



アドビ、メタバースとストリーミングメディアに対応 した次世代の分析ソリューションを発表

- 新しいデータソースにより Adobe Analytics が業界初となる真のオムニチャネル分析ソリューションに
- 新しい Adobe Analytics サービスにより、他の分析ソリューションからのシームレスなデータ移行が可能に
- Albertsons Companies、Amazon Web Services、Bridgestone、General Motors、Marriott Hotels、PGA TOUR、Sephora などのあらゆる規模の企業が Adobe Analytics で優れた顧客体験を提供

※当資料は、2022年6月14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。

【2022年6月15日】

Adobe (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、企業がメタバースやストリーミングメディアを含むカスタマージャーニーにおけるすべてのデータとインサイトをワークスペース上に集約することを可能にする「[Adobe Analytics](#)」の新サービスを発表しました。また、グローバルの幅広い企業で Adobe Analytics の導入が進む中、アドビは企業が GDPR (EU 一般データ保護規則) や CCPA (カリフォルニア州消費者プライバシー法) といった規制に準拠しながら、他の分析ソリューションからシームレスにデータを移行するサービスも開始します。企業は、[Adobe Customer Journey Analytics](#) で消費者行動のより深いインサイトを得て真のオムニチャネル分析を実現することが可能になります。

アドビの Adobe Experience Cloud プラットフォーム & プロダクト担当シニアバイスプレジデントのアミット アフジャ (Amit Ahuja) は、次のように述べています。「パーソナライズされた顧客体験の提供は、あらゆる業界の企業にとって最重要課題であり、それを実現する鍵はカスタマージャーニーに関する深いインサイトにあります。今回メタバースやストリーミングメディアに対応することで、Adobe Analytics は、カスタマーエンゲージメントの唯一かつ真のオムニチャネル分析ソリューションとして引き続き業界をリードしていきます。」

Adobe Analytics は業界を問わず選ばれるソリューションであり、企業がクロスチャネルの顧客体験やマーケティングキャンペーンの効果を理解するためのインサイトを提供します。米国では、小売業上位 10 社のうち 9 社が Adobe Analytics を利用してオンラインから実店舗へとつながる買い物客の動向を把握しています。旅行業界では、ホテルチェーン上位 10 社のうち 8 社と、米国の航空会社上位 10 社のうち 7 社が、需要の回復に伴うデジタルサービスの強化のために、アドビの分析プラットフォームを活用しています。また、Adobe Analytics は、金融機関上位 10 社のうち 8 社、メディア企業上位 10 社のうち 9 社、ヘルスケア企業上位 10 社のうち 8 社で活用されており、公共機関や教育機関でも広く利用されています。

オムニチャネルデータの単一のワークスペース

消費者の習慣が変化し、日常生活がオンラインに移行している中、企業は顧客エンゲージメントを明確に把握するため、E コマース、SNS、コールセンターなど、さまざまなソースからデータを集約する必要に迫られています。また、ストリーミングメディアや没入型体験を楽しむユーザーの増加は新たな機会となっています。アドビは、企業がこのようなトレンドに、対応できるよう以下の新機能をリリースします。

- **Adobe Analytics のメタバース対応**：Adobe Analytics は、音声アシスタントやコネクテッドカーなど、新たなチャネルからのデータを最前線でサポートしています。没入型体験や 3D 体験を採用する企業の増加に伴い、アドビは今回、Adobe Analytics のメタバース対応をプレビュー公開しました。今回のプラットフォームアーキテクチャ再設計により、Adobe Analytics を新しいチャネルにシームレスに拡大することが可能になりました。これにより、企業は、メタバース上の 3D オブジェクトや没入型体験のエンゲージメント回数など、特定のイベントを測定・分析するとともに、複数のメタバースにまたがるインタラクションを収集することができるようになります。さらに、このデータを web サイトやモバイルアプリなど、他のチャネルのインサイトと組み合わせることで、変化する消費者の嗜好を把握することが可能です。[Adobe Creative Cloud](#) と [Adobe Substance 3D](#) のような没入型デザインツールにより、アドビは、メタバースにおける顧客体験のデザインだけでなく、その提供・測定・収益化までも支援できる [独自の地位を確立](#) しています。
- **Adobe Customer Journey Analytics のストリーミングメディア対応**：ストリーミングはエンターテインメント業界にとって重要な投資分野ですが、小売や銀行などの業界でも、ビデオやオーディオコンテンツを重視する傾向が続いています。アドビは本日、カスタマージャーニー全体の中でストリーミングコンテンツの役割を

把握する新機能をリリースしました。クロスチャネルに対応したデータ分析アプリケーション「[Adobe Customer Journey Analytics](#)」に加わったこの機能により、任意のデジタルメディアの消費を SNS、web サイト、オフラインチャネルなど、他のチャネルでのエンゲージメントに関連付けられるようになりました。例えば、小売業者は、SNS 上での顧客の反応や、実店舗への訪問や購入に繋がったコンテンツを特定し、そのインサイトを活用して、より良いパーソナライゼーションの実現やリテンション活動の推進を図ることが可能になります。

- **パートナーエコシステム**：アドビは現在、AppsFlyer、Branch.io、Brightedge、Genesys、Hootsuite、Invoca、Medallia などのトップテクノロジーソリューションと、何百ものサードパーティとの統合を実現しています。これらのソリューションは、テクノロジープロバイダー、システムインテグレーター、エージェンシー、デベロッパーなど 4,300 社以上のパートナーコミュニティを擁する Adobe Exchange マーケットプレイスで利用することができます。企業は、Adobe Analytics の行動データに、チャットボットからコールセンター、広告キャンペーンまでの各種データソースを組み合わせることで、顧客体験をより包括的に理解し、クロスチャネルマーケティングの効果を全体的に把握できるようになります。

Adobe Analytics へのシームレスなデータ移行

アドビは、本日、幅広い業界の企業が、Adobe Analytics に移行しやすくなる下記の新サービスを発表しました。

- **データをシームレスに統合**：デジタルエコノミーの拡大が続き、企業は膨大なデータを抱えるようになりました。この度提供を開始した「Bulk Data Insertion API」を使用すれば、いかなるボリュームであっても履歴データを Adobe Analytics に移動し、有効化することができます。オンラインとオフラインのあらゆるチャネルに対応し、POS 端末、CRM システム、モバイルアプリケーションのデータソースから移行することが可能です。
- **インテリジェント データマッピング**：企業がデータを移行する際の大きなハードルのひとつが、移行先の分析プラットフォームに適合するようにデータを整形・加工する、データプレパレーションのプロセスです。Adobe Analytics は、この準備作業を省いてもデータが損なわれないような柔軟性を提供します。データを読み込む際にその基本的な構造を維持し、エラーを整合性するだけでなく、カスタマージャーニーを測定する新しい方法も提案します。また、新しいアトリビューションモ

デルなどの任意のディメンションを過去のデータにさかのぼって適用することも可能です。

■ Adobe Experience Cloud について

アドビは、[Adobe Experience Cloud](#) で顧客体験管理（CXM）を再定義します。

Adobe Experience Cloud は、エクスペリエンスのためのデジタルコンテンツの制作からマーケティング、広告、アナリティクス、コマースを含む業界唯一の包括的なソリューションです。Adobe Experience Cloud は、すべてのタッチポイントやあらゆるチャネルを通し、魅力的な B2C/B2B/B2E エクスペリエンスを一貫性と継続性をもって提供することを支援し、ブランドが統一された安全でスケーラブルなデジタル基盤を構築できるようにします。Adobe Experience Cloud の一部である Adobe Experience Platform は、CXM のための初のリアルタイムプラットフォームです。オープンで拡張性のある

Adobe Experience Platform は、企業全体のデータをつなぎ合わせ、リアルタイムの顧客プロファイルを可能にし、Adobe Experience Cloud ソリューション全体で有効化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。

© 2022 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.