



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、AIを活用して顧客体験のパーソナライゼーションを変革 Adobe Target にオープンなデータサイエンス機能を追加 業界で初めて企業独自のアルゴリズムとの統合が可能に

※当資料は、2017年7月27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8月3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 Marketing CloudのパーソナライゼーションエンジンであるAdobe Targetのデータサイエンス機能およびアルゴリズム最適化機能をオープン化しました。これによりブランド企業は、アドビが開発した従来のアルゴリズムに加えて、自社独自のデータモデルとアルゴリズムをAdobe Targetに統合することが可能となり、顧客に優れたエクスペリエンスを提供することができます。またアドビは、人工知能 (AI) とマシンラーニングのフレームワークであるAdobe Senseiを活用しているAdobe Targetに、新機能を追加しました。これにより、顧客へのレコメンデーションやターゲティング、一人ひとりに最適なオファー提供の自動化などにおいて、精度がさらに向上します。

成功しているブランド企業ではデータサイエンスを活用し、顧客体験をパーソナライズすることで、顧客ニーズに応じています。ブランド企業は、社内の分析モデルやアルゴリズムを構築することで、それぞれの顧客体験を提供していますが、多くの企業が未だAIの技術を十分に活用できていないのが現実です。

Adobe Experience ManagerおよびAdobe Target担当バイスプレジデントであるアシーム チャンドラ (Aseem Chandra) は次のように述べています。「消費者の期待は急上昇しており、ブランド企業にとって高度なパーソナライゼーションは、もはや選択肢ではなく必須条件となっています。先進的な企業は、すでに独自のアルゴリズムを開発しています。それをAdobe Targetと統合することにより、ブランド企業は自社の専門性とアドビのAIおよびマシンラーニングのツールを組み合わせ、顧客が何を求めているかを先回りして提供できることで、高いビジネス価値とブランドロイヤルティを実現します。」

企業独自のアルゴリズムと最先端のマーケティングプラットフォームを組み合わせることができるのは、業界初の機能です。業界の専門知識とAdobe TargetにおけるAdobe Senseiの高性能なマシンラーニングとAIの機能を組み合わせることで、ブランド企業は広範囲において個々の顧客ニーズに応えられるようになります。例えば、どの顧客がオファーに反応しそうかを予測するために独自のアルゴリズムを構築した金融機関は、そのアルゴリズムをAdobe Targetと組み合わせることで、自社モデルをリアルタイムのトラフィックでテストし、各顧客に最適なオファーを提供できるようになります。

さらにアドビは、Adobe Targetに組み込まれているAdobe Senseiの新機能を発表しました。

- **ワンクリックパーソナライゼーション**：新しく追加されたAuto-Target機能により、 marketerは自社のWebサイト、アプリケーション、IoTユーザーインターフェイスなどのさまざまなデジタル顧客接点において、無限のバリエーションのパーソナライズされた顧客体験を迅速に提供できます。Auto-TargetはAdobe Senseiを使って、顧客にとって最適なエクスペリエンスを判断し、顧客が新たな行動をするたびにエクスペリエンスを最適化し続けます。例えば、ホテルチェーンでは、予約状況やモバイルアプリのエンゲージメントをもとに温暖な旅行先を求めるリワード会員を特定し、ビーチリゾートのホテル情報やコンテンツを提供することができます。これにより、エンゲージメントやロイヤルティを向上させることができます。
- **パーソナライズされたレコメンデーション**：Adobe Targetの新しいレコメンデーション技術により、ブランド企業は顧客が次に求めるコンテンツや製品をより適切に予測することができます。この機能では、自然言語処理に基づく技術を使用して、顧客がとった行動を言語化した信号へと変換します。これらの信号を共通項でグループ分けし、より相手に合う顧客体験の提供につなげます。例えば、小売業では、環境にやさしい洗濯技術を紹介したビデオを見て、自然に還るドライシートを購入した顧客に対し、環境にやさしい洗濯用洗剤をレコメンデーションすることができます。このデータサイエンスの進歩により、初期テストで他のアルゴリズムよりも60%向上したとの結果が出ました。
- **自動化されたオファー**：ブランド企業は、何百もの潜在的なオファーの中から最適なオファーを適切な人に適切なタイミングで自動的に表示することができます。例えば、金融機関では、個人の閲覧経路、口座ステータス、検索条件などをもとに、住宅ローン、クレジットカード、オンライン決済のようなオファーを自動でパーソナライズすることができます。これにより、カスタマージャーニーにおいて適切なタイミングでの確かなオファーを提示することができます。

- **精度の高いターゲティング**：Adobe Analytics Cloudとの統合が強化されたことで、マーケティングは行動分析やオーディエンスデータを使って詳細なセグメンテーションを作成し、より正確にターゲットすることができます。例えば、Adobe Analytics Cloudで、自動車購入の検索においてより多くの人々がスマートフォンを利用しているという考察を得ることで、Adobe Targetでは、自動車購入を検討している自動車ブランドのオーディエンスに対し、パーソナライズした経験を提供できます。

Adobe Marketing Cloudの一部であるAdobe Targetは、10年以上もの間マシンラーニングとAIのアルゴリズムを活用し、AT&T、Lenovo、Marriott、Sprintをはじめとする世界各国の大手ブランド企業に採用されています。高度にパーソナライズされた顧客体験は、Webサイト、モバイル、電子メールなどの幅広いオンラインチャネルで活用されています。マーケティングは、Adobe Experience ManagerおよびAdobe Campaignを使用することで、パーソナライズされたコンテンツのシームレスな管理と提供が可能になります。Adobe Analytics CloudとAdobe Advertising Cloudとの統合によって、あらゆる顧客インタラクションを高度にパーソナライズすることが可能になります。アドビは、米国調査会社のForrester Research, Inc.のレポート「[The Forrester Wave™: Digital Intelligence Platforms \(デジタルインテリジェンス プラットフォーム プラットフォーム\)、2017年第2四半期](#)」において唯一の業界リーダーと評価され、行動ターゲティングやオンラインテストをはじめとする9分野で最高点を獲得しました。

#### 関連リンク

- [アシーム チャンドラによるブログ：パーソナライゼーションIQの強化](#)（英語）
- [ケビンリンゼイによるブログ：パーソナライゼーションを強化するAdobe TargetのAdobe Sensei機能を発表](#)（英語）
- [Adobe Targetによるパーソナライゼーション](#)（英語）

#### Adobe Senseiについて

Adobe Senseiは、アドビのクラウドプラットフォームに組み込まれるフレームワークとインテリジェントサービス群で構成されており、デザインとデジタルエクスペリエンスの提供を大幅に改善します。人工知能（AI）とマシンラーニングの統合フレームワークにより、アドビが蓄積してきたコンテンツとデータアセットおよび、デザイン、ドキュメント、およびマーケティング分野の深い専門知識を活用しています。詳細は、[Adobe Senseiのサイト](#)をご覧ください。

#### 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 Advertising Cloud, Adobe Analytics Cloud, Adobe Campaign Adobe Experience Cloud, Adobe Marketing Cloud, Adobe Sensei and Adobe Target 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.