



アドビ、AI を活用したリアルタイムな実験を通じ、 パーソナライズされたカスタマージャーニーを推進

- 「Adobe Experience Platform」と「Adobe Journey Optimizer」の統合強化により、複数のチャンネルでオファーの再利用を可能にし、コンバージョンを最大化するカスタマージャーニーを構築可能に
- 「Adobe Journey Optimizer」は、オーディエンス中心のキャンペーンとリアルタイムの顧客からの反応を連動。ブランド主導型のジャーニーオーケストレーションを実現し、適切な顧客へのエンゲージメントを行いつつ、タイミングを逸したコミュニケーションを回避
- 「Adobe Journey Optimizer B2B Edition」が顧客企業とその企業における購買グループの単一のビューを、部門を横断して使える形で提供し、生成 AI を活用した顧客企業/購入グループのターゲティングの仕組みを提供

【2024年3月27日】

※当資料は、2024年3月26日に米国本社から発表されたプレスリリース

(<https://news.adobe.com/news/news-details/2024/Adobe-Leverages-AI-to-Advance-Personalized-Customer-Journeys-Through-Real-Time-Experimentation/default.aspx>) 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、企業の顧客エンゲージメント強化を支援するための、Adobe Experience Cloud の重要なイノベーションを発表しました。新しい統合実験機能により、企業はテストの量を拡大して、コンバージョンを最大化するカスタマージャーニーをピンポイントで特定しつつ、複数のチャンネルでオファーを再利用することが可能になります。さらに、Adobe Journey Optimizer の機能により、B2C と B2B 双方の企業は、カスタマージャーニーのオーケストレーションを強化し、タイムリーでパーソナライズされた体験を提供することができます。

アドビのデジタルエクスペリエンスビジネス担当シニア 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。「B2C および B2B 企業は、顧客エンゲージメントでそれぞれ独自の課題を抱えており、Adobe Experience Cloud ソリューションは、両分野のニーズに独自に応えることが可能です。Adobe Experience Platform を通じて分散したデータを統合し、ユーザーに関する包括的なビューを提供することで、one to one の真のパーソナライゼーションや、対象アカウント内の特定の購買グループへのエンゲージが可能です。」

Marriott International のデジタルコンテンツ、MarTech 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。「消費者は、企業が自分たちの好みを常に把握していることを求めており、Marriott は、あらゆるデジタルチャネルで、直感的なタイミングでゲストに喜んでもらえるような、高度にパーソナライズされた体験を提供することに注力しています。Adobe Experience Cloud は、Marriott の受賞歴のある Marriott Bonvoy アプリを含め、旅全体を通して、またタッチポイント全体を通して、高度にパーソナライズされた体験を大規模に提供するために、当社の世界中のチームの助けとなっています。」

Adobe Experience Platform と Adobe Journey Optimizer の統合実験

強力な統計モデルを用いた統合実験と目標ベースの最適化サービスにより、マーケター、製品マネージャー、IT 担当者は、それぞれのカスタマージャーニー内に組み込まれた意思決定機能を活用し、複数のコミュニケーションチャネルでオファーを再利用し、コンバージョンを最大化する上で企業が取るべき理想的な顧客体験の経路を最適化することが可能です。企業は一元管理機能により、コンテンツ、チャネル、オーディエンス、カスタマージャーニー、機械学習モデルを横断して、勝ちパターンのプッシュ、コンフリクトの解決、グローバルホールドアウトの管理を行うことで、実験と意思決定を段階的に実現できます。

Adobe Journey Optimizer のイノベーション

- **Adobe Journey Optimizer B2B Edition** : Adobe Experience Platform 上に構築されたエンタープライズアプリケーションである Adobe Journey Optimizer B2B Edition は、アカウント別の購買グループのカスタマージャーニーに特化した製品であり、マーケティング/セールスチームは、連携の取れた収益を生み出すひとつのチームとして行動することで、パーソナラ

イブされた B2B の購買体験を推進し、より高精度の需要を創出できます。Adobe Experience Platform の統合データと生成 AI を活用してカスタマージャーニーをパーソナライズし、Adobe Marketo Engage のリードマーケティングワークフローを補完します。

- **Adobe Journey Optimizer の新機能：**ブランド主導型のジャーニーオーケストレーション機能を強化しました。これによりオーディエンス中心のキャンペーンとリアルタイムの顧客からの反応を連動させて、適切な顧客へのエンゲージメントを行いつつ、マーケティングコミュニケーションのタイミングをより良くします。さらに、Adobe Journey Optimizer のモバイル/Web チャンネルの強化機能により、プッシュ、アプリ内、コードベース体験、メッセージフィードなど、包括的なサポートができるようになります。

■ 「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。

©2024 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.