



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

## ANA が Adobe Experience Cloud により デジタル顧客体験向上を加速

### 航空業界に先駆けて Adobe Experience Manager Managed Services を導入し デジタルマーケティングのコンテンツ基盤を構築

【2018 年 2 月 9 日】

アドビ システムズ 株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：佐分利 ユージン、以下アドビ）は、全日本空輸株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：平子 裕志、以下 ANA）がアドビのデジタルマーケティングソリューション「Adobe Experience Cloud」のデジタルコンテンツ管理ホスティングサービス「Adobe Experience Manager Managed Services」および効果的なオンライン広告の出稿や効果の可視化を可能にする「Adobe Media Manager」を導入し、デジタルマーケティングのコンテンツ基盤を構築したことを発表しました。また、Adobe Experience Cloud の一部である「Livefyre」を国内で初めて導入し、2017 年 3 月から [ANA ソーシャルメディア公式アカウント ページ](#) や [ANA のお知らせ ページ](#) で利用しています。同社は Livefyre によりソーシャルメディア上の消費者が生成した情報を自動的に収集し、旅行地でのリアルタイム情報など、より幅広い情報を展開しています。

ANAは航空券の多くを同社のWebサイトで販売しており、オンライン上での商品購入体験の改善によるさらなる売上の向上を目指してきました。また、国際線市場で競合するエアライン各社のデジタルマーケティングへの取り組みが急速に進んでいる背景を受け、デジタルにおける顧客体験の向上を強化してきました。このような状況の中、Webやソーシャルメディア、電子メールなど消費者との複数のタッチポイントにおいてフライト前からフライト後まで顧客の状況に応じてパーソナライズされたマーケティングキャンペーンをより効率的に展開できるデジタルマーケティングのコンテンツ基盤を求めていました。

ANAは、2017年12月にAdobe Experience Manager Managed Services を航空業界に先駆けて導入しました。これにより今後モバイルデバイスも含めた、よりインタラクティブなデジタルコンテンツ基盤を構築できるようになります。ホスティングサービスのため、急なトラフィック変動にも柔軟に対応することができるほか、直感的な操作性により、IT部門を介さず、マーケティング部門で迅速にコンテンツを変更することが可能になります。

また、2016年11月に導入したAdobe Media Managerを以前より導入していた分析ソリューション「Adobe Analytics」、テストとターゲティングソリューション「Adobe Target」、オーディエンス管理ソリューション「Adobe Audience Manager」、マーケティングオートメーションソリューション「Adobe Campaign」と連携させることで消費者の分析データに基づいた、よりパーソナライズした広告展開が可能になります。すでに導入していたAdobe Experience Cloudソリューションとの連携がしやすいことや、プロフェッショナルサービスによる24時間365日対応のサポートが可能なのが強く評価されました。



図1：ANAが提供するカスタマージャーニー

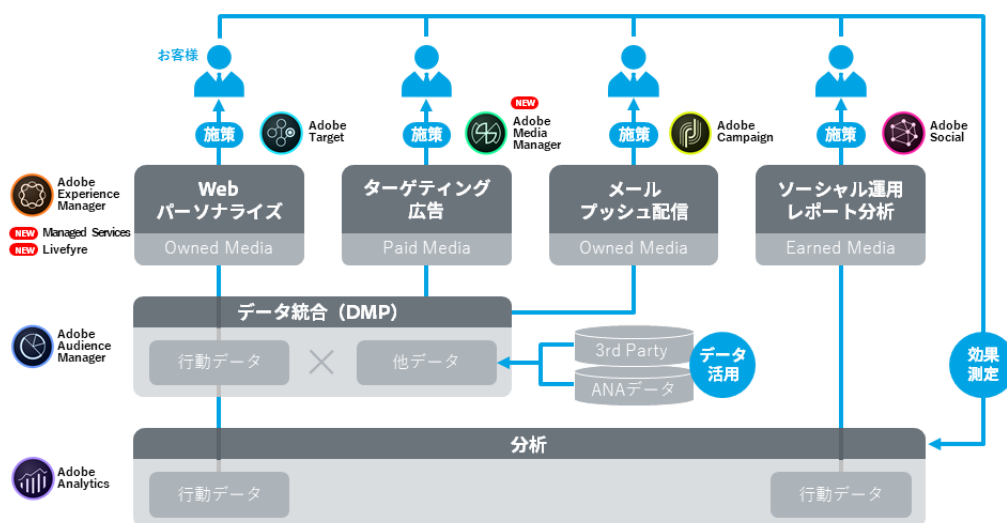


図2：ANAによるAdobe Experience Cloud運用のイメージ

ANA マーケティング室、マーケットコミュニケーション部マーケット室マネージャー石川 圭太氏は、「ANAでは常にデータに基づく意思決定により、マーケティングのPDCA サイクルを繰り返していきます。Adobe Experience Cloudにより、高度にパーソナライズされたコンテンツをより速く制作し、展開することで、デジタルの世界においても高品質の顧客体験を提供していきたいと考えています」と述べています。

## 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3つのクラウドで構成される包括的なクラウドサービスです。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。

## 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。

©2018 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.