



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、真の顧客エクスペリエンスを実現する、 新しい Digital Enterprise Platform を発表

複数のチャネルにわたる顧客エクスペリエンスを、
マーケティング部門と IT 部門のさらなる発展に活かす最新の CEM ソリューション

【2011 年 6 月 21 日】

米国カリフォルニア州サンノゼ発 (2011 年 6 月 20 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社) は本日、顧客エクスペリエンスマネジメント (CEM) を統合プラットフォームで実現する Adobe® Digital Enterprise Platform、ならびにソーシャルやモバイルなどの顧客動向に応える、訴求力の高いマルチチャネルのデジタルエクスペリエンスを提供する Adobe® Customer Experience Solutions を発表します。

この新しいソリューションは、CEM に関するアドビシステムズ社のビジョン実現に向けた大きなマイルストーンです。また、クリエイティブ分野でのアドビシステムズ社の伝統を活かした競争力の高い、魅力ある顧客エクスペリエンスを提供できる製品です。

企業のマーケティング部門や IT 部門は、Adobe Digital Enterprise Platform と Adobe Customer Experience Solutions を導入することにより、自社のブランドイメージを統一しつつ、訴求力の高い、パーソナライズ化された顧客起点のエクスペリエンスを、オンライン、オフラインを問わず、マルチチャネルによるコミュニケーションで実現することができます。また、IT 部門にとっては、Adobe Digital Enterprise Platform により、すべての業務分野にわたって顧客とのやり取りを最適化する統合プラットフォームを容易に構築することが可能になります。

統合プラットフォームによる顧客エクスペリエンスの強化

Adobe Digital Enterprise Platform は、オープンな標準に基づいた、モジュール構造のプラットフォームです。ソーシャル、Web、モバイル、印刷媒体など各チャネルに対して、HTML5、Adobe AIR®、Adobe Flash® Player、Adobe Reader® などを通じ、顧客を強く惹き付けるデジタルソリューションを提供します。さらに、この新しい CEM プラットフォームの Adobe Online Marketing Suite により企業は、マーケティング活動、営業活動、サービス提供などを包括的に最適化し、またパーソナライズ化して活用することが可能になります。

また、同日に発表されたアップデート版の Adobe Flash Builder® 4.5 と Adobe Flex® 4.5 とともに親和性が高く、Android 機器、BlackBerry PlayBook、iPhone、iPad を対象としたモバイルアプリケーションの開発や構築が新たにサポートされました (別途リリースをご覧ください)。企業におけるスマートフォンやタブレット型機器の普及に伴い IT 部門は、幅広い機器やプラットフォームに対してより効率的にアプリケーションを構築、配信、サポートする手段を求めています。Adobe Flash Builder と Adobe Flex を使用することで、企業は単一のツー

ル、単一のフレームワーク、単一のコードを使い、Web とデスクトップだけでなく、スマートフォンやタブレット型機器でも実行可能なパフォーマンスの高いアプリケーションを作り出すことができます。

Adobe Customer Experience Solutions により、カスタマーのライフサイクルに応じたエクスペリエンスの提供を実現

Adobe Customer Experience Solutions は、顧客体験の向上を通じてエンタープライズ変革を加速するよう設計され、顧客との関係を通じて推進することが可能です：

• コンテンツの準備：Integrated Content Review

新しいマーケティングキャンペーンや、コンテンツ訴求までの期間を短縮します。顧客の購買行動のさまざまな段階に応じた適切なエクスペリエンスを提供できるよう、デジタルコンテンツの作成から、レビュー、保存、迅速な展開まで、ワークフローやプロセスを改善します。

• オンラインでの訴求：Web Experience Management

Web、ソーシャル、モバイル、e-メールにおけるリッチコンテンツを作成、管理、展開するためのソリューションを提供します。事業部門やマーケティング担当者は、ターゲット毎にカスタマイズされたコンテンツを展開でき、新規顧客獲得を強化します。

• 顧客との文書コミュニケーション：Customer Communications

個人の情報を含む、安全で、双方向のレターや各種通知文書を作成、組み立て、複数チャネルを通じた配信を集中管理することにより、カスタマーロイヤルティに影響を及ぼすコミュニケーションを改善します。これにより、企業はコスト削減を図りながら、新たな収益機会を生かし、ロイヤルティの向上、コンプライアンスの達成を実現します。

• 顧客との接触：Social Brand Engagement

企業が新規および既存顧客との関わり合いを深めるためにコミュニティを設ける際、社外のソーシャルサイトに加え、自社所有のデジタル空間を活用してブランドロイヤルティを向上させることができます。

• 製品選択、購買：Selection & Enrollment

顧客がオンラインで企業の商品やサービスを検討し、申し込む際に、魅力的なエクスペリエンスを提供し、離脱率を減らします。市場投入までの期間を短縮するため、業務の担当者みずから、オンラインエクスペリエンスを設定できます。

• 担当者による顧客対応：Unified Workspace

顧客に関する様々なソースに分散した情報を統合し、顧客と直接接する担当者へとわかりやすく提供します。担当者は問い合わせへと迅速に応え、また顧客に即した適切な提案を行うことにより、営業やサービス活動全体にわたる優れたカスタマーエクスペリエンスを実現します。

Adobe Digital Enterprise Platform と Adobe Customer Experience Solutions は、10月3～4日にカリフォルニア州ロサンゼルス JW マリオットホテルで開催される Adobe Digital Enterprise Summit の開会式において紹介される予定です。LIVE in Los Angeles. Digital Enterprise Summit には、業界のオピニオンリーダー、アドビシステムズ社の専門スタッフ、

およびソリューションパートナー各社が参加し、すべてのデジタルチャネルにわたるカスタマーエクスペリエンス最適化の将来像を紹介します。

詳細と登録は Adobe Digital Enterprise Summit ページからご確認いただけます。

※英語のみ

<http://cem.events.adobe.com/content/cemevent/en/calendar/enterprisesummit.html>

ロブ ターコフ (Rob Tarkoff : アドビ システムズ社デジタルエンタープライズソリューションズ担当シニアバイスプレジデント兼ゼネラルマネージャ) は、「より優れたカスタマーエクスペリエンスを提供できることが競争力獲得に不可欠の項目とされています。Adobe Digital Enterprise Platform は、パーソナル化されたデジタル世界において、より使いやすく、より効果的、より生産性の高いソリューションとして、カスタマーに喜びを与えるすべての機能を揃えた基盤として提供されます。」と述べています。

ケビン ゾリンジャー氏 (Kevin Zollinger : Nu Skin 社ビジネスインテグレーション担当ディレクター) は、「Adobe Web Experience Management ソリューションにより、Nu Skin はモバイルとソーシャルメディアを含むさまざまなチャネルにおいてカスタマーエクスペリエンスを最適化できます。ビジネス部門ではより状況に合ったタイムリーなオンラインの会話をカスタマーと行えるようになり、また IT 部門は戦略的な活動に引き続き注力することができます。さらに、Adobe Digital Enterprise Platform の新機能は当社のような企業が Web サイト上のカスタマー行動からインサイトを取得し、それをコンテンツのアップデートに使用するうえでも役立ちます。これによって、求められている情報を、求められている内容、タイミング、方法に基づいて正確にカスタマーに提供することができます。」と述べています。

カール J アップホフ氏 (Karl J. Uphoff : Chartis 社グローバルコンシューマーラインズ担当 CIO) は、「Chartis 社の Private Client Group はカスタマーリレーションシップ拡大と改善に向けた新たな手段を求めていましたが、アドビ システムズ社との協力を通じて同社のカスタマーエクスペリエンスマネジメント機能を活用した、対話形式の文書によるインターフェイスを作り出すことができました。この結果として保険証書の電子配信プラットフォームが得られ、ダイレクトマーケティングへの取り組みをさらに進め、カスタマーによるセルフサービス化を実現することができました。」と述べています。

メリッサ ウェブスター氏 (Melissa Webster : IDC 社コンテンツ&デジタルメディアテクノロジー担当プログラムバイスプレジデント) は、「今日の大手企業や機関は、デジタルエンタープライズ変革の最先端に留まるためには、自らのカスタマーとの間に意味のある、かつ長続きする繋がりを確立しなければならない、と考えています。これは現在のカスタマーが複数のチャネルを通じて企業や組織とのやり取りを行うことによってとりわけ困難な作業となっています。カスタマーが望むタイミング、場所、方法によってカスタマーとのやり取りを行えるさまざまなソリューションを企業に提供し、カスタマーのロイヤルティを高めるエクスペリエンスを実現するプラットフォームが必要とされています。」と述べています。

クリス デイビー氏 (Chris Davey : SapientNitro 社カスタマーエンゲージメントプラットフォーム&イノベーション担当 SVP、マネジングディレクター兼グローバルヘッド) は、「Customer Experience Management はカスタマーマネジメント担当役員がブランドマーケティングを変革し、新しいデジタル、双方向のさまざまなチャネルを通じてより強力かつ意味のあるカスタマーとの関与を作り出すことを可能にします。SapientNitro 社はアドビシ

システムズ社とともに、両社の顧客企業がそのカスタマーと接触するすべてのポイントにおいてターゲットとするオーディエンスを惹き付け、関与し、またコンバージョンを実現する、パーソナライズされたエクスペリエンスを提供することを支援しています。SapientNitro 社が Adobe Digital Enterprise Platform を使って構築するソリューションは、企業が複数のプラットフォームにわたり、統一された、目に見える業績を生み出すカスタマーエクスペリエンスを提供する能力を劇的に改善します。」と述べています。

製品に関する詳細な情報は以下の URL をご参照ください。

<http://www.adobe.com/jp/solutions/customer-experience/enterprise-platform.html>

<http://www.adobe.com/jp/solutions/customer-experience.html>

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変革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。

Adobe, Adobe AIR, Adobe Flash Player, Adobe Reader, Adobe Flash Builder, and Adobe Flex are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated, in the United States and/or other countries.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved.