



アドビ、デジタルヘルスケアのイノベーションを促進 世界をリードする多くの企業が、Adobe Experience Cloud を活用して パーソナライズされたデジタルヘルスケアサービスを提供

※当資料は、2021年4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。

【2021年4月28日】

アドビ（本社：米国カリフォルニア州サンノゼ）は、ヘルスケアへのアクセスがこれまで以上に重要になっている昨今の状況を受け、ヘルスケア分野の大手企業が次々と [Adobe Experience Cloud](#) を利用し、顧客体験のイノベーションを推進していることを発表しました。あらゆるビジネスがデジタル化された現在、ヘルスケア企業は、デジタルチャネルを利用して重要な情報やサービスをリアルタイムで顧客に提供しています。アドビは現在、ヘルスケア事業者トップ10のうち7社、医療保険業者トップ10のうち8社、製薬会社トップ10のうち9社のデジタル顧客体験を強力にサポートし、アジリティの高い顧客体験を大規模に提供しています。Adobe Summit 2021 では、大手製薬会社 Pfizer の CEO アルバート ブーラ（Albert Bourla）氏と米国の大手ドラッグストアチェーン Walgreens Group の顧客マーケティングプラットフォーム担当グループバイスプレジデントであるアリッサ レイン（Alyssa Raine）氏が、デジタル経済をリードする方法について語ります。

アドビのデジタルエクスペリエンス事業部門およびワールドワイドフィールドオペレーションズ担当エグゼクティブバイスプレジデント兼ゼネラルマネージャーのアニール チャクラヴァーシー（Anil Chakravarthy）は、次のように述べています。「パンデミックは、ヘルスケアの提供方法を永続的に変えてしまいました。消費者の期待値は高まり、適切なタイミングでパーソナライズされたケアを求めるようになってきました。Adobe Experience Cloud を活用すれば、今日の消費者の期待に応えるパーソナライズされたサービスを、プライバシーとセキュリティを最重要視しながら、リアルタイムかつ大規模に提供することができます。」

Walgreens の顧客マーケティングプラットフォーム担当バイスプレジデントであるアリッサ レイン（Alyssa Raine）氏は、次のように述べています。「健康は、消費者一人ひとり

にとって非常にパーソナルなものであり、当社が提供するヘルスケア顧客体験は、（親会社である）Walgreens Boots Alliance の 1 億 2 千万人におよぶ顧客や患者のニーズに合わせてカスタマイズする必要があります。アドビのテクノロジーにより、お客様を理解し、一人ひとりが健康的な生活を送るために必要な顧客体験を個別に提供することが可能になりました。」

[Adobe Experience Manager Managed Services](#)、[Adobe Marketo Engage](#)、[Adobe Sign](#) といった HIPAA（医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律）対応のアドビのエンタープライズアプリケーションと組み合わせれば、複数のタッチポイントでエンドユーザーとのエンゲージメントを深めることができます。Adobe Marketo Engage は、[複雑なカスタマージャーニー](#)（英語）を抱える企業が、個人か法人かを問わず、アカウントレベルのオーディエンスをターゲットし、エンゲージすることを可能にします。Adobe Experience Manager Managed Services は、パーソナライズされたコンテンツの作成と配信を支え、Adobe Sign は、[デジタルセルフサービスのオプション](#)（英語）を合理化し、顧客にとって使いやすいワークフローを実現します。

アドビのテクノロジーで顧客体験のイノベーションに取り組んでいるヘルスケア企業の事例を以下にご紹介します。

- **Pfizer** は、Adobe Experience Cloud を使用して、医師とのエンゲージメントや患者とのつながりを深めています。同社は [Adobe Analytics](#) を活用してデジタルインタラクションすべてを横断する顧客インサイトを獲得しているほか、Adobe Marketo Engage で医師、患者、介護者の治療の道のをサポートするパーソナライズされたデジタル顧客体験を実現しています。
- 世界最大のドラッグストアチェーン [Walgreens Boots Alliance \(WBA\)](#)（英語）は、世界中の 1 億 2 千万人の顧客に、パーソナライズされたオムニチャネル顧客体験を提供することに注力しています。同社は、Adobe Analytics、[Adobe Audience Manager](#)、[Adobe Target](#)、[Adobe Campaign](#) を使用して、電子メール、web サイト、小売事業のモバイルアプリなど、直接薬局に訪れない顧客のデジタル体験をすべてカスタマイズすることができました。また、Walgreens のロイヤ

ルティ会員向けに顧客体験をパーソナライズすることで、前四半期の小売売上を1.55%向上させました。

- ライフサイエンス機器の大手メーカーである [Thermo Fisher Scientific](#) は、パンデミック時に必要な情報や製品を、研究者、科学者、医療従事者などの異なる対象者に迅速に届ける必要がありました。[Adobe Experience Manager](#) を使用することで、パンデミックに関する最新情報や科学者向けの臨床診断キット、同社の研究に基づくソリューション関連の情報を掲載した COVID-19 の web ページを即座に立ち上げることができました。
- [Mercy Health](#) (英語) は、小売店で受けるようなヘルスケア体験の提供をデジタルでも実現するためにアドビと提携しました。同社は、Adobe Experience Manager を活用し、最新の web コンテンツを患者に配信して web サイトからセルフサービスの情報に簡単にアクセスできるようにしました。パンデミックが始まると、同社はすぐに、Adobe Target で構築されたバーチャル診断に切り替え、新規患者が匿名で自己診断できる症状スクリーン検査を提供しました。
- 医療機関向けのデータおよび分析ソリューションに特化したテクノロジー企業である **Change Healthcare®** は、アドビのソリューションを採用して医療機関向けのソフトウェアの販売方法を改革しました。同社では、ショッピングカート機能に Adobe Commerce、web サイトのコンテンツ管理に Adobe Experience Manager を使用しています。[Adobe Experience Platform](#) は、Adobe Target と Adobe Analytics に接続されており、ショッピング体験をパーソナライズするための基盤となります。B2B コマースをオンライン化することで、紙やファックス、電話を使った複雑な購買ワークフローを簡素化し、購入までの時間を数か月から数日に短縮することが可能になりました。
- アドビは、ライフサイエンス分野におけるクラウドベースソリューションのリーダーである **Veeva** との戦略的パートナーシップにおける重要な進展を発表しました。Adobe Experience Manager と製薬企業向けコンテンツ管理アプリケーション Veeva Vault PromoMats の接続が新たに可能になったことで、コンテンツのライフサイクルが効率化され、顧客のデジタル戦略を加速します。

また、Roche Diagnostics、Merck、GE Healthcare、Sanofi、Varian、Benefytt、Novozymes、Bupa UK などの[ヘルスケア企業](#)（英語）もアドビのソリューションを採用しています。

■「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。このアドビのビジョンは3つのクラウドサービスで支えられています。[Creative Cloud](#)は、写真、デザイン、ビデオ、web、UX などのための20以上のデスクトップアプリやモバイルアプリ、サービスを提供しています。[Document Cloud](#)では、デジタル文書の作成、編集、共有、スキャン、署名が簡単にでき、デバイスに関わらず文書のやり取りと共同作業が安全に行えます。[Experience Cloud](#)は、コンテンツ管理、パーソナライゼーション、データ分析、コマースに対し、顧客ロイヤルティおよび企業の長期的な成功を推進する優れた顧客体験の提供を支援しています。これら製品、サービスの多くで、アドビの人工知能（AI）と機械学習のプラットフォームである[Adobe Sensei](#)を活用しています。

アドビ株式会社は米 Adobe Inc.の日本法人です。

アドビ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。

© 2021 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.