

## 機能紹介

# Adobe Journey Optimizer — メールマーケティング

カスタマージャーニー全体で、計画的なキャンペーンにもリアルタイムエンゲージメントにも対応し、顧客一人ひとりにふさわしいパーソナライズされたメールを配信

マーケターがメールプログラムの影響力を最大化するには、コンテキストに即して顧客一人ひとりに働きかけるパーソナライズされたメールや、顧客の行動に応じて随時送信されるメールを活用する必要があります。

電子メールは、大勢の顧客にリーチするための最も効果的なチャネルのひとつです。しかし以前から、大量のメールで雑然とした受信ボックスにブランドからのメールが届いても、顧客に注目してもらいにくいという難しさがありました。この課題を克服するために、ブランドマーケターはリアルタイムの顧客行動にもとづいて関連性の高いメールを送信し、パーソナライズされたメールマーケティングキャンペーンを強化する必要があります。このアプローチにより、他メールに埋もれることなく顧客の関心を惹きつけ、メールエンゲージメントを促進できます。

このような課題に対し、Adobe Journey Optimizerは、以下の5つの面でメールマーケターの施策を支援します。



**メールキャンペーンとジャーニー：**オンデマンドのバッチキャンペーンとリアルタイムでトリガーされるジャーニーの両方で、1つのアプリケーションからメールを送信できます。



**メールのデザインとパーソナライゼーション：**マーケターに適したツールを使用して、プロフィール属性、動的コンテンツ、多言語サポートでパーソナライゼーションを拡充し、ゼロから、またはテンプレートやHTMLを元にメールを作成し、編集することができます。



**AIを活用した最適化とインサイト：**AIの力でワークフローの効率性を高め、適切なメッセージとオファーをタイミングよく送信できます。また、エクスペリエンス決定、実証実験、レポート作成を活用しメールプログラムを最適化できます。



**配信到達性：**コンタクトの獲得、許可、リスト管理のベストプラクティスを適用して、大規模なメール配信を達成する機能を利用できるほか、モニタリング、問題の診断、パフォーマンスの改善に対するコンサルティングのオプションも備えています。



**コンプライアンス、同意、プライバシー：**顧客の選択を尊重するデータプライバシーとガバナンスのポリシーが組み込まれており、セキュリティニーズが高い業界向けに Privacy and Security Shield と Healthcare Shield のアドオンも利用できます。

# メールキャンペーンとジャーニーを一元的に編成

メールマーケターは、オーディエンスベースのバッチキャンペーンとイベントベースのリアルタイムジャーニーを、いずれも1つのアプリケーションから実施できます。

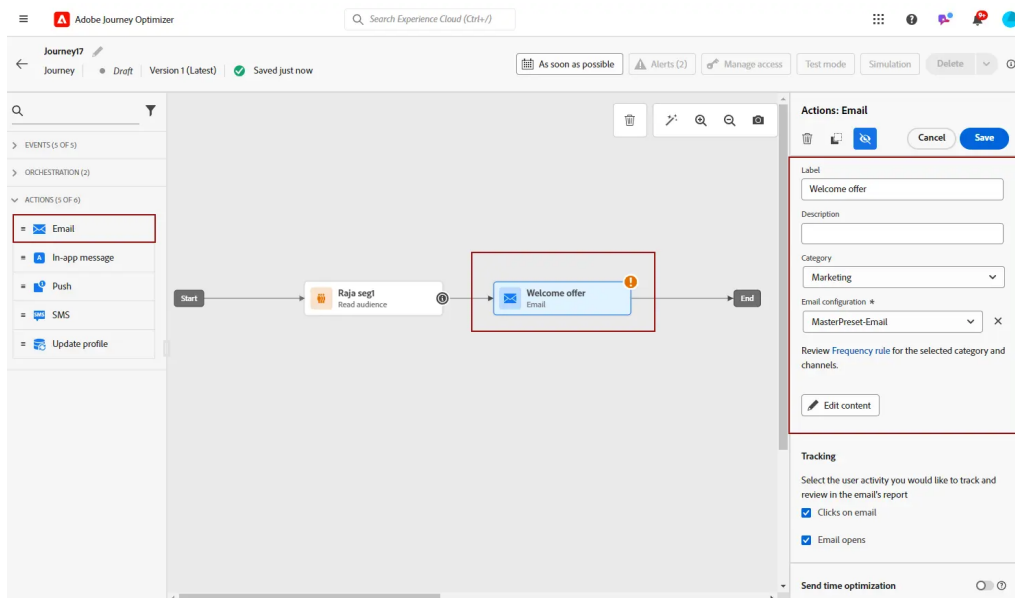
## オンデマンドのオーディエンスベースキャンペーン

バッチメールキャンペーンは、ブランドが展開するマーケティングとコミュニケーションの戦略において、基盤的な位置を占めることが多々あります。スケジュール設定済みまたはオンデマンドのバッチキャンペーンを開発し、顧客基盤全体に向けて、あるいは定義されたオーディエンスに対して展開すると、すばやく手軽に高いコスト効率で商品を宣伝し、リードを育成して、ブランド認知度を高めることができます。例えば、高級ホテルを営む企業であれば、最近の宿泊客に次回予約の割引特典付きメールを毎週送信して、リピート率を向上させるなどの方法があります。また、月1回のニュースレターメールを全顧客に送信し、ユニークな土地や人気の観光地などにある自社の宿泊施設を紹介することも考えられます。

## リアルタイムジャーニー

特定イベントのチケットが発売されたときなど、リアルタイムの出来事を機にメールを送信する方法は、顧客エンゲージメントの向上に効果的です。複数ステップのジャーニーにメールを組み入れて、各顧客の行動を把握し、所定の条件が満たされたときにメールを送信する方法もあります。例えば、ある人が投資口座を開設したタイミングで、その人に主な口座機能の使い方を説明する一連のメールを送るなどの方法があります。

複数ステップのジャーニーにメールを組み入れて、各顧客の行動を捕捉し、特定の条件が満たされたときにメールを送信できます。



カスタマージャーニーの一部としてメールを追加し、顧客の行動やイベント（顧客がオーディエンスになったときなど）の発生時にメールが送信されるよう設定できます。

## チャンネル全体でコミュニケーションの一貫性を維持

Journey Optimizerなら、電子メール、アウトバウンドチャンネル（SMSやMMS、アプリ内メッセージ、プッシュメッセージなど）、インバウンドチャンネル（webサイトなど）によるコミュニケーションをいずれも容易に処理できます。あらゆるコミュニケーションが顧客のリアルタイムジャーニーに即して行われるため、マーケターはコミュニケーションの一貫性を保ち、やり取りの関連性を高めて、コンバージョンを促進することができます。

## パーソナライズされたメールをすべての人に

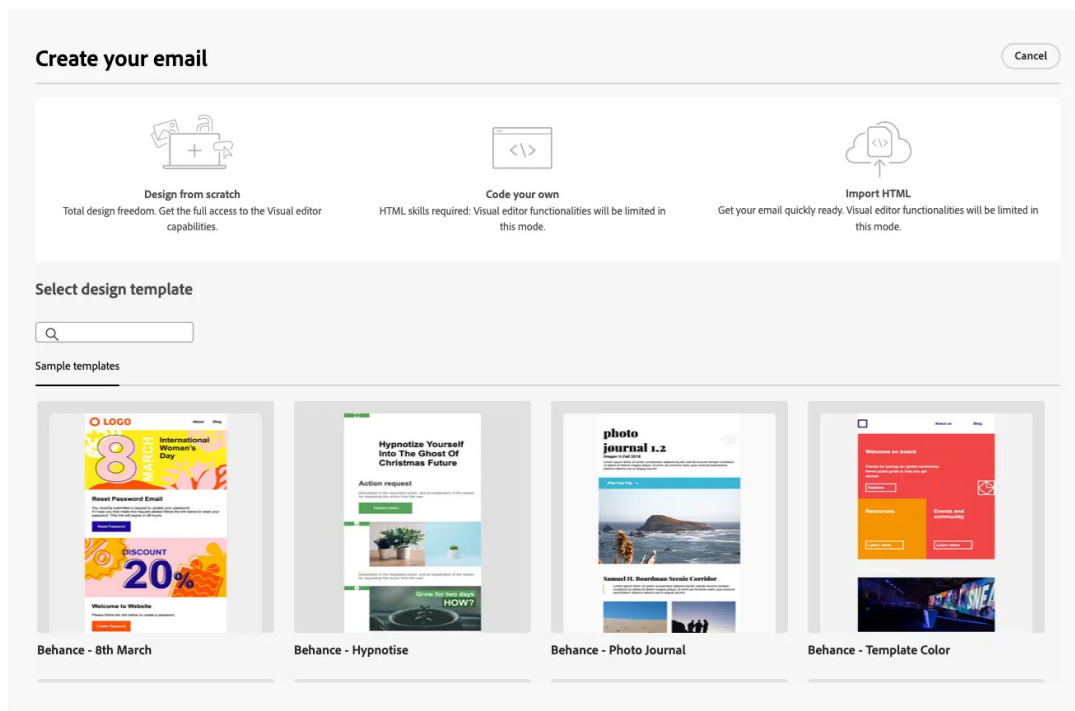
メールマーケターは使い慣れたツールで、テンプレートやHTMLインポート機能、またはゼロからデザインを作成する機能を利用し、手軽にメールの作成や編集を実行できます。ルール、動的コンテンツ、多言語サポートなどのパーソナライゼーション機能により、オーディエンスや顧客の位置や使用言語を踏まえて一人ひとりに合ったメッセージを届けることができます。

## 柔軟なオーサリングを実現するメールデザイナー

メールデザイナーは、レイアウトやコンテンツコンポーネント、画像、オファーのデザインを支援するドラッグ&ドロップ方式の手軽なビジュアルエディターで、魅力的なメールの作成に役立ちます。すぐに使用できるテンプレート、Adobe Stockの画像素材、再利用可能なコンテンツフラグメント、自由度の高いHTML調整機能、WYSIWYGの編集機能により、メール作成ワークフローを迅速化します。

## HTMLの作成、インポート、変換

HTMLコードエディターは、ゼロからのHTMLメールのコーディングにも、既存のメールやテンプレートのHTMLのインポートにも対応しています。インポートされたHTMLコードは、メールデザイナーでのビジュアル編集とパーソナライゼーションに適したドラッグ&ドロップコンポーネントに自動変換されるので、技術の習熟度に関係なく誰でも手早く簡単にメールを完成させられます。



メールデザイナーのビジュアルエディターを使用して、HTML形式のメールをゼロから、またはHTMLメールからコードをインポートして作成できます。

## 利用しやすいアセット

Adobe Experience Manager Assets Essentialsは、Journey Optimizerに含まれている軽量版デジタルアセット管理 (DAM) です。このDAMがシステムに組み込まれているため、メールコミュニケーションで使用されたデジタルアセットの保存、管理、発見、配布を1つのインターフェイスで実行でき、さらにAdobe PhotoshopなどのAdobe Creative Cloudアプリケーションから直接デジタルアセットを利用することもできます。

## パーソナライゼーション属性

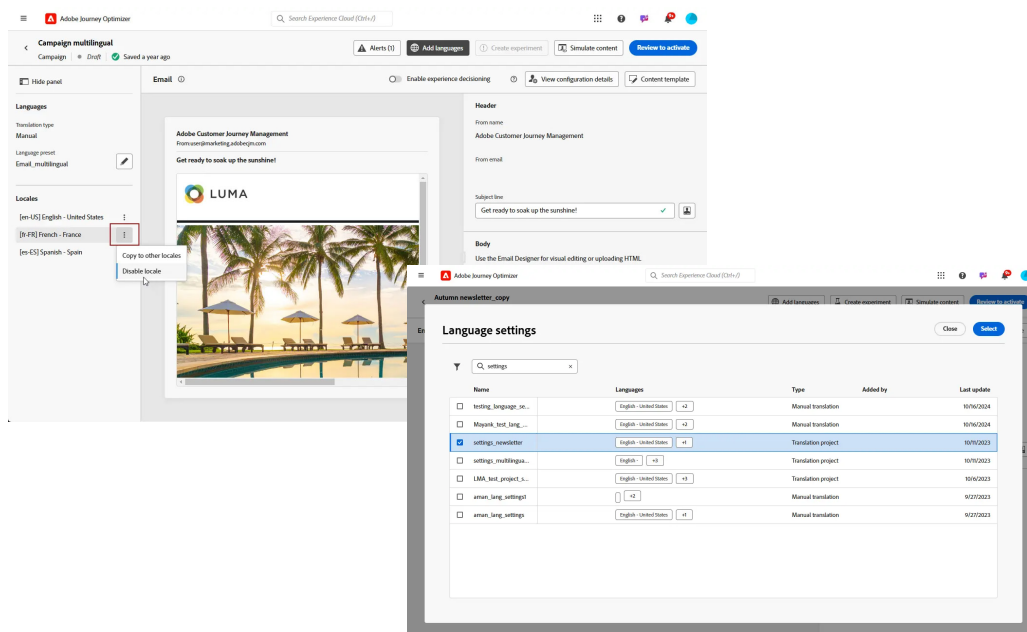
氏名や場所などの顧客プロフィール属性に基づくパーソナライゼーションを行うことで、メール受信者が自分のために書かれていると感じるメールを作成できます。例えば、最近販売店で車を購入した顧客に、その顧客の名前とお祝いの文言を記したメールを作成し、新しい車種の写真と3,000マイル走行時のオイル交換券を添えて送信するといった方法があります。この種のパーソナライズされたメールは、顧客のエンゲージメントとロイヤルティの両方を高めます。

## 動的コンテンツ

プロフィール属性、コンテキストに応じたイベント、オーディエンスに基づいてメール要素をパーソナライズする条件付きルールを設定するルールビルダーの機能を活用して、さらに一歩進んだパーソナライゼーションを実施できます。動的にパーソナライズできるメール要素には、件名、コピー、リンク、オファーなどがあり、それぞれの顧客に合わせて、メッセージのコンテンツを動的に変更することができます。例えば、ニューヨークの顧客に向けたメールであれば、ヘッダー画像を自由の女神像が写っているものに動的に差し替えられます。

## 多言語コンテンツ

世界各地に顧客を抱える多くのブランドは、サードパーティの翻訳会社と協業して、メールメッセージをはじめとするコミュニケーションの多言語対応を実施しています。Journey Optimizerはサードパーティの機械翻訳サービスおよび人間翻訳サービスを統合しているため、メールマーケターは手間をかけずに受信者の使用言語に合わせてメールを自動更新することができます。例えば、フランスの顧客にはフランス語のメールを送信し、日本の顧客には日本語のメールを送るといった具合です。またJourney Optimizerは、ブランド自身による翻訳を支援する効率的なワークフローも備えています。



Journey Optimizer に統合された翻訳サービスで受信者の使用言語を特定して、メールの内容をその言語に自動で更新できます。

## コンテンツのロック

マーケターは、ブランドに合ったヘッダー、フォントスタイル、ロゴなどのメール要素を採用して、一貫性を保つ必要があります。また、意図しない変更を防止して、品質保証の手間を減らしたいという要望も抱えています。加えてメールには、登録解除のリンクや免責事項、連絡先などのガバナンスとコンプライアンスに関する重要コンテンツも含まれており、これらを改変のない状態で維持しなければなりません。Journey Optimizerがあれば、マーケターはテンプレート全体だけでなく、特定の要素やそこに含まれる個々のコンテンツにもロックをかけ、細かく制御することで、上記のニーズに対応できます。

## 承認ワークフロー、プレビュー、プルーフ

メールを送信する前に、承認とプルーフの工程を設け、コンテンツが正確で配信にふさわしい内容であることを十分に確認する必要があります。Journey Optimizerに組み込まれている承認ワークフローを使用すると、担当者はメールの送信に先立って、特定の人にレビューや承認、コメントを要請できます。またマーケティングチームは、キャンペーンの種類、キャンペーンとジャーニーの区別、メールをはじめとするチャネルの種類に応じて、役割、ポリシー、承認者を割り当てることができます。承認者はレビューを実施し、コメントを付けて、特定のチームメンバーに対する自動通知をトリガーします。

テストプロファイルと「コンテンツのシミュレーション」機能を併用すると、メールマーケターはメールのコンテンツをパーソナライズされた要素も含めてプレビューし、確認してから、プルーフに回すことができます。さらに、Litmusとの統合により、Journey Optimizerで様々なデバイスや電子メールクライアント上でのメール表示を確認することができます。

The screenshot displays the 'Preview' section of the Journey Optimizer interface. On the left, there's a table of test profiles with columns for 'FULL NAME', 'HOME LOCATION', and 'BIRTH DATE'. The first profile, 'Meryl BOSE' from 'Washington, USA', is selected. To the right, the email preview shows a header from 'Adobe Customer Journey Management' and a personalized offer from 'LUMA' for 'Meryl1' in 'Washington', featuring a '10% off today, just for you Meryl!' discount. The email body includes the LUMA logo and a message: 'We've got you covered in Washington, Meryl1! Here's your personalized offer brought to you by Luma. All products ship within 24 hours.'

FULL NAME	HOME LOCATION	BIRTH DATE
<input checked="" type="checkbox"/> Meryl BOSE	Washington, USA	1997-11-01T00:00:00Z
<input type="checkbox"/> Frank VALENTIN	San Francisco, USA	1992-09-01T00:00:00Z
<input type="checkbox"/> Anna SARANDON	New York, USA	1972-07-01T00:00:00Z
<input type="checkbox"/> Mary LENNON	San Jose, USA	1987-12-01T00:00:00Z
<input type="checkbox"/> Bob STEWARD	Denver, USA	2002-10-01T00:00:00Z
<input type="checkbox"/> July MONROE	Dallas, USA	1982-08-01T00:00:00Z

テストプロファイルを使用して、パーソナライズした要素を含むコンテンツがメールでどう表示されるかを送信前に確認できます。

## AIを活用したインスピレーション、最適化、インサイト

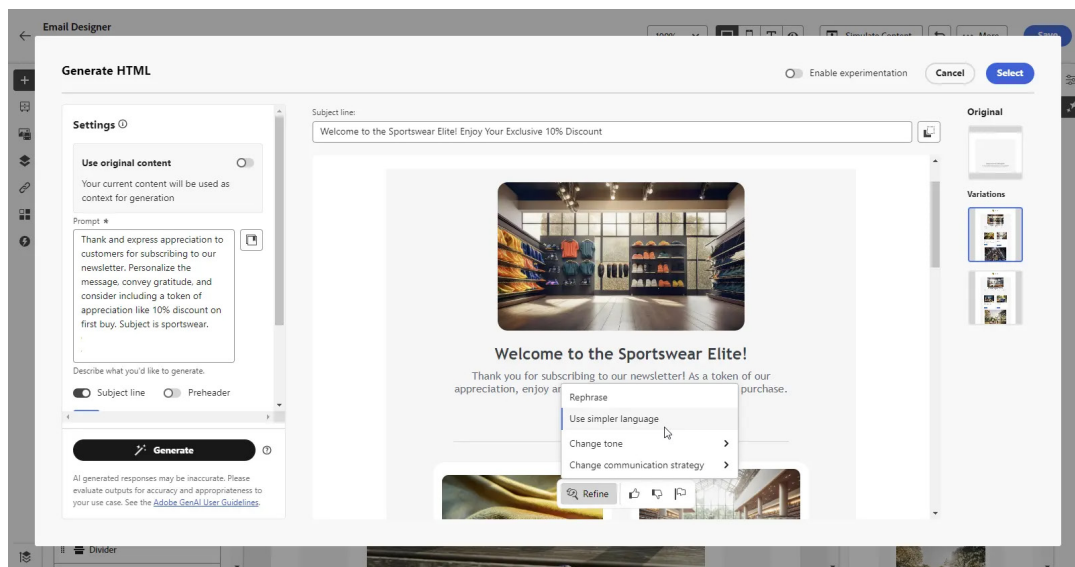
メールマーケターはメールやコピー、画像の作成に、生成AIの力を活用できます。また、AIに適切なメッセージやオファーをタイミングよく送らせたり、実験的に様々なメールプログラムを最適化してエンゲージメントを最も高めたりすることもできます。

## コンテンツ生成用AIアシスタント

Journey Optimizerの生成AIを活用した[コンテンツ生成用AIアシスタント](#)は、メール、コンテキスト、ブランドガイドラインに関して定義されたビジョンにもとづいてブランドに即した魅力的なメールを生成することで、アイデア出しとメール作成の過程を迅速化します。このAIアシスタントは、個々のメールや事前に選択され



たメールテンプレートの件名やプリヘッダー、メールコピー、画像などのメール要素も作成できます。メールマーケターが自然言語ベースのプロンプトを入力すると、メールが生成されます。例えば、「お客様が我が社のニュースレターに登録してくれたことにお礼を述べ、感謝を示してください。パーソナライズしたメッセージで謝意を伝え、初回購入の10%割引などの特典を添えることも検討してください。メッセージのテーマはスポーツウェアです」のように入力します。



AI アシスタントコンテンツアクセラレータで、自然言語のプロンプト、コンテキスト、ブランドガイドラインにもとづき高品質のメールとメールコンテンツの作成を迅速化できます。

## 配信日時の最適化

AIによる配信日時最適化は、過去の開封率とクリック率のデータから、顧客ごとにエンゲージメントの最大化に適したメール配信日時を予測する機能です。メール開封率とクリック率を上げるために、機械学習モデルが各顧客の最適な配信日時を分析して最適な曜日や時間帯、およびその組み合わせを検討し、パーソナライズされた配信のスケジュールをエンゲージメントが最大になるよう設定します。

## メールデザインワークフローでのインテリジェントな意思決定

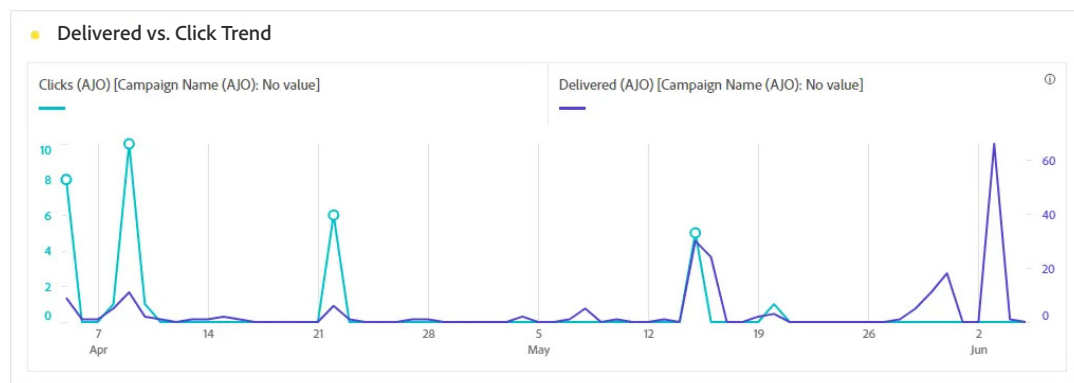
メールデザイナーでメールを作成するときに、マーケターが定義したルールやAIガイダンスを使用する決定機能を組み入れて、各メールで最適なオファー、メッセージ、製品を判断して表示させることができます。例えば、オファー決定機能をメールに追加すると、受信者のロイヤルティレベルに応じて異なる割引オファーが表示されます。

## 検証テスト(A/Bテスト)

メールの様々なバージョンについて、メール全体から件名、本文、送信者などの細部までを試験的に検証し、ビジネス目標の達成に最も効果のあるバージョンを判定します。マーケターが設定した割合に応じて、それぞれのメールバージョンをターゲットオーディエンスに振り分けることで、どのバージョンが一番有効かを見極められます。ターゲットオーディエンスの一部には現行のメールを配信して、新バージョンの成果を確かめることもできます。有望なバージョンが見つかったら、現行のキャンペーンを止めることなく、そのメールの配信規模を拡大できます。

## レポートと測定

分刻みでデータが更新されるレポート機能で、メールプログラムの運用パフォーマンスを明確に把握できます。表とグラフをベースとしたレポートに、メールの送信数、配信成功数、失敗数などの主要指標が表示されるほか、配信数に対するクリック数、多くのトラフィックを生み出したリンクの追跡データ、パフォーマンスが高かった件名なども示されます。また履歴データを参照して、一定期間におけるメールのパフォーマンスを確認し、配信率やインタラクション率、ジャーニーの進捗状況を把握することもできます。



Delivered vs. Click Trend レポートで、キャンペーンで正常に配信されたメール数と、メールが生み出した顧客エンゲージメントのクリック数を比較して確認できます。

## すぐに使用できる機能で配信到達性を向上

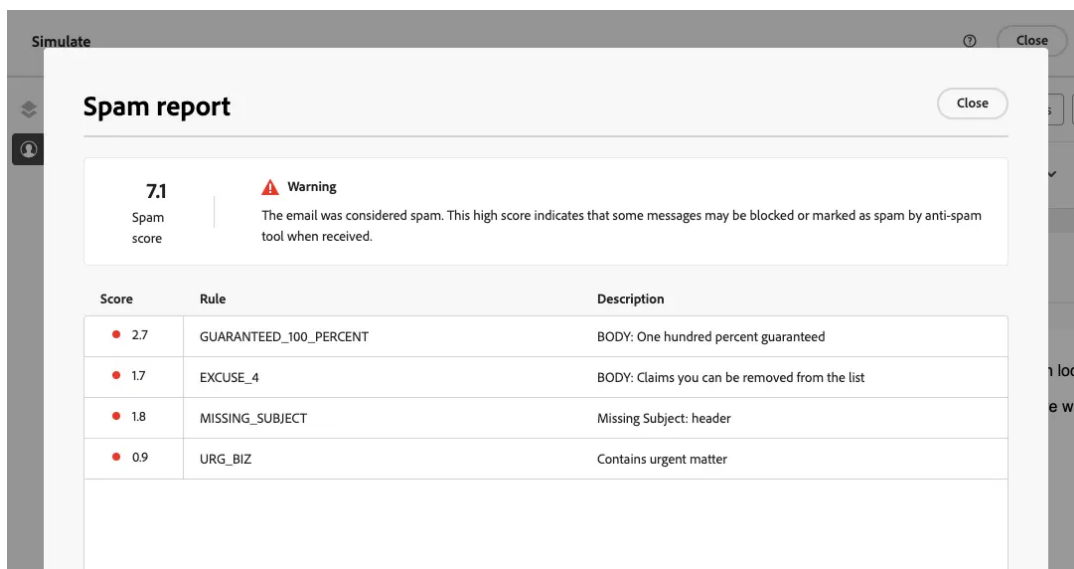
Journey Optimizerには配信到達性を高める強力な機能一式が揃っており、設定不要ですぐに使用できます。これらをモニタリング、診断、ベストプラクティスの導入を可能にするオプションの戦略サービスと組み合わせることで、受信トレイへの到達を最適化し、配信の未達リスクを予防できます。

### 効率的なIPウォーミング

インターネットサービスプロバイダー (ISP) や電子メールサービスプロバイダー (MBP) は、迷惑メールから顧客を守るために、新たなメール送信者のレピュテーションを調査しています。メールマーケターはIPウォーミングを実施することで、メールマーケティングプログラムに関連する新しいIPアドレスのレピュテーション評価を高められます。Journey Optimizerの自動IPウォーミングワークフローは、少量のメールを系統的に送信し時間をかけて徐々に増量していくことで、メールの到達性を向上させ、高いレピュテーションを獲得します。

### スパムチェック解析、テスト、アラート

組み込みのスパムチェック機能がメールのコンテンツ、件名、HTML、コピーに一般的なスパム判定要因が含まれていないかを徹底的に調べ、潜在的な問題があればメールマーケターに注意喚起のアラートを発します。これらの機能を利用することで、スパムフィルターのメール処理の仕組みを把握し、戦術の調整や問題の修正を進められます。そして、メールがスパムとしてフラグされるリスクを軽減し、メールキャンペーンの配信到達性を最大限に高められます。こうしたすべての対策を通して、ブランドのレピュテーションを高め、信頼できるメール送信者との評価を獲得できます。



アンチスパムチェック機能でメールのレビュー、スパムに関する潜在的な問題のフラグ、重要度に応じた問題のスコア付け、全体的なスパムスコアの採点を自動的に実行。メールの改善に役立つフィードバックも確認できます。

## 速度と規模

メールマーケティングプログラムでは、数十億規模のプロファイルを確実に取り扱い、1時間あたり数千万件以上のパーソナライズされたメッセージをオファー付きで配信しなければなりません。さらに、時間の制約が厳しいコミュニケーションに対応するため、配信には迅速さも求められます。Journey Optimizerがあれば、メールマーケターはエンタープライズレベルの速度と規模でメールプログラムを運用し、成功へと導くことができます。

## サービスと戦略

複雑で高度なメール配信到達性が要求されるメールマーケティングプログラム向けに、アドビでは特別な配信到達性コンサルティングパッケージをご用意しています。このパッケージでは、製品サポートや戦略ガイドダンスを利用でき、問題の診断や予防的モニタリングの支援が受けられます。また、月例報告会を開催し、担当コンサルタントによるサポートをご提供いたします。

## コンプライアンス、同意、プライバシーの基準を確立

顧客はブランドに対して、自らのデータのプライバシーやコミュニケーションに対する意向を尊重してほしいと考えています。Journey Optimizerは、メールマーケターが顧客の意向を尊重しプライバシーに配慮して、顧客の信頼を得られるよう支援する機能を数多く備えています。

## メール抑制リスト

メール抑制リストでは、セグメント化の際にメールを送るべきでない連絡先を除外することで、それらの相手へのメール送信を抑止します。連絡先がスパムの苦情を申し入れてきた場合から、アドレスが無効なためにメールが到達しなかった場合まで、様々な理由で抑制リストへの登録を行えます。

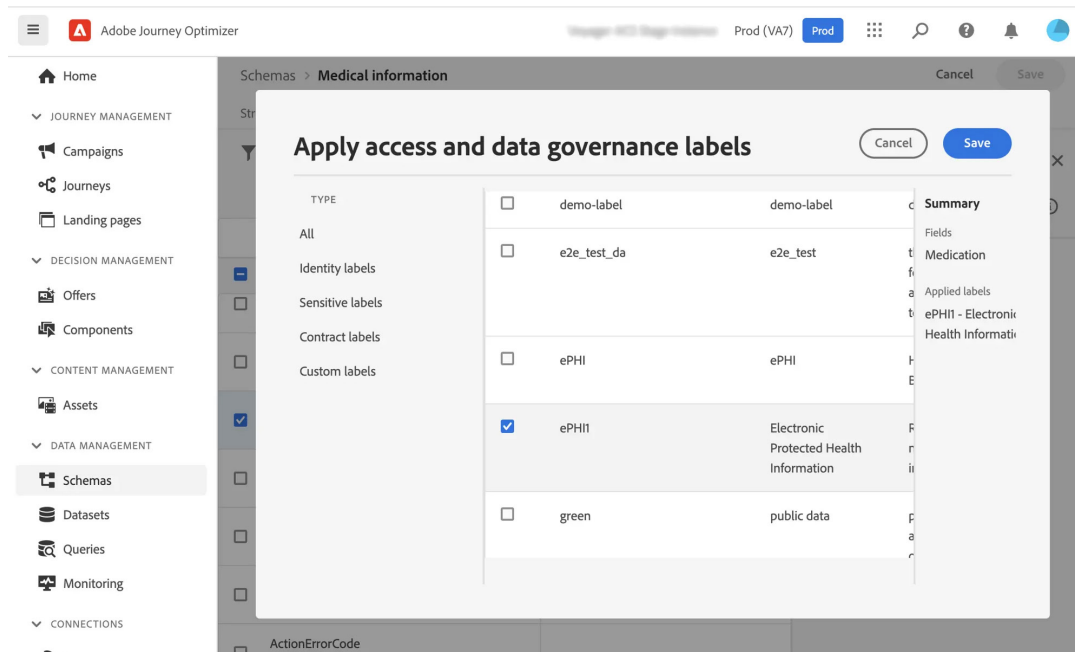
## メール配信の頻度ルール

メール配信の頻度ルールは、マーケティング疲労を軽減し、コミュニケーションに対する意向を尊重する手段として有効に利用できます。例えば、一部の顧客は、ニュースメディア企業からの配信を毎日受け取るのではなく、週1回の要約版ニュースメールや特定のトピックに関するメールだけを受信したいと考えています。



## Data Usage Labeling and Enforcement (DULE) ガバナンス

Adobe Experience PlatformのData Usage Labeling and Enforcement (DULE) ガバナンスフレームワークでは、顧客のプライバシーを守るために機密データのラベル付けフィールドをサポートしています。ラベルを付けた後に、対象のチャネル全体にデータガバナンスポリシーを適用できます。例えば、ある人の婚姻状況を示すフィールドに、「メールターゲティング」アクション用の「marital\_status\_private」というラベルを付けると、その人には婚姻状況のデータを含むメールや、婚姻状況をパーソナライゼーションに使用したメールが送信されなくなります。



DULE フレームワークで機密データを含むデータフィールドにタグ付けすると、データガバナンスポリシーを通じて、メールや他のコミュニケーションチャネルにおける機密データの共有を抑止し、機密データによるコンテンツのパーソナライゼーションを防止できます。

## プライバシーとセキュリティ

アドビはプライバシーとセキュリティに真剣に取り組んでおり、Messaging, Malware and Mobile Anti-Abuse Working Group (M3AAWG)、Email Sender and Provider Coalition (ESPC)、Digital Marketers Act (DMA) といった主要な業界団体の共同議長を務めています。これに加えて、より規制が厳しい業界のお客様向けに、Experience Platformのアドオンとして、プライバシーおよびセキュリティパッケージもご提供しています。金融業界のお客様は、[Privacy and Security Shield](#)を、また医療業界のお客様は、[Healthcare Shield](#)アドオンを、それぞれご利用いただけます。

# Adobe Journey Optimizer について

Adobe Journey Optimizer は、業界最先端の Adobe Experience Platform 上にネイティブに構築されたアプリケーションです。単一のクラウドネイティブアプリケーションで数百万の顧客を対象として定期的なオムニチャネルキャンペーンを運用し、一人ひとりとのやり取りを管理できます。また、インテリジェントな意思決定機能とインサイト機能で、カスタマージャーニー全体の最適化も可能です。

**Adobe Journey Optimizer の詳細と、適切なメールマーケティングキャンペーンを開始する方法をご確認ください。**

[詳細を見る](#)

The Adobe logo, consisting of the word "Adobe" in a white, bold, sans-serif font, is positioned on the left side of a solid red horizontal bar that spans the width of the page.

© 2025 Adobe. All rights reserved.

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