

Maui Jim が Akamai Image & Video Manager で お客様体験の革新を実現



あらゆるデジタルプロパティで魅力的な体験を提供する必要があり、私たちは
Image & Video Manager によってこうした体験を確実に実現しています。」

— CIO Jim Ferolo 氏, Maui Jim

背景

Akamai Image & Video Manager は、複雑なアルゴリズムと柔軟性というユニークな組み合わせで非常に簡単に使用できるうえ、ユーザー体験の向上も実現します。さらに、その他の Akamai 製品ポートフォリオとシームレスに連携します。Maui Jim はこれを採用し、少ない労力で最大の成果を得ました。

消費者の期待に応えながら俊敏であり続ける

市場でトップクラスのブランドを展開する非公開会社は、厳しいプレッシャーを受けながら自社の存在を際立たせるお客様体験とブランド体験の提供に努めています。その一社である Maui Jim は 35 年以上にわたりサングラスを販売し、革新的なレンズを導入しています。最近では眼鏡コレクションでも優れたレンズを提供しています。同社 CIO の Jim Ferolo 氏は、同僚と同じように、Maui Jim のリーダーとしてのポジションを確立し、お客様とパートナーが期待するオンライン体験を実現できるように全力を尽くしています。

商品を販売しサービスを提供するために、Maui Jim は消費者向け直販 (D2C) サイト、度付きサングラスと光学眼鏡をアイケア専門業者に提供する企業間 (B2B) サイト、修理用ポータル、そしてモバイルアプリケーションの 4 つのデジタルプロパティを重点的に利用しています。消費者は同社のモバイル・カタログ・アプリケーション経由で商品を閲覧／購入でき、同社の営業担当者はモバイルアプリを活用して取引先にサービスを提供しています。合計するとこうしたデジタルアプリケーションは毎月数百万の訪問者セッションに対応しているのです。

競争力を維持するために Maui Jim は俊敏で動的であり続けることを目指しており、そのブランド特性は卓越したリテールサイトに表れています。しかしながら、5,000 を超える SKU に関連付けられた多数の画像の管理、更新の煩雑さが明らかになり、この特性が損なわれる恐れが出てきました。



会社名

Maui Jim
イリノイ州、ピオリア
www.mauijim.com

業種

メディア & エンターテインメント

ソリューション

Image & Video Manager

主な影響

- モバイルとデスクトップで画像サイズを最大 75% 削減
- 画像バリエーションを作成する作業を削減
- 画質を低下させることなくパフォーマンスを向上
- Google ページスピードのインデックスと SEO ランキングの改善
- コンバージョン率の向上

Maui Jim が Akamai Image & Video Manager で お客様体験の革新を実現

当社は、画像のパフォーマンスと品質をより高度なレベルに移行させて各サイトとアプリの訪問者に高パフォーマンスで優れたデジタル体験を提供したいと考えました。」

— CIO Jim Ferolo 氏, Maui Jim

スを問わず最高のユーザー体験を提供することに、非常に高い関心が寄せられていたのです。そのため、Jim Ferolo 氏のチームはサイトリニューアルの設計と開発フェーズの期間に、ベースライン・パフォーマンス・テスト、シンセティックテスト、リアルユーザー監視を実施しました。テストの結果、画像のパフォーマンスと品質の最適化に関しては、Maui Jim がこれまで使ってきた画像管理ソリューションでは限界に達していることが明らかになりました。

「私たちは、画像のパフォーマンスと品質を次のレベルに移行させて各サイトとアプリの訪問者に高パフォーマンスで優れたデジタル体験を提供したいと考えました。従来のソリューションでも対処できたかもしれませんが、多くの時間と労力が必要であり最終的には成果が得られないと判断したのです」と Ferolo 氏は語ります。

Akamai Image & Video Manager の動的で適応性の高いソリューション

Maui Jim のチームは、カスタマイズした JavaScript で画像を配信する、エージェント検出に基づく適応型ローディングの可能性を調査しました。以前はこの方法で画像最適化を実施していたものの、これは現実的なアプローチだと思えませんでした。「デバイスプラットフォーム、ブラウザ、画質の改善、そして圧縮アルゴリズム、すべてが非常に速く変化しています。この方法で、画像を特定のデバイスの任意のディスプレイ用にリアルタイムに最適化することは、ほとんど不可能です。少なくとも、経済的、効率的に実現することはできません」と Ferolo 氏は述べます。

Ferolo 氏は、限られた人数のデジタルグループを支援するために、画像最適化のすべての要件を動的に対処できる適応型プラットフォームを求めました。すでに Akamai のパフォーマンスソリューションを利用していたため、Akamai Image & Video Manager の検討は自然な流れでした。Ferolo 氏とチームが Image & Video Manager のデモを見た瞬間、選択すべきものは明らかになりました。

Ferolo 氏は Akamai のエンジニアが継続的に Image & Video Manager を適応させてデバイスやプラットフォームの変化に対応し、エンドユーザーのデバイスの接続速度に適切に対応する事実に驚きました。彼は「ユーザー側の環境要因を考慮することは非常に難しい課題ですが、Akamai の行動の核心はまさにそこにあります」と述べています。

Maui Jim Image & Video Manager : Akamai ケーススタディ

優れた画像最適化体験の模索

Maui Jim は新製品発売と同時に、マイクロサイトを立ち上げて高品質の関連画像を多数掲載したランディングページを用意します。専任のコンテンツコーディネーターが責任者としてこれらの画像を管理し、すべてのサイトとアプリの訪問者に対して速やかに表示されるようにします。残念なことに、同社が使用していた画像管理ツールではこの要件に対応できませんでした。画像のアップロードや、異なるデバイスやユーザーシナリオに合わせたプロファイル設定に時間がかかり、作業には困難が伴いました。

Maui Jim は、パフォーマンス向上を実現し新しい国際市場に対応するために、サイトのリファクタリングに取り組んでいました。グローバルでのパフォーマンスを改善して場所やデバイ

ユーザー側の環境要因を考慮することは非常に難しい課題ですが、そこがまさに Akamai の活動の核心部なのです。」

— CIO Jim Ferolo 氏, Maui Jim

Maui Jim が Akamai Image & Video Manager で お客様体験の革新を実現

「Akamai Image & Video Manager は、複雑なアルゴリズムと柔軟性というユニークな組み合わせで非常に簡単に使用できるうえ、ユーザー体験の向上も実現します。さらに、その他の Akamai 製品ポートフォリオとシームレスに連携します。これを採用すれば、私たちは少ない労力で最大の成果が得られるということが確認できました」と彼は続けます。

信頼できる技術とパートナーにより画像最適化を自動化

Image & Video Manager の導入に伴い Maui Jim は、ユーザーのリクエストごとに画像バリエーションを作成する必要がなくなりました。Image & Video Manager が自動的にこれに対応するからです。また、モバイルとデスクトップのサイトにおいて、画質を低下させることなく画像サイズを最大で 75% 削減しました。Ferolo 氏が述べるとおり、同社がグローバルに提供する体験の品質向上を Akamai のソリューションが支援しました。その後、サイトリニューアルや Image & Video Manager 導入の結果、Google ページスピードのインデックスや SEO ランキングに改善が見られ、コンバージョン率も向上しました。

Ferolo 氏が語るように、魅力的なユーザー体験を総合的に実現するのは、適切で高品質なコンテンツの速やかな表示です。ただし同氏は、そのコンテンツを提供するプラットフォームのアップタイムや一貫した可用性もまた、ユーザー体験の品質を左右すると強調します。「Akamai はただ素晴らしいだけでなく、それが常に機能する製品を提供してくれました。Akamai が提供するの運用の屋台骨であり、同社が他のベンダーと異なる決定的な理由はそこにあります」

Ferolo 氏は、ウェブとデジタルの体験では今後も視覚的要素が重要であり、特に Maui Jim のブランドにおいてそうであると考えています。同社が管理、掲載する画像は極端に多いわけではありませんが、もし Maui Jim のカタログに 100 万点の画像が掲載されるとしても、Image & Video Manager への信頼は高いと語ります。

「D2C ブランドの多くが、自分たちはお客様にフォーカスしており他社とは異なる独自のアピールを行っていますが、その点にかけては当社には 35 年間の実績があり、お客様からも継続した支持を頂いています。正しいことを常に行えば、競争力を維持できます。こう言うのは簡単ですが実行するのは困難です。しかし、その点こそ私がプロフェッショナルな関係や技術を採用する際に期待することであり、Akamai はそれに応えてくれました」。

Akamai は世界中の企業に安全で快適なデジタル体験を提供しています。Akamai のインテリジェントなエッジプラットフォームは、企業のデータセンターからクラウドプロバイダーのデータセンターまで広範に網羅し、企業とそのビジネスを高速、スマート、そしてセキュアなものにします。マルチクラウドアーキテクチャの力を拡大させる、俊敏性に優れたソリューションを活用して競争優位を確立するため、世界中のトップブランドが Akamai を利用しています。Akamai は、意思決定、アプリケーション、体験を、ユーザーの最も近くで提供すると同時に、攻撃や脅威は遠ざけます。また、エッジセキュリティ、ウェブ/モバイルパフォーマンス、エンタープライズアクセス、ビデオデリバリーによって構成される Akamai のソリューションポートフォリオは、比類のないカスタマーサービスと分析、365 日 /24 時間体制のモニタリングによって支えられています。世界中のトップブランドが Akamai を信頼する理由について、www.akamai.com、blogs.akamai.com および Twitter の [@Akamai](https://twitter.com/Akamai) でご紹介しています。全事業所の連絡先情報は、www.akamai.com/locations をご覧ください。公開日：2020 年 2 月。