

## アドビ、高度なパーソナライゼーションを実現する 顧客データプラットフォーム「Adobe Real-Time CDP」で デジタルエコノミーにおける企業のパーソナライゼーションを実現

- リアルタイムデータを活用し、何百万人もの人々にパーソナルな顧客体験をリアルタイムに提供する新たな機能を追加
- The Coca-Cola Company、Nike、General Motors、Real Madridをはじめとする主要な企業が Adobe Real-Time CDP を導入
- 1日平均1ペタバイト以上のデータを処理

※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、高度なパーソナライゼーションを実現する顧客データプラットフォーム「[Adobe Real-Time Customer Data Platform \(CDP\)](#)」の革新的な機能アップデートと新たに導入した顧客企業を発表しました。Adobe Real-Time CDP は現在、小売、ヘルスケア、金融サービス、テクノロジー、メディア、エンターテインメントなど、あらゆる主要セクターのリーダー企業で導入が進んでいます。Adobe Summit 2022 では、企業が顧客データの価値を最大化できるようにする新たな機能強化が発表されました。新たに採用した企業には、Major League Baseball™、The Coca-Cola Company、Coles、General Motors、Dick's Sporting Goods、EY、Panera Bread、T.Rowe Price、ServiceNow、TSB Bank、Real Madrid、Suncorp などが含まれます。

Adobe Experience Cloud プラットフォーム & プロダクト担当シニアバイスプレジデントのアミットアフジャ (Amit Ahuja) は、次のように述べています。「デジタルエコノミーにおける消費者の期待の変化に対応するために、企業はデータ戦略やパーソナライゼーションへの取り組みを進化させる必要があります。市場をリードする多くの企業が Adobe Real-Time CDP を選択しているという事実は、リアルタイムの顧客データと [Adobe Experience Cloud](#) 全体の緊密な統合が、パワフルでパーソナルなデジタル体験の構築に不可欠であることを示しています。」

Adobe Real-Time CDP により、企業は顧客プロフィールをリアルタイムで更新しながら把握・管理し、顧客インサイトから導き出した施策を Adobe Experience Cloud アプリケーションを通じてカスタマージャーニーのすべての段階で実行できるようになります。

大手テクノロジー調査会社 Omdia のビジネスプラットフォーム&アプリケーション担当主席アナリストであるミラ ダントニオ (Mila D'Antonio) 氏は次のように述べています。

「Adobe Real-Time CDP は市場をリードする顧客データプラットフォームであり、企業は施策の対象となる顧客の統合プロファイルを構築し、そこに対してロイヤルティと信頼を構築するテーラーメイドのカスタマージャーニーを提供できます。Adobe Real-Time CDP が様々な業界で広く採用されているということは、企業が何百万人もの顧客に対してリアルタイムに能動的に働きかけ、かつ適切な体験を提供できるようになっているということです。」

### 次世代の顧客体験を実現する、Adobe Real-Time CDP の新機能

アドビは、Adobe Real-Time CDP の強化を続け、企業と顧客との関わり方を変革しています。今回、市場をリードする規模でのデータ収集、エンリッチメント、配信などの新機能が追加されました。アドビは、1日あたり平均 24 兆を超えるオーディエンスセグメント評価と 1 ペタバイトを超えるデータ処理に基づいたリアルタイムデータを提供します。新しい機能には以下が含まれます。

- **Adobe Target との統合による瞬時のパーソナライゼーション**：[Adobe Target](#) を活用することで、企業は顧客インサイトを記録的なスピードで施策に落とし込めるようになります。Adobe Real-Time CDP と Adobe Target の新しい統合により、企業はオンラインとオフラインのデータから得られた完全な顧客プロファイルを活用して顧客体験を向上することができます。顧客のデジタルエンゲージメントデータを収集して顧客プロファイルに関連付けし、特定したオーディエンスセグメントに対してパーソナライズされたコンテンツをミリ秒単位で配信できます。これにより Adobe Real-Time CDP に格納された顧客インサイトを反映したパーソナライズ体験を web サイトやモバイルアプリに瞬時に送ることができます。
- **マーケティングの同意管理および嗜好の反映**：企業がパーソナライズされた顧客体験を提供しつつ消費者との信頼を築いていくには、同意データを含む顧客インサイトを安全に収集、有効化、保管する必要があります。OneTrust の同意管理プラットフォームと [Adobe Experience Platform](#) を統合することで、企業は顧客の同意状況と嗜好データを含む統合プロファイルを構築できます。OneTrust との直接的な統合により、企業は同意データを Adobe Real-Time CDP に直接取り込むことができるため、消費者の同意状況と嗜好を簡単に反映し、消費者の嗜好から得た重要なインサイトに基づいて、プライバシーに配慮した顧客体験の向上が可能になります。
- **Real-Time CDP Connections**：企業は、データの収集、エンリッチメント、配信までの流れを高速かつローコードで合理化し、顧客行動イベントに基づいたリアルタイムなパーソナライゼーションの実現にかかる時間を短縮できるようになります。Real-Time CDP Connections は、[Adobe Experience Platform](#)

[Edge Network](#) の地理的に分散したサーバーを使用して、リアルタイムのパフォーマンスを提供します。これにより、忠実度の高いデータの高速配信が可能になるとともに、企業はアドビのサーバーから、アドビやそれ以外の配信先にデータを送信することができるようになります。

- **B2B インテリジェンス**：アドビの AI エンジンである [Adobe Sensei](#) により、企業はマーケティング活動を拡張し、パーソナライズされた顧客体験を大規模に展開できるようになります。Adobe Real-Time CDP B2B Edition は、ユーザーの購買意思を予測するインテリジェンスを提供します。また、Adobe Marketo Measure との新しい統合により、B2B 企業に優れたパイプラインと収益のアトリビューションを提供します。
- **Adobe Commerce の主要データから構築するリッチな顧客プロフィール**：企業が顧客の購買体験をさらにカスタマイズできるように、[Adobe Commerce](#) は、買い物客の閲覧履歴や購入履歴などのコマースデータを Adobe Real-Time CDP やその他の Adobe Experience Cloud アプリケーションと連携します。これにより、企業は顧客行動を分析してリッチな顧客プロフィールを構築し、パーソナライズされたショッピングジャーニーを提供して、売上、顧客維持、ロイヤルティの向上に結びつけることができます。

### 企業における Adobe Real-Time CDP の導入が加速

様々な業界のリーダー企業が、Adobe Real-Time CDP を導入して、パーソナライズされた顧客体験を大規模に提供しています。

- **Coles**：オーストラリアのスーパーマーケットおよび小売チェーンである Coles は、スーパーマーケットでのショッピング体験を再定義するためにアドビと提携しています。同社のビジョンは、国内で最も信頼される小売業になることです。Adobe Real-Time CDP の導入により、Coles は顧客データを単一のビューに統合して、データプライバシー規制を遵守しつつパーソナライズされた顧客体験を提供し、企業と顧客とのつながりを深めることができるようになります。
- **General Motors**：自動車のリーダー企業である General Motors は、電気自動車に 270 億ドルを投じてパーソナルモビリティの未来を変革しています。初めて購入する人が多いにも関わらず、自動車を所有している期間中、消費者はハイタッチで[パーソナライズされた体験](#)を期待しています。General Motors は、これに対応するため、デジタルチャネルを活性化し、Adobe Real-Time CDP を活用して顧客のデータを統合し、複数のタッチポイントでパーソナライズされた素晴らしいオンライン体験を提供しています。
- **Major League Baseball™**：メジャーリーグベースボールは、アドビとともに[ファン体験](#)を再構築しています。Adobe Real-Time CDP の統一された顧

客プロフィールにより、ファンにオーダーメイドの体験を提供することができます。これには、個々のファンに合わせたパーソナライズされたプロモーションや通知が含まれます。

- **Real Madrid** : スペインのスポーツ大手 Real Madrid C.F.は、Adobe Experience Cloud を中心に、ファンとの [エンゲージメント](#) に最新で革新的なアプローチを取り入れています。ファンのインサイトを Adobe Real-Time CDP で収集し、さまざまなデジタルチャネルで活用することで、ファンとのつながりや興奮、より深いエンゲージメントを促進するために必要な、高度にパーソナライズされたコンテンツを提供します。
- **TSB Bank** : 英国の大手リテール・商業銀行である TSB Bank は、[デジタルファーストが進む顧客](#) の期待に応えるために Adobe Real-Time CDP を利用しています。これにより、同行はリアルタイムに更新される各顧客のデータを単一のビューで把握しています。この顧客プロフィールを使用して、顧客に送信する最適なコミュニケーションを、カスタマージャーニーの適切なタイミングで決定し、顧客エンゲージメントとロイヤルティの向上に役立てています。

#### ■ 「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。