



アドビ、Adobe Experience Cloud で数千におよぶ グローバル企業のパーソナライゼーションを支援 業界唯一のオープンかつ拡張可能なプラットフォームが、 大手企業の大規模なリアルタイムパーソナライゼーションを実現

※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）は本日、The Coca-Cola Company、Hilton、The Home Depot、Panera Bread、ServiceNow、Sony Interactive Entertainment などの大手企業が、デジタル顧客体験戦略を強化するために [Adobe Experience Platform](#) を採用していることを発表しました。デジタルファースト経済において、企業はデジタル顧客体験への投資を加速させ、データを活用した顧客とのつながりの最適化に取り組んでいます。

Adobe Experience Platform は、業界唯一のオープンで拡張可能なエンタープライズプラットフォームであり、データをリアルタイムに統合して、企業が[顧客インテリジェンス](#)の獲得とパーソナライゼーションをリアルタイムかつ大規模に実施できるよう支援します。Adobe Experience Platform を利用することで、企業は包括的な顧客プロファイルを構築できるとともに、カスタマージャーニー全体を把握し、AI や機械学習を利用して大規模にパーソナライズされた顧客体験を提供できます。Adobe Experience Platform は現在、アプリケーションやサービス全体で、毎日平均 17 兆件以上のオーディエンスセグメント評価を処理しています。

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。「このわずか1年で、企業はデジタルファーストのビジネスに早急に転換することが求められました。Adobe Experience Platform は、コンテンツとデータ、AI を融合して [CXM（顧客体験管理）](#) を実現する、唯一のエンタープライズプラットフォームです。」

IDC の顧客インテリジェンス & 分析部門リサーチディレクターのデビッド ウォレス

(David Wallace) 氏は、次のように述べています。「Adobe Experience Platform のような顧客体験管理テクノロジーへの投資は、デジタルでの成長と拡張を目指す企業にとって必須です。そして、今日のデジタルファースト経済に立ち向かうための適切なパートナーを探している企業にとって、顧客データの管理を優先することは極めて重要です。なぜなら、顧客データを管理せずに、魅力的でパーソナライズされた顧客体験をリアルタイムに提供することは、ほぼ不可能だからです。」

アドビが今回発表した Adobe Experience Platform の顧客事例には、以下が含まれます。

- **ServiceNow** は、より良い B2B 顧客体験を提供するために、Adobe Experience Platform を採用しました。Adobe Experience Platform は、同社のデータバックボーンとして異種のデータセットをまとめることで、より完全な顧客像を作り上げ、チームが顧客を理解し、大規模なカスタマージャーニーを作成できるよう支援します。これにより同社は、ServiceNow.com や電子メールなど、あらゆるタッチポイントにおいて、約 7,000 社の顧客企業に魅力的な顧客体験ならびに適切なインタラクションを提供できるようになりました。
- **Panera Bread** は、パンデミックの期間中、食料品サービスや非接触型配達、飢餓対策のための取り組みなど、新しい顧客サービスを開始しました。景気が回復し始めている現在、同社はファストカジュアルダイニングを再定義する上で改めて主導権を握っています。同社は、Adobe Experience Platform を使用してデータを活用し、数百万人の顧客に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。これには、web サイト、モバイルアプリ、店頭キオスク、電子メールなどのマーケティングチャンネルを使い分ける顧客の外出利用ジャーニーの正確な把握だけでなく、4,000 万人以上の会員を擁するロイヤルティプログラムの統合も含まれます。
- 米国東部で会員制ウェアハウスクラブを運営する大手企業 [BJ's Wholesale Club](#) (英語) は、Adobe Experience Platform でさまざまなタッチポイントを横断する一貫性のあるジャーニーを会員に提供しています。2020 年、同社は記録的な水準で新規会員を獲得しました。この勢いをさらに加速させるため、リアルタイムのインサイトを活用し、パーソナライズされたコンテンツによる充実したショッピング体験を提供しています。

- [EY](#)（英語）は、アドビと協力して、多様なグローバルクライアントのデジタル顧客体験を再構築する次世代顧客データプラットフォームを提供しています。Adobe Experience Platform と EY コンサルティングチームのインサイトを組み合わせることで、複数のソースにまたがるデータを統合し、個人レベルと法人アカウントレベルの両方でコンプライアンスに準拠した統一的なオーディエンスビューを構築し、カスタマージャーニーのあらゆる段階で魅力的でパーソナライズされた顧客体験を提供することができます。
- イギリスの **TSB Bank** は、アドビとの提携により、顧客や中小企業の財務管理を支援する新しいデジタルサービスを展開しています。Adobe Experience Platform を利用することで、顧客が希望するチャンネル（オンライン、モバイル、電話、支店）を通じて、個々の顧客に最適な支援方法を特定することができます。これには、請求書を管理するための口座引き落としの設定や、新規顧客向けの利用プロセスの案内といったオプションが含まれます。同行は、750 万に及ぶ個人や法人のプロフィールを TSB のプラットフォームで一元的に管理することで、データをリアルタイムに活用し、お客様により良いサービスを提供できるようになりました。
- Schwarzkopf、Persil、Loctite といったブランドを擁し、美容、洗濯、ホームケア、接着技術の世界的リーダーである **Henkel** は、デジタルコマースを促進し、デジタルビジネスのイノベーションを共同で開発するために、アドビとの戦略的パートナーシップを締結しました。Adobe Experience Platform を D2C、B2C、B2B の幅広いビジネスモデルに活用し、オンライン、オフラインのすべてのチャンネルで、消費者や顧客に優れたパーソナライズされた体験を提供します。

また、Change Healthcare、DXC、T. Rowe Price、Thermo Fisher Scientific、[Pitney Bowes](#)、Relevant Sports、Signify、Sisal、Stena Line、Tourism Australia、Tabcorp などの企業も、Adobe Experience Platform が提供する豊富なアプリケーションや各種サービスを利用しています。

■ 「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.