

## ORACLE WEBCENTER SITES：ソーシャル・コンピューティングによるコミュニティ・エンゲージメントの構築

連結されたオンライン・カスタマー・エクスペリエンス

### おもな機能

- コメント、評価、レビュー、投票、ブログなどのユーザー生成コンテンツをWebサイトへ追加
- 強力で使いやすいモデレーション・ツールを使用したエンタープライズ標準のユーザー生成コンテンツの管理
- ユーザー生成コンテンツの評価を使用した、人気のあるWebサイト・コンテンツの動的な配信
- Facebook/Twitterを使用したソーシャル・ログインおよびソーシャル・シェアリングを標準で使用可能
- ソーシャル・ログインおよびソーシャル・シェアリングを20以上のソーシャル・ネットワークに拡大

### おもな利点

- インタラクティブなソーシャル・オンライン・エクスペリエンスの作成による顧客エンゲージメントおよびブランド・ロイヤルティの向上
- ソーシャル・ログインを使用した場合の登録に対する障壁の除去およびサイト訪問者間のソーシャル・インタラクションの円滑化
- ソーシャル・シェアリングによるブランド認知の拡大
- ユーザー生成コンテンツのエンタープライズ標準へのモデレーションと管理の簡素化

オンライン・エクスペリエンスがソーシャル・コンピューティングによって変貌を遂げたことは誰もが知っています。利用者達は、拡大されたソーシャル・ネットワークを使用して、ソーシャルに複数のブランドとインタラクティブな関係を築き、彼らが得たエクスペリエンスを共有することによりますます関心を示しています。オンライン・マーケティング担当者にとって、この現象は多くの課題を抱えることとなります。企業がコミュニティ・エンゲージメントの構築に有用なインタラクティブ・エクスペリエンスを作成するには、ソーシャル・コンピューティング機能をホームページに組み込む必要があります。同時に、企業は、ブランドの品位を保護するレベルのコントロールを十分に配慮して行う必要があります。Oracle WebCenter Sitesは、ユーザー生成コンテンツ (UGC)、ソーシャル・ログイン、ソーシャル・シェアリング、およびUGCのモデレーションと管理用のエンタープライズクラスのツールを含む、もっとも包括的なソーシャル・コンピューティング機能を備えています。これらの機能を使用すると、ブランドと企業双方に利益をもたらす、魅力的でインタラクティブなオンライン・エクスペリエンスが実現します。

### ユーザー生成コンテンツを使用したソーシャル参加の促進

コメント、評価、レビュー、投票、および企業ブログなどのソーシャル・コンピューティング機能は、顧客エンゲージメントや販売の促進には欠かせない要素になっています。Oracle WebCenter Sitesを使用すれば、企業はソーシャル機能を簡単に既存のホームページ全体に実装し、Webプラットフォームの一部としてシームレスにそれらを管理できます。ビジネス・ユーザーは、Webサイト全体としてルック・アンド・フィールが一致していることを確かめながら、企業WebページのコンテンツにUGC機能を簡単に組み込むことができます。このようなソーシャル機能は、忠実な顧客や顧客の満足を生み出し、顧客は、自分達のニーズに合った多くの情報を得ることができます。企業と直接やり取りを行ってさらにコストをかける必要はありません。ユーザー生成コンテンツは、人気コンテンツ・リストやその他の機能を持つ動的なサイト・コンテンツを活性化させるためにも使用できます。これらの機能は、Oracle WebCenterプラットフォームの一部であるため、大規模なUGCのインプットと配信に合わせて設計されます。

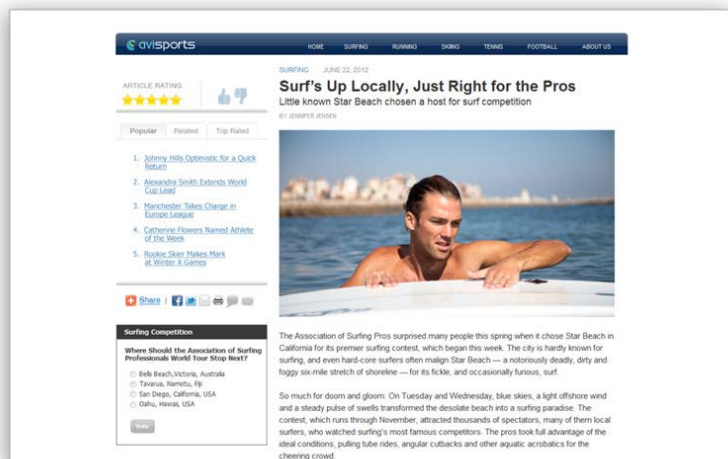


図1：評価や投票などのソーシャル・シェアリングやユーザー生成コンテンツをWebページのコンテンツに簡単に組み込みます。

### ユーザー生成コンテンツのエンタープライズ標準への簡単なモデレーションと管理

Oracle WebCenter Sitesを使用することで、社内生成コンテンツおよびユーザー生成コンテンツ全体でWebコンテンツ管理作業が合理化されるため、企業は、UGCによってもたらされた価値を最大限活用できます。ソーシャル機能はホームページ全体の一部として管理されるため、製品のコメントやレビューなどがアセットとしてWCMシステムに自動的に格納されます。これにより、企業はこのコンテンツをホームページ全体で使用および再利用できるため、訪問者のサイトでのエクスペリエンスの質を高めることができます。

Webサイト上でのエンドユーザーの会話から多くの利益を生み、ビジネス上のメリットを得るためにUGCを使用するには、UGCのエンタープライズ・モデレーションおよび管理が必要不可欠です。Oracle WebCenter Sitesでは、企業が、日常のWebコンテンツ管理作業の一環として簡単にユーザー生成コンテンツをモデレーションできるように、強力なツールを用意しています。ビジネス・ユーザーは、以下を含むUGCのモデレーション機能を簡単にセットアップできます。

- モデレーションが必要なコメントを残すサイト訪問者を見極める、ユーザーのホワイトリストとブラックリスト
- スпам防止用のIPアドレスのブラックリスト
- サイト訪問者の不適切なコンテンツに対するフラグ設定
- 特定のワードが含まれているコメントをモデレーションするための、カスタマイズ可能なキーワード・フィルタ

自動フィルタやサイト訪問者によって、コメントにモデレーション用のフラグが付けられると、それに対してレビュー、編集、許可、または削除を行う適切な従業員が自動的に割り当てられます。UGC管理はWebエクスペリエンス管理の一部にシームレスに作成されているため、ビジネス・ユーザーは、Webサイト・コンテンツの管理に使用しているものと同じインタフェースでコメントのレビューおよびモデレーションを実施します。



図2: ビジネス・ユーザーは、ユーザー生成コンテンツのレビュー、編集、または削除を簡単に実行できます。

### TwitterとFacebookを使用したソーシャル・ログインとソーシャル・シェアリングの円滑化

Oracle WebCenter Sitesでは、ソーシャル・ログイン用にFacebookとTwitterを標準で組み込むことで、サイト訪問者の登録の妨げとなるものを取り除き、ソーシャル・インタラクションを円滑にしています。こうすることで、サイト訪問者は、使い慣れたソーシャル・ネットワークの資格証明に基づいて、企業のWebサイトで認証されるようになります。従来のようにアカウントを個別に作成し、保管することを希望しない人にとっては、エクスペリエンスがより快適なものになります。ソーシャル・ログインは、既存のソーシャル・ネットワークIDを使用することで、サイト訪問者によるコメント、レビュー、または他のユーザー生成コンテンツへの投稿も促進します。

### ソーシャル・ビジネス向けのユーザー・エンゲージメント・プラットフォーム

Oracle WebCenter Sitesは、Oracle WebCenterの中心的な機能の1つであり、ソーシャル・ビジネス向けのユーザー・エンゲージメント・プラットフォームとして、人と情報を結びつけます。ポータル、Webエクスペリエンス管理、コンテンツ、ソーシャル、およびコラボレーションといった、もっとも充実したテクノロジー・ポートフォリオを1つの統合製品スイートにまとめました。また、Oracle Fusion MiddlewareおよびOracle Applicationsの基盤を提供することで、次世代のユーザー・エクスペリエンスを実現します。Oracle WebCenterには以下が含まれます。

- Oracle WebCenter Sites
- Oracle WebCenter Content
- Oracle WebCenter Portal
- Oracle Social Network

### 関連製品

Oracle WebCenter Sitesは、以下に挙げる、オラクルの幅広いカスタマー・エクスペリエンス・テクノロジーのポートフォリオと組み合わせて使用できます。

- Oracle ATG Commerce
- Oracle Real-Time Decisions
- Oracle Siebel CRM
- Oracle Endeca
- Oracle Inqira

企業は、FacebookやTwitterを使用して、ブランド認知を拡大し、Webサイト・コンテンツのソーシャル・シェアリングによってサイト訪問者のエンゲージメントを促進することもできます。この標準装備された機能によって、サイト訪問者は、拡大されたソーシャル・ネットワークで、気に入った情報を共有したり、その情報にコメントしたりすることが簡単にできるようになります。

ソーシャル・ログインおよびソーシャル・シェアリングを使用することで、サイト訪問者のオンサイト・エクスペリエンスはオンライン・インタラクションおよびネットワークとシームレスに一体化されるため、関連性、エンゲージメント、最終的には顧客のロイヤルティの向上につながります。ソーシャル・ログインとソーシャル・シェアリングは、さらに20以上のソーシャル・ネットワーク・サイトに拡大できます。

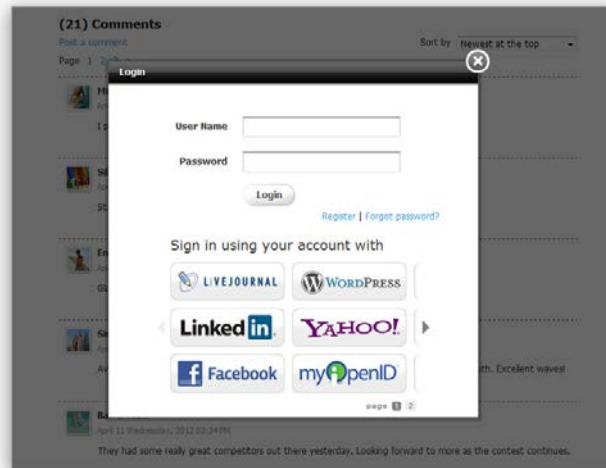


図3：訪問者は、ログインおよびソーシャル・シェアリングを行う際に、使用しているソーシャル・ネットワークの資格証明を使用することが可能です。

### Oracle WebCenter Sites：連結されたオンライン・カスタマー・エクスペリエンス

Oracle WebCenter Sitesにより、オラクルでは、高度にパーソナライズされた、関連性のある、有意義な方法で複数のオンライン・チャンネルにわたって組織が顧客との関係を持つ方法を提供できるようになりました。企業がカスタマー・エクスペリエンス管理の将来に期待を寄せる中、オラクルでは、オンライン商取引、企業サイト、モバイル、ソーシャル、店舗、およびサービスなど、すべての顧客との接点に対応した1つのプラットフォームを提供します。Oracle WebCenter Sitesは、真の「1対1」の関係を築く、一体化したカスタマー・エクスペリエンスを支援します。

### お問い合わせ先

Oracle WebCenter Sitesについて、詳しくはoracle.comを参照するか、+1.800.ORACLE1でオラクルの担当者にお問い合わせください。



Oracle is committed to developing practices and products that help protect the environment

Copyright © 2012, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

本文書は情報提供のみを目的として提供されており、ここに記載される内容は予告なく変更されることがあります。本文書は、その内容に誤りがないことを保証するものではなく、また、口頭による明示的保証や法律による黙示的保証を含め、商品性ないし特定目的適合性に関する黙示的保証および条件などのいかなる保証および条件も提供するものではありません。オラクル社は本文書に関するいかなる法的責任も明確に否認し、本文書によって直接的または間接的に確立される契約義務はないものとします。本文書はオラクル社の書面による許可を前もって得ることなく、いかなる目的のためにも、電子または印刷を含むいかなる形式や手段によっても再作成または送信することはできません。

OracleおよびJavaはOracleおよびその子会社、関連会社の登録商標です。その他の名称はそれぞれの会社の商標です。

IntelおよびIntel XeonはIntel Corporationの商標または登録商標です。すべてのSPARC商標はライセンスに基づいて使用されるSPARC International, Inc.の商標または登録商標です。AMD、Opteron、AMDロゴおよびAMD Opteronロゴは、Advanced Micro Devicesの商標または登録商標です。UNIXはX/Open Company, Ltd.によってライセンス提供された登録商標です。03/12

**Hardware and Software, Engineered to Work Together**