



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

アドビと ServiceNow、企業の顧客体験管理（CXM）における パートナーシップを発表 顧客体験データを連携し、すべてのタッチポイントにおいてシームレスな デジタルワークフローの構築とパーソナライズされた顧客体験を提供

※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）と [ServiceNow](#)（NYSE: NOW）は Adobe Summit において、アドビの顧客体験データと顧客データを連携させるパートナーシップを発表しました。この業界初のソリューションによって、企業はすべてのタッチポイントにおけるシームレスなデジタルワークフローの構築と、パーソナライズされた顧客体験の提供が可能になります。

多くの企業は、顧客の理解を深めるために顧客エンゲージメントソリューションを活用し、パーソナライズされたデジタル体験を提供している一方、そのデータは、カスタマーサービスからは分離され、サイロ化されている傾向にあります。顧客は、迅速な問題解決だけでなく、シームレスでパーソナライズされた体験も求めています。Adobe Experience Platform と ServiceNow Now Platform が連携することによって、アドビが提供するリアルタイムの顧客プロフィールを豊富な顧客データによって強化することができます。これにより、顧客獲得からサービス提供までのデジタルジャーニー全体に渡って、包括的に顧客を理解することができます。

また、今回の提携により、Adobe Experience Cloud とカスタマーサービス管理（CSM）を含む ServiceNow Now Platform を連携することが可能になりました。これにより、両社のアプリケーション上での顧客および社員のエクスペリエンスが強化されます。アドビと ServiceNow の双方の導入企業は、デジタルワークフロー、サービスカタログ、インテリジェンス主導のコンテンツおよびナレッジ管理機能を相互に活用できるようになります。

ServiceNow の社長兼 CEO であるジョン ドナフー（John Donahoe）氏は次のように述べています。「お客様は特別な体験を求め、企業は顧客サービスおよびエンゲージメントを変革する方法を模索しています。ServiceNow とアドビが協力することで、お客様が求め、企業が提供に努める体験を、シームレスなデジタルワークフローで提供することが可能になります。」

アドビの会長、社長兼 CEO であるシャントヌ ナラヤン（Shantanu Narayen）は次のように述べています。「企業が成功するためには、パーソナライズされた顧客体験をリアルタイムで提供することが不可欠です。アドビと ServiceNow のパートナーシップによって大企業は、カスタ

マージャーニー全体に渡ってリアルタイムで使用可能なデータを活用し、デジタルビジネスの管理状況の向上とさらなる成長を期待できます。」

このパートナーシップによって企業は、一元化された高度な顧客体験管理（CXM）ツールを利用できるようになります。また、ServiceNow Now Platform を連動させることで、チーム間の作業を合理化し、リアルタイムの詳細な顧客プロファイルを即座に構築することが可能になります。アドビと ServiceNow の双方の導入企業は、Adobe Experience Platform を活用することで、ServiceNow のデジタルワークフロー、ナレッジマネジメント、サービスカタログを、パーソナライズされたエンゲージメントレイヤーとしてシームレスに統合し、一貫性のあるコンテキストに沿った体験とサービスを構築することが可能になります。

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。

ServiceNow について

ServiceNow は IT から人事、セキュリティ、カスタマーサービスまで企業全体の定型業務プロセスを簡素化、自動化するシングルプラットフォーム Now Platform®を中核として、企業向けのクラウドサービスを提供しています。世界中の企業が、多様なニーズに合わせてカスタマイズ可能なサービスポータルやワークフロー、機械学習などの機能を活用することで、デジタルトランスフォーメーションを推進し、従業員や顧客に優れた体験を提供しています。詳細は <https://www.servicenow.co.jp/>をご確認ください。

© 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.