



このケーススタディは、RWS Holdings plc 傘下の SDL のクライアントと協力して作成されました

OMRON

OMRON Automation Americas

www.automation.omron.com

業界: 自動化

本社: 京都

企業規模: 110 か国以上に 36,000 人の従業員

売上高: 80 億ドル (2019 年)

設立: 1933 年

ソリューション:

Tridion Sites®

Tridion® DXD

Digital Asset Management Accelerator

Omron Automation Americas が見込み客を増やして複数のオンライン KPI を向上

Omron Automation Americas は Tridion Sites を活用し、顧客、投資家、パートナー、メディア、閲覧者にパーソナライゼーションとセルフサポートを提供しています。

オムロンは、センサー、制御機能、安全装置、ビジョン、モーション、ロボットなどを含む、完全に統合されたオートメーションソリューションの作成、販売、サービス提供を手掛ける産業オートメーションパートナーです。

1933 年に設立された同社は、80 億ドル超のグローバル収益をあげ、20 万種類の製品を提供しており、110 か国以上にわたる 36,000 人の従業員が、独創性を活かして企業の問題解決をサポートしています。

オムロングループに属する Omron Automation Americas は、高度な産業オートメーションサービスで広く認知されているグローバルリーダーです。自動車、製造、電子機器、パッケージング、ライフサイエンスの各業界の顧客を対象に、自動化に関わる複雑な問題を解決しています。

同社の抱える課題

同社は、提供するソリューションや対応市場が多様であることから、ウェブサイトでの製品や情報の確認、アカウントの開設と直接管理、パートナーや販売代理店のネットワークとの情報交換を、誰もが素早く簡単に行えるようにしたいと考えていました。

しかしながら、ウェブサイトの情報アーキテクチャの不整合により、ユーザーは探しているものを見つけにくい状態でした。

「ウェブサイトでの当社の目標は、エンドユーザーにオムロンがどのような企業であるかを紹介することです。当社は部品や製品を提供する企業というよりもむしろ、ソリューションパートナーとしてリブランドしたいと考えています」

Karina Orozco 氏

Digital Marketing Manager,
OMRON Automation
Americas

また、製造中止製品に関する情報は、ログインユーザーのみが入手可能であり、製品ページの一部は検索ランキングや品質スコアを高めるためには不十分でした。そのため、検索エンジンのランキングをもっと上げられる余地がありました。ウェブサイトでのコンバージョン率の低さに加え、同社は潜在的な収益の多くを失っていたため、検索エンジン最適化 (SEO) の向上が優先事項となっていました。

また、自社のウェブサイトが最新の開発に追いついていないため、投資が必要であることを認識していましたが、数年で古くなるようなテクノロジーを導入したくはありませんでした。同社が求めていたのは、将来、必要に応じてモバイルアプリやセールスポータルなどの追加チャネルを立ち上げることのできる柔軟性でした。

ソリューション

同社に必要なものを提供する鍵となっていたのは、最新のウェブサイトアーキテクチャを開発することでした。

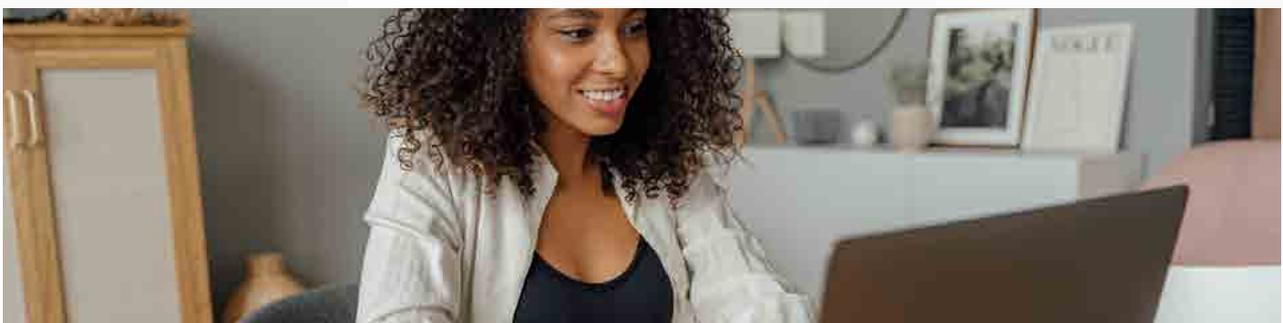
同社は、コンポーネント化されたコンテンツを作成および管理するために、Tridion Sites 9 の導入を決断しました。これにより、独自のウェブページを通じて任意のチャネルの各閲覧者の体験をパーソナライズできるようになります。

Tridion Sites 9 は同社に、将来のサイト、チャネル、言語、ブランドの数に合わせて拡張できる柔軟性と対応力を提供しています。このソリューションは、マイクロサービスと最新の GraphQL テクノロジーを使用して、ヘッドレスコンテンツを提供します。React を最新のフロントエンド JavaScript フレームワークとして使用することで、同社は応答性の高いウェブサイトを構築し、閲覧者の満足度を向上させています。

これによってウェブサイトのリッチメディア資産の簡単な管理が可能となり、同社はデジタル資産管理 (DAM) に Bynder を使用することを決定しました。Bynder の DAM と Tridion Sites の優れた統合により、手動作業に起因するコンテンツの重複を排除するスムーズなワークフローが実現します。

HubSpot は、マーケティング自動化機能を提供します。これらの機能は、見込み客獲得フォームの提供、CRM システムとの統合、さらには Tridion Sites 9 のパーソナライズを推進する顧客プロファイルの管理に必要となります。

新たなウェブサイトの設計、構築、開設を行ったのは、SDL のパートナーである Dept であり、同社は Dept と緊密に連携しました。



「当社の目的は、オムロンブランドがオンラインでより把握しやすくなること、使いやすさをお客様に提供すること、そしてパーソナライズされた新しいサービスを導入することでした。Tridion Sites の強力な技術アーキテクチャを利用し、設計とユーザー体験を改善することで、オムロンのお客様は自身の選んだデバイスを使用して自身の言語でオムロンと交流できるようになります」

Harvey Turner 氏

Managing Director Design & Technology US、Dept

「この新しいサイトは、パーソナライゼーションとセルフサービスを非常に重視した構成になっているため、より価値の高い体験を閲覧者に提供できると確信しています」

Robb Black 氏

President 兼 CEO、Omron Automation Americas

結果

Omron Automation Americas は、デジタル成長戦略をサポートするために、4つの市場および言語に対応した新たなウェブサイトを開設しました。新たに開設されたこのウェブサイトは、米国、カナダ、ブラジル、メキシコのお客様に高度にパーソナライズされた体験をそれぞれの言語で提供するとともに、セルフサービス機能やリッチメディア主導の体験も提供します。

さらに、この新たなウェブサイトでは、登録ユーザーが数回クリックするだけで探している情報を入手できるほか、閲覧目的のみでウェブサイトを訪問した人々に対して付加価値コンテンツを提供しています。

パーソナライズされたセルフサービスポータル

セルフサービスポータルは、新たなオムロンサイトの鍵となるセクションです。パーソナライズされたポータル構造、サインアッププロセス、収集データによって、ユーザーをセグメント化できます。ユーザーが確認されると、ポータルコンテンツがよりパーソナライズされた関連性の高い体験を提供するようになります。閲覧者は販売代理店、システムインテグレーター、従業員、エンドユーザー、マスコミ関係者として自己を特定し、それぞれのタイプに基づいて関連性のあるコンテンツが提供されます。

この新たなポータルによって、同社はナビゲーションに加え、ページレベルとコンポーネントレベルのコンテンツを、さまざまなユーザーグループに基づいてパーソナライズできるようになりました。登録プロセスで収集された情報は、マーケティング自動化のアクティビティとプロセスをサポートおよび最適化するために使用されます。

Deptによって開発された新たなデジタル評価フレームワークは、ページレベルのビューを超えた極めて重要な分析を提供するとともに、パーソナライズされたカスタムダッシュボードの開発を促進します。

高度な検索

ユーザーは、検索時にカテゴリ、価格、製品オプション、カスタムフィールドで絞り込むことができます。そのため、数回クリックするだけでユーザーが必要とする情報が得られ、ホームページで費やす時間が削減されます。

より良い製品情報の提供

各製品ページで画像や動画を紹介できるとともに、データシートへのアクセスを提供できるようになり、また魅力的な表示によって見込み客を促すことができるようになりました。製造中止製品の最新情報を提供することが決定されたため、検索時に結果ページに表示されるようになり、検索者はログインする必要がなくなりました。製造中止製品ページには、製品が入手不可であることが掲載され、適切な代替製品が提案されるようになっています。

Tridion Sites 9 導入の主な メリット

- ・ 拡張ヘッドレス機能を使用したオムニチャネルでの提供
- ・ 外部のコンテンツやデータレポジトリと簡単に接続できる高度に相互運用可能なソリューション
- ・ ウェブエディターの生産性の向上
- ・ セキュリティとコンプライアンス（業界標準とグローバル標準に適合）
- ・ Docker コンテナとローリングアップグレードを使用した柔軟な導入とスムーズなアップグレード

数字で見る成果

開設からわずか2か月で、Omron Automotive Americas のオンライントラフィック、顧客登録数、主要検索エンジンでの表示順が向上しました。

- ・ 平均検索ランキングが 10 位以上上昇
- ・ 新たなウェブサイトへのオーガニック検索トラフィックが 15% 以上向上
- ・ Google からのトラフィックが約 20% 向上
- ・ 800 人超の見込み客を獲得
- ・ 600 件の新規アカウントの登録
- ・ ページビューの平均数がほぼ倍増
- ・ 平均セッション時間が 20 秒以上向上
- ・ 直帰率が 20% 以上向上
- ・ モバイル訪問者が 14% から 23% に増加
- ・ 新サイトのロード時間が 4 秒以上短縮

堅牢な技術アーキテクチャと設計、さらにはユーザー体験の向上により、オムロンの将来のデジタルロードマップに対応した高品質なサイトが作成されました。

その他のケーススタディ：

[rws.com/jp/customers](https://www.rws.com/jp/customers)

RWS について

RWS Holdings plc は、テクノロジーを駆使した翻訳サービス、コンテンツ管理サービス、知的財産サービスを提供するリーディングプロバイダです。RWS は、ビジネスに不可欠なコンテンツを大規模に配信し、イノベーションの保護と実現を可能にすることで、お客様が世界中の人々とつながり、新たなアイデアを提供することを支援します。

私たちのビジョンは、グローバルインテリジェンス、深い専門知識、スマートなテクノロジーを通じて、言語、コンテンツ、市場参入における課題を解決することにより、世界中の人々と組織をつなぐ橋渡しをすることです。

当社の顧客には、グローバルブランド上位 100 社のうちの 90 社、製薬会社上位 10 社、世界中の大手特許事務所 20 社のおよそ半数が含まれています。また、クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、北南米に広がり、テクノロジー、製薬、医療、法律、化学、自動車、行政機関、電気通信の各分野を網羅しており、5つの大陸に複数のオフィスを構えています。

1958年に設立された RWS は、英国に本社を置き、AIM、ロンドン証券取引所規制市場に上場されています (RWS.L)。

詳細については、www.rws.com/jp をご覧ください。

© All Rights Reserved. ここに記載されている情報は、RWS Group* の機密情報および専有情報とみなされます。

* RWS Group とは、RWS Holdings PLC およびその関連会社および子会社の代表を意味します。