



バイヤーズガイド

顧客分析ソリューションの バイヤーズガイド

顧客分析テクノロジーに欠かせない 8 つの要素

📍 行動インサイト



ストリーミングメディア



モバイルアプリ

● サイト訪問

+34%

Secur Financial

Leoさん、サインアップすると6万マイルを獲得できます。

パーソナライゼーションとプライバシーに関する顧客の期待が膨らみ続ける中、競争力を高めたい企業は、顧客分析戦略を進化させる必要があります。最新の分析戦略の最も重要な2つの要素は、ファーストパーティデータにもとづく顧客の統一されたビューの構築と、カスタマージャーニーの時系列ビューの開発です。

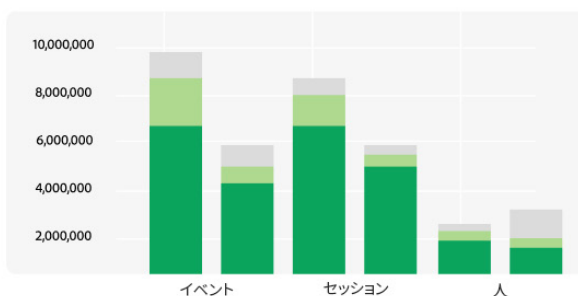
特にマーケティングと製品の融合における複数の分析カテゴリーでは、企業が顧客を包括的に理解する必要性について強調されています。ご存じのように、その過程で克服しなければならない組織的および技術的な課題があります。Adobe Experience Platform に構築された Adobe Customer Journey Analytics は、これらの課題を対処するための理想的なソリューションです。比類のないクロスチャネルの顧客インサイト、効率的なデータ管理、高度なユーザーレベルのレポート作成、ガイド付き分析ワークフロー、安全に保護された機密データの取り扱いを提供する一方で、ITチームの負担を削減し、データアクセスを民主化します。

顧客関係

ページの訪問数

キャンペーンのランディングページ

オーディエンスの主要指標



Secur Financial

金融ソリューションで
成長を最大化する

ウェビナーを見る >

ウェビナーの新規登録

+ 2,678

近代化の必要性

顧客の期待に応えるために、企業はあらゆるチャネルで顧客の意図、嗜好、行動を理解する必要があります。企業には、クロスチャネルの顧客データを、顧客体験の改善につながるビジネスアクションに、迅速に変換する能力も必要です。しかし、これは簡単な作業ではありません。

マーケター、デジタルリーダー、プロダクトチームは、包括的な顧客とカスタマージャーニーの把握を望んでいますが、多くの場合、各チームは単独で業務を進めています。サイロ化を打破し、各チームが様々な分析ソースを基盤としたオムニチャネルデータにアクセスし、共有し、それにもとづいて行動できるようにすることは、優れた競争優位性を獲得し、運用するための重要なステップの1つです。顧客の全体像の把握に向けた主な障害は、テクノロジーです。

今日の顧客分析テクノロジーは、次のような顧客体験中心型の企業の重要な取り組みに対応するようには構築されていません。

- 連続的な個人ベースのデータにもとづく統合顧客ビューの確立
- 摩擦の低減、顧客満足度の向上を目的としたジャーニー全体を通しての顧客インサイトの特定
- コンプライアンスに準拠し、プライバシーに配慮したデータ管理戦略の策定
- AI の導入による迅速なデータ分析、管理、コンテンツのパーソナライゼーション、ジャーニーのオーケストレーション

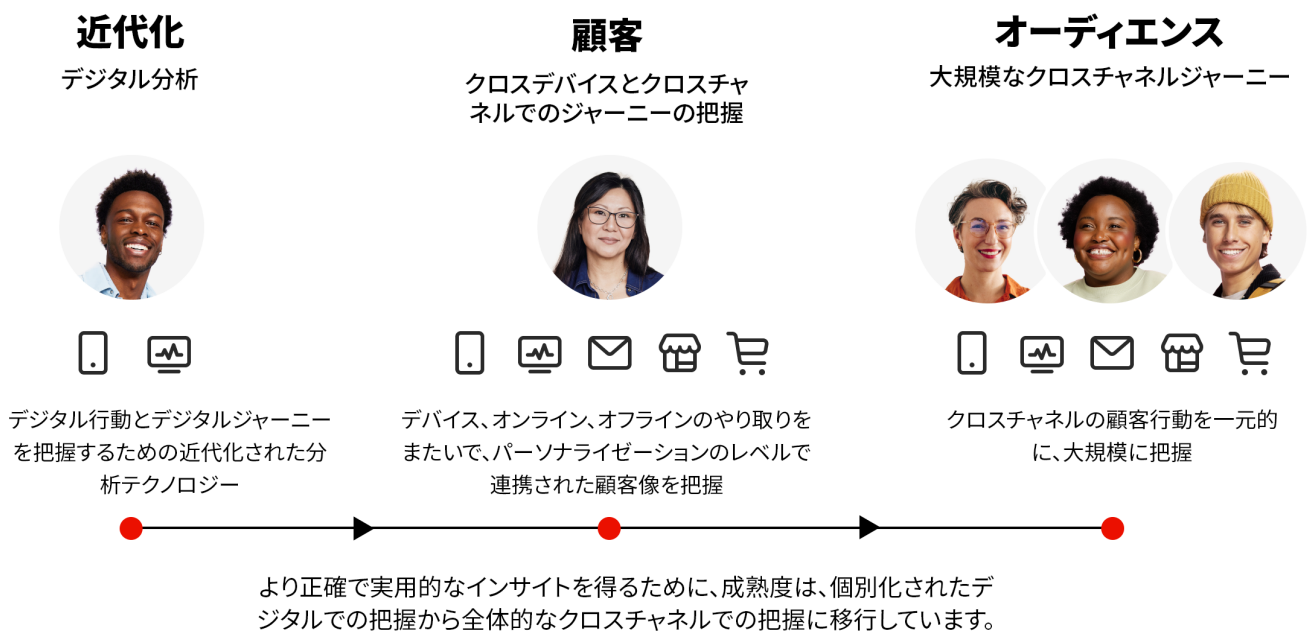
多くの場合、企業はこれらの取り組みに対処するために汎用ビジネスインテリジェンス (BI) ツールを利用していますが、これらのツールは、カスタマージャーニーを包括的に把握するようには設計されていません。また、従来の BI ツールは、多くの企業の最新分析ニーズを満たすために、大量のデータエンジニアリングとコード重視のスキルが必要です。その結果、分析市場ではギャップが生じ、企業はカスタマージャーニーの分析ワークフローを合理化し、インサイトを得るまでの時間を短縮するソリューションが求められています。これらは、どちらもビジネス成果の向上につながります。

顧客分析を最新化するロードマップ

多くの企業は、何らかの形で分析サービスを導入していますが、それでもなお、顧客とビジネスに十分な価値を提供できていないとは言えません。最新化についてのロードマップを見て、顧客分析機能を強化し、チームがオーディエンスと様々なチャネルをまたぐジャーニーをより深く理解できるようにすることで、さらに大きな影響をどのように与えることができるのか、考えてみましょう。

当初、多くの企業は個別化されたシデジタル分析を採用しており、顧客およびカスタマージャーニーは断片的にならざるを得ませんでした。顧客データを活用して実用的なインサイトを得るために、組織はまず、個人ベースかつジャーニー指向の視点を採用する必要がありました。

次のステップは、Customer Journey Analyticsのような、クロスチャネルの顧客分析用に構築された、堅牢な顧客分析テクノロジーを検討することです。それは、Adobe Analyticsやその他の顧客分析テクノロジーの制限に対処し、カスタマージャーニーを理解するための、より包括的なAI支援ツールセットを提供します。



その他の必要条件

- データの取り込みとデータ量のニーズ
- プライバシー、セキュリティ、ガバナンスを強化して、消費者の信頼を維持
- ストーリーングメディアの測定
- 専門家以外の人々がセルフサービスで行える簡素化された分析

顧客分析における 8 つの重要なニーズ

- 1. 包括的な顧客インサイト:** 多くの場合、企業はチャネルやデバイスをまたぐカスタマージャーニーを把握できず、未知のつまづきやすい場所とならざるを得ませんでした。Customer Journey Analytics を使用すると、データサイエンスの専門知識がなくても、デジタルとオフラインのあらゆるタッチポイントから顧客データを順次取り込み、統合、視覚化できます。これにより、インサイトをすばやく見つけて、シームレスで一貫性のある、パーソナライズされた顧客体験を提供することができます。
- 2. 効率的なデータ管理:** 現在のデータ収集と処理の作業は、煩雑でエラーが発生しやすく、柔軟性に欠けています。Customer Journey Analytics には、収集後のデータを動的に変更および修正するなどの、最新のデータ管理機能が備わっており、データの取り扱いを効率化し、IT チームと分析チームの負担を軽減します。
- 3. 柔軟なデータ分析:** 現在、企業は定義済みのデータ構造による制限内に限定されており、変化するビジネス上の疑問に答える能力が妨げられています。Customer Journey Analytics では、新しい指標やディメンションの追加、アトリビューションウィンドウやセッションウィンドウの変更など、収集後にデータを変更できます。
- 4. 高度なユーザーレベルのレポート作成:** 顧客が時間を費やすデバイスやチャネルの数が増加し続ける中、企業は正確な追跡とレポートデータの収集という新たな課題に直面しています。Customer Journey Analytics は、複数のデータセット（一貫した ID が欠けている場合が多い）からのデータを統合し、ID グラフを使用して顧客ごとに単一の ID を作成し、包括的なカスタマージャーニー分析を可能にします。
- 5. 顧客データの保護:** 企業は、個人を特定できる情報 (PII) や保護された健康情報 (PHI) などの機密データを安全に管理および分析する重要なニーズに直面しています。Customer Journey Analytics のような安全な顧客分析プラットフォームは規制基準に準拠しているため、ユーザーのプライバシーを保護しながら、顧客行動に関する深いインサイトを引き出すことができます。
- 6. IT チームや分析チームの負荷を削減:** ビジネスインテリジェンスチームと分析チームは、データの書き出しおよび SQL クエリなどの手動プロセスに、多大な時間とリソースを費やすことがよくあります。しかし、これはコストがかかり、非効率的です。Customer Journey Analytics は、これらのプロセスを自動化し、リソースをより戦略的な活動に充て、インサイトを得るまでの時間を短縮できます。
- 7. 分散型のデータへのアクセス:** 専門的分析チームに依存している企業は、意思決定プロセスにおいてボトルネックが発生する可能性があります。Customer Journey Analytics を使用すれば、ガイド付きの分析ビューを通じてデータアクセスを民主化し、製品チームとマーケティングチームが情報にもとづいた意思決定をすばやく、個別に行えるようになります。
- 8. 生成 AI の統合:** 生成 AI を使用して膨大な量の顧客データを解釈することで、意思決定プロセスを大幅に加速し、価値あるインサイトを明らかにすることができます。組み込みの生成 AI 機能により、Customer Journey Analytics はデータ分析を記述的だけの機能から予測的かつ処方的で、パワフルな機能に変換し、変革、ROI、他の利点をもたらします。

Customer Journey Analytics と一般的な顧客分析テクノロジーの主な差別化要因

顧客分析テクノロジーベンダーを評価する際には、これらの機能を探して、ビジネスニーズと比較することをお勧めします。

能力	ビジネス価値	その他の分析テクノロジー	Customer Journey Analytics
顧客ディメンション	無制限のディメンションを提供し、数値、テキスト、オブジェクト、リスト、混合値を使用した、より包括的で柔軟なデータ分析を可能にします。	☐	無制限
一意の値またはデータ要素	単一のディメンション内で無制限の一意の値またはディメンション項目を許可し、より詳細なインサイトを得ることで、レポートと解析の制限がないことを確認します。	☐	無制限
顧客属性	オフラインの企業データの統合を促進して、セールスファネル分析、オフラインイベントや取引、顧客ロイヤリティプログラムの評価など、収益に与えるデジタルの影響を分析します。	☐	無制限
データビュー	再実装せずにデータを変更または削除できます。一部の文字列を使用したディメンションの操作、任意の値からの指標作成、サブイベントのフィルタリングをすべて非破壊的に行うことができます。	☐	✓
派生フィールド	複雑なデータ変更をその場ですぐに適応的に適用できるため、データの再取り込みや書き換えを必要とせずに、レポート作成中にルールベースのデータ操作と処理をサポートします。	☐	✓
インテリジェントなキャプション	データの主要なトレンドと重要なイベントを分析することで、自然言語のインサイトを自動的に生成し、データの解釈を促進します。	☐	✓
フィールドベースの合成	未認証セッションと認証済みセッションの両方からのデバイス固有のデータセットをシームレスに組み合わせ、履歴データを既知のデバイスにバックフィルする機能を備えています。	☐	✓
グラフベースの合成	単一のデータソースにもとづく ID ベースの照合を超えて、Adobe Experience Platform ID グラフ内の任意の ID にもとづくあらゆる顧客データセットを接続します。Adobe Real-Time CDP または Adobe Journey Optimizer で作成されたオーディエンスを測定して理解し、顧客行動と嗜好をさらに深く理解して、パーソナライゼーションを改善します。	☐	✓
時系列予測	履歴データにもとづいて統計予測を行うことで、計画、予算編成、リスク管理、リソースの割り当て、パフォーマンス評価に役立てます。フリーフォームテーブルと折れ線グラフのビジュアライゼーションで利用でき、設定もカスタマイズできます。	☐	✓
実践分析	あらゆるソースからのデータを利用して、実験による上昇分と実験の信頼性を評価します。	☐	✓
アトリビューション AI モデル	クロスチャネルデータの活用と柔軟なアトリビューションウィンドウにより、複雑なカスタマージャーニーに対してより豊かなインサイトを提供します。	☐	✓
ガイド付き分析ワークフロー	マーケター、プロダクトマネージャー、分析チームは、プロダクト体験と顧客データをすばやく把握できます。	☐	✓
データ書き出し機能	数百万行、複数の分類、セグメンテーション、計算指標、強力で一時的なレポートとスケジューリングされたレポートをサポートします。	☐	✓
高度な SQL クエリ	Adobe Experience Platform データレイクに取り込まれたデータに対して高度な SQL クエリを実行できるため、探索と検証が容易になります。	☐	✓
BI 拡張機能(SQL 経由)	ユーザーは、Customer Journey Analytics の指標とディメンションを使用して、好みのビジネスインテリジェンスツール内で同様にクエリを実行することができます。	☐	✓

あらゆるニーズに対応する顧客分析テクノロジー、 Adobe Customer Journey Analytics

[Adobe Customer Journey Analytics](#) は、最新の顧客分析テクノロジーのあらゆる要件を満たします。企業はチャネル、デバイス、時間を超えて顧客の ID とやり取りを結びつけることで、ファーストパーティデータ戦略に移行することができます。データの柔軟性とガバナンスを、AI を活用したインサイトおよび全体的な分析と組み合わせます。また、顧客体験への需要の高まりに対して、新たなデータ規制に準拠し、競争が激化する市場で一步先を行くために企業が必要とするスピード、スケール、効率性を備えた、アクセス可能で正確な顧客インサイトを提供します。

Adobe Customer Journey Analytics がどのように顧客のジャーニーを把握し、優れた体験をリアルタイムで提供することに役立つのかをご覧ください。

詳細を見る



Adobe, the Adobe logo, Adobe Experience Platform, and Adobe Customer Journey Analytics are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. © 2025 Adobe. All rights reserved.