



アドビシステムズ 株式会社
141-0032 品川区大崎1-11-2
ゲートシティ大崎イーストタワー19F

アドビ、Adobe Analytics Cloud に音声分析機能を追加 音声認識デバイスからのインサイトを自動的に他のチャンネルで利用し、 よりパーソナライズされた体験を提供可能に

※当資料は、2017年6月29日に米国本社から発表された[プレスリリース](#)の抄訳です。

【2017年7月4日】

米国カリフォルニア州サンノゼ発：Adobe (Nasdaq: ADBE) (本社：米国カリフォルニア州サンノゼ、以下アドビ) は、Adobe Analytics Cloudに音声分析機能を追加したことを発表しました。これにより、ブランド企業はAmazon Alexa、Apple Siri、Google アシスタント、Microsoft Cortana、Samsung Bixbyなどのあらゆる主要プラットフォームの音声データを分析し、Adobe Senseiの人工知能 (AI) とマシンラーニング機能を活用してよりパーソナライズされた顧客体験を提供できます。

音声対応したデバイスやデジタルアシスタント機能は、自然なコミュニケーションによる顧客エンゲージメントを可能にします。最新のアドビの調査Adobe Digital Insights (ADI) によると、2017年5月における音声認識デバイスのオンライン売り上げ台数は前年同月比で[39%増加](#)していることが分かりました。モバイルデバイスによって消費者が他者と関わり合う方法が根本から変わったのと同様に、音声インターフェイスも顧客体験に大きな変化をもたらす可能性があります。ブランド企業が競争力を維持するためには、優れた音声体験について検討を始めなければなりません。

Adobe Analytics Cloudの音声分析機能は、音声ベースのインターフェイスを通じて、よりパーソナライズされた顧客体験を提供するとともに、ブランドロイヤルティを確立します。Adobe Senseiの人工知能 (AI) とマシンラーニング機能で補完された音声データの詳細分析により、ブランド企業はオーディエンスに対する確実なインサイトやレコメンドを得られると同時に、従来は手動で行っていた分析を自動化することができます。さらに、そうして得られたインサイトに対してより素早く行動を起こし、顧客に最適なエクスペリエンスを実現するほか、電子メールや広告といった他のタッチポイントにも情報を提供することができます。

Adobe Analytics Cloud担当バイスプレジデントであるビル イングラム (Bill Ingram) は次のように述べています。「現代のテクノロジーにおいて最も重要なトレンドの一つは、モバイルや動画でもそうであったように、消費者がいかに早くコンテンツを操作する新しい方法を取り入れるかという点です。当社は音声認識デバイスも同じように推移すると考えています。アドビがWeb、モバイル、顧客分析を確立してきたように、Adobe Analytics Cloudによって、あらゆる規模のブランド企業がカスタマージャーニー全体にわたり音声データのインサイトを展開できるようになるよう支援します。」

新機能は、音声インタラクションの測定という複雑な作業に対処しており、ユーザーの意図（「曲をかけて」）だけでなく特定のパラメータ（「ビートルズの曲」の中から）も理解することができます。また、使用頻度や音声リクエスト後に取った行動といった詳しいデータポイントも提供します。

Adobe Senseiにより、ブランド企業は煩雑な作業から解放されて、より関連性の高いコンテンツの作成など、音声体験を改善する顧客インタラクションの作成に注力できるようになります。例えば、ホテルなら顧客を迅速に認識し、ライブショーや新規予約などといったロイヤルティプログラムにリワードポイントを使用することを検討している旅行者をターゲットすることができます。さらに、最もロイヤルティの高いゲストに対しては、宿泊前にプロモーション用のメッセージを送信したり、音声対応デバイスを利用した場合にはさらに特別サービスを提供することもできるでしょう。

音声分析データをAdobe Marketing CloudおよびAdobe Advertising Cloudと統合することにより、消費者が行うすべてのデジタルインタラクションに連続性および関連性を持たせることができます。Adobe Targetを使用すると、音声認識デバイスからのインサイトを自動的に他のチャンネルで利用できるようになる一方、ユーザーの問い合わせに対してはマシンラーニングと予測アルゴリズムでパーソナライズされた応答も提供できるようになります。例えば、Amazon Echoの旅行アプリを使用している美食家ユーザーは、人気のグルメスポットを音声、モバイルアプリ、またはコネクテッドカーを使用して調べられるようになるでしょう。

関連リンク

- [Adobe Digital Insights \(ADI\): Voice Report](#) (英語)
- [Adobe Analytics Cloud ブロガー覧](#) (英語)
- [Adobe Analytics Cloudについて](#)

Adobe Analytics Cloudについて

Adobe Experience Cloudの一部であるAdobe Analytics Cloudは、アドビのすべてのクラウドでオーディエンスデータを独自に連携させることにより、企業がインサイトを利用してリアルタイムに行動を起こせるようにする顧客インテリジェンスエンジンです。データおよびオーディエンス管理プラットフォームをリードするAdobe Audience Managerと、リアルタイム分析とあらゆるマーケティングチャネルにおける詳細なオーディエンスセグメンテーションを担う、業界をリードする分析ソリューションAdobe Analyticsが統合されています。Adobe Analytics Cloudは、オープンAPI、標準的なデータモデル、AIとマシンラーニングを統合したアドビのフレームワークであるAdobe Senseiなどを提供するAdobe Cloud Platformをベースに設計されており、ブランド企業が大量の個別データの適切な把握、集積、合理化、理解することによって、そのデータを単一の顧客プロフィールに変換できるようにします。

Adobe Experience Cloudについて

Adobe Experience Cloudは、企業が優れた顧客体験を提供するために必要なあらゆる要素を備えた包括的なクラウドサービスです。Adobe Marketing Cloud、Adobe Advertising Cloud、Adobe Analytics Cloudの3つのクラウドで構成され、Adobe Creative CloudおよびAdobe Document Cloudと連携するAdobe Cloud Platformを基盤として構築されています。Adobe Experience Cloudは、Adobe Senseiのマシンラーニングおよび人工知能（AI）の機能を活用し、世界水準のソリューション、完全かつ拡張可能なプラットフォーム、包括的なデータおよびコンテンツシステム、堅牢なパートナーエコシステム、卓越した体験を届けるための専門知識を兼ね備えています。Adobe Experience Cloudは、Fortune 50企業の2/3をはじめ、世界中の多くの企業に採用されています。

アドビについて

アドビは、世界を動かすデジタル体験を提供します。

アドビ システムズ 株式会社はその日本法人です。同社に関する詳細な情報は、[Web サイト](#)に掲載されています。

Adobe, the Adobe logo, Adobe Experience Cloud, Adobe Marketing Cloud, Adobe Advertising Cloud, Adobe Analytics Cloud, Adobe Document Cloud, Adobe Cloud Platform, Adobe Sensei, Creative Cloud, Adobe Target and Adobe Audience Manager are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries.

©2017 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. All other trademarks are the property of their respective owners.