



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 Summit 2019 で顧客体験管理（CXM）を提唱 Adobe Commerce Cloud、Marketo Engage および Adobe Experience Platform を含む Adobe Experience Cloud のイノベーションを発表 マイクロソフト、LinkedIn、ServiceNow とのパートナーシップを発表

※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、顧客体験をテーマとした世界最大級のカンファレンスであるAdobe Summit 2019を開幕しました。デジタル変革はすべてのビジネスにおける重要事項であり、何千もの企業が日々、カスタマージャーニー全体におけるデジタル上のビジネスを[Adobe Experience Cloud](#)で管理しています。Adobe Summit 2019においてアドビは、Adobe Experience Platformのグローバルでの提供開始、Adobe Commerce CloudおよびMarketo Engageの発表を含むAdobe Experience Cloudにおける新しいイノベーションを発表しました。基調講演では、マイクロソフトのCEOであるサティア ナデラ（Satya Nadella）氏、Best BuyのCEOであるヒューバート ジョリー（Hubert Joly）氏、CheggのCEOであるダン ローズンズワイグ（Dan Rosensweig）氏、IntuitのCIOであるアティカス タイセン（Atticus Tysen）氏、SunTrust BankのCMOであるスーザン ジョンソン（Susan Johnson）氏など、各社でデジタル変革をリードするエグゼクティブたちが登壇します。また、企業の顧客体験管理（CXM: Customer Experience Management）を推進させるべく、ServiceNow、マイクロソフトおよびLinkedInとの戦略的パートナーシップも発表しました。

アドビの会長、社長兼CEO（最高経営責任者）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。「顧客体験管理（CXM）はデジタル変革の鍵となるものです。アドビは、Adobe Experience Cloudの継続的なイノベーションとServiceNow、マイクロソフト、LinkedInやSAPといった業界のリーダーたちとの強力なパートナーシップによってこの分野をリードしていきます。本日、Adobe SummitでAdobe Experience Platformの一般提供の開始と、Adobe Commerce CloudおよびMarketo Engageを含むAdobe Experience Cloudの新機能を発表しました。」

Adobe Experience Cloudの新しいイノベーション

アドビは本日、Adobe Experience Platformを基盤とするAdobe Experience Cloudが、ソリューション間でいかにワークフローを統合させ、Adobe Senseiを駆使したリアルタイムのインテリジェンスをもたらしているかを公開しました。新たなイノベーションにより企業は、クロスチャネルエクスペリエンスの設計、配信、最適化がよりスムーズに行えるようになります。すでにAdobe Experience Cloudは、あらゆる規模のビジネスで幅広く採用されており、旅行、メディア&エンターテインメント、金融、自動車、通信といった業界の大手企業に利用されています。

本日グローバルで提供開始となった**Adobe Experience Platform**は、オープンかつ拡張性に富んだプラットフォームで、企業内のデータをつなぎ、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。また、これらの顧客プロファイルを基にコンテンツを活用することで、企業は豊富で関連性の高い体験をリアルタイムで提供できるようになります。Adobe Experience Platformのグローバルエコシステムには、すでに約1万3千社のエージェンシー、ソリューションおよびテクノロジーパートナー、および30万人以上のデベロッパーが含まれています。（詳細は[リリース](#)をご覧ください。）

Adobe Analytics Cloudには、CXMのインテリジェンスとアクティベーションを担う中核システムとして、直観的な自動オーディエンスセグメンテーションのほか、クロスチャネルでの消費者行動に関する、より正確かつタイムリーなインサイトを取得できる豊富な機能が追加されています。新たにAdobe Experience PlatformとAdobe Audience Managerを連携させることで、既知の顧客および匿名の顧客という特性の異なるふたつのデータを結合することのできるリアルタイムの「カスタマーデータプラットフォーム（CDP）」を提供し、カスタマージャーニー全体として複数のチャネルにわたるリアルタイムの顧客プロファイルを利用可能にします。同様にAdobe Experience PlatformとAdobe Analyticsの組み合わせは、オンラインおよびオフラインデータの両方から得たインサイトをリアルタイムに活用できる新しい方法を提供します。

Adobe Analyticsに含まれる新しいJourney IQは、最適な顧客をタイミングよくターゲットできるよう、包括的なカスタマージャーニーを組み立てます。企業は、Adobe Advertising Cloudと強力に連携することで、多様なデータと広告在庫ソリューションを統合し、媒体のサイロ化を解消するだけでなく、マーケティングおよび広告活動の整合性を取ることも可能になります。さらにAdobe Analyticsは、Adobe Commerce Cloudのコマースダッシュボードとの連携も可能にしています。

Adobe Marketing Cloudは、クロスチャネルでのカスタマージャーニーを統括する基盤として、コンテンツの最適化、コミュニケーションの活性化、顧客体験のパーソナライズを可能にします。今回、業界最先端のB2Bマーケティング自動化ソリューションであるMarketo Engageが追加されたことにより、マーケターはAdobe Experience ManagerまたはAdobe Creative Cloudからコンテンツをシームレスに取得、編集し、ターゲットリストを自動的に構築することで、B2B営業活動（Marketo Engage）で次取るべき最良のアクションを把握できるようになります。また、より自動化されたプッシュ通知機能（Adobe Campaign）によってパーソナライズされたコンテンツを提供し、コンテンツベロシティ（コンテンツ生成速度）を高めることが可能になります。その他、新しいインテリジェンス主導コンテンツ推奨エンジン（Adobe Experience ManagerおよびAdobe Target）や自動動画クロッピング（Adobe Experience Manager）など、Adobe Experience Cloudの新しいイノベーションとして豊富な機能を備えています。

Adobe Advertising Cloudは、広告の企画、購入、効果測定、最適化に必要な機能を提供します。今回新たにあらゆる形式のビデオなど、ブランドセーフティを確保しつつ、クロスチャネルの広告キャンペーンを統合、自動化できる機能が追加しました。また、Rokuとの連携が可能になったことで、Adobe Advertising Cloudのユーザー企業は、Adobe Analytics Cloudを介したマーケティングおよび広告活動から取得したオーディエンスセグメント情報などの自社データを含むファーストパーティデータを活用し、Rokuがネット配信しているテレビ広告枠で視聴者をターゲティングすることができます。（詳細は[リリース](#)をご覧ください。）

またアドビは、30万人以上のデベロッパーエコシステムを持つMagento Commerceを基盤とした**Adobe Commerce Cloud**を発表しました。リアル、デジタル、バーチャルにかかわらず、すべての店舗に渡って統合されたフルマネージドコマースを可能にする、顧客体験とビジネス運用の両方を最適化できるエンドツーエンドの包括的なソリューションです。Adobe AnalyticsやAdobe Experience Managerを含むAdobe Experience Cloudとネイティブに連携し、Adobe Senseiによるインテリジェンスを駆使することで、コマースダッシュボードに詳細なインサイトを表示し、魅力的なコマース体験をリアルタイムに提供することが可能になります。

新しいパートナーシップ

アドビとServiceNowは、Adobe Experience PlatformとServiceNow Now Platformを連携させることによって、アドビが提供するリアルタイムの顧客プロフィールをServiceNowの豊富な顧客サポートデータによって強化できる新しいパートナーシップを発表しました。これにより、企業は、顧客獲得からサービス提供まで、オンラインにおけるカスタマー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、Adobe Experience Cloudとカスタマーサ

ービスマネジメント（CSM）を含むServiceNow Now Platformを連携することが可能になりました。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マネジメント機能を相互に活用できるようになります。（詳細は[リリース](#)をご覧ください。）

また、**マイクロソフト**および**LinkedIn**とのパートナーシップによって、データの統合や、新しいマーケティングおよびセールス機能によってアカウントベースドエクスペリエンス（ABX: Account Based Experiences）の提供を可能にします。主要なデータソースを連携させ、アカウントベースの顧客プロファイルを構築することで、B2Bマーケターは適切な顧客を容易に特定し関係構築を図ることが可能になります。また、このパートナーシップにより、LinkedInなどの主要マーケティングおよびセールスプラットフォームにおいて、よりパーソナライズされた体験を個人およびアカウントレベルの両方で提供できるようになります。（詳細は[リリース](#)をご覧ください。）

Adobe Sensei

アドビは、人工知能（AI）およびマシンラーニングの新しいテクノロジーとして次世代のAdobe Senseiを発表しました。Adobe Experience Cloudソリューション群は、Adobe Senseiを内部に組み込むことで、より深いインサイト、リアルタイムな意思決定およびよりスマートなワークフローを可能にしています。[Adobe Experience Platformのグローバルでの提供開始](#)に伴う新しいAI services（現在ベータ版として利用可能）は、データとコンテンツを結び付けるインテリジェンスレイヤーを提供します。これにより企業は、一貫して適切なメッセージを適切なチャンネルにタイミングよく提供できるようになります。現在、Adobe Senseiによる各種機能は、幅広い業界および規模の企業において利用されています。

テクノロジープレビュー

Summit Sneaksでは、アドビが開発中のイノベーションを先行紹介します。米女優のミンディカリング（Mindy Kaling）氏が進行役を務め、未来に向けたユニークなテクノロジーが来場者に披露されます。Sneaksは例年Adobe Summitのハイライトとして催され、観客から評価の高いテクノロジーは、将来的に製品に導入される可能性があります。

Movers, Shakers and Experience Makers

各業界に変革をもたらしている実力者として、アカデミー賞の受賞女優であり、プロデューサーおよびDraper Jamesの創業者であるリース ウィザースプーン（Reese Witherspoon）氏や、New Orleans Saintsのクォーターバックであるドリュー ブリーズ（Drew Brees）氏も登壇しま

す。また、世界最高の顧客体験を支えている企業を表彰するべく、Adobe Summitとしては初となるAdobe Experience Maker AwardsおよびMarketo's Revvie Awardsの授与式も行われます。

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。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 Cloud は、すべてのタッチポイントやあらゆるチャネルを通し、魅力的な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。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。

©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.