



アドビ、「Adobe Summit 2021」にて デジタル経済におけるビジネスの成長を推進 Adobe Experience Cloud、Adobe Experience Platform の新機能を発表 フォーチュン 100 企業の 75%がアドビのアプリケーションを使用

※当資料は、2021 年 4 月 27 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、米国時間 4 月 27 日、世界最大のデジタルエクスペリエンスカンファレンスである「[Adobe Summit 2021](#)」を開幕しました。昨今、これまで経験したことのない環境の変化によって、人々がつながり、働き、学び、楽しむための主要な手段がデジタルとなり、世界はデジタルファースト経済への迅速な転換を余儀なくされています。EC などのコマース取引は世界中で[記録的な成長](#)（英語）を続けていて、2021 年 1 月～3 月ですでに対前年比 8,760 億ドル（38%）の増加を記録しており、年間では 4.2 兆ドルの成長を見込んでいます。Adobe Summit にて、アドビは [Adobe Experience Cloud](#) 全体にわたる数々のイノベーションを紹介しました。これには、新しいエンタープライズアプリケーション「Adobe Customer Journey Analytics」、次世代型にアップデートされた「Adobe Real-Time CDP（顧客データプラットフォーム）」、「Adobe Journey Optimizer」、Workfront の統合により実現した業界最先端の Marketing System of Record が含まれます。さらにアドビは、コンテンツ管理機能のアップデート、ならびに FedEx との戦略的パートナーシップを含む、新しいコンテンツとインテリジェントコマース[機能](#)も発表しました。

Summit では、Pfizer の CEO アルバート ブーラ（Albert Bourla）氏と FedEx の社長兼 COO ラジェッシュ スーブラマニアン（Rajesh Subramaniam）氏が、デジタルの現状と今後の展望についての考えを語りました。また、Peloton の CMO ダラトレセダー（Dara Treseder）氏、General Motors 社の CMO デボラ ウォール（Deborah Wahl）氏、Intuit の CMO ララ バラス（Lara Balazs）氏、Mastercard の CMO ラジャ ラジャマナー（Raja Rajamannar）氏、CVS Health のチーフカスタマーオフィサーであるミシェル ペルソン（Michelle Peluso）氏、Albertson 社の EVP 兼チーフカスタマー & デジタルオフィサーで

あるクリス ラップ (Chris Rupp) 氏、Sephora の CTO スリー スリーダララジ (Sree Sreedhararaj) 氏、Sealed Air の社長兼 CEO テッド ドヘニー (Ted Doheny) 氏に加え、デザイン界のアイコンであるジョナサン アドラー (Jonathan Adler) 氏、テニスチャンピオンで起業家のセリーナ ウィリアムズ (Serena Williams) 氏が、デジタル経済におけるリーダーシップについて語りました。また、数々の賞を受賞した脚本家、俳優、映画監督のダン レヴィ (Dan Levy) 氏が、アドビの画期的なイノベーションの舞台裏をご紹介します。「Sneaks」セッションのホストを務めました。基調講演、400 以上のセッション、参加者同士の交流、アドビのエキスパートとのライブトークなど、すべてオンラインで開催されました。

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。「パンデミックを通じて、[顧客体験管理](#)に注力する企業が優位に立つことが明らかとなりました。このたび発表された新しいイノベーションを備えた Adobe Experience Cloud は、最高のデジタル顧客体験を迅速かつ大規模に展開し、より顧客本位のビジネスを実現できるよう支援します。」

Adobe Experience Platform のモメンタム

企業がリアルタイムで顧客とつながる効果的なアプローチを取るには、強力なデータ管理能力が不可欠です。Adobe Experience Cloud の中核となる [Adobe Experience Platform](#) は、企業内のさまざまな異種データを収集し、それらを具体的なアクションにつなげられる顧客インサイトで強化します。異種のデータをつなぎ合わせて、より完全な [リアルタイムの顧客プロファイル](#) を構築することで、すべての顧客体験がこれまでより優れたものとなります。現在、Adobe Experience Platform は、Adobe Experience Cloud アプリケーションを強化し、毎日 17 兆以上のオーディエンスをセグメント評価して、大規模なリアルタイムパーソナライゼーションを提供しています。

Adobe Experience Cloud の新たなイノベーション

現在、Fortune 100 企業の 75% で採用されている Adobe Experience Cloud は、カスタマージャーニー管理、データインサイト獲得、オーディエンス管理、コンテンツ管理、パーソナライゼーションの実施、デジタルコマース、マーケティングワークフロー管理といっ

た分野に焦点を当てたアプリケーションの提供により、B2B および B2C 企業の CXM（顧客体験管理）を強化します。今回の Summit で発表された、企業のデジタルトランスフォーメーションを加速させる新しいイノベーションには、以下が含まれます。

- **新しい Adobe Journey Optimizer**：消費者はパーソナライズされた関連性の高い顧客体験を求めますが、企業側は状況に応じた顧客体験を大規模かつリアルタイムに提供することに苦慮しています。Adobe Experience Platform 上に構築された新しい [Adobe Journey Optimizer](#)（英語）は、アウトバウンドであれインバウンドであれ、あらゆる顧客接点におけるカスタマージャーニーをマーケターが最適化できるように設計された、業界唯一のエンタープライズアプリケーションです。これにより、企業は、顧客の様々なシグナルの変化を積極的に検知し、顧客の状況に合わせたコミュニケーションをインテリジェントなディシジョニング機能も活用しながら実現できるようになります。大規模なオーディエンスベースのアウトバウンドマーケティングと 1 対 1 の顧客の行動に合わせたインタラクティブなコミュニケーションまでを組み合わせて、適切なジャーニーの管理ができるようになります。
- **次世代の Real-Time CDP**：消費者が企業に開示するデータについて注意を払うようになり、ブラウザのサードパーティ Cookie が廃止される中、マーケターが顧客と信頼関係を築くための最良の方法は、質の高いファーストパーティデータです。アドビが提供する次世代型リアルタイム顧客データプラットフォーム、[Real-Time CDP](#) は、ファーストパーティデータを活用した顧客獲得とエンゲージメントを実現するために、ゼロから設計された唯一のエンタープライズアプリケーションです。本日提供を開始した、[Real-Time CDP の B2B 版](#)（英語）では、個人と法人アカウントの両方のプロファイルを統合し、B2B 企業が B2C 企業のように施策を実施するための完全なインテリジェンスとアクティベーションを提供します。
- **新しい Customer Journey Analytics**：成功する企業は、顧客を理解し、継続的にエンゲージメントを最適化するために、データにもとづいたアプローチを必要としています。今回アップデートされたアドビのカスタマージャーニーを分析する機能である [Customer Journey Analytics](#)（英語）は、オンラインとオフラインを横断した顧客データの統合と標準化を可能にする、業界初のエンタープライズアプリケーションです。データサイエンティストだけでなく、組織内の誰もがさまざまなデー

タをつなぎ、統一されたビューで簡単に視覚化し、ジャーニー全体をよりよく理解したうえで、マーケティング戦略に役立てることができます。

- **新しい Marketing System of Record**：さまざまなタスクを単一のアプリケーションで集中管理することで、企業の効率的な運営を支援するタスク管理ソリューションです。これにより、部門を越えたチームがどこにいてもつながり、コラボレーションによって適切なタスクを遂行することができます。Workfront の買収を受けて、アドビは新たにマーケティング業務に特化したレコーディングシステム、[Marketing System of Record](#)（英語）を発表しました。これは、戦略や計画の策定から実施、効果測定に至るまで、マーケティング施策のライフサイクル全体にわたって作業の連携と管理を支える、共通かつ唯一の情報ソースとなります。
- **Adobe Experience Manager の強化**：[Adobe Experience Manager](#)（英語）には、企業がビジネスに必要なコンテンツを迅速に作成、管理、最適化するのに役立つ新しいイノベーションが加わりました。そのひとつが[ヘッドレスコンテンツ管理システム（CMS）機能](#)で、これを利用することで没入型コンテンツを API 経由でデータとして配信したり、コンテンツの自動化に高度な AI を導入することが可能になります。また、新しいアセット管理画面、[Adobe Experience Manager Assets Essentials](#)（英語）は、すべての Adobe Experience Cloud アプリケーションに共通するデフォルトのアセット管理機能としても機能し、常に最適なコンテンツにアクセスできるように、全面的なカスタマイズが可能です。
- **Adobe Commerce の新機能**：企業は、ビジネスの成長を促進する主力チャネルとして、デジタルコマースへの依存度を高めています。アドビのデジタルコマースアプリケーション、[Adobe Commerce](#)（英語）に今回新たに搭載された Product Recommendation は、Adobe Sensei を活用したレコメンデーション機能で、顧客はこれまでにない新しい方法で製品を発見できるようになりました。そして、新たに追加された検索機能の Live Search は、マーチャントのサイト上で非常に関連性が高い検索結果を迅速に提供します。さらに、[FedEx との新たな取り組み](#)（英語）により、Adobe Commerce のマーチャントは、自社のストアフロントを FedEx の ShopRunner と統合させることができ、2 日以内の無料配送、シームレスなチェックアウト、簡単な返品プロセス、FedEx の購入後のロジスティクスイ

ンテリジェンスへのアクセスといった数々の顧客メリットを提供できるようになります。

- **新しい Adobe Experience Platform Collection Enterprise**：企業がリアルタイムで顧客体験を形成するデシジョンングを大規模に実施するには、消費者の行動データにもリアルタイムでアクセスする必要があります。しかし、行動データの収集は実装が煩雑で管理が難しく、従来のアプローチではアプリケーションのパフォーマンスが低下し、顧客体験の質に悪影響を及ぼすことが少なくありませんでした。新機能 Collection Enterprise は、アドビのグローバルに分散された高性能なエッジネットワークを経由してデータを収集し、アドビのアプリケーションやプラットフォームだけでなく、他社製のシステムなど必要な場所にデータを送信することができます。加えて、アプリケーションのパフォーマンス面においても最高の顧客体験を提供できるように、軽量化された新しい [データ収集 SDK](#) も提供しています。

■ 「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.