



## ドーム、クロスチャネルの顧客体験を強化するため 「Adobe Experience Platform」を採用

店舗と EC サイトの顧客データを横断する顧客体験により、  
EC サイトの売上を今後 3 年で 50% 増へ

【2021 年 11 月 25 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、以下 アドビ）は本日、スポーツ用品の販売を手掛ける株式会社ドーム（本社：東京都江東区、代表取締役 CEO：安田 秀一、以下 ドーム）が、アドビの顧客体験管理（Customer Experience Management、以下 CXM）プラットフォーム「[Adobe Experience Platform](#)」を導入したことを発表します。コロナ禍で EC サイトでの購入が増える中、ドームは、直営店での購買履歴と EC サイトの行動データを横断した高度なパーソナライゼーションにより、クロスチャネルの顧客体験を向上し、売上拡大を実現しています。

ドームは、アスリートのためのパフォーマンスアスレチックブランド「アンダーアーマー」の日本総代理店として、20 年以上にわたりアパレルやフットウェアを中心としたスポーツ用品の製造・販売を手掛けています。同社では、2017 年から [Adobe Experience Cloud](#) のソリューション群を導入し、顧客体験の向上に取り組んできました。

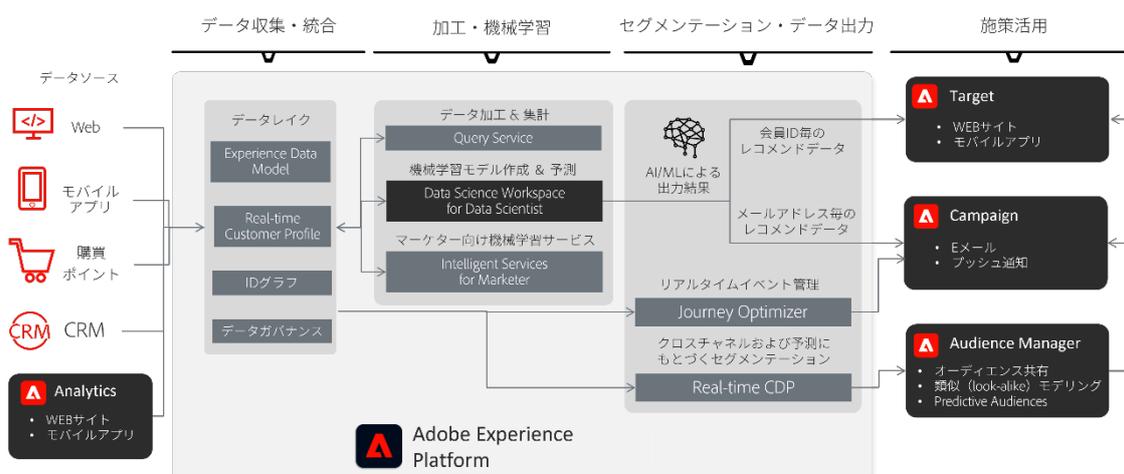
具体的には、デジタル分析ツールである [Adobe Analytics](#) で EC サイトの分析を行い、パーソナライゼーション施策の実現に必要な改善要素を明らかにしたうえで、顧客体験を最適化する [Adobe Target](#) とオーディエンスデータ基盤を構築する [Adobe Audience Manager](#) を組み合わせて、顧客データを活用しながら消費者のニーズに応じたキャンペーンを構築、実行してきました。2021 年からは、マーケティングオートメーションを支える [Adobe Campaign](#) を追加して、オムニチャネルでのジャーニー管理とパーソナライゼーションを進めています。

ドームでは継続的な売上の成長を支えるため、さらなる顧客体験の向上に取り組んでおり、その一環として今回 Adobe Experience Platform の採用を決定しました。このソリューションは、顧客体験管理に必要なデータの統合管理から顧客とのコミュニケーションに

つなげるアクティベーションまでを一貫して提供する、データガバナンス機能を搭載した業界初の CXM プラットフォームで、複数のアプリケーションサービスによって構成されています。ドームが新たに採用したアプリケーションサービスは下記の通りです。

- [Adobe Real-Time Customer Data Platform \(リアルタイム CDP\)](#) : 全ての顧客接点から既知顧客と匿名顧客のデータ統合して集約し、リアルタイムに分析することで、サードパーティ Cookie に依存することなく高度なパーソナライゼーションを実現できるようになりました。
- 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](#)」 : 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。この製品に含まれる「Journey Orchestration」機能により、顧客の行動をきっかけとした 1to1 のコミュニケーションをリアルタイムに実現することが可能になりました。

今回 Adobe Experience Platform を導入したことで、ドームでは EC サイトだけでなく店舗での購買履歴や行動データも含めて顧客データを取り込み、クロスチャネルの顧客体験を改善できるようになりました。アドビが提供する AI (人工知能) と機械学習のフレームワーク [Adobe Sensei](#) や、データサイエンティスト向けの [Data Science Workspace](#) 機能を活用して、AI/機械学習のアルゴリズムを柔軟にカスタマイズし、特定の商品群に対する見込み顧客の予測や、直営店と EC サイトの購買履歴に基づく商品のレコメンデーションなど、ビジネスのニーズに合った、細やかなパーソナライゼーションが可能になりました。



Adobe Experience Platform は 2021 年 8 月より本格稼働を開始しており、導入から約 4 か月ですでにその効果を発揮しています。具体的には、店舗での購買履歴を統合して配信したレコメンドメールの配信単価（メールから誘導した売上を配信数で割った単価）が通常のメール配信と比較して約 7.6 倍に向上しました。

それぞれの志向に沿った細やかな顧客体験の提供により、ドームでは 2024 年までに EC サイトの売上を 50%増加させることを目指しています。また、現在は、アドビのコンサルティングを受けて顧客体験の最適化を実施していますが、今後はアドビの持つ知見やスキルを引き継ぎつつ、高度なパーソナライゼーション施策の運用を内製化できる体制を構築していく予定です。

本発表に際し、株式会社ドーム コンシューマーマーケティング部 Head of Department の阿部 敏様から下記のコメントをいただいています。

「この度、業界に先駆けて Adobe Experience Platform を導入できたことを大変嬉しく思います。新型コロナウイルス感染拡大の影響で、消費者行動の変化が著しい中、顧客体験向上に繋げる施策を短期間で実施し、高い ROI を実現することができました。ニューノーマル時代のアスリートの行動変化に寄り添い、店舗と EC サイトを横断してお客様に喜んでいただける体験の提供を目指し、アドビのコンサルタントの知見とスキルをお借りしながらパーソナライゼーション施策を内製化するべく、体制を構築していく予定です。」

アドビ株式会社 プロフェッショナルサービス事業本部 シニアマネージャー 小栗 順平は次のように述べています。

「このたび、ドーム様に Adobe Experience Platform を採用いただき、短期間でその効果を感じていただいていることを大変嬉しく思います。ドーム様とのパートナーシップのもと弊社コンサルタントが日々施策実行支援を行っていく中で、より良い顧客体験とビジネスインパクトを創出するために様々な顧客タッチポイントをより高度に最適化していく必要がありました。デジタルと店舗双方のデータを統合し、より顧客像をクリアにし、ひとりひとりのニーズにそった提案をマルチチャンネルで実行することでドーム様はさらなる顧客ロイヤリティの獲得が可能となっています。今後もこのようなドーム様のデジタル変革を引き続き支援していきたいと考えております。」

## ■ 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「[Adobe Experience Manager](#)」、分析ソリューション「[Adobe Analytics](#)」コマース基盤「[Adobe Commerce](#)」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、ブランドが統一された安全でスケーラブルなデジタル基盤を構築できるようにします。Adobe Experience Cloud の一部である [Adobe Experience Platform](#) は、CXM のための初のリアルタイムプラットフォームです。オープンで拡張性のある Adobe Experience Platform は、企業全体のデータをつなぎ合わせ、リアルタイムの顧客プロフィールを可能にし、Adobe Experience Cloud ソリューション全体で有効化することができます。

## ■ 「アドビ」について

アドビは、「世界を動かすデジタル体験を」をミッションとして、3つのクラウドソリューションで、優れた顧客体験を提供できるよう企業・個人のお客様を支援しています。[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。日本市場においては、人々の創造性を解放するデジタルトランスフォーメーションを推進するため、「心、おどる、デジタル」というビジョンのもと、心にひびく、社会がつながる、幸せなデジタル社会の実現を目指します。

アドビに関する詳細な情報は、web サイト (<https://www.adobe.com/jp/about-adobe.html>) をご覧ください。

© 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.