



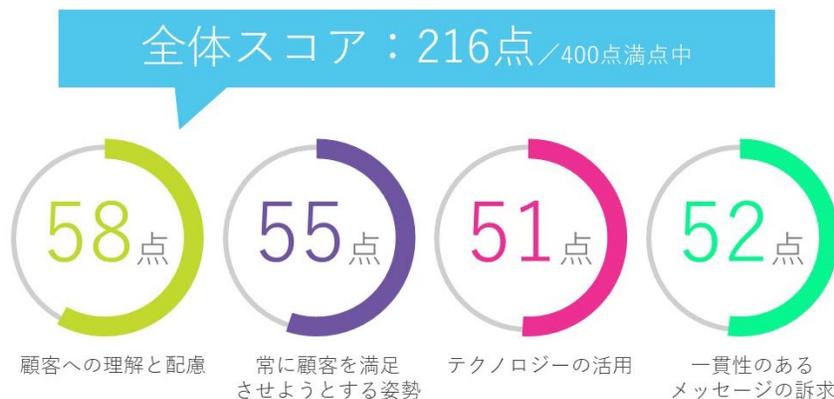
## アドビ、消費者のデジタル体験に関する調査結果を発表 デジタル体験への期待値が高まる中、 パーソナライズしたエクスペリエンスの提供がより重要に

【2019年7月5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）は本日、日本を含む世界9か国（米国、英国、ドイツ、フランス、オーストラリア／ニュージーランド、日本、東南アジア、インド）の消費者約8千人を対象にデジタル体験の好みや企業への期待について調査した「Adobe Digital Experience Index 2019」の調査結果を発表しました。

この調査では、デジタル体験に関する消費者の期待を、「顧客の理解と配慮」、「常に顧客を満足させようとする姿勢」、「テクノロジーの活用」、「一貫性のあるメッセージの訴求」の4つの評価軸に分けて数値化しました。この調査から日本についての結果を見ると、全評価軸における日本の消費者の平均値は100点満点中54点と、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。

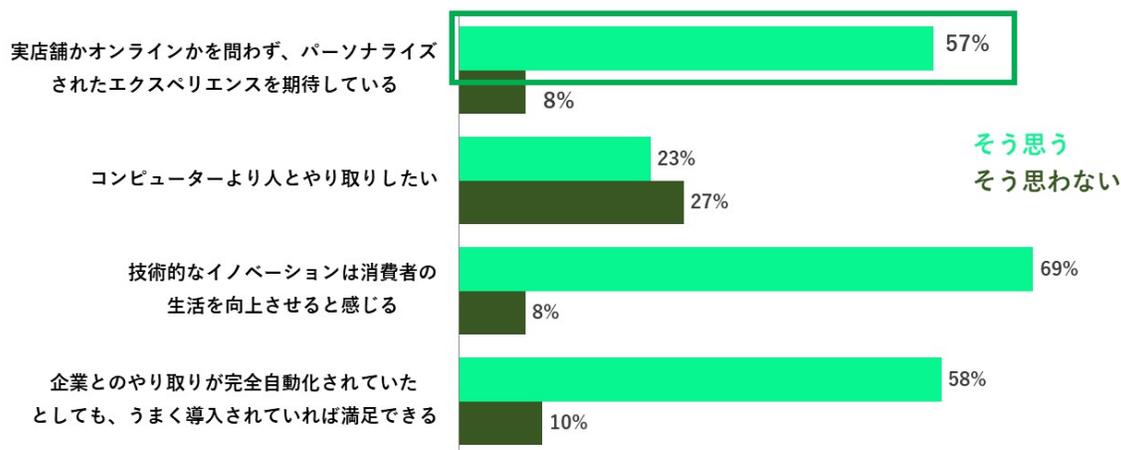
次に、「デジタル体験に関する消費者の期待」について、4つの評価軸を各100点満点で期待値を調査しました。結果、特に「顧客への理解と配慮」は58点、「常に顧客を満足させようとする姿勢」は55点と、他国と同様に他の2つの評価軸よりも消費者の期待が高く、企業はデジタル上で顧客が求めることを知り、顧客満足を継続的に高め続ける必要があることがわかりました。



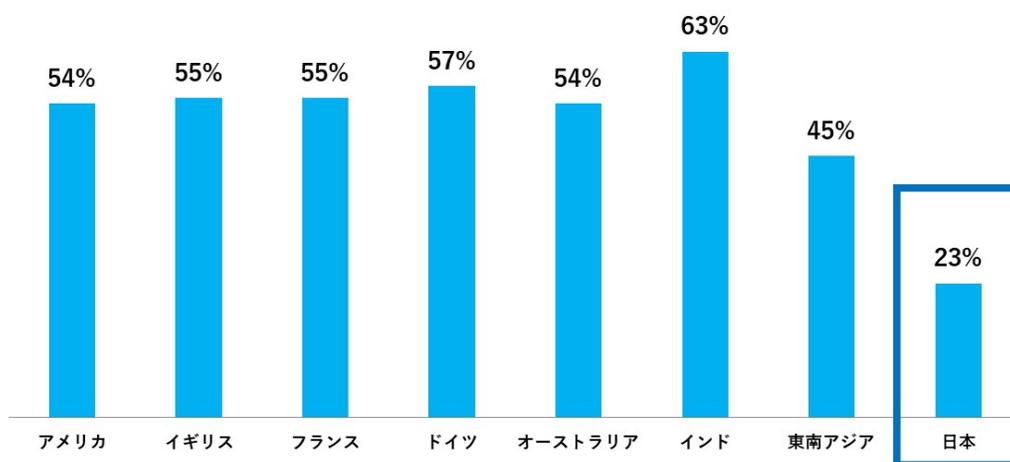
デジタル体験に関する消費者の期待（日本）

## 約6割がデジタル上でもパーソナライズされたエクスペリエンスを期待

日本の回答者の約6割（57%）は、「実店舗かオンラインかを問わず、パーソナライズされたエクスペリエンスを期待している」一方で、そのやり取りの手法については、回答者の23%のみが「コンピューターより人とやり取りしたい」と回答しており、今回の調査対象国の中では日本が最もコンピューターによる自動化を好む傾向があることがわかりました。

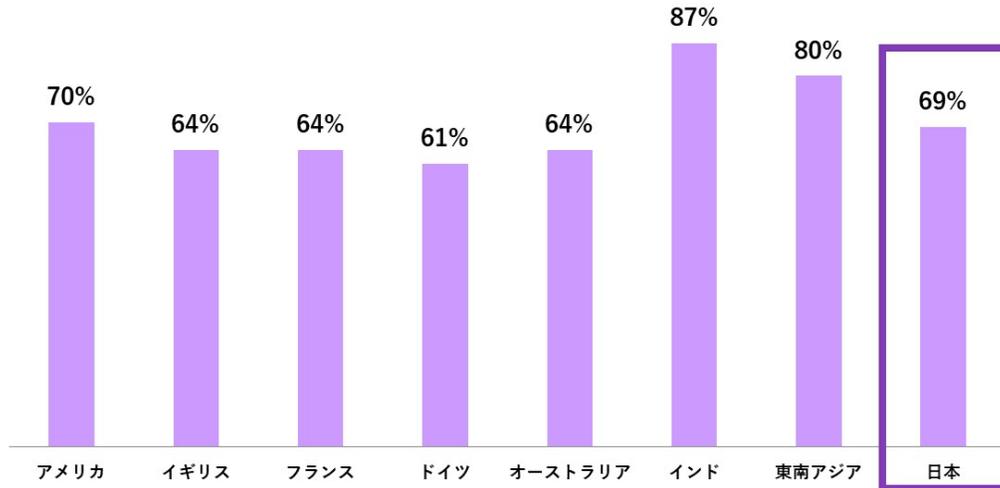


消費者はパーソナライズされたエクスペリエンスを期待し、イノベーションが生活を向上させると感じている（日本）

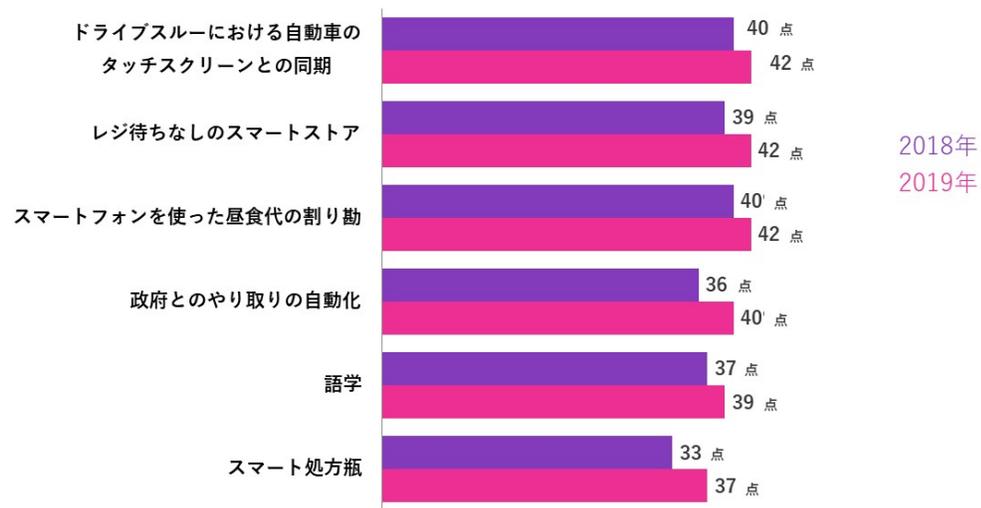


「コンピューターより人とやり取りしたい」と回答した消費者の割合

また、日本の約7割（69%）の回答者が「技術的なイノベーションは消費者の生活を向上させる」と回答しており、調査対象国の中で日本が唯一、前年度からイノベーションに対する期待値が上がっています。



### 技術的なイノベーション体験に対してどれほど期待を感じますか？



### 技術的なイノベーション体験に対して どれほど期待を感じますか？（前年比）（日本）

※100点満点評価

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。

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。  
「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。特にコンピューターによる自動化を含め、イノベーションへの期待が高い日本では、質の高いエクスペリエンスの提供により、顧客ロイヤリティを高められると考えられます。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 Digital Experience Index 2019」調査概要

アドビが調査会社である Advanis に委託し、2019 年 4 月に米国、英国、ドイツ、フランス、オーストラリア/ニュージーランド、日本、東南アジア、インドの対象デバイスを所有する 18 歳以上のユーザーを対象に、小売、メディア/エンターテインメント、旅行/ホスピタリティ、金融サービスにおけるデジタル体験について行った実施したオンライン調査。

日本の調査結果は、1,003 人の回答に基づく。

本調査の詳細はグローバル、国内結果とともに以下の SlideShare をご覧いただけます。

[【グローバル】 Adobe Digital Experience Index 2019](#)

[【日本】 Adobe Digital Experience Index 2019](#)

### 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。