



アドビシステムズ株式会社
141-0032 品川区大崎 1-11-2
ゲートシティ大崎イーストタワー 19F

アドビシステムズ社、Adobe Scene7 調査 2010 年版を発表

オンラインビジネスにおけるリッチメディアおよびソーシャルメディアの導入により、顧客満足度、売上とも上昇した企業が増加

【2010年5月25日】

Adobe Systems Incorporated (Nasdaq:ADBE) (本社：米国カリフォルニア州サンノゼ、以下アドビシステムズ) は、Adobe® Scene7® 年次調査の結果を発表しました。この調査は、オンラインでビジネスを展開する企業を対象に、Web サイトを通じたオンライン体験と顧客との関係強化の関係性ならびにそれを実現するための技術を分析したものです。2010年版では、リッチメディア機能およびソーシャルメディア機能に投資している企業が、顧客満足度と売上の両方で最も良い結果を出しているという調査結果が出ました。また、回答企業のなかで、自社の Web サイトにモバイル機能およびパーソナライゼーション（個別最適化）機能を導入する率は前年に続いて最低の 10% 未満だった一方で、来年中の導入を予定するという回答率は最も高くなりました。

アドビシステムズ社リッチメディアソリューション担当バイスプレジデント兼ゼネラルマネージャーであるダグマック (Doug Mack) は、「消費者は従来のような万人向けのウェブ体験では満足できません。自身の希望を理解してもらえるオンライン体験が求められています。こうした傾向は回答企業のうち 75% が、双方向の個別最適化されたウェブ体験を実現するため、今後 12 ヶ月間で革新的な改善を計画していると回答していることから明らかです」と述べています。

効果が高い機能として上位にランクされたのは、ガイド付きの回転画像、ズーム画像、ビデオ、動画に説明文を添付した製品ツアーまたはマルチメディアビュー (36%)、サイズ、色、価格を含む製品詳細に関する視覚的フィルタリングと高度な検索 (33%)、ユーザのコメントとレビュー (32%)、検索のランディングページ (32%)、製品比較 (28%)、ズーム (28%) でした。

Adobe Scene7 調査について

「Adobe Scene7 2010 Customer Experience in the New Decade Survey (Adobe Scene7 2010 アンケート調査：カスタマーエクスペリエンスの今後)」は、オンラインで幅広い製品およびサービスを販売している世界中の有名ブランド小売店および代理店、ハイテク企業、メディア、大企業 546 社から回答をもとに作成されました。代理店の回答が最も多く、全体の約 18% を占めています。回答者の構成は 2009 年版と同様、年商 1,000 万ドル未満の企業が 60%、年商 1 億ドルを超える企業が 23% となっています。日本語版の調査報告書は、http://www.adobe.com/go/scene7sv_jp からダウンロードしていただけます。

アドビシステムズ社について

アドビシステムズ社は、時間や場所、利用するメディアや機器を問わず、あらゆるユーザーの、アイデアや情報との関わり方に革新をもたらしています。アドビシステムズ株式会社はその日本法人です。同社に関する詳細な情報は、Web サイトに掲載されています。