



アドビ、エンドツーエンドのマーケティングワークフローを 再定義する新サービス「Adobe Sensei GenAI」を発表

- 個別のビジネスニーズに対応するため、ジェネレーティブ AI を採用した「Adobe Sensei GenAI」では Adobe Experience Platform 内の複数の大規模言語モデル（LLM）の活用を予定
- 画像生成機能とテキストエフェクトに特化した新しいクリエイティブなジェネレーティブ AI モデル「Adobe Firefly」を Adobe Experience Cloud に統合することで、商業利用にも問題ないよう設計されたコンテンツの生成が可能に
- 「Adobe Sensei GenAI」サービスの第一弾では、Adobe Experience Manager、Adobe Journey Optimizer、Adobe Customer Journey Analytics、Adobe Marketo Engage、Adobe Real-Time Customer Data Platform への統合を予定し、コンテンツのパーソナライズや編集、マーケティングコピー生成、チャット体験などのユースケースを支援

※当資料は、2023 年 3 月 21 日（米国太平洋時間）に米国本社から発表されたプレスリリースの抄訳です。

【2023 年 3 月 21 日】

アドビ（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、世界最大級のデジタルエクスペリエンスカンファレンスである「[Adobe Summit](#)」において、Adobe Experience Cloud 全体が恩恵を受けるジェネレーティブ AI イノベーションを発表しました。これは、企業による顧客体験の提供方法を一変させるものです。

アドビは 10 年以上にわたり、AI 基盤である Adobe Sensei を通じて数百のインテリジェント機能をエンタープライズアプリケーションに搭載し、顧客の業務とコラボレーション



を支援する新しい手段を提供してきました。アドビのクラウドへのジェネレーティブ AI 機能の導入は、アドビの AI 駆動型イノベーションの次の進化であり、ビジネスにかつてないスピードと生産性を提供します。Adobe Experience Cloud のユーザーは、既存のワークフローを維持しつつ、新しいジェネレーティブ AI サービス「Adobe Sensei GenAI」と既存の機能をシームレスに行き来できるようになる予定です。

アドビのデジタルエクスペリエンス部門担当シニア バイス プレジデントのアミット アフジャ (Amit Ahuja) は、こう述べています。「アドビは、マーケターの副操縦士として AI を活用してきた長い実績があり、お客様の期待に応えるエンタープライズ水準のセキュリティとデータガバナンスで顧客体験管理のライフサイクル全体をカバーするジェネレーティブ AI のビジョンを持っています。ビジネスの成長は顧客体験に支えられており、ジェネレーティブ AI は企業と顧客とのつながりのあらゆる側面に影響を与える変革的な基盤技術だと考えています。」

[Adobe Sensei GenAI](#) (英語) により、マーケターをはじめとするカスタマー エクスペリエンス チームは、仕事の負担を増やすことなく、生産性を高めるためのコパイロットを手に入れることができます。このパワフルな新機能は、まず Adobe Experience Manager、Adobe Journey Optimizer、Adobe Real-Time Customer Data Platform、Adobe Customer Journey Analytics、Adobe Marketo Engage などのアプリケーションにネイティブに統合され、企画、アセット制作からパーソナライズ、カスタマージャーニーの管理まで、ユースケースをサポートします。これによりチームは、クリエイティブを完全にコントロールできるため、ブランディングに沿ったコンテンツおよび顧客体験を確実に提供できます。また、アドビからのインサイトは、顧客に何が響くかを理解するのに役立ちます。

「Adobe Firefly」が Adobe Experience Cloud における画像生成を強力にサポート

アドビは、クリエイティブなジェネレーティブ AI モデルの「Adobe Firefly」も Adobe Experience Cloud に直接搭載します。このサービスに最初に搭載するモデルは、Adobe



Stock の画像、オープンライセンスコンテンツ、著作権が失効したパブリックドメインコンテンツでトレーニングされ、画像とテキストエフェクトに焦点を当て、商業利用可能なコンテンツを生成するよう設計されています。Adobe Firefly を使うことで、スキルや経験に関係なく、あらゆるマーケターが無数のバリエーションのコンテンツを制作できるようになり、ブランディングに沿った変更を迅速かつ簡単におこなえるようになります。将来的には、マーケターが Adobe Firefly を自社のマーケティングアセットでトレーニングし、企業のスタイルやデザイン言語を反映したコンテンツを生成することも可能になる予定です。

Adobe Experience Manager (AEM) Assets は、画像や動画などのコンテンツライブラリを管理するための企業向けデジタルアセット管理システムですが、Adobe Firefly との併用によってコンテンツ開発を大幅に加速させ、大規模な効率化を図ることができます。AEM Assets にコンテンツ制作ツール「Adobe Express with Adobe Firefly」が直接統合されることにより、色、オブジェクト、風景などの画像コンポーネントを瞬時に変更し、web、モバイル、電子メールなどの各チャネルに対応したバリエーションを自動生成できるようになります。Adobe Firefly は、企業のコンテンツ サプライチェーンを加速させ、大規模なパーソナライゼーションへの取り組みを後押しします。

例えば小売業者は、撮影した写真をもとに色やテクスチャが異なる無数のバリエーションを作成し、E コマースの商品画像として使用できます。メディアやエンターテインメントの分野では、Adobe Firefly を使用して映画やテレビシリーズの販売に必要なサムネイルのバリエーションを何百枚でも自動的に生成できるようになります。また、Adobe Experience Manager の新しいイノベーションにより、企業は消費者に最も共感される特性（色、オブジェクト、コピー）について強力なインサイトを得ることができ、ジェネレーティブ AI を活用したコンテンツでビジネス成果を最大化するのに必要なフィードバックループを構築できます。

Adobe Experience Platform の LLM が実現するジェネレーティブ AI 機能



Adobe Sensei GenAI は、Microsoft Azure OpenAI Service の ChatGPT や FLAN-T5 をはじめとする複数の大規模言語モデル（LLM）を活用し、あらゆる顧客接点においてテキストベースの体験を瞬時に生成・修正することを可能にします。また、ブランドガイドライン、製品ポキャブラリー、顧客インサイトといった各企業独自のニーズを満たすために、これらの LLM の中から適切なものが選択されます。

これらのイノベーションは、顧客データとコンテンツを1つの共通言語モデルのもと組織横断で統合する Adobe Experience Platform（AEP）を基盤として提供されます。これにより、AEP に蓄積された豊富な自社データセットに含まれる独自の包括的な顧客インサイトでジェネレーティブ AI モデルをトレーニングし、自社固有のユースケースに合わせてアウトプットを微調整することが可能になります。

Adobe Sensei GenAI サービスが統合されたアドビアプリケーションは、以下のようなユースケースを通じて企業と顧客のつながりを変革します。

- **マーケティングコピーの生成：** Adobe Experience Platform をベースに構築され、オムニチャネル体験のオーケストレーションに使用される Adobe Journey Optimizer では、Adobe Sensei GenAI の搭載により、電子メールやモバイルメッセージなど、異なる消費者とのタッチポイントごとにメッセージのバリエーションを瞬時に作成し、文章のトーンを選択したりキーワードを特定することでコピーを素早く編集したり、表現に変化をつけることができます。また、成長が著しいデジタル経済において重要な入り口となる web サイトも、AEM Sites に統合された Adobe Sensei GenAI を使ってコピーの修正をおこなうこともできます。
- **優れたチャット体験：** Cisco、Microsoft、IBM、Accenture、NVIDIA、Honeywell、ServiceNow など、世界最大級の B2B 企業が選択するマーケティングオートメーションソリューションである Adobe Marketo Engage に統合された Adobe Sensei GenAI は、Dynamic Chat 機能を提供します。これにより、例えば B2B 企業のデジタルチャネルのいずれかに訪問歴のある見込み客に対して、前回



のインタラクションを要約して提示することが可能になり、顧客とのエンゲージメントを高めることができます。

- **オーディエンスおよびジャーニーの作成**：Adobe Experience Platform 上に構築され、リアルタイムの顧客プロフィール作成に使われる Adobe Real-Time Customer Data Platform に Adobe Sensei GenAI を統合することで、詳細なオーディエンスセグメントを自動的に作成し、数百万人の顧客に精度の高いパーソナライズされたキャンペーンを配信することが可能になります。また、Adobe Journey Optimizer と Adobe Sensei GenAI を統合することにより、オンラインとオフラインの両方のチャンネルで発生する一連の体験をシミュレーションすることができ、消費者にとって最適なオファーやタッチポイントをリアルタイムに把握できるようになります。さらに、Playbooks 機能により、チームはすぐに使えるテンプレートを活用して、自然言語入力によるさまざまなジャーニーのアイデア出しやテストを行うことができ、新しい顧客体験の提供にかかる時間を短縮することができます。
- **キャプション生成**：Adobe Customer Journey Analytics (CJA) は、企業が顧客体験の全ステップに関するインサイトを得るために使用されます。Adobe Experience Platform をベースに構築された Adobe Customer Journey Analytics は、クロスチャネルのインサイトを集約できるため、顧客の離脱箇所を特定したり、新しいエンゲージメントの機会を発見することができます。Adobe Sensei GenAI により、Adobe Customer Journey Analytics はインテリジェントキャプションを提供し、企業がより迅速に答えを導き出せるように支援します。また、コホートテーブルやフォールアウトチャートなどのビジュアル化において、重要なポイントに関するテキストベースの説明を即座に受け取ることが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。

© 2023 Adobe. 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.

###