

アドビ、Adobe Summit 2022 で デジタルエコノミーにおける パーソナライズされた顧客体験の重要性を提唱

- 新たなイノベーションにより、パーソナライズされた顧客体験をミリ秒単位で数百万人に届けることが可能に
- Fortune 100 企業の 75%が Adobe Experience Cloud を利用
- Nike CEO のジョン ドナヒュー (John Donahoe)、Walgreens Boots Alliance の CEO であるロザリンド ブリュワー (Rosalind Brewer)、The American Red Cross の CEO ガイル マクガヴァン (Gail McGovern)、ライアン レイノルズ (Ryan Reynolds)、ヴィヴィアン ウェストウッド (Vivienne Westwood)、クリステン ベル (Kristen Bell)、ジリアン アンダーソン (Gillian Anderson)、クリスシェル スタウス (Chrishell Stause) が登壇

※当資料は、2022 年 3 月 15 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。

【2022 年 3 月 16 日】

Adobe (Nasdaq: ADBE) (本社：米国カリフォルニア州サンノゼ、以下アドビ) は本日、世界最大のデジタルエクスペリエンスカンファレンス「[Adobe Summit 2022](#)」を開催し、デジタル技術を基盤とした経済を意味するデジタルエコノミーにおける、パーソナライズされた顧客体験の重要性を提唱しました。また、企業がデジタル顧客体験を数百万人にリアルタイムでパーソナライズすることを可能にするアドビのデジタルエクスペリエンスソリューション「[Adobe Experience Cloud](#)」の新たなイノベーションを発表しました。Adobe Summit 2022 は、完全バーチャルのイベントで、Adobe Experience Cloud を活用して運営します。

本イベントには下記の幅広い業界リーダーや著名人が登壇します。

- 業界リーダー：Nike CEO のジョン ドナヒュー (John Donahoe)、Walgreens Boots Alliance の CEO であるロザリンド ブリュワー (Rosalind Brewer)、The American Red Cross の CEO ガイル マクガヴァン (Gail McGovern)、Prada の Group Marketing Director 兼 Head of CSR ロレンツォ ベルテッリ (Lorenzo

Bertelli)、Real MadridのChief Transformation Officerであるマイケル サザランド (Michael Sutherland)、BMWのGroup Senior Vice President Customer a& Brand BMWであるイェンツ ティーマー (Jens Thiemer) 博士がデジタルエコノミーにおけるリーダーシップについて講演します。

- 著名人：俳優、プロデューサー、脚本家、起業家のライアン レイノルズ (Ryan Reynolds) に加え、作家のアダム グラント (Adam Grant)、マイケル ポーラン (Michael Pollan)、モー ゴーダット (Mo Gawdat)、ファッションデザイナーで実業家のヴィヴィアン ウエストウッド (Vivienne Westwood)、スポーツ選手のアリソン フェリックス (Allyson Felix)、俳優のジリアン アンダーソン (Gillian Anderson)、不動産業者のクリスシェル スタウス (Chrishell Stause) が、デジタルが彼らのキャリアに与えた影響について話します。また、俳優のクリステン ベル (Kristen Bell) が開発中の最新イノベーションを紹介する「Sneaks」のホストを務めます。
- 基調講演、200以上のセッション、同業者とのネットワーク作り、アドビのエキスパートとのライブトークは、[Adobe Summit の web サイト](#)でご覧いただけます。

アドビのデジタルエクスペリエンス事業部門担当プレジデントであるアニール チャクラヴァーシー (Anil Chakravarthy) は次のように述べています。「インサイト、データ、魅力的なコンテンツをベースとした顧客体験とシームレスなカスタマージャーニーがデジタルエコノミーにおけるパーソナライゼーションを実現します。Adobe Experience Cloud は、デジタルエコノミーにおいて信頼できるパーソナライゼーションエンジンです。企業があらゆるデジタルチャネルで顧客と深く関わることをできるように支援します。」

消費者は、オンラインでの消費行動に慣れてきています。実際、[Adobe Digital Economy Index](#)によると、今年のEコマース支出は米国だけで1兆ドルを超えると予測されています。このような環境における企業の成長と成功を支援するため、アドビは新しい顧客、パートナーシップ、Adobe Experience Cloud エコシステムの拡大を発表しました。

本日紹介したアドビの顧客には、BMW、The Coca-Cola Company、Coles、Dick's Sporting Goods、Epic Games、EY、General Motors、Major League Baseball™、NASCAR、NVIDIA、Panera Bread、Real Madrid、ServiceNow、Suncorp、T.Rowe Price、TSB Bank、Walgreens Boots Alliance が含まれます。また、アドビはパートナーエコシステムを拡大し、同意管理を簡素化するOneTrust、マーケティングワークフローに財務計画を組み込むAnaplanとパートナーシップに加え、すでに利用可能となっている

FedEx、Walmart、PayPal との E コマースの統合を次の段階へ押し進めます。さらに、企業が気象データを活用してパーソナライズしたデジタルコミュニケーションを可能にする、IBM Business の一部である The Weather Company とのコラボレーションも発表しました。

Summit で発表する Adobe Experience Cloud のイノベーション

今回発表したイノベーションにより、アドビは、企業がコンテンツベロシティの加速、シームレスなカスタマージャーニーおよびアドビのエンタープライズ向け顧客データプラットフォーム (CDP) である「[Adobe Real-Time CDP](#)」を活用したスケールするパーソナライゼーション (Personalization at Scale) を実現できるよう支援します。

Adobe Experience Platform が実現する「スケールするパーソナライゼーション (Personalization at Scale)」

- **Adobe Experience Platform を搭載した Adobe Experience Cloud** : Adobe Experience Cloud は、アドビ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る [Adobe Experience Platform](#) を搭載し、データをリアルタイムに統合された顧客プロファイルに変換することで、Adobe Experience Cloud アプリケーションを通じてパーソナライズされた顧客体験を提供できるようになりました。
- **クラウド連携** : アドビのクラウドサービスである [Adobe Creative Cloud](#)、[Adobe Document Cloud](#)、Adobe Experience Cloud を横断して活用することで、企業はリモートワークにおける従業員のニーズに応え、デジタルエコノミーにおける顧客体験をパーソナライズすることができるようになります。例えば、[Adobe Workfront](#)、[Creative Cloud Enterprise](#)、[Adobe Experience Manager Assets](#) の統合ワークフローにより、エンドツーエンドの [コンテンツ作成と配信](#) が可能になります。また、Workfront Fusion に対応した新しい Adobe Acrobat Sign コネクタを使用することで、企業は Adobe Workfront のビジネスプロセスに電子署名を簡単に統合し、自動化することができます。
- **Adobe Experience Cloud for Healthcare** : ヘルスケアはパーソナルなものであり、それに関連した顧客体験もパーソナルであるべきです。[Adobe Experience Cloud for Healthcare](#) により、ヘルスケア企業は、よりパーソナライズされたデジタル顧客体験を設計、提供することができ、消費者は積極的に自分の健康を管理できるようになります。

リアルタイムの顧客データプラットフォーム

- **新しいリアルタイムの顧客データ機能**：デジタルエコノミーで求められるスピードと規模でコンテンツと顧客体験を提供するため、Adobe Real-Time CDP と [Adobe Target](#) の [連携の強化](#) を発表しました。これにより、企業は数百万の web 顧客体験をミリ秒単位でパーソナライズできるようになります。OneTrust の同意管理ソリューションとの統合を含む新たな信頼性の強化により、規制の厳しい業界でも、企業が顧客データを安全に活用しながら個人に合わせた顧客体験を提供できるようになります。

コンテンツペロシティとシームレスなカスタマージャーニー

- **高度な AI 機能**：企業の成長を推し進めるためには、ビジネスを変えるような顧客インサイトの取得とパーソナライズした顧客体験の提供が重要です。アドビの AI エンジンである [Adobe Sensei](#) を搭載した Adobe Experience Cloud の [新しい AI イノベーション](#) により、企業はコンテンツのパーソナライズだけでなく、収益と顧客行動の予測や、データから施策に結びつけることができるインサイトの取得が可能になります。現在、Adobe Experience Cloud を導入している 8 割以上の企業が Adobe Sensei を使用して顧客体験を強化しています。
- **新しい Adobe Learning Manager**：アドビの新しいクラウドベースの [学習プラットフォーム](#) により、企業は顧客、パートナー、従業員のため魅力的なデジタル学習体験を簡単に作成できるようになります。これは、顧客維持、販売実績、知識格差の解消を目指す企業にとっての優先事項となります。
- **メタバースと没入型エクスペリエンス**：Adobe Creative Cloud と Adobe Experience Cloud の新たな統合により、没入型体験と提供が促進され、企業がいち早く [メタバース](#) 分野で成功できるよう支援します。新しいイノベーションには、3D の制作と共有をこれまで以上に身近で強力なものにする新しい Adobe Substance 3D Modeler のベータ版ローンチが含まれます。
- **アドビの研究部門による「Sneaks」**：アドビの研究部門における最新のイノベーションは、企業が AI や機械学習（ML）、拡張現実（AR）などの技術を活用して顧客体験トレンドのさらに先を行くことを支援します。例えば、視覚科学の原理を活用した「Project Design Decoder」は、小売業者の web サイトにおけるアクセシビリティの向上に焦点を当てています。

Adobe Experience Cloud のエコシステムの拡大

Adobe Experience Cloud の顧客体験管理機能は、300 を超える Adobe Experience Platform パートナーとの統合によるグローバルなエコシステムによって支えられています。アドビはこの度、IBM Business の一部である The Weather Company と、気象データによるデジタル顧客体験のパーソナライゼーションを可能にするパートナーシップを発表しました。さらに、OneTrust との新たなパートナーシップでは、ユーザー同意管理が可能になったほか、Anaplan とのコラボレーションでは、財務計画とマーケティングワークフローを組み合わせて、スケジュールと予算を遵守したキャンペーンの実行が可能になります。また、Walmart、FedEx、PayPal とのパートナーシップにより、企業は消費者に、より多くの支払いと配送のオプションを提供することができます。

Adobe Experience Platform を基盤とする Adobe Experience Cloud は、Fortune 100 企業の 75% が利用しており、カスタマージャーニー管理、データインサイトとオーディエンス、コンテンツとパーソナライズ、コマースとマーケティングワークフローに焦点を当てたアプリケーションで顧客体験を強力にサポートしています。Adobe Experience Cloud の顧客企業のうち上位 100 社においては、その 90% 以上が 3 つ以上のアプリケーションを併用しています。Adobe Experience Platform は、1 日あたり 24 兆件以上のセグメント評価という有数の規模で運用されており、4,000 社以上のパートナーからなる幅広いエコシステムによって支えられています。

■ 「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。

© 2022 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.