



アドビ、デジタルエコノミーにおいてパーソナライズされた顧客体験を実現する Adobe Real-Time CDP の新機能を発表

- Adobe Commerce との連携による顧客プロファイルの精緻化、AI による高度なターゲティング、新しいプライバシーおよびセキュリティツール、セグメントマッチ機能により、企業のファーストパーティデータ戦略を加速
- Dick's Sporting Goods、Major League Baseball、Panera Bread、ServiceNow、The Coca Cola Company、The Home Depot をはじめとするブランド企業が Adobe Real-Time CDP を導入
- 毎日平均して 24 兆以上のオーディエンスセグメントとして活用可能なデータをリアルタイムで提供、1 ペタバイト以上のデータを処理

※当資料は、2022 年 6 月 14 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 6 月 15 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、企業のサードパーティクッキーからファーストパーティデータへの移行を支援する顧客データプラットフォーム「[Adobe Real-Time CDP \(リアルタイム CDP\)](#)」の新機能を発表しました。幅広い業界で Adobe Real-Time CDP の導入が拡大する中、Adobe Commerce との連携による顧客プロファイルの精緻化、AI による高度なターゲティング、プライバシーやセキュリティツールおよび複数のチャンネルをまたいだセグメントマッチ機能をリリースします。

[Adobe Experience Cloud](#) の一部である Adobe Real-Time CDP は、毎日平均して 24 兆以上のオーディエンスセグメントとして利用可能なデータをリアルタイムで提供、1 ペタバイト以上のデータを処理し、グローバル企業が何百万もの顧客にパーソナライズされた体験をリアルタイムで提供できるよう支援しています。顧客には、Change Healthcare、Coles、Dick's Sporting Goods、EY、General Motors、Henkel、Major League Baseball、Panera Bread、ServiceNow、Telefonica、The Coca Cola Company、The Home Depot、T. Rowe Price、TSB Bank が含まれます。

アドビの Adobe Experience Cloud 担当シニアバイスプレジデント アンジュル ブハムブリ (Anjul Bhambhri) は、次のように述べています。「ファーストパーティデータの活用に投資する企業こそ、パーソナライズされた顧客体験を提供し、競争に打ち勝つことができます。デジタルエコノミーにおいて消費者の期待が変化する今こそサードパーティクッキーから移行する時です。企業は消費者にとって意義ある存在であり続けるためにファーストパーティデータ戦略を採用する必要があります。」

TSB Bank の分析・デザイン担当ディレクターであるマイク ギャンブル (Mike Gamble) 氏は、次のように述べています。「当行では、これまでの取引履歴から個別のニーズ、カスタマージャーニーに至るまで、全ての顧客の全体像を把握する必要がありました。そして、それはデータを単一のプラットフォームに集約して管理することを意味しました。Adobe Real-Time CDP から得られる豊富なインサイトは、顧客体験を強化するパーソナライゼーション戦略に役立っています。最も重要なのは、お客様の過去のすべてのインタラクションに基づいて適切な判断を下すことで、オンライン/オフラインを問わず一貫して豊かな体験を提供できることです。」

Adobe Real-Time CDP は、企業がファーストパーティデータを収集し、同意に基づく条件下で精緻かつ実用的な顧客プロフィールを構築した上で、オーディエンスをセグメント化し、パーソナライズした顧客体験を提供できるよう支援します。今回発表する新機能は下記の通りです。

- **Adobe Commerce との連携による「顧客プロフィールを精緻化」：**

[Adobe Commerce](#) を導入済みの企業は、ベータ版としてリリースされた「顧客プロフィールの精緻化」により、ファーストパーティのコマースデータを、Real-Time CDP やその他の Adobe Experience Cloud アプリケーションと連携させることが可能になります。これにより、企業は購買行動や web サイトの閲覧行動で補強された、より精緻な顧客プロフィールを使って、購買におけるカスタマージャーニーを高度にパーソナライズすることができます。

- **AI による高度なターゲティングと効率的なパイプラインの構築を実現するリードとアカウントの予測スコアリング機能：**

B2B (企業間取引) 企業向けに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「[Real-Time CDP B2B Edition](#)」および Adobe Real-Time CDP の B2P (Business-to-Person) 版において、リードとアカウントの予

測スコアリング機能を提供開始します。企業は、[Adobe Sensei](#) のインテリジェンスを使用して、販売機会につながりそうな個人やアカウントを特定することで、より効率的なパイプラインを構築できるようになります。

- **プライバシーとセキュリティ機能の強化と Adobe Experience Platform の新アプリケーション「Healthcare Shield」：**

Real-Time CDP は新しい [Adobe Experience Platform](#) アプリケーションである「Healthcare Shield」を通じて HIPAA（米国の医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律）に対応しています。これにより、ヘルスケア企業は HIPAA に準拠しながら PHI（個人の健康情報）を含む特定の機密個人データを安全に活用して、ヘルスケア分野でさらに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す。また、Real Time CDP の顧客データを管理する新しいプライバシーとセキュリティの機能強化も発表しました。これには、暗号化制御、同意ポリシーの実施、属性レベルのフィールドまでのデータアクセス制御が含まれます。これは、規制の厳しい業界や、意図した通りにデータセットが利用されているか確認したい組織にとって重要な機能です。

- **Adobe Real-Time CDP の「セグメントマッチ」：**

今回提供開始する「セグメントマッチ」機能により、企業は、複数のチャネルをまたいだオーディエンスデータの管理と有効化が可能になります。また、アドビのガバナンスおよび同意ツールを使って、オーディエンスデータの収集方法と使用目的を管理および施行することができます。

■ 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、広告、アナリティクス、コマース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。

© 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.