

Adobe

2025年、CIOが 推進するカスタマー エクスペリエンス のトップ戦略



最高情報責任者 (CIO) は、進化するお客様の期待に応えるため、組織の変革をリードする重要な役割を担っています。[AI and Digital Trends 2025年版](#) の調査は、革新的な戦略とAIを利用したソリューションを通じて、まさにテクノロジー分野のリーダーたちが、カスタマーエクスペリエンス (CX) の期待に挑戦する立場にあることを明らかにしました。テクノロジー分野の経営陣に必要な、今日のCXを形成する主要戦略を紹介します。

1 真のデータの効果を理解する

パーソナライゼーションは依然として優れたCXを実現する基盤ですが、その効果は統一されたデータに依存します。テクノロジー部門とマーケティング部門の両方の経営陣の多くは、リアルタイムの顧客データの取得、実用的なインサイトの生成、リアルタイムでのパーソナライゼーションの提供において、「業界をリードする」、または「業界トップクラスに近い」効果を上げていますと回答しています。しかし、自社が顧客を驚かせ、喜ばせるような優れたCXを提供していると回答した実務担当者はわずか14%でした。テクノロジー分野のリーダーたちの88%が、パーソナライゼーションは成長に重要であると認識しているにもかかわらず、プライバシーとセキュリティの懸念は成長の実現における妨げになっています。

#1

データ機能との連携を妨げる最大の障壁は、プライバシーとセキュリティへの懸念です。

81%

テクノロジー部門の経営陣は、AIが組織に対してより一層のビジネス価値向上を促すプレッシャーとなっていることに同意しています。

2 AIおよび予測分析で成長を実現する

リアルタイムでのパーソナライゼーションの需要に応えるため、テクノロジー分野のリーダーたちは、成長に最も貢献するのはAIおよび予測分析を活用した顧客維持とロイヤルティの向上であると考えています。これらのAIを活用した先読みツールは計り知れない可能性を秘めています。しかし、その一方で、テクノロジー分野のリーダーたちには、測定可能なビジネス価値を示すプレッシャーも高まっています。彼らは、いくつかの課題に対応しながら、このプレッシャーにも対処しています。AIのスケールリングで直面する最大の課題は、AIを活用したパーソナライゼーションと、倫理的な懸念やブランド認知度とのバランスを取ることです。

3 AIおよび機械学習への投資における優先順位

テクノロジー分野のリーダーたちは、今後12か月~24か月のテクノロジースタックの決定において、AIおよび機械学習をトップインフルエンサーに挙げています。その焦点は、ワークフローの変革、意思決定、詳細にパーソナライズされたCXの構築におけるAIの役割を拡大することにあります。AI and Digital Trends 2025年版の調査によると、テクノロジー分野の経営陣の81%が少なくとも10%の予算増加を見込んでおり、そのうち20%以上が新しいテクノロジーの取得と実装に割り当てられると予想しています。

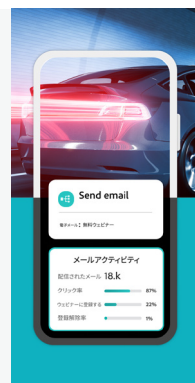
AIおよび機械学習の進歩は、2025年にCIOがテクノロジースタックを決定する際の上位要因となっています。

4 カスタマージャーニーのオーナーシップを定義する

カスタマージャーニーの主体が誰であるのかをめぐる混乱は、取り組みの進展を妨げる可能性があります。テクノロジー分野の経営陣の58%は自分たちの部門が責任を持つと考えている一方で、同意するマーケターはわずか5%にすぎません。マーケティング部門の経営陣は、CXチームとオーナーシップを共有していると考えています。この認識のずれは、テクノロジー、マーケティング、CXの各チームが協力して統一された戦略を調整し、確実に一貫して実施することの重要性を示唆しています。

58%

テクノロジー分野の経営陣は、カスタマージャーニーのオーナーシップはIT/テクノロジー部門にあると回答しています。



5 生成AIの採用を加速化する

テクノロジー分野のリーダーたちは生成AIを採用し、マーケティング分野のリーダーたちよりも早くROIを実証しています。テクノロジー分野の経営陣の57%が、AIフレームワークと規制への準拠において進展があると答えたのに対し、マーケティング分野の経営陣では49%にとどまりました。ほとんどの場合、テクノロジーチームは組織に生成AIソリューションを実装する責任がありますが、マーケティングチームには引き続き測定可能なROIを証明する責任があります。明確な導入目標があることで、CIOはチームの生産性と効率性の向上を直接的な利点として挙げることができます。一方で、マーケティング部門の担当者は、生成AIの導入による利点は均等に分布されていると感じています。

1.5x

マーケティング部門のリーダーたちと比較して、テクノロジー部門のリーダーたちはAIソリューションを導入し、ROIを実現しています。



詳しくは、アドビの調査レポート「[AI and Digital Trends 2025年版](#)」をご覧ください。

この調査は、2024年11月11日から2024年12月4日の間に実施され、3,400人の有資格者から回答を得ました。内訳は、クライアントサイドが3,270人、代理店の担当者が130人です。回答者の所属部門は多岐にわたり、特にIT部門（25%）、マーケティング部門（13%）、広告部門（12%）、デジタル/テクノロジー部門（8%）から回答が多く寄せられました。本レポートは、特にITまたはデジタル/テクノロジー部門のVP、SVP、EVP、経営陣の幹部378人から得た回答の集計に基づいています。

Adobe

Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.

© 2025 Adobe. All rights reserved.