



クイックガイド

Adobe Customer Journey Analyticsを IT部門が承認すべき理由

Adobe Customer Journey Analyticsの導入と運用について、よく寄せられる3つの質問にアドビが回答します。

Adobe Customer Journeyは、ビジネスにとって大きな課題のひとつである、複雑化が進むカスタマージャーニーを把握するのに役立ちます。顧客が製品やサービスを購入する前後の行動を含め、あらゆる顧客接点をつなぎ合わせ、それぞれの接点がどのように売上に貢献しているのかを把握できます。また、カスタマージャーニー上のボトルネックを特定し、解決することもできます。

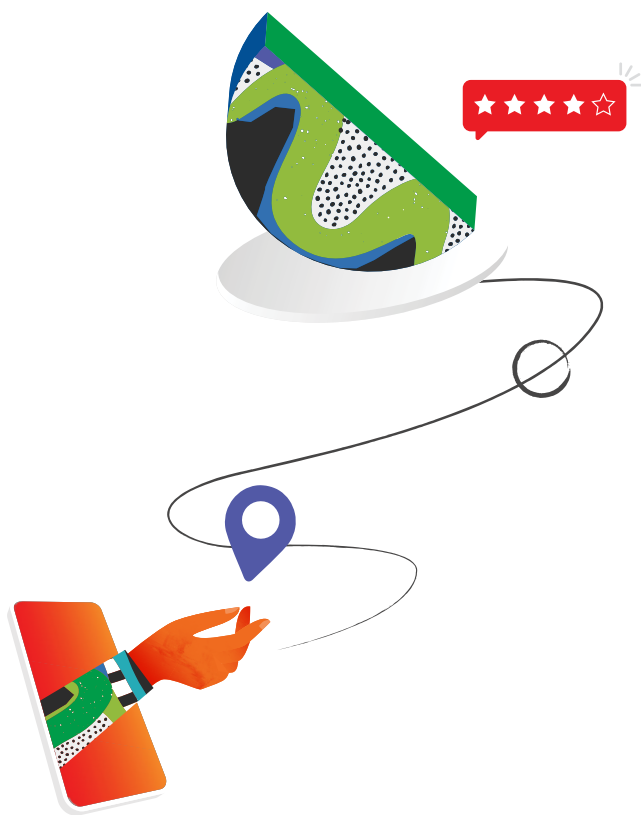
このように、Adobe Customer Journey Analyticsはビジネス部門に大きな価値を提供しますが、その導入にあたり、IT部門からいくつかの質問が寄せられる可能性があります。ここでは、IT部門から寄せられることの多い3つの質問である、プライバシー規制への準拠、顧客データの保護、サポートの必要性について解説します。



1. Adobe Customer Journey Analyticsでは、どのようにプライバシー規制に準拠するのか？

Adobe Customer Journey Analyticsは、アドビの堅牢なデジタル基盤であるAdobe Experience Platform上に構築されているため、その優れた能力を活かしてコンプライアンスを確保できます。たとえば、[Adobe Experience Platform Privacy Service](#)を利用すれば、[CCPA](#)や[GDPR](#)といったプライバシー規制にもとづいて、データアクセス要求やデータ削除要求を自動的に監視し、対応できます。

また、[Adobe Experience Platform Data Governance](#)を利用すれば、IT部門は、データ運用ポリシーを作成して自動的に適用し、組織全体でのデータの利用方法を管理および制御できます。さらに、Adobe Experience Platformは、OneTrustやSourcepointなどの主要なサードパーティの同意管理プラットフォーム(CMP)とシームレスに統合されています。



2. Adobe Customer Journey Analyticsでは、どのように顧客データの安全性を確保するのか？

Adobe Customer Journey Analyticsは、Adobe Experience Platformの高度なセキュリティソリューションを活用して顧客データを保護します。これには次の機能が含まれます。

- **アクセス制御**: 役割ベースのアクセス制御では、データにアクセスできるのは許可されたユーザーのみです。これにより、データ漏洩を防ぎ、プライバシー規制を遵守することができます。IT部門は、サンドボックスや特定のワークフロー（データの取り込み、データモデリング、データ管理、プロファイル管理、ID管理、宛先管理など）へのユーザーのアクセス権を、単一の一元化されたインターフェイスで管理できます。
- **暗号化**: Adobe Customer Journey Analyticsと外部コンポーネント間で転送されるあらゆるデータは、HTTPS TLS v1.2を使用した、暗号化された安全な接続を通じておこなわれます。保存されているデータは、クラウドサービスプロバイダーによって暗号化され、顧客データは、シングルテナントのクラウドインスタンス内に隔離されます。
- **サンドボックス**: 顧客データはサンドボックス内か、Adobe Experience Platformのシングルインスタンス内の仮想パーティションに格納されます。サンドボックスは、Adobe Customer Journey Analyticsを含めた、Adobe Experience Platformのサービスとアプリケーションで共有されます。これにより、運用上のデータを分離し、ビジネス目標の達成に焦点を当てたマーケティングおよびデジタル体験に活用できます。
- **イベント転送**: [イベント転送機能](#)を利用すれば、クライアントデバイスにサードパーティのコードを追加することなく、データを変換および強化し、アドビ以外の宛先に送信できるため、より高速かつ安全なデータの収集と配布を実現できます。

3. IT部門は、レポート作成やカスタマイズを継続的にサポートする必要があるか？

Adobe Customer Journey Analyticsには、IT部門の手を借りることなく、有意義なレポートを作成するための分析機能が備わっています。そのひとつ目は、Analysis Workspaceです。これは、技術的な知識を備えていないユーザーでも迅速に分析してインサイトを共有できる、柔軟なブラウザツールです。ドラッグ&ドロップ操作のインターフェイスを利用して、わかりやすいビジュアライゼーションの作成、データセットの取り込み、プロジェクトの共有管理を容易におこなうことができます。

ふたつ目の機能は、Report Builderです。この機能では、ビジネスユーザーが複数のデータソースをつなぎ合わせ、部門をまたいでデータを分析し、レポートを作成できます。Report Builderのシンプルかつ柔軟性の高いドラッグ&ドロップ操作のユーザーインターフェイスを利用すれば、誰もがExcelを利用して、Adobe Customer Journey Analyticsのデータから複雑なデータクエリやカスタムレポートを作成できます。

ビジネスユーザーが、Adobe Customer Journey AnalyticsのReport Builderを利用してできること：

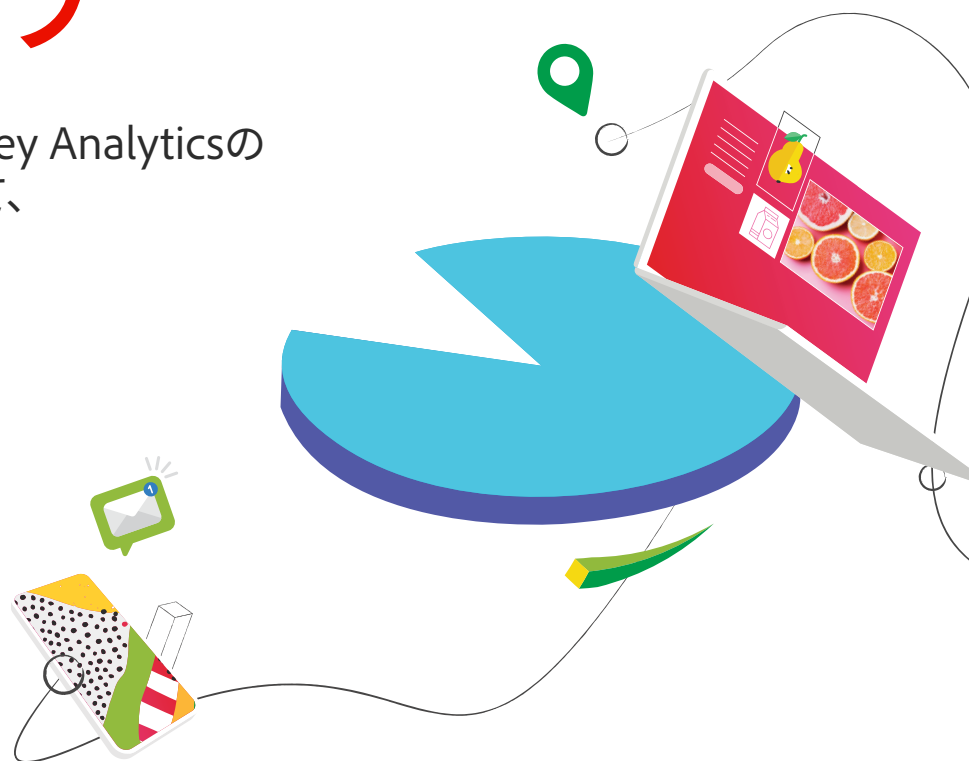
- ・ 既存のワークシートセルを参照し、適切な行の順序、日付範囲、フィルターを取得
- ・ カレンダー、セル参照、日付計算を使用してカスタム日付を作成
- ・ 使い慣れたExcelの書式設定ツールを使用して、テーブルおよびビジュアライゼーションをデザイン

次のステップ

Adobe Customer Journey Analyticsの導入と活用方法について、詳細をご確認ください。

[ドキュメントを見る](#)

[導入のご相談](#)



Adobe, the Adobe logo, Adobe Sensei, Creative Cloud, the Creative Cloud logo, Illustrator, InDesign, and Photoshop are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.

© 2023 Adobe. All rights reserved.