



アドビ、独立系調査会社によって 顧客分析ソリューション分野の「リーダー」に選ばれる

※当資料は、2020年8月5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。

【2020年10月1日】

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、米国の独立系市場調査会社およびアドバイザリー企業である Forrester Research, Inc. (以下 Forrester) によるレポート「[The Forrester Wave™: Customer Analytics Solutions, Q2 2020 \(顧客分析ソリューション、2020年第2四半期\)](#)」において「リーダー」に選ばれたことを発表しました。このレポートで Forrester は、複数のユーザーペルソナ向けに包括的な顧客分析ソリューションを提供するベンダーを比較評価しています。これには、データサイエンティストなどのユーザーが DIY ("do-it-yourself"：セルフサービス) でカスタムモデルを作成できる分析機能や、ビジネスユーザーに DIFM ("do-it-for-me"：自動作成) された分析結果を提供する機能が含まれます。今回のレポートでは、アドビを含めた 11 のベンダーが、現行製品、戦略、市場プレゼンスの各カテゴリーにおいて合計 36 の基準で評価されました。

Adobe Analytics 担当プロダクト責任者のキース イーディー (Keith Eadie) は次のように述べています。

「顧客体験管理 (CXM) を成功させるには、データを戦略の中核に位置づける必要があります。しかし、企業は自社のビジネスに正確な影響をもたらすタイムリーなインサイトの獲得に苦労しています。アドビは、組織内のあらゆるチームがチャンネルを横断してインサイトにアクセスし、オーディエンスごとのインタラクションが改善できる柔軟なツールを提供することで、企業が旧来の定型レポートや静的なダッシュボードから脱却できるよう支援しています。」

今回アドビは「ユーザビリティ」、「ビジネスインパクト評価」、「製品ビジョン」、「パートナーエコシステム」、「顧客分析ソリューションによる収益」、「顧客数」の項目で最高得点を獲得しました。Forrester のレポートには次のように評価されています。

「アドビは、オールスター級の分析機能を取り揃えた強力なラインナップを提供しています。[Adobe Analytics](#) は、ビジネスユーザーにも使いやすいインターフェイスと、デジタルデータの取得と分析における優れた能力により、長きにわたり顧客分析分野の強豪であり続けています。さらに、技術レベルの高いデータエンジニアには Data Workbench、データサイエンティストには Data Science Workspace、ビジネスアナリストには Analysis Workspace、といったように、幅広いユーザーペルソナに対応しています。」

先日提供開始した [Customer Journey Analytics](#) は、[Adobe Experience Platform](#) を基盤とした Adobe Analytics の最新機能です。これにより、企業は異なるソースから顧客データを統合できるため、個々の顧客の姿をより包括的に捉えることができるようになります。Web サイトとモバイル、店舗での行動とコールセンターへの問い合わせといった、オンラインとオフラインを横断したエンゲージメントをリアルタイムで把握できるようになります。また、インタラクティブで直感的なインターフェイスにより、ユーザーの技術レベルを問わず、必要なインサイトを得ることができます。AI（人工知能）と機械学習を搭載した Data Science Workspace が提供する予測機能や自動化機能を活用することもできます。

「The Forrester Wave™: Customer Analytics Solutions, Q2 2020（顧客分析ソリューション、2020 年第 2 四半期）」レポートは、[こちら](#)から無料でダウンロードできます。

■ 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ィー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 (<https://www.adobe.com/jp/>) に掲載されています。

© 2020 Adobe Inc. All rights reserved. Adobe, the Adobe logo, Adobe Analytics and Adobe Experience Cloud 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.