



## アドビ、次世代の統合オムニチャネル ジャーニーオーケストレーションツール「[Adobe Journey Optimizer](#)」を国内でも提供開始 ～次世代 CDP と顧客エンゲージメント機能を統合し、大量配信からリアルタイムの 1 to 1 コミュニケーションを統合管理可能に～

【2021 年 5 月 24 日】

アドビ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：神谷 知信）は本日、リアルタイムのインサイトを活用してパーソナライゼーションを実現する次世代の統合オムニチャネル ジャーニーオーケストレーションツール「[Adobe Journey Optimizer](#)」を国内で提供開始することを発表しました。本ソリューションは、業界で初めて、次世代 CDP

（Customer Data Platform）[Adobe Experience Platform](#) と、メール配信やプッシュ通知などのコンテンツ設計から配信管理を行う顧客エンゲージメント機能を統合しています。これにより企業は、個々のキャンペーンを管理するだけでなく、オンラインの顧客行動をリアルタイムに反映することで、顧客プロフィールとオーディエンスセグメントを一元管理し、大量配信から 1 to 1 のコミュニケーションまで適切な[カスタマージャーニーの統合管理](#)を単一のアプリケーションで実現することが可能になります。

欲しいものをすぐに入手できることが当たり前となった現代、消費者は、企業が自分たちを理解し先回りしてニーズに対応してくれることを期待しています。例えば、在庫の確保に合わせて近隣の店舗で商品を受け取れるオプションの提示や、最新ゲーム機が再入荷したときに送られる通知といったインタラクションは、単にリアルタイムだけではなく、消費者の都合に沿って展開されています。また、消費者はインタラクションのたびに利用するアプリケーション、デバイス、チャネルを切り替えているため、企業は俊敏性を高め、カスタマージャーニーを再構築することが求められています。

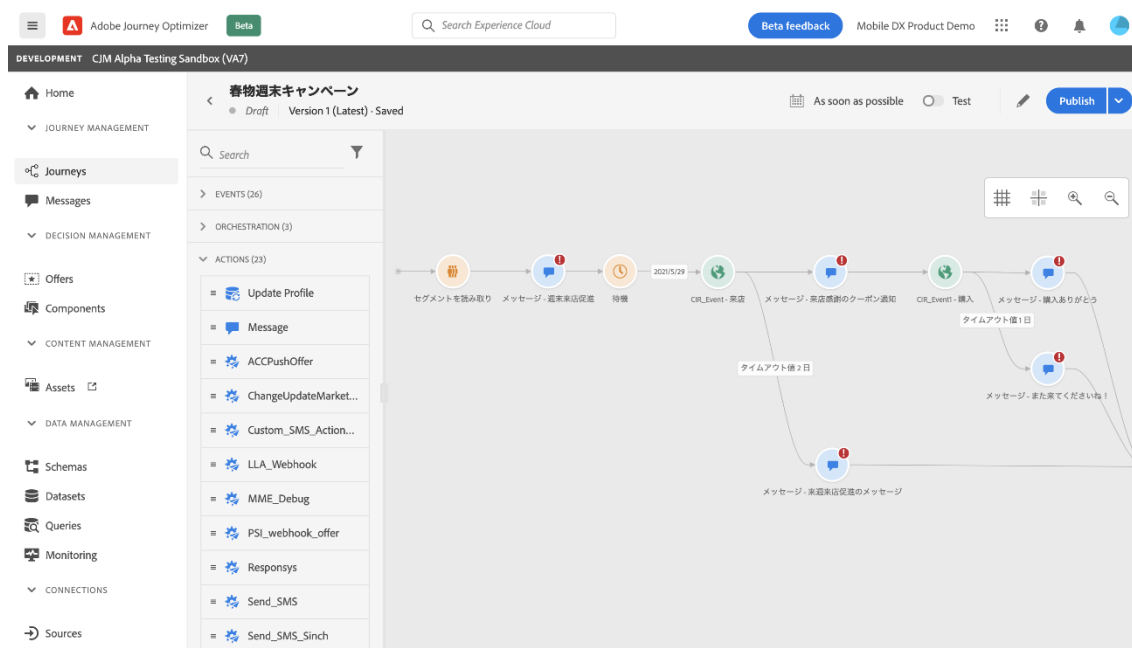
カスタマージャーニーがより複雑になる中、企業は顧客プロフィールをチャンネルごとに異なるツールで管理していたため、手動でのオーディエンスセグメント設定に手間と時間がかかり、顧客とのコミュニケーションに統一性がなくなるだけでなく、リアルタイムなコミュニケーションの実現が困難という課題がありました。

Adobe Journey Optimizer は、AI と機械学習が最適なコミュニケーションのタイミングを予測し、顧客プロファイルのコンテキストを補完することで、顧客のリアルタイムなインサイトを活用して、定期配信（バッチ）から 1 to 1 の顧客体験（トリガー）、一時的な大量配信（ブラスト）までパーソナライズされた顧客体験を単一のアプリケーションで実現します。

Adobe Journey Optimizer の主な特長は下記の通りです。

## 1. 単一アプリケーションでインバウンドの情報とメールなどのアウトバウンドのエンゲージメントを統合

Adobe Journey Optimizer は、マーケターや顧客体験担当チームが、カスタマイズされたリアルタイムのインタラクションと、オーディエンスに特化してスケジュール配信するメッセージを作成、最適化する作業空間をひとつのアプリケーションで提供します。ドラッグ&ドロップ方式のインターフェイスと、作業のコンテキストに応じて切り替わる直感的なユーザーエクスペリエンスにより、マーケターはオーディエンスをセグメント化し、メッセージをデザイン、パーソナライズして、最初から最後まで一貫して簡単にカスタマージャーニーを編成することができます。



## 2. 最新の顧客の状態をシングルビューで提供。顧客の行動を予測することでパーソナライズされたエクスペリエンスを実現

[Adobe Experience Platform](#)上にネイティブで構築された Adobe Journey Optimizer は、複数のタッチポイントにおける行動データ、取引データ、オペレーションデータなど、さまざまなデータを、常時更新される単一の顧客プロファイルに統合します。これにより、企業は消費者をリアルタイムで把握することができ、次取るべき最適な行動を予測するためのインサイトもリアルタイムで取得できるようになります。Adobe Journey Optimizer は、任意のイベントに動的に反応するカスタマージャーニーを設計できるため、企業は、顧客のリアルタイムな行動（シグナル）に反応したり、それらのインタラクションを幅広いオーディエンスベースのエンゲージメントにつなげることができます。このように、適切な顧客体験を適切なタイミングで提供することで、消費者にとって最良の結果をもたらします。

例えばある衣料品店で、過去 1 週間に商品を購入した顧客を対象に満足度調査を実施するとします。加えて、悪天候のため、商品の出荷に一部遅延が生じているとします。企業は、商品が届いていない顧客を特定し、予定していた顧客満足度調査の対象から除外した上で、代わりに過去の購入履歴に基づいたおすすめ商品と割引コードを、パーソナライズされた電子メールとしてお詫びのメッセージとともに送ることができます。あるいは、顧客のデバイスに企業のロイヤルティプログラムのアプリがインストールされていて、たまたま店舗の近くにいた場合、その店舗の在庫に基づいたリアルタイムのオファーをデバイスに送信することができます。

## 3. AI/機械学習によりオーダーメイドの顧客体験を自動化

Adobe Journey Optimizer では、AI や機械学習ベースのインテリジェンスが不可欠な要素となっています。企業は、インテリジェンス、学習、予測的インサイトを適用して、顧客一人ひとりに最適な結果をもたらすために、どのチャンネルで、いつ、どのようなコミュニケーションを発信するかを決定するプロセスを自動化することができます。一元化されたディシジョニング（メッセージの振り分け）エンジンが、[顧客データ](#)を分析し、対象者、表示頻度、表示回数の上限などの広範なルールと機械学習ベースのランキング機能を組み合わせて適用し、それぞれの顧客に適したオファーを適切なポイントで選択します。また、担当者は、顧客に送信するメッセージをデザインす

際のドラッグ&ドロップ操作だけで、パーソナライズされたインテリジェントなオファーを組み込むことができます。

#### 4. 豊富なコンテンツソースをまとめ、チャンネルに直接接続

Adobe Journey Optimizer に搭載されているデジタルアセット管理機能「[Adobe Experience Manager Assets Essentials](#)」により、マーケティング側で承認されたアセットをクラウド経由で利用できるため、より迅速なアプローチでコンテンツを作成できるようになります。Adobe Experience Manager Assets Essentials は、業界をリードするアドビのデジタルアセット管理（DAM）プラットフォームのライトエディションで、マーケティングチームとクリエイティブチームのコラボレーションを強化し、初期のコンセプトから本番環境の顧客体験の提供まで、デジタルアセットの保存、発見、配布を可能にします。

Adobe Journey Optimizer を構成するクラウドネイティブなサービスは、期間限定セールやスポーツイベント、世界的なニュースといったピーク時であっても、クラウド規模で迅速にコミュニケーションを提供します。さらに、直感的に使える目標設定、レポート作成、ダッシュボード機能により、マーケターは、ビジネスを最適化するにあたって主要な指標を確認して報告することができます。

##### ■ 「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.