



アドビ、Marriott International とのコラボレーションを拡大、 デジタルサービスと one to one のパーソナライゼーションを通 じ、宿泊客との関係を強化

- アドビは Marriott International と協力し、オンライン予約、Marriott Bonvoy、宿泊施設における高度にパーソナライズされた宿泊体験を提供
- Adobe Real-Time Customer Data Platform と Adobe Journey Optimizer を含む Adobe Experience Cloud エンタープライズアプリケーションにより、Marriott は異なるソースのデータを連携させて、重要な瞬間に適切な体験を提供

【2024年3月29日】

※当資料は、2024年3月28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。

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、年次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、旅行の計画段階から宿泊施設への到着までの間、one to one の正確なパーソナライゼーションを通じて宿泊客との関係を深めるため、Marriott International が [Adobe Experience Cloud](#) を採用したことを発表しました。

[Adobe Real-Time Customer Data Platform \(CDP\)](#) と [Adobe Journey Optimizer](#) を含む、Adobe Experience Platform 上でエンタープライズアプリケーションを実行することで、Marriott は複数のチャネルのデータを統合し、宿泊客のニーズを理解して、インサイトに基づき大規模なパーソナライゼーションを実行できます。Adobe Creative Cloud や Adobe Experience Manager などのアプリケーションが Marriott のデジタル成長イニシアチブをサポートするなど、両社はこれまでも10年にわたり関係を構築しており、本日の発表は、これをさらに拡大するものです。

アドビの Experience Cloud Platform と製品担当シニアバイスプレジデントであるアミットアフジャ (Amit Ahuja) は、次のように述べています。「複数のアプリケーションを独自に連携させる

Adobe Experience Cloud によって、企業は社内の分散したデータを理解した上で、顧客プロフィールの構築やクロスチャネル体験の編成を通じ、アクションを取ることができます。Marriott は、デジタルチャネルを活用した宿泊客との関係強化で業界をリードしており、両社のコラボレーションの拡大は、高度にパーソナライズされた体験の観点から、このイニシアチブを大規模にサポートします。」

パーソナライゼーションを通じて成長を促進

アドビは現在、Marriott が所有するチャネル経由でのオンライン予約、数々の受賞歴を誇る旅行プログラムの Marriott Bonvoy、施設内の宿泊客に対するデジタルインタラクションなど、Marriott のデジタルサービスをサポートしています。これら 3 つのタッチポイント全てにおいてパーソナライゼーションは重要な要素であり、現代の旅行者は、自分たちが自発的に共有する嗜好を企業が熟知していることを求めています。アドビのソリューションにより、Marriott は、長期にわたって宿泊客のロイヤリティを構築し、直接予約とロイヤリティの拡大をサポートしつつ、施設内の宿泊客に特別な体験を提供することが可能です。

Adobe Real-Time CDP により、Marriott は、オンラインやオフラインチャネルでインタラクションが発生する都度、リアルタイムで更新される顧客プロフィールを構築できます。これにより、担当チームは宿泊客のブランドジャーニーや、彼らが自発的に共有する個人的な嗜好を正確に把握できます。チームは Adobe Journey Optimizer を通じ、one to one の大規模なパーソナライゼーションを実行して、宿泊客の親近感が構築される瞬間に、インタラクションを開始できます。これにより、同社は 30 以上の企業と 8,800 近くの施設のポートフォリオから、最善のオプションと個人をマッチングできます。

Marriott International のデータアクティベーション/オーディエンス戦略担当バイスプレジデントであるクリス チェン (Chris Zheng) 氏は、次のように述べています。「私たち Marriott は、シームレスかつ直感的な旅行体験を提供するため、お客様とのインタラクションの中心にパーソナライゼーションを据えています。」

Marriott International のデジタルコンテンツ/マーケティング技術担当バイスプレジデントであるアミット マヌルカル (Amit Manurkar) 氏は、次のように述べています。「Adobe Experience Cloud により、当社のグローバルなチームは、Marriott の数々の受賞歴を誇る Marriott Bonvoy アプリケー

ションなど、複数のタッチポイントを通じ、ジャーニー全体で高度にパーソナライズされた瞬間を大規模にお届けできます。」

■「アドビ」について

アドビはデジタル体験を通じて世界に変革をもたらします。

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。

■Adobe Experience Cloud について

あらゆるビジネスがデジタルであることが求められるエクスペリエンスエコノミーにおいて、Adobe Experience Cloud はデジタルビジネスを推進するグローバルリーダーです。カスタマージャーニー管理、データインサイト/オーディエンス、コンテンツパーソナライゼーション、コマース、マーケティングワークフロー向けのソリューションを通じ、Adobe Experience Cloud は、あらゆる規模の企業の B2B と B2C の両分野で顧客体験管理 (CXM) を推進しています。Adobe Experience Cloud の基盤である Adobe Experience Platform は、業界初の CXM 専用プラットフォームとして、パーソナライズされた顧客体験のリアルタイムかつ大規模な提供をサポートします。

©2024 Adobe. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trade marks of Adobe in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.