



アドビ、世界を牽引する顧客データプラットフォーム「Adobe Real-Time CDP」で業界初のイノベーションを発表

- Chipotle、メジャーリーグベースボール (MLB)、ServiceNow、Thermo Fisher Scientific、U.S. Bank などの主要ブランドが採用する Adobe Real-Time CDP にもとづき、毎年 6,000 億以上の予測インサイトを提供し様々な業界のパーソナライゼーションを強化
- ヘルスケアやハイテクなどの分野の課題に対処する、的確なパーソナライゼーションによって Experience-Led Growth (エクスペリエンス主導の成長) を支援
- 1 日あたり 30 兆超のオーディエンスセグメントを作成し、コンテンツやメッセージのバリエーションテストを実施することで、コンバージョンを高め、顧客の維持に貢献

※当資料は、2023 年 3 月 21 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。

【2023 年 3 月 22 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 2023](#)」において、リアルタイムの顧客プロフィールにもとづいて年間 6,000 億以上の予測インサイトを提供する、[Adobe Real-Time Customer Data Platform \(Real-Time CDP\)](#) の新たなイノベーションを発表しました。これらの最新のイノベーションは、Experience-Led Growth (エクスペリエンス主導の成長) を支援し、潜在顧客の発掘やコンバージョンの向上、B2B アカウントベースドマーケティングの強化、オンライン購買行動を活用したより高度なパーソナライゼーションを可能にします。

[Adobe Experience Platform](#) に搭載される Adobe Real-Time CDP のインサイトを活用することで、企業は顧客のジャーニーにおける重要な瞬間に直接働きかけることができます。Adobe Real-Time CDP は、企業データのさらなる有効活用を支援し、顧客体験と重要なインサイトを統合的にみられるようにすることで One-to-One のパーソナライゼーションを大規模に提供します。Adobe Experience Platform の 450 を超えるパートナーと統

合された堅牢なエコシステム、および Adobe Real-Time CDP のコネクタにより、複数のソースにわたるデータを驚異的な速度とスケールで収集、強化、および配信を可能にします。

アドビで Adobe Experience Cloud プラットフォームエンジニアリング担当シニア バイスプレジデントを務めるアンジュル ブバンプリ (Anjul Bhambhri) は次のように述べています。「Adobe Real-Time CDP から [Adobe Journey Optimizer](#)、[Adobe Customer Journey Analytics](#) に至るまで、Adobe Experience Cloud アプリケーションを連携させることで、企業はデジタルトランスフォーメーションの次の段階である大規模なパーソナライゼーションを推進できるようになります。消費者がこれまで毎日購入していた製品やサービスを購入するべきかどうかを検討するようになった競争の激しい経済情勢において、消費者の現在のニーズを正確に理解していることを示すことができる能力こそが、企業の長期的な成長ドライバーであると言えます。」

Adobe Real-Time CDP は、顧客体験を生み出すソリューションとして、数多くの業界の主要ブランドに選ばれており、最近では Chipotle、ザ・ダウ・ケミカル・カンパニー、Novo Nordisk、Petco、Qualcomm、Thermo Fisher Scientific、Truist Financial、U.S. Bank で採用されています。また、Meta は、Facebook 広告のターゲティングと分析を改善するために、Real-Time CDP を導入し、プライバシー保護に準拠した方法で 1st パーティデータを使用し、顧客のパーソナライゼーションを強化しています。Adobe Real-Time CDP は、これまでも Coles、Dick's Sporting Goods、FC Bayern、メジャーリーグベースボール、Panera Bread、リアル・マドリッド、ServiceNow、Signet Jewelers、Suncorp、T. Rowe Price、TSB Bank など多くの企業で長年活用されています。

多くの企業は、Adobe Real-Time CDP を使用して、オンラインとオフラインの両チャンネルで発生する相互の活動に応じて、リアルタイムに更新される顧客プロフィールを生成しています。多くの企業に活用される Adobe Real-Time CDP は、毎日 30 兆以上のオーディエンスを処理し、チャンネルごとにパーソナライズされたキャンペーンを活性化し、ビジネスの成長を促しています。

Adobe Real-Time CDP の新しいイノベーション

Adobe Real-Time CDP は、企業が提供できる価値をさらに引き出せるように、規模に応じたパーソナライゼーションと、Experience-Led Growth (エクスペリエンス主導の成長) を支援する新しいイノベーションを加速させています。

- **オーディエンスとジャーニーの生成**：Adobe Real-Time CDP は、Adobe Experience Cloud の新サービスである「Adobe Sensei GenAI」を活用し、高度なオーディエンス セグメントの複数のバリエーションを自動生成し、驚異的な精度で、数百万人にのぼる顧客にパーソナライズ キャンペーンを展開することができます。また、Adobe Journey Optimizer を使用することで、オンラインとオフラインのチャンネルで発生する顧客体験のシミュレーションが可能であるため、最適なオファーやタッチポイントに関するリアルタイムのインサイトを得ることができます。
- **Generative Playbooks**：カスタマージャーニーに関するブレインストーミングやアイデア出しに役立つユースケーステンプレート「Generative Playbooks」により、マーケターの価値実現を支援します。[Adobe Sensei GenAI](#) で構築された Generative Playbooks は、アドビの高度な専門知識、独自のデータ、さまざまな業界における経験を活用しています。そのため、マーケターは、対話型の AI を使用してコミュニケーションしながらカスタマージャーニーのシミュレーションを行い、新しいユースケースを作成できます。マーケティング目標にもとづいた、より優れた顧客ユースケースの代替案を検討することができ、AI によって、より好ましい有意義な結果をもたらします。
- **パートナーとともに行うプロスペクティング、エンリッチメント、アクティベーション**：Cookieless の未来において、マーケターが直面するプロスペクティング(潜在顧客の発見と開拓)の課題を解決するために、アドビは Real-Time CDP の新しい機能強化とパートナー企業とのソリューション連携を発表しました。新たな機能強化により、Merkle や Epsilon などのパートナーとの 1st パーティ データのエンリッチメントが可能になります。Amazon Ads や TikTok との新たな連携により、短編動画を含む幅広いチャネルを通じて顧客にアプローチする機会を提供します。また、LiveRamp との新たな連携により、コネクテッド TV やオーディオでのアクティベーションが可能になります。現在、顧客体験のパーソナライゼーションのうち、60%は 3rd パーティ Cookie に依存しているため、これらのネイティブ連携は、企業が新しいオーディエンスを発掘するのに役立ちます。

- **B2B アカウントベースドマーケティングの強化**：企業は、長い販売サイクルや複雑な購入プロセスなど、独自の課題に直面しています。B2B ビジネスでは、個人をターゲットにするのではなく、アカウントチーム全体を理解し、エンゲージする必要があります。Adobe Real-Time CDP の新機能により、B2B 企業は、既知のアカウントにおいて、未知の潜在顧客とつながることができます。[Adobe Marketo Engage](#) や LinkedIn などのサードパーティ プラットフォームのインサイトを活用することで、新しいコンタクト先をインテリジェントに取り込み、チーム内でクロセルの機会を促進することができます。
- **E コマースを活用した、より高度なパーソナライゼーション**：E コマースの利用が急増する中、Adobe Real-Time CDP と [Adobe Commerce](#) の統合により、企業は E コマースの購買行動を最大限に活用することができます。具体的には、オンラインショッピングの購買行動に関するインサイトを利用して、パーソナライゼーションを向上させることができます。その一例が、小売業や消費財などの分野では、web サイトの購買習慣の分析を利用して、異なるチャネルでコンテンツのターゲットを絞ることができます。さらに、Real-Time CDP に保存された顧客の嗜好を利用して、オンラインショッピング体験を向上させ、プロモーションオファーをパーソナライズすることができます。
- **責任ある消費者データ管理**：Adobe Real-Time CDP の新機能は、プライバシー保護を考慮して開発されているため、データの取り込みから有効化までのすべてのステップで適切なガバナンスを確保しています。アドビの Privacy and Security Shield により、規制業界の企業は顧客データのライフサイクル管理のもと、最高レベルのデータセキュリティとコンプライアンスを維持しながら、パーソナライズされた体験の提供が可能です。特に、HIPAA 対応のユースケースをサポートする Healthcare Shield により、ヘルスケア企業はリアルタイムのインサイトを明確化し、患者の体験を向上させる新たな方法で支援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。

© 2023 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.