



アドビ、Adobe Experience Cloud for Healthcare の 提供を開始

- ヘルスケア業界に特化した「Adobe Experience Cloud for Healthcare」により、利用者インサイトのパーソナライズされたデジタル体験への安全な利用を実現
- Adobe Real-Time Customer Data Platform、Adobe Journey Optimizer、Adobe Customer Journey Analytics も HIPAA（米国における医療保険の相互運用性と説明責任に関する法令）に対応

※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 [Adobe Summit](#) において、ヘルスケア企業が患者一人ひとりにパーソナライズされたデジタル体験を安全に提供できる新ソリューション「[Adobe Experience Cloud for Healthcare](#)」の提供開始を発表しました。現在、多くの消費者がデジタルにおけるヘルスケア体験に慣れ親しんでいます。その機密性を考えると、ヘルスケア企業には特に、オンラインでも電話でも病院や店舗においても個人のニーズに合ったデジタル体験の提供が求められています。

Adobe Experience Cloud for Healthcare により、ヘルスケア企業やライフサイエンス企業は、利用者の獲得、維持からコネクテッドヘルスまで、人々の健康状態と行動に関する的確なインサイトを引き出し、活用することが可能になります。これにより、ヘルスケア企業は個人向けサービスに求められる水準の体験を安全に提供し、利用者自身による健康への積極的な関与を支援することができます。

アドビのグローバルセールスの責任者であるスティーブン フリーダー（Stephen Frieder）は、次のように述べています。「消費者がデジタル体験に慣れていくにつれ、ヘルスケア企業にとって、信頼できるパーソナルな体験をオンラインでも病院や店舗でも提供することが不可欠となります。Adobe Experience Cloud for Healthcare を活用すること

で、ヘルスケア企業は利用者からの信頼を築き、医療サービスの成果を向上させ、重要なインサイトをもとに利用者の体験をパーソナライズできるようになりました。」

Adobe Experience Cloud for Healthcare は、医療およびライフサイエンス業界全体に新たな顧客体験向上の手段を提供します。

- **医療プロバイダー向け：** Adobe Experience Cloud for Healthcare により、医療プロバイダーは、利用者の健康管理に関して、より幅広い選択肢を提供できるようになります。利用者は SMS メッセージや電子メールなど好みの手段で診察予約のリマインダーや健康管理のアドバイスを受け取れるようになります。プロバイダー側では、そういった利用者のニーズを他のヘルスデータと組み合わせ、シームレスに相互連携するデジタル体験として提供することで、医療ケアの質と顧客ロイヤルティの向上につなげることができます。
- **医療保険会社向け：** ヘルスケア業界のエコシステムは利用者にとってとても複雑です。保険会社が Adobe Experience Cloud for Healthcare のデータインサイトを活用することで、加入者がコストを抑えながら医療制度を活用できるように支援することができます。例えば、保険金の請求、web サイト訪問、オンラインチャットや電話サポートなど、あらゆるチャネルにおける加入者の活動と健康管理に関する全体像を把握することが可能になるため、保険会社はネットワークに加入している専門医の紹介から健康診断の予約まで、パーソナライズした提案をすることが可能になります。
- **薬局向け：** アドビが提供する幅広いオムニチャネル機能により、薬局は来店者のために店舗体験とデジタル体験をパーソナライズし、統合することができます。Adobe Experience Cloud for Healthcare の導入により、薬局は来店者の行動と健康に関するデータを正確に把握し、処方に関するタイムリーなアラートやリマインダーを自動送信することができます。また、顧客ロイヤルティを高め、ビジネスの成長を促進するデータ主導型のオファーを自動化することもできます。
- **ライフサイエンス企業向け：** Adobe Experience Cloud for Healthcare を使って、適切なチャネルでタイムリーな情報を医療従事者と利用者の双方に提供することができます。これには、実際の医療データへの安全なアクセスが含まれ、関連する臨床試験の患者を特定することもできます。また、このプラットフォームにより、企

業は治験参加者にリマインダーを送信し、適切な医療情報を提供することができます。

アドビを利用して顧客体験を向上しているヘルスケア企業には、Change Healthcare、CommonSpirit Health、Eli Lilly、GE Healthcare、Mercy Health、Pfizer、Roche Diagnostics、Thermo Fisher Scientific、Walgreens Boots Alliance が含まれます。

信頼性の高い安全な患者経験価値

Adobe Experience Cloud for Healthcare により、ヘルスケア企業は、安全かつセキュアにヘルスデータを活用し、ヘルスケア利用者毎の体験を提供できるようになります。現時点ですでに、[Adobe Marketo Engage](#)、[Adobe Experience Manager as a Managed Service](#)、Adobe Connect as a Managed Service、[Adobe Acrobat Sign](#)、[Adobe Workfront](#) などのアプリケーションが HIPAA（米国における医療保険の相互運用性と説明責任に関する法令）に対応しており、パーソナライズされたデジタル体験の提供が可能となっています。[Adobe Real-Time Customer Data Platform \(CDP\)](#) も 2022 年 5 月に HIPAA 対応を予定しています。これにより企業はヘルスケア利用者の全体像をつかむことができるようになります。今年後半には Adobe [Customer Journey Analytics](#) と [Adobe Journey Optimizer](#) が HIPAA 対応を予定しており、企業はデータインサイトを、コネクテッドでパーソナライズされたヘルスケア体験に活用できるようになります。

■ 「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.