



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 Symposium 2019」を開催 「顧客体験管理（CXM：Customer Experience Management）」を提唱 ～デジタル体験におけるパーソナライゼーションの重要性を強調～

【2019年7月25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：ジェームズ マクリディ、以下アドビ）は昨日、年次のデジタル エクスペリエンス カンファレンス「[Adobe Symposium 2019](#)」をANAインターコンチネンタルホテル東京で開催しました。3月のマルケト統合完了後初のカンファレンスに約2,300人の経営者やマーケターが参加しました。

デジタル技術の進展により社会の利便性は向上し、その期待に企業も応えられるよう変革を求められています。アドビは、顧客の期待をプライバシーに配慮しながらデータとして把握し、一人ひとりにとって最適な体験をすばやく提供するという、次世代の「[顧客体験管理（Customer Experience Management（以下CXM））](#)」を提唱しています。

10回目を迎える本カンファレンスでは、「CXM」をテーマにアドビの最新テクノロジーのほか、デジタルを活用した顧客体験に取り組む国内外の先進企業の事例や、パートナー企業の取り組みを、基調講演やお客様が登壇した25セッションを含む54のブレイクアウトセッションで紹介しました。

午前中に行われた基調講演では、アドビの会長、社長兼CEO シャンタヌ ナラヤンとアドビ システムズ 株式会社 代表取締役社長 ジェームズ マクリディが、企業がCXMにどのように取り組んでいくべきかについてアドビ自身のデジタルトランスフォーメーション事例やデモンストレーションを通じて紹介しました。また、ゲストスピーカーとしてソフトバンク株式会社 常務執行役員 兼 法人プロダクト&事業戦略本部 部長の藤長 国浩氏が登壇し、「アドビをパートナーにデータドリブンマーケティングで法人営業のデジタル化を加速する」と話しました。



夕方には研究開発中の技術とサービスを紹介する「Sneaks」を、アーティスト兼ファッションブランド "AMBUSH"のCEOとして日々経営に携わるVERBAL氏をゲストに迎えて実施し、AR（拡張現実）を活用してパーソナライズした購入体験や、アドビのAIと機械学習のフレームワーク「Adobe Sensei」を活用した分析レポートの自動作成などを紹介しました。

また、夜にはEXILE MAKIDAI氏をDJに迎え、参加者同士のネットワーキングパーティ「Bash」を開催しました。



アドビのソリューションで実現できる未来の顧客サービス体験ブース「Adobe Experience Lab」では、Experience In Store（スポーツアパレル店舗での体験）とExperience On-Board（航空機キャビン内の体験）を展示しました。

In Store Experience： Adobe Experience Cloudを活用した店舗での未来の顧客体験

「映像・動画サイネージの体験状況可視化」

「試着室での1:1コミュニケーション」



In-Flight Experience： Adobe Experience Cloudを活用した飛行機内での顧客体験

「睡眠に合わせた映画の自動停止」

「お客様の年代や性別に合わせたパーソナライゼーションオファー」



アドビ システムズ 株式会社 代表取締役社長 ジェームズ マクリディは次のように述べています。
「最近弊社が行った[調査](#)によると日本の消費者が望むデジタル体験への期待値は現在企業が提供しているエクスペリエンスの倍近く高いことが明らかになりました。デジタル体験への期待が高まる中、企業はデジタル上で顧客が求めること理解し、パーソナライズしたエクスペリエンスを提供することが求められます。アドビは、高度なテクノロジーを搭載した製品群とコンサルティングサービス、人材育成支援によって企業の優れた顧客体験管理（CXM）の実現を支援してまいります。」

Adobe Experience Cloud について

アドビは、Adobe Experience Cloud で顧客体験管理（CXM）を再定義します。Adobe Experience Cloud は、エクスペリエンスのためのデジタルコンテンツの制作からマーケティング、広告、アナリティクス、コマースを含む業界唯一の包括的なソリューションです。Adobe Experience Cloud は、すべてのタッチポイントやあらゆるチャンネルを通し、魅力的な B2C/B2B/B2E エクスペリエンスを一貫性と継続性をもって提供することを支援し、顧客のビジネス成長を加速させます。静的かつ分断化された顧客プロファイルのみを扱う従来のエンタープライズプラットフォームと異なり、Adobe Experience Platform は企業が顧客を完全に理解する手助けを行い、さらにアドビの AI および機械学習テクノロジーである Adobe Sensei により、データから知見を得てアクションに繋げる支援をします。エクスペリエンスを主題にした主な調査報告書において、業界アナリストがアドビをリーダーとして位置づけるものは 20 を超え、これはテクノロジー企業のなかでも突出しています。

アドビについて

アドビは、世界を変える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。