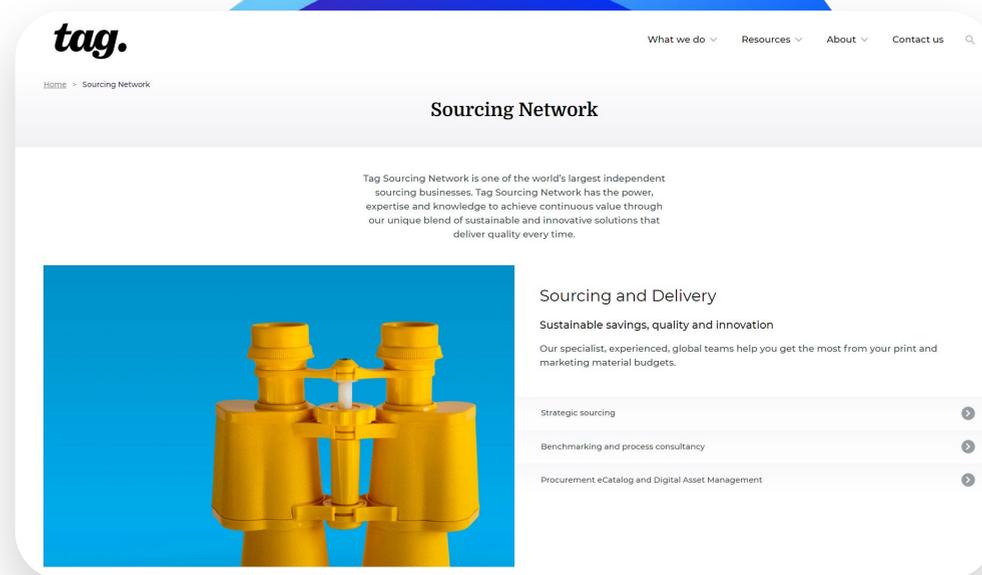
ウィリアムズ・リー・タグ・グループの2つの戦略的事業部門のうちの1社であるTag社は、エンドツーエンドのグローバルな市場を生み出すパートナーとして、毎月85,000点に上るマーケティング資料を140カ国以上に納品しています。従来のシステムでは、セルフサービスでの注文ができず、統一感のないワークフローや統合の問題を抱えていたため、Tag社は複雑なB2B要件に対応し、グローバルな事業展開を進めるソリューションを必要としていました。そこで、Liferayテクノロジーを新しいコマースおよびキャンペーン・ソリューションとして導入し、以下のような効果を得られました。

### 導入効果:

- 既存システムやアプリケーションを1つのプラットフォームに統合できたため、**運用コストの削減に成功**
- 複雑なB2Bニーズにも対応しつつB2Cのような購買エクスペリエンスを提供するセルフサービスによる発注で、**顧客満足度が向上**
- パーソナライゼーション、アナリティクス、自動化により**イノベーションを推進**

### プロジェクトを成功に導いたLiferayの機能:

- **コマース:** 要件仕様、再発注、発注の一元管理などの機能を備えたプラットフォームにより、複雑なB2B注文の簡素化とサービスコストの削減を実現
- **統合:** 自社開発アプリケーションを単一のインフラストラクチャに連携し、サイロ化を解消
- **CMS:** キャンペーン管理の効率化やトラッキングや承認プロセスの自動化を行うワークフローを構築



# 企業Webサイト

企業の成長とともに拡張できるパーソナライズされたWebサイトにより、見込み顧客を顧客に、また顧客を生涯にわたる支持者へと転換

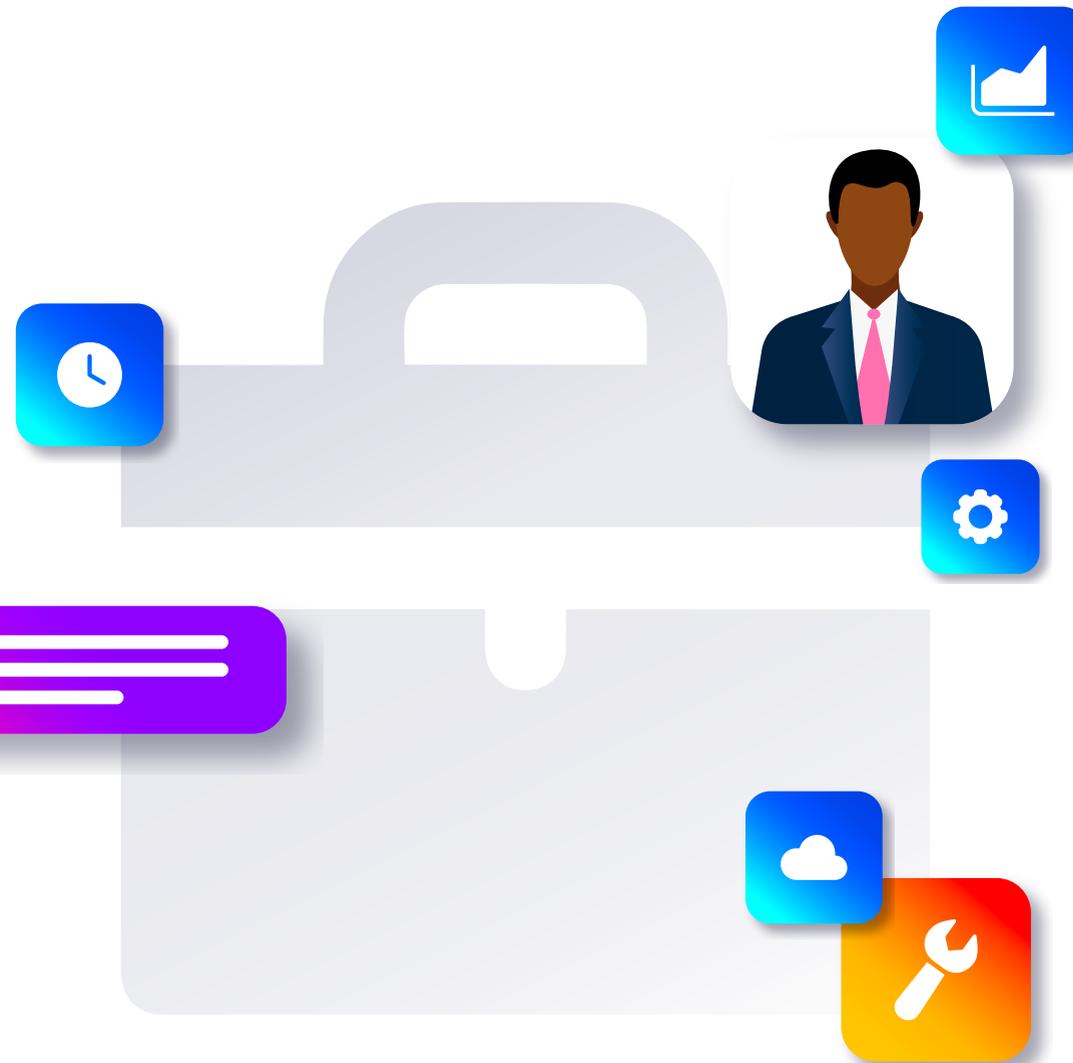
Liferayで構築されたWebサイトの導入効果:

## 1. サイト管理

マルチサイト機能により、事前に作成されたテンプレートや簡単に操作できるコンテンツ作成ツールを活用できるため、サイトを短時間で立ち上げ可能に

## 2. パーソナライゼーション

オーディエンスの関心を惹きつける関連性の高いコンテンツ、レコメンド、製品マニュアル、



## 3. 見込み顧客の獲得

SEOの最適化により適切なトラフィックを提供し、見込み顧客を適切なチームに誘導し、最終的に実顧客へと転換

## 4. 効率的なマーケティング

柔軟性に優れたコネクタと統合ツールで重要なCRMやMAP、その他のソリューションに接続し、リードスコアリング、管理、自動化を改善

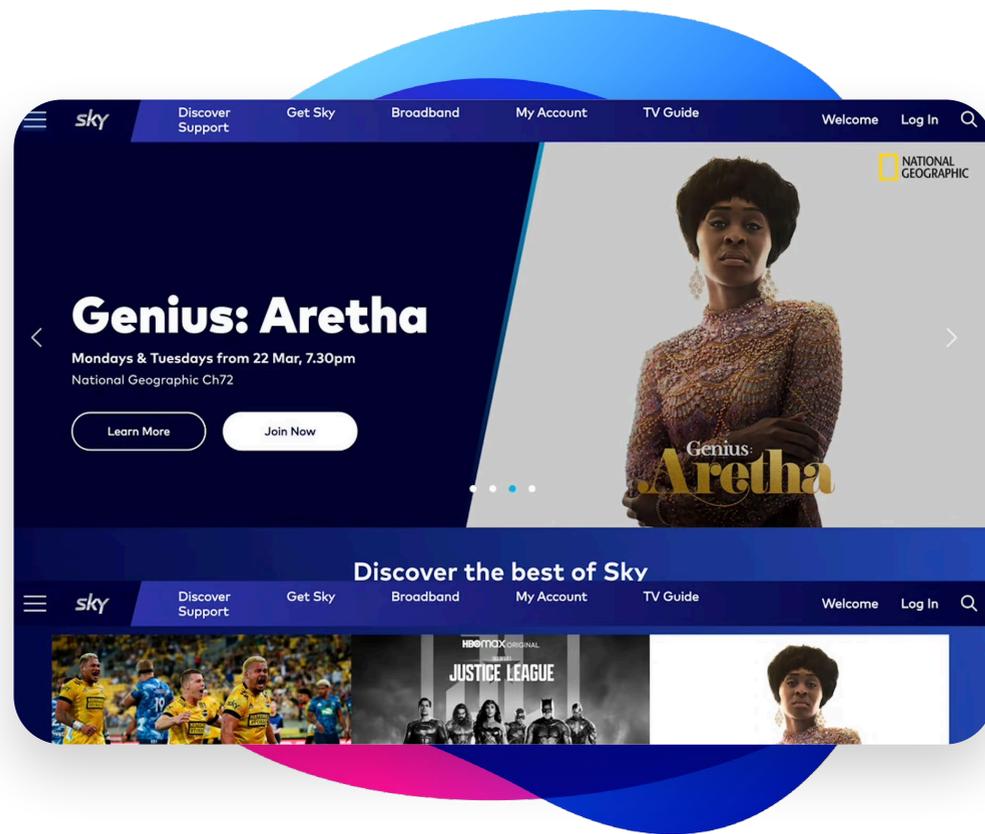
## 5. Liferay任せの拡張

Liferayがホスティングやメンテナンスを行うため、トラフィックが多い時間帯でも容易に拡張



## Sky TV社

デジタル放送事業および通信事業を展開するSky TV社は、あらゆるデバイスでお気に入りのエンターテインメントを楽しめるサービスを提供しています。同社は、ストリーミングサービスをさらに成功させるため、ユーザーにとって使い勝手が悪く、機能もアップデートされていなかった旧Webサイトを一新できるLiferayを選定しました。



### 導入効果：

- ・ユーザーエクスペリエンスが向上し、最新のコンテンツ表示も改善されたため新規加入者獲得率が7%上昇
- ・「My Account」メニューでユーザー自身が手続きを行えるようになったことでセルフサービス機能が140%増加。これにより、ヘルプセンターへの問い合わせが減少
- ・クラウド上でのデプロイが簡素化され、日々のサイト更新や自動スケーリングにより、短期間で市場投入やトラフィックピーク時の対応強化も実現

### プロジェクトを成功に導いたLiferayの機能：

- ・クラウド：ソリューションをより早くより安全に立ち上げ
- ・サイト：ページやサイトをカスタマイズし、あらゆるデバイスやチャンネルに配信
- ・統合：自社のシステム、アプリケーション、データを単一のプラットフォームに統合

他の事例につきましては、[こちら](#)をご覧ください。

# さいごに

上記の5社は、場所も業種もさまざまですが、すべて同じプラットフォーム上で、それぞれのビジネスニーズに最適なソリューションを構築することができた好例といえるでしょう。

## Liferay DXPによるデジタル化

Liferayは、どのようなデジタルトランスフォーメーションの課題にも対応できる柔軟性を備えています。ローコードに対応し、いつでもデプロイ可能なこのプラットフォームで、貴社に合わせたデジタル化を推進していきましょう。

→ [デモリクエスト](#)

→ [Liferay DXPについて](#)





ライフレイは、様々なデバイスを通してWebのデジタル体験を創造するソフトウェアを提供しています。ライフレイのプラットフォームはオープンソースがもたらす革新性と合わせ、高い信頼性とセキュリティを兼ね備えています。我々はビジネスとテクノロジーによって、世界に優れた足跡を残すことを目指し日々活動しています。ライフレイの製品は世界中の有力企業に採用されており、金融から製造、ヘルスケア、行政、保険、小売、フランチャイズなど様々な業界へソリューションを提供しています。詳細は、[liferay.co.jp](https://liferay.co.jp)へアクセスしてください。

© 2024 Liferay, Inc. 無断複写・転載を禁ず。