



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 Experience Platform で 顧客体験管理（CXM）を強化 Adobe Experience Platform の一般開始と、 ベータ版顧客として Best Buy と The Home Depot を発表

※当資料は、2019年3月26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。

【2019年3月27日】

米国ネバダ州ラスベガス発：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、顧客体験管理 (CXM) のための業界初のリアルタイムプラットフォームである、Adobe Experience Platform のグローバルでの提供開始を発表しました。オープンかつ拡張性に富んだプラットフォームである Adobe Experience Platform は、企業内のデータを繋ぎ、[Adobe Sensei](#) の人工知能 (AI) とマシンラーニングを活用することによってリアルタイムの顧客プロファイル構築を可能にします。Adobe Experience Platform は、顧客プロファイルを基にコンテンツを活用し、パーソナライズされた体験をリアルタイムで提供します。Adobe Experience Platform のベータ版はすでに、Best Buy、DXC Technology、The Home Depot、Verizon Wireless、Sony Interactive Entertainment などの世界最大級のブランド企業に採用されています。

今日の企業は、豊富な顧客体験、複数のデバイス、IoT から供給される膨大なデータの管理と整理のために自社でインフラを作り、それに多大な時間とリソースを費やしています。Adobe Experience Platform を活用することにより、企業内のすべてのデータソースを集約できると共に、リアルタイムで行動が取れるようにデータを整理することができます。

Adobe Experience Platform は、様々なソースから1秒あたり数千万件にも及ぶイベントのリアルタイムのデータを収集および処理し、そのデータを Experience Data Model (XDM) で整理します。Adobe Experience Platform を利用することで、Adobe Experience Cloud のすべてのソリューションからのインサイトが活用可能になります。これに加え、エンタープライズリソースプランニング (ERP)、カスタマーリレーションシップマネジメント (CRM)、およびその他のソースから各企業独自のデータを使用することも可能です。

アドビのエグゼクティブ バイスプレジデント兼 CTO (最高技術責任者) であるアバイ パラスニス (Abhay Parasnis) は、次のように述べています。「データが持つ今日の課題を解決するには、豊富なデータパイプラインと、AI とマシンラーニングによって強化されたリアルタイムの顧客プロファイルを備えた、クラウドベースかつハイパースケールなアーキテクチャが必要です。Adobe Experience Platform はデータの収集、処理、および施策実施をリアルタイムで行えるよう設計されているため、企業は、豊富で関連性の高い体験を顧客に提供することが可能で

す。」

Adobe Experience Platform が提供する機能

- **豊富なデータパイプラインとセマンティック**：Adobe Experience Platform は、グローバル規模で配信されているエッジネットワーク上の複数のソースから取得されたデータを基にした豊富なデータパイプラインで構築されています。これによりリアルタイムで質の高い顧客プロファイルの構築を可能とします。このデータは、標準的な言語とデータボキャブラリーを使用する、50 種類以上の顧客体験の枠組みを備えた Experience Data Model (XDM) で整理されます。また Adobe Experience Platform には、GDPR などデータ管理に適用される最新の規制と政策に関するコンプライアンス管理ができる一連の強力なツールも、ネイティブで組み込まれています。オープンなアーキテクチャという特長により、IT 部門は、自社のコンプライアンスを満たすため、自社のデータガバナンスの仕組みを Adobe Experience Platform に簡単に追加することもできます。
- **大規模なパーソナライゼーションをリアルタイムで実施**：Adobe Experience Platform は新たにリアルタイムの Customer Data Platform (CDP) を提供し、既知と匿名のデータをまとめることにより、カスタマージャーニーを通じて複数のチャンネルにわたるリアルタイムの顧客プロファイルを、インテリジェントな意思決定およびセグメンテーションと共に実現します。プロファイルを整理し、Adobe Sensei の AI とマシンラーニングを応用することにより、価値のあるオーディエンスへと変換することが可能です。
- **インテリジェントな意思決定によりリアルタイムのアクションを実現**：Adobe Sensei によって強化された Customer Journey Intelligence は、あらかじめ定義されたデータに基づくベストプラクティス、AI、ビジネスインテリジェンスを活用し、リアルタイムの意思決定と行動を可能にします。データサイエンティストは、企業全体にわたるデータを短時間で集約し、Adobe Experience Platform 上でリアルタイムの顧客プロファイルを構築することにより、継続的なビジネスプロセスの最適化を推進することが可能になります。完全に管理され、セキュリティと拡張性を備えたインフラストラクチャによって、Adobe Sensei のモデルを活用することも、自社用の新たなモデルを作ることも、既存のモデルを利用することもでき、そのモデルをシームレスにトレーニングすることもできます。
- **Adobe Sensei AI Services**：Adobe Experience Platform のグローバルでの提供開始と共に、新しい AI services (ベータ版) がデータとコンテンツを結び付け、ブランド企業が一貫して適切なメッセージを適切なチャンネルに適切なタイミングで提供することを可能にする、インテリジェンスレイヤーを提供します。利用できるようになった Adobe Sensei の機能には、次のものが含まれます。①特定のユーザーセグメントを正確に発見し、適切なマーケティングキャンペーンの展開を可能にする Customer AI ②数百万人規模のユーザーのカスタマージャーニーを統合して、常に行動データを分析し、ブランドエクスペリエンスを最適なタイミングで提供可能にする Journey AI ③オウンド、アード、ペイドメディアによるコンバージョンへの状況を確認し、リソース調達に関して情報に基づく判断を行うことを可能にする Attribution AI。
- **オープンなプラットフォームと強固なエコシステム**：共通のセマンティックデータモデルである Experience Data Model (XDM) で強化された Adobe Experience Platform は、デー

タ、インテリジェントツール、サービスの標準化と整理を行い、新しいエクスペリエンスアプリケーションと幅広い業界エコシステムを作ることにより、ブランドの拡大を支援するオープンなプラットフォームです。Experience Data Model (XDM) は、[昨年9月にアドビ、マイクロソフトおよびSAPが発表した](#) Open Data Initiative の一環として、マイクロソフトとSAPのCDMとの統合が進められています。Adobe Experience Platform は、このイニシアティブのフレームワークに対応し、他のアプリケーションやデータソースからもデータを集めて新たなインサイトを生み出すことを可能にしています。

大企業が、アーキテクチャの中核に顧客体験を置くようになってきていることに伴い、Adobe Experience Platform は、企業が自社のインフラストラクチャ構築に費やす時間とリソースを削減し、業績により注力できるよう支援をします。Adobe Experience Platform の提供は、本日から開始されます。詳細は www.adobe.com/experienceplatform (英語) をご参照ください。

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。

© 2019 Adobe Inc. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.