



機能スポットライト

Adobe Journey Optimizer — ジャーニーオーケストレーション、 実行、レポート

チャネル全体での正確なターゲティングとインサイトにより、顧客エンゲージメントを効率化

複数のステップからなるカスタマージャーニーを構築し、リアルタイムでチャネルを横断したインタラクション、オファー、メッセージを構築します。このアプローチにより、顧客の行動や関連するビジネスシグナルにもとづいて、最適なタイミングで顧客をエンゲージすることができます。

マーケターやジャーニーの実務担当者は、一対一のジャーニーやオーディエンスベースのキャンペーンを構築、ローンチ、最適化するための単一のアプリケーションを必要としています。効果的なジャーニーオーケストレーションは、サイロ化されたチャネル、チーム、マーケティングテクノロジーツール間の壁を取り除く必要があります。Adobe Journey Optimizerは、これらの壁を取り払い、一対一のジャーニーやオーディエンスベースのキャンペーンを構築、オーケストレーション、実行するための単一のアプリケーションを提供します。

Adobe Journey Optimizerは、ジャーニーオーケストレーションを行うための、使いやすいドラッグ&ドロップのインターフェイスをマーケターやジャーニーの実務担当者に提供します。それにより、実務担当者は、適切なチャネルを通じてターゲットオーディエンスの共感と呼ぶメッセージとオファーでエンゲージメントを促進できます。さらに、チャネル、キャンペーン、ジャーニーのパフォーマンスをモニタリングし測定することで、顧客ライフサイクル全体でより大きな価値を提供することができます。

Adobe Journey Optimizerは、次のようなジャーニーオーケストレーション機能を備えています。



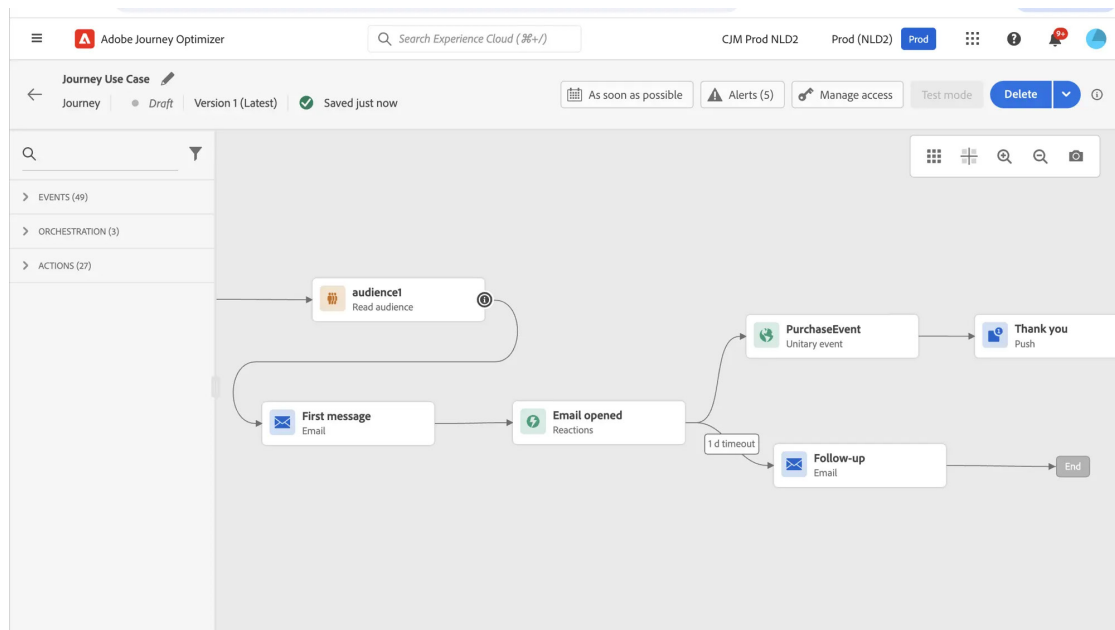
ジャーニーデザイナー:ドラッグ&ドロップ方式のキャンバスで、顧客の行動、コンテキストデータ、ビジネスイベントにもとづいて活性化可能なパーソナライズされたメッセージを含む、マルチステップのジャーニーとオーディエンスベースのキャンペーンを構築できます。



強固なレポート:チャネル、ジャーニー、キャンペーン全体でのパフォーマンスを可視化およびモニタリングするための、すぐに利用可能な測定およびレポートのためのツールが組み込まれています。

チャンネルをまたいでカスタマージャーニーを容易に構築および実行

顧客は、ジャーニーの各ステップで次善の体験、アクション、オファーを提供できる、一貫性のあるパーソナライズされたエンドツーエンドのジャーニーを期待しています。これらの体験は、顧客がブランドと関わるあらゆる場面（Webサイト、モバイルアプリ、通知、メール、SMS/MMS メッセージ、店舗での体験など）で、関連性が高く、顧客の好みのチャンネルをシームレスに連携して提供しなければなりません。



マーケターやジャーニーの実務担当者は、ジャーニーを開始するトリガーを特定し、メールの開封、購入、コンテキストデータの活用などの顧客接点アクションを定義して、顧客をジャーニーに沿って誘導します。

Adobe Journey Optimizerのジャーニーデザイナーは、マーケターやジャーニーの実務担当者が、チャンネルをまたぐ多段階の一对一のジャーニーをオーケストレーションするために必要なあらゆる機能を提供します。これには、直感的なドラッグ&ドロップのキャンバスが含まれます。このキャンバスでは、ジャーニーの各ステップのオーケストレーションの実行、ターゲットオーディエンスの定義、ターゲットオーディエンスのメンバーに表示されるメッセージ、オファー、コンテンツを行動、コンテキストデータ、ビジネスイベントにもとづいてチャンネルに組み込むことなどを行えます。

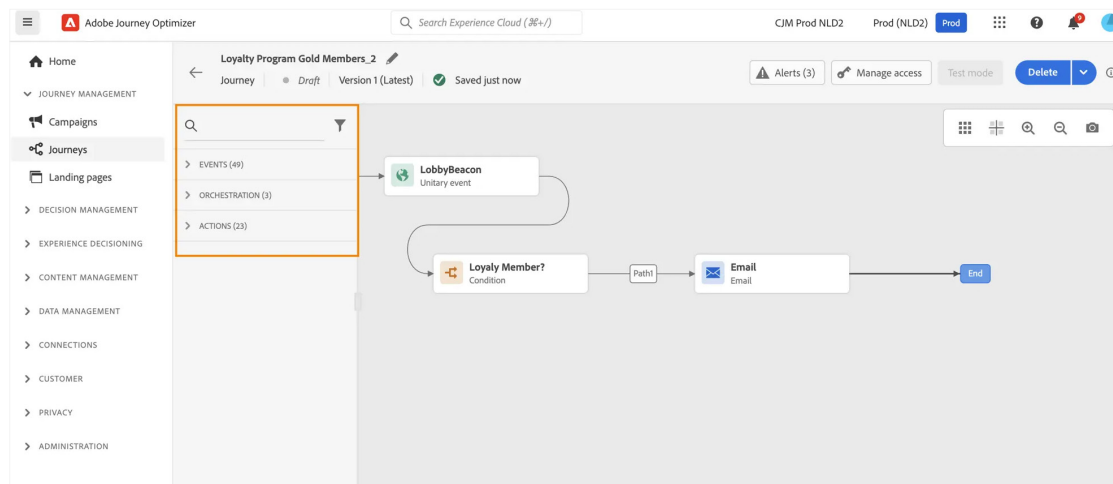
まず、カスタマージャーニーを開始するアクションまたはイベントを定義し、次に、顧客接点を定義して、顧客のアクション、イベント、またはコンテキストデータにもとづいて顧客を次の最適なステップにシームレスに誘導します。

マーケターは、月刊ニュースレターなどの定期的なキャンペーンでは、取引ベースでジャーニーを提供したり、自動化されたジャーニーを設定して、特定の頻度で適格なオーディエンスをエンゲージすることができます。たとえば、歯科の患者に1週間前に次の予約について知らせるプッシュ通知を送信することなどです。

**Adobe Journey Optimizerの
ジャーニーデザイナーは、マーケ
ターやジャーニーの実務担当者
が、チャンネルをまたぐ多段階の一
対一のジャーニーをオーケスト
レーションするために必要なあ
らゆる機能を提供します。**

リアルタイムでトリガーされる一対一メッセージの送信

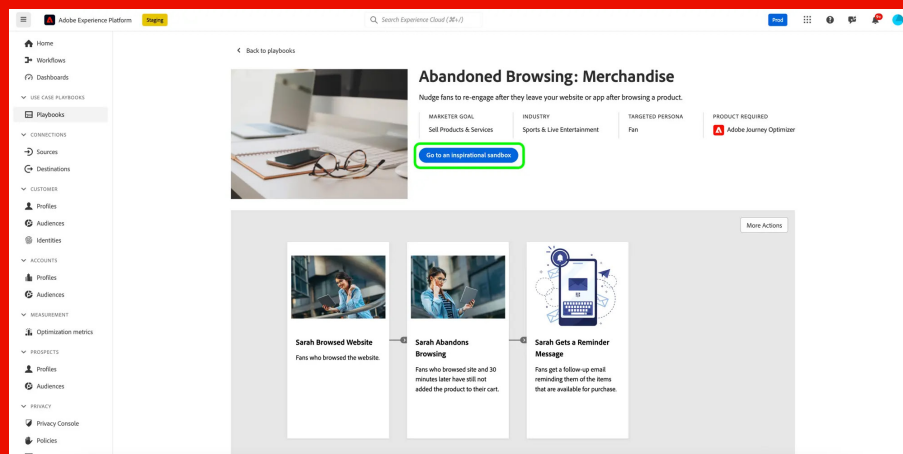
マーケターは、イベントが発生したときに、ジャーニーデザイナーから、利用可能なあらゆるチャネルを通じて、リアルタイムでトリガーされる一対一のメッセージを送信することができます。例えば、顧客がストリーミングサービスに登録すると、ウェルカムメールが即座に送信され、アプリにログインして視聴設定を行うよう促すことができます。同様に、地元のプロスポーツチームが試合に勝利した場合、イベント会場にいるファンに対し、フィールドやコートで行われるチームメンバーによるサイン会に参加するよう促すプッシュ通知を送信することができます。



リアルタイムでトリガーされる一対一のメッセージにより、ブランドは重要な瞬間に顧客をエンゲージしてロイヤルティを築くことができます。

購入の完了、メールの開封、アプリへのログインなどのアクションは、新規顧客をジャーニーの次の段階に進めるために活用できます。アクティブリスニング機能が組み込まれているため、一定期間アクションがない顧客に対しても、カート放棄に関するリマインダーメールなどを送信することができます。こうしたブランドとのインタラクションは、個々の顧客のコンテキストに即して発生するため、関連性が高く、顧客を惹きつけるものです。

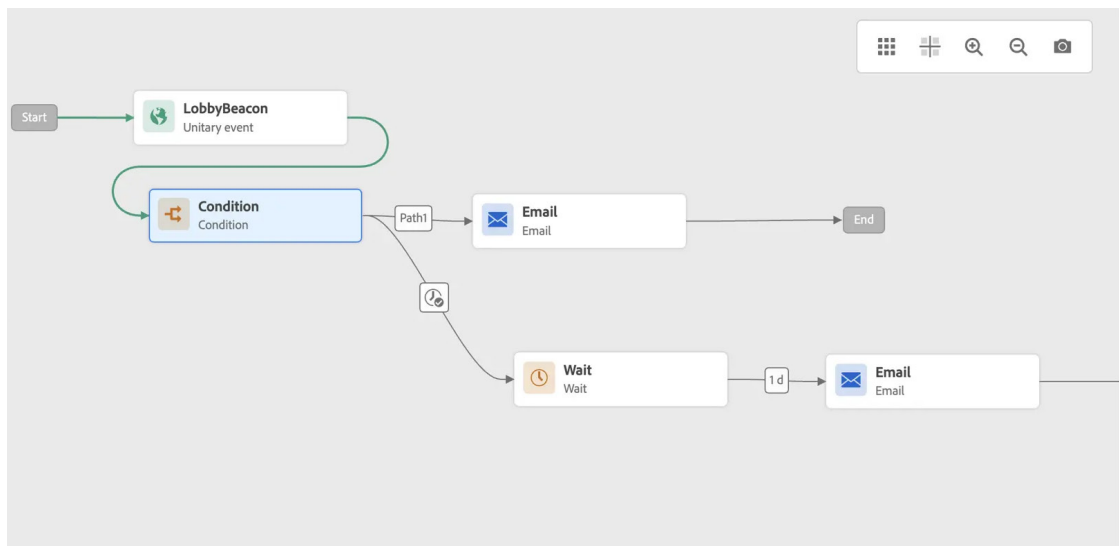
ユースケースプレイブックを今すぐ活用しましょう



ジャーニーを素早く活性化するには、Adobe Journey Optimizerをご活用ください。ユースケースプレイブックには、各状況に必要な意図、目標、ターゲットペルソナ、リソースなど、包括的な概要が記載されています。あらかじめ定義されたワークフローにより、新しいユースケースを迅速に実行に移すことができます。

柔軟なジャーニーパスの構築

マーケターやジャーニーの実務担当者は、ジャーニーデザイナーを使用してオーディエンスのセグメント化を行い、様々なジャーニーフローに振り分ける条件を指定して、柔軟でカスタマイズ可能なジャーニーパスを構築できます。また、ショッピングカートに商品を追加してから24時間経過しても購入を完了していない小売顧客にプッシュメッセージを送信するなど、時間ベースのステップをジャーニーに追加することもできます。さらに強力な時間ベースのメッセージングのために、AIを活用した送信時間最適化機能を利用して、各顧客にメッセージを送信するのに最適な時間を決定することができます。



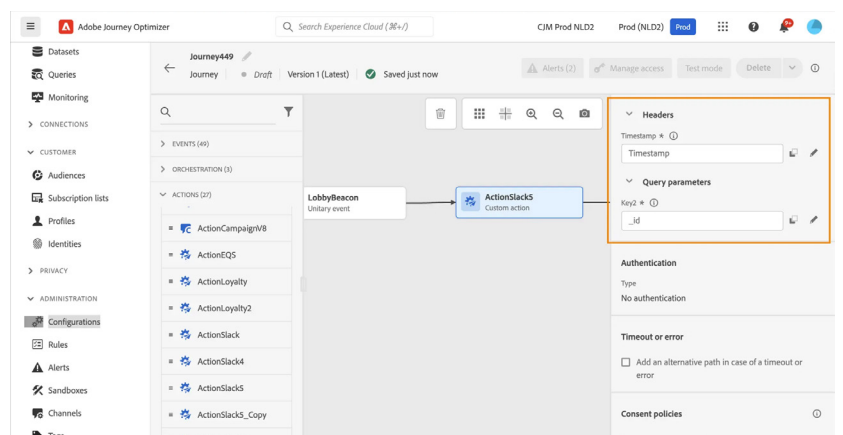
マーケターやジャーニーの実務担当者は、フォローアップメールの送信などの次のアクションを実行するまでの待機時間を、例えば、2週間などに設定することができます。

顧客のマーケティング疲れ回避し、キャンペーンやジャーニーの効果を向上させるために、ジャーニーデザイナーを使用して、メッセージやエクスペリエンスの配信回数を制限することもできます。さらに、マーケターやジャーニーの実務担当者は、オーディエンスを分割して、オーディエンス間で実験を行い、どの体験が最も共感を得るかを確認することができます。

ネイティブチャネルまたはサードパーティシステムを使用したメッセージ送信

ジャーニーデザイナーには、メール、プッシュ通知、SMS/MMSなどのアウトバウンドメッセージや、モバイルアプリ、webサイト、Adobe Journey Optimizer内で直接構築されたコードベースのエクスペリエンスなどのインバウンドチャネルをサポートする組み込みのアクションが用意されています。

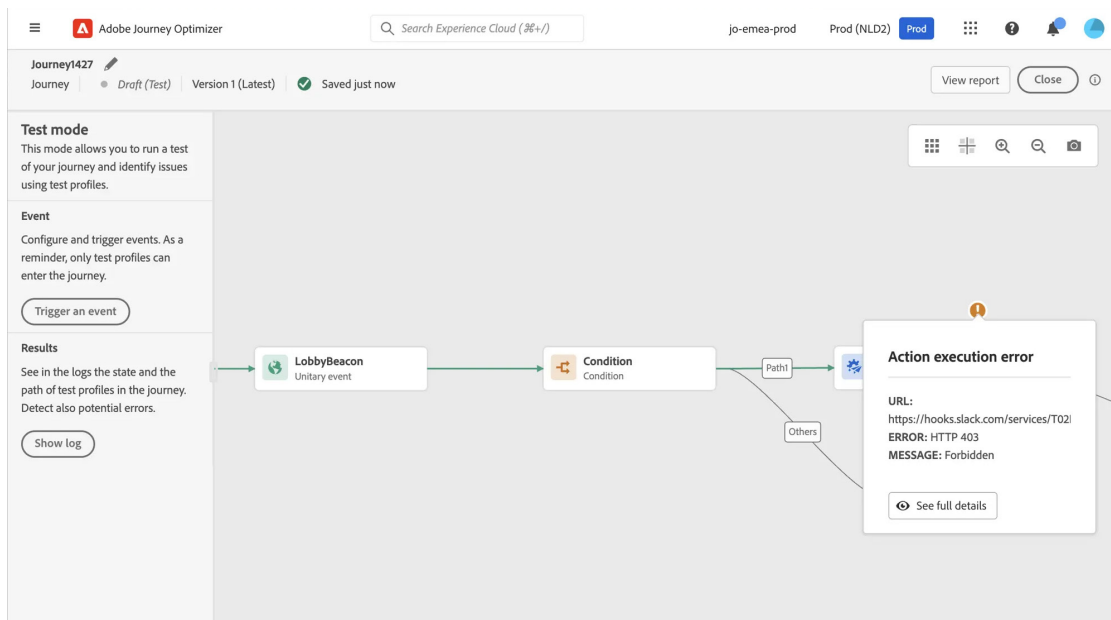
一部のブランドは、メールやテキストなどのチャネルを介してメッセージを送信するためにサードパーティシステムを利用しているため、Adobe Journey Optimizerには、これらのシステムをジャーニーデザイナーから直接ジャーニーに統合できるカスタムアクションが含まれています。



Adobe Journey Optimizerに組み込み済みのアクションにより、オプションでサードパーティシステムを使用してメッセージを送信することができます。

公開前のジャーニーのテスト

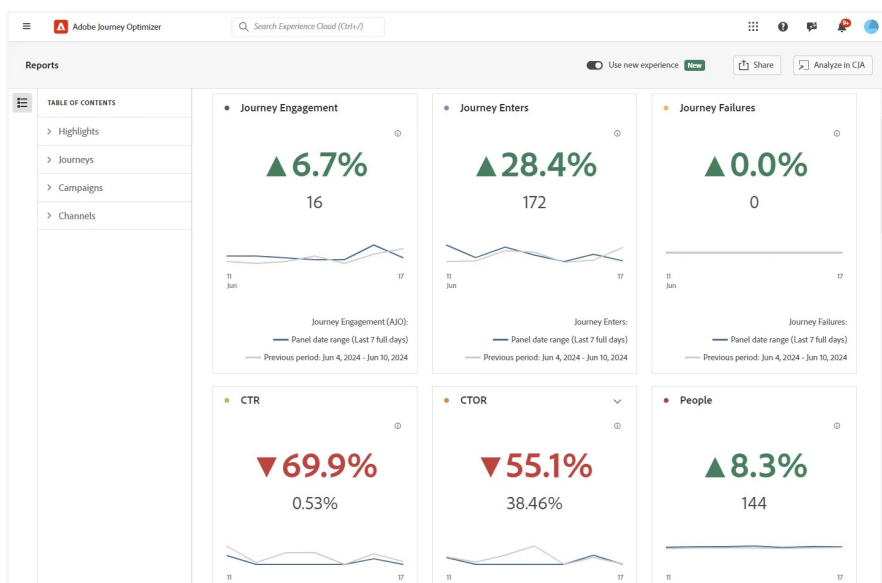
マーケターやジャーニーの実務担当者は、カスタマージャーニーを構築した後、公開前にテストすることができます。Adobe Journey Optimizerには、ジャーニーの進行状況を確認し、アクティベーションの前に潜在的なエラーを検出するための「テストモード」が用意されています。クイックテストを実施することで、ジャーニーが正しく動作することを確認できるため、安心して公開することができます。



マーケターは、テストモードを使用して、ジャーニーを実際に公開する前に、ジャーニーが想定どおりに実行されるかどうかをすばやく確認できます。

ジャーニーとキャンペーンのパフォーマンスを一元的に測定およびモニタリング

マーケターやジャーニーの実務担当者は、マーケティングや顧客体験の取り組みのパフォーマンスに関するインサイトを得るために、レポートや視覚化機能が必要です。これらの機能により、ジャーニー、キャンペーン、チャンネルに関する重要な疑問の答えを得ることができます。



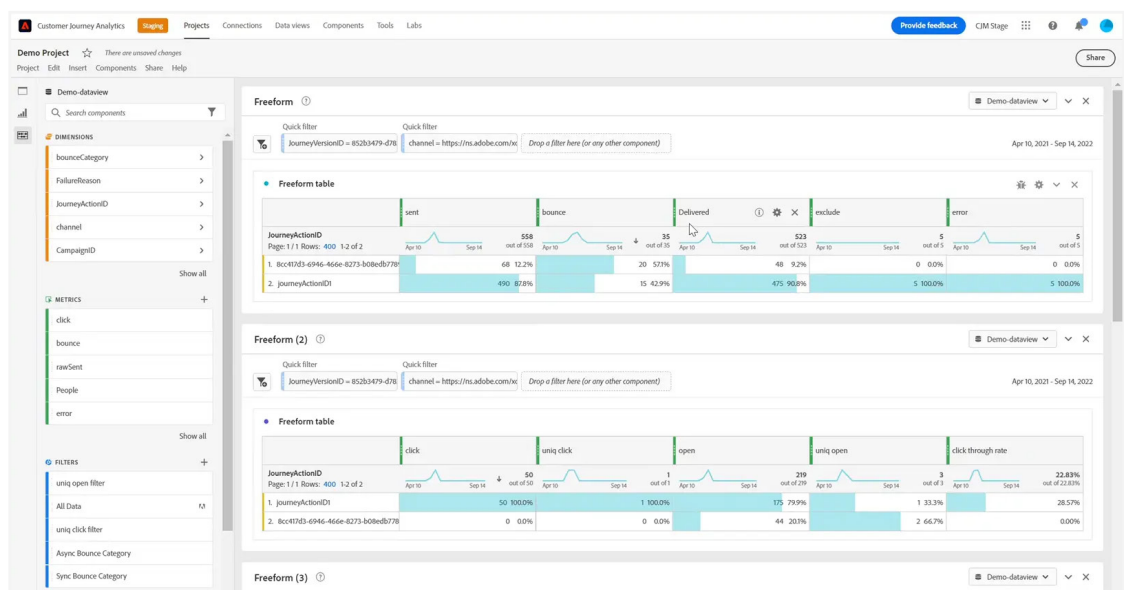
Adobe Journey Optimizerのレポートは、マーケターやジャーニーの実務担当者が、チャンネルをまたいでジャーニーやキャンペーンのパフォーマンスを追跡、最適化するための貴重な視覚化情報を提供します。

Adobe Journey Optimizerには、チャンネル、ジャーニー、キャンペーンをまたいでパフォーマンスを測定するための強力なレポートツールが用意されています。ライブジャーニーレポート機能により、カスタマージャーニーの進捗状況、チャンネル間のエンゲージメントなどを視覚化してモニタリングすることができます。これらの貴重なインサイトは、実務担当者がジャーニーを最適化し、顧客離れを低減し、エンゲージメントを向上させるのに役立ちます。

ブランドにとって最も重要な指標に対してパフォーマンスを追跡します。例えば、ブランドは、ジャーニーに参加または離脱したユーザー数、送信されたメールやSMSメッセージの量、メールコンテンツのクリック数、ランディングページへの訪問数、プッシュ通知へのエンゲージメントなど、様々な指標を使用してパフォーマンスを測定できます。このようなインサイトは、マーケターやジャーニーの実務担当者が、ジャーニー、キャンペーン、およびそれらに含まれるメッセージやコンテンツが、ブランドのビジネス目標の達成に貢献しているかどうかを判断するのに役立ちます。

Adobe Customer Journey Analyticsによるジャーニーおよびキャンペーンインサイトのさらなる深化

Adobe Journey OptimizerはAdobe Experience Platform上のネイティブに構築されているため、ジャーニーやキャンペーンのアナリストは、Adobe Customer Journey Analyticsとの統合により、データ分析と探索をさらに深く掘り下げることができます。



Adobe Customer Journey Analyticsを使用しているブランドは、Adobe Journey Optimizerでレポートをクリックするだけで、オンラインとオフラインの両方のインタラクションを分析して、カスタマージャーニー全体を詳細に把握することができます。

この強力な分析アプリケーションは、様々なソースからのオフラインデータ、オンラインデータ、インタラクションデータなどを統合し、詳細なデータ分析とクエリ機能を提供することに特化しています。Adobe Journey OptimizerとAdobe Customer Journey Analyticsはシームレスに連携しており、ユーザーはAdobe Journey Optimizerのレポート内でクリックするだけでAdobe Customer Journey Analyticsを開くことができます。

Adobe Journey Optimizerについて詳しく見る

Adobe Journey Optimizerなら、ブランドはオムニチャネルキャンペーンや顧客との一対一の瞬間を構築、調整、提供することができます。業界をリードするAdobe Experience Platformを基盤とするJourney Optimizerは、クラウドネイティブであり、リアルタイムのインサイト、統合プロファイル、インテリジェントな意思決定機能などにより顧客体験全体を最適化します。その結果、顧客ロイヤルティと生涯価値を高める有意義なブランド体験を構築できます。

Adobe Journey Optimizerでジャーニーオーケストレーションを始める方法について、詳細をご覧ください

[詳細を見る](#)

The Adobe logo, consisting of the word "Adobe" in a bold, white, 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.