

<<報道資料>>

2016年5月10日

日本ライフレイ株式会社

Liferay、ビジネスのデジタル化に取り組む企業に向けた、 “Liferay デジタル・エクスペリエンス・プラットフォーム (Liferay DXP)”を発表

顧客ライフサイクル全体において、ビジネスに関わる全ての人へ、
一貫した顧客体験を継続的に提供

※当資料は、Liferay, Inc.が米国時 2016 年 5 月 3 日に発表した報道資料の抄訳です。

※本文中のリンクの一部は英語表記です。

カリフォルニア州ロサンゼルス-2016年5月3日発表—エンタープライズ向けソフトウェアベンダーである Liferay, Inc.は、企業のデジタル化を推進する「[Liferay デジタルエクスペリエンス・プラットフォーム \(Liferay DXP\)](#)」を発表しました。

Liferay DXP を利用する企業は、全てのタッチポイントを通して得られた情報から、総合的に顧客ニーズを判断し、全事業部門にまたがって一貫したサービスを提供することが可能になります。

Liferay の製品管理担当副社長であるエドウィン・チュンは次のように述べています。「現在企業は、新規顧客獲得における取り組みだけでなく、総合的な顧客体験に注目しています。Liferay DXP を使用することにより、パーソナライズした適切な体験を的確に顧客へ提供できます。例えば不満を感じている顧客は、売り込みではなくサポートを必要としています。タイミングが良く素晴らしいサービス体験は、アップセル・クロスセルにつながります。各事業部門に渡って顧客を一貫してサポートするプロセスを持つことで、顧客の感情と行動に基づいたリソースの提供や、適切なタイミングで提案を行うことができます。」

最近の [Forrester の調査\(英語\)](#)によると、デジタル化を進めている先駆的な企業が直面している最大の技術的障壁は、バックエンド・システムとの不十分なインテグレーションでした¹。現場では、注文状況、問題の報告、プロフィール情報、過去の対応を含め、これらシステムに埋もれている情報へアクセスできることを期待しています。

顧客のロイヤリティを勝ち取るのは、顧客をサポートするためのリソースと全部門が顧客のために協力する体制を持っている企業です。しかし、多くの CMS および DXP ベンダーは、コンテンツターゲティングなどによる営業機会の創出に注力しており、企業の各事業が連携して顧客ニーズに沿った対応を行うことや、それらの対応を通して顧客と良好な関係を構築することを実現するところまでには至っていません。

¹ Grannan, Mark, et al., “Vendor Landscape : Digital Experience Portals,” Forrester Research, Inc., January 4, 2016

Liferay DXP では、異なるシステムから、速やかにかつ総合的に顧客ニーズを把握でき、システム統合などによるビジネスの遅延を発生させることなく、事業運営に反映できます。また、それらは従業員だけでなく販売代理店やパートナーなども含め、ビジネスに関わる誰しもが顧客とより良い関係を築くことにもつながります。Liferay DXP は、営業、マーケティング、サポートおよびサービス担当が、本当の意味で顧客をサポートすることを実現します。

Liferay DXP 製品特性:

- **デジタル・トランスフォーメーションに対応した柔軟なアーキテクチャ:** デジタル戦略を素早く導入し、再利用可能なマイクロサービスと既存のアプリケーションを連携させることで、新たなデジタル技術に対応できます。
- **顧客体験の管理:** 顧客にサービスを提供する事業部門は、マーケティング・キャンペーンから顧客サービスプロセスに至るまで、高度にパーソナライズした体験を設計できます。
- **顧客のシングルビュー:** 顧客の感情、興味、重要なコンバージョンなどのデータとともに、顧客と企業とのすべてのやり取りに基づいた全体像を提供します。
- **エンゲージメント・データ:** ビデオコンテンツの視聴、ターゲットコンテンツへのクリック、コミュニティでの活動、ソーシャルメタデータなど履歴データへアクセスすることにより顧客体験を向上させます。
- **革新的なインターフェースのサポート:** Liferay DXP は、最先端なユーザインターフェイス、洗練されたフロントエンド、およびモバイル開発者が好むアプリケーションフレームワークで使用できるように設計されています。

Liferay DXP の詳細に関しては、[liferay.com/liferay-dxp](https://www.liferay.com/liferay-dxp) をご参照ください。

本製品のトライアル版は 5 月末よりご利用いただけます。

また、日本でのサブスクリプションおよびサポートサービスの提供開始は 2016 年夏頃を予定しています。

■ Liferay, Inc.について

Liferay 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。Liferay 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。Liferay の製品は世界中の有力企業に採用されており、お客様には、アディダス、カルフルール、シスコシステムズ、ダノン、富士通、ルフトハンザ、シーメンス、ソシエテ・ジェネラル、国連などが含まれます。

・Liferay, Inc. <https://www.liferay.com/> (英語)

・日本ライフレイ株式会社 <https://www.liferay.com/ja/home>

■ 報道関係者からのお問合せ先

日本ライフレイ株式会社広報事務局 (株式会社ジャパン・カウンセラーズ内)

TEL: 03-3291-0118 E-mail: liferay@jc-inc.co.jp

※記載されているすべての製品名および会社名は各所有者の商標です。