

機能紹介

Adobe Journey Optimizer — 顧客中心のエンゲージメントのためのメッセージとコンテンツ

あらゆるチャネルで顧客を惹きつけるメッセージとコンテンツを作成

組み込みのコンテンツデザイナー、一元化されたアセットリポジトリ、生成AIを利用して、コンテンツとそのバリエーションを作成、編集、アクティベートします。

マーケターや顧客体験のプロフェッショナルがメッセージとコンテンツを作成し、オムニチャネルのカスタマージャーニーやキャンペーンでアクティベートするには、ビジュアルエディター、HTMLからの変換機能、テンプレート、ワークフロー内生成AIなど、使いやすいオーサリングオプションが必要です。また、コンテンツをスピーディーに作成して各受信者またはオーディエンスに向けてメッセージをパーソナライズするために、ブランドが承認済みのデジタルアセットを簡単に見つけてアクセスできる必要もあります。

Adobe Journey Optimizerは4つの主要領域において以下の機能を提供します。



組み込みのアセット管理: Adobe Experience Manager Assets Essentialsを使用して、デジタルアセットを検索、管理、編集、使用します。Assets Essentialsはネイティブに組み込まれたデジタルアセット管理 (DAM) であり、アクセス管理とバージョン管理を行うガバナンス機能を備えています。



メッセージオーサリング: ドラッグ&ドロップ式のビジュアルエディターを使用して、メール、SMS、プッシュ通知、アプリ内メッセージ、web、ダイレクトメールなどのチャネル用に魅力的なメッセージを作成します。HTMLをインポートしてビジュアルコンテンツブロックに変換することや、HTMLでコーディングすること、テンプレートをベースとして作業することができます。また、コンテンツフラグメントを作成、再利用してワークフローを高速化することもできます。



パーソナライゼーションエディター: 顧客属性、行動、オーディエンス、外部コンテキストデータ、その他の情報にもとづいてコンテンツやコピーを変更する式フラグメントなど、動的コンテンツでメッセージをパーソナライズします。

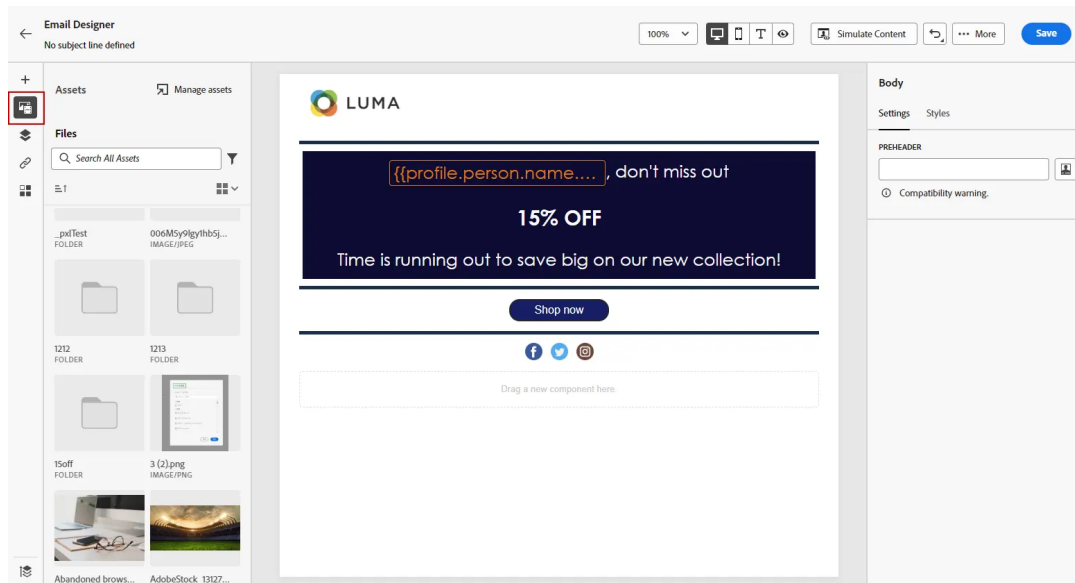


コンテンツ生成用AIアシスタント: 生成AIを使用して、ブランドに即したテキスト、画像、メッセージ全文のバリエーションを生成します。複数あるメッセージのバージョンを速やかにテストし、優れているバージョンを特定してコンバージョン率を高められます。

組み込みのアセット管理

Journey Optimizerを使用すると、クロスチャネルのメッセージとコンテンツを作成するためのデジタルアセット管理が、組み込みのDAMである[Adobe Experience Manager Assets Essentials](#)によって効率的で身近なものとなります。マーケターはAssets Essentialsの強力な機能を使用してコンテンツをネイティブに管理、検索、編集することができるため、構想と設計から配信に至るまで、メッセージとエクスペリエンスの作成がスピードアップします。

さらに、Journey OptimizerはアドビのエンタープライズDAMである[Adobe Experience Manager Assets](#)とネイティブに統合しています。AEM Assetsは、スマートタグやメタデータ生成など、デジタルアセットを管理するための高度なAI機能とマシンラーニング機能を提供します。



Adobe Journey Optimizerには組み込みのDAMであるAdobe Experience Manager Assets Essentialsが用意されており、キャンペーンとジャーニーで使用するためのアセットに簡単にアクセスできます。

Journey Optimizerには、以下のお客様中心の機能があります。

アセットの発見

マーケターとクリエイティブチームは、ジャーニーとキャンペーンに使用するデジタルコンテンツのために、信頼できる唯一の情報源を必要とします。組み込みのDAMであるAssets Essentialsには一元化されたアセットライブラリが用意されており、フォルダーによるアセットの整理、キーワードの追加、AIを活用したスマートなメタデータタグ付けが可能です。そのため、フルテキスト検索を使用して、最も関連性の高いデジタルアセットをすばやく簡単に見つけられます。



アセットの編集

Assets EssentialsはAdobe Creative Cloudの[Adobe Express](#)と[Adobe Photoshop Express](#)に接続し、マーケティングとクリエイティブのワークフローを一元化します。マーケターはクリエイティブ部門と連携し、組み込みの編集ツールで既存のコンテンツを調整して、画像のサイズ変更や背景の削除、ファイル形式の変換などを行うことができます。



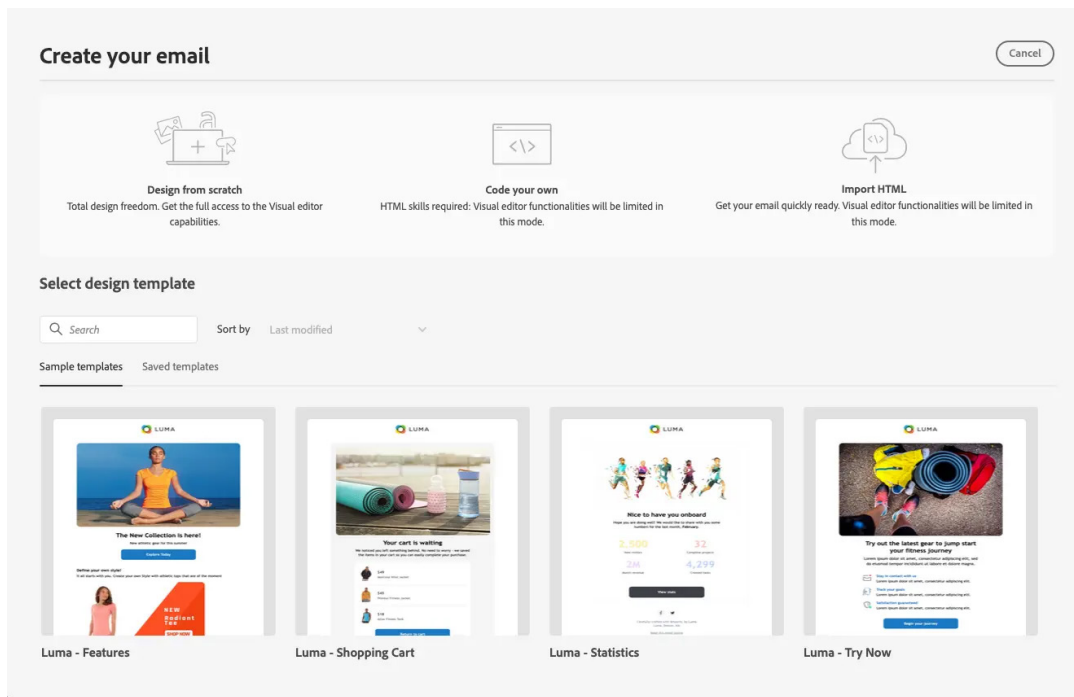
アセットガバナンス

Assets Essentialsでは、アセットごとに詳細な情報とアクセス制御を使用して、より効果的にキャンペーンとジャーニーのアセットを管理できます。バージョン管理機能があり、旧バージョンの確認や旧バージョンへの復元が可能のため、アセットを確実に最新の状態に維持できます。また、簡単に適用可能な権限とコントロールを介してアセットへのアクセスを許可することや制限することができます。Assets Essentialsには無許可のアセットを使用するリスクを抑えるためのデジタル著作権管理ツールもあります。



メッセージオーサリング

マーケティングチームはJourney Optimizerの柔軟なデザインツールを使用してチャネルごとに最適なメッセージを作成できます。チームのスキルセットとワークフローに応じて、ドラッグ&ドロップ式のビジュアルエディターによる編集やメールメッセージ向けのHTMLコーディングなど、自分たちの好む方法を選択できます。



Journey Optimizerには柔軟な選択肢があり、ビジュアルエディターでゼロからメッセージとエクスペリエンスを作成できるだけでなく、HTMLでの構築やHTMLのインポート、テンプレートをベースとした作業も可能です。

チャネルがメール、アプリ内メッセージ、プッシュ通知、SMS/MMSのどれであっても、最初はメッセージをジャーニーに追加します。または、キャンペーンへの使用を希望するチャネルを選択します。次に、メッセージデザイナーを使用して、選択したチャネルのコンテンツを作成、編集できます。

メッセージデザイナーは、各メッセージチャネルに関連するオプションを提供します。

- ・ **メール**: 件名、本文コピー、画像、メディアなど、主要な要素の追加と編集に対応しています。
- ・ **アプリ内メッセージ**: 全画面表示、モーダル、バナー、カスタムレイアウトの各オプションがあるほか、フォントスタイル、ボタン、画像、その他のメディアを定義する機能があります。
- ・ **プッシュメッセージ**: アプリの起動、特定のアプリ画面へのディープリンク、web URLへのアクセスなど、クリックで実行されるアクションを指定できるオプションがあるほか、画像やビデオなどのメディアの追加に対応しています。
- ・ **SMS/MMSメッセージ**: テキストメッセージのコピーを追加することや、MMSオプションを有効にして画像やGIFなどのメディアをメッセージに追加することができます。

ドラッグ&ドロップによる編集

ジャーニーとキャンペーンに使用するメッセージの設計、編集、公開にビジュアルインターフェイスを利用したいマーケターのために、Journey Optimizerには各メッセージチャネル用の使いやすいビジュアルエディターが用意されています。マーケターはビジュアルエディターを使用して、ブランドが承認したアセットをExperience Manager Assets Essentialsからメッセージにドラッグ&ドロップできます。そのうえで、オファーを追加したり、[Decisioning](#)で各顧客に最適なオプションを提供したりできます。また、アプリ内メッセージのレイアウトや、プッシュメッセージ内のクリック実行アクションなど、チャネル固有の要素を更新することもできます。

HTMLコーディングと変換

コードに精通したユーザーはメールコンテンツの作成にコードエディターを使用できます。メールメッセージのコンテンツをゼロからHTMLでコーディングできます。ゼロからHTMLをコーディングして未加工のHTMLをデザイナーに直接貼り付けるかHTMLをインポートするかして、メールメッセージのコンテンツを作成できます。HTMLコードは、メッセージデザイナーによって技術的知識のないユーザーのためにモジュール化された編集可能なコンテンツへと自動変換できます。コードエディター内で氏名や居住市などの顧客プロフィール属性にもとづいてコンテンツをパーソナライズできます。コードエディターにはプレビューオプションとテストプロファイルも付いており、メッセージのデザインとパーソナライズされたコンテンツが意図したとおりに表示されるかどうかをチェックできます。

コンテンツテンプレート

マーケターはメールのメッセージとコンテンツをゼロから作成できるだけでなく、動的なメッセージテンプレートを作成して保存し、それらをキャンペーンとジャーニーの全体で再利用することで、ワークフローを高速化できます。例えば、通信会社は販売キャンペーンを実施するたびにスマートフォンの販売テンプレートを再利用できます。画像、コピー、カラーなどを交換することで、各キャンペーンに固有のニーズに応じてデザインを調整できるからです。Journey Optimizerには、マーケターが良いスタートを切れるようすぐに使用できるテンプレートが20種類用意されています。さらに、後で再利用するためにメールをテンプレートとして保存しておくこともできます。

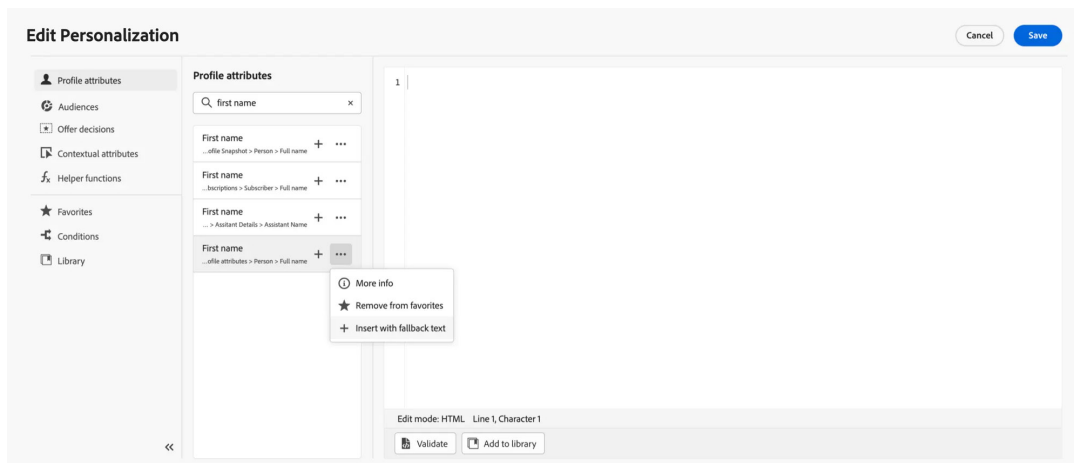
Adobe Stock

[Adobe Stock](#)には、厳選された高品質なロイヤリティフリーの写真、ビデオ、イラスト、ベクトルグラフィックスが数百万個あります。マーケターは組み込みのメッセージデザイナー内で直接これらのアセットにアクセスしてメッセージに使用できます。検索結果にAIを活用しているため、各メッセージに固有のニーズを満たすアセットがすぐに見つかります。Adobe Stockはメールデザイナーとつながっており、マーケターはライセンス取得済みの画像を自分のアセットリポジトリに直接インポートできます。

パーソナライゼーションエディター

パーソナライゼーションエディターを使用すると、件名や本文コピーといったメッセージ要素を動的コンテンツで簡単にパーソナライズできるため、コミュニケーションがターゲットオーディエンスの共感を呼ぶものになります。パーソナライゼーションエディターへのアクセスは簡単で、メッセージデザイナーで各要素内にある「パーソナライゼーションを追加」アイコンをクリックするだけです。

メッセージの設計、編集、公開にビジュアルインターフェイスを使用したいマーケターのために、Journey Optimizerには各メッセージチャネル用の使いやすいビジュアルエディターが用意されています。



パーソナライゼーションエディターでは、ファーストネームなどのプロフィール属性を使用してメッセージをパーソナライズできます。

動的コンテンツ

パーソナライゼーションエディターを使用すると、各顧客の特性とコンテキストにもとづき画像、件名、リンク、オファーなどを動的に調整するルールを設定して、メールメッセージのコンテンツを柔軟に適應させることができます。キャンペーンやジャーニーの最中にもコンテンツを更新できるため、顧客はどの時点でも自分と関連性の高いコンテンツを体験することになります。ルールビルダーが視覚的なので、マーケターは動的コンテンツを簡単に定義できます。また、過去に作成したルールを新しいジャーニーとキャンペーンで再利用することも可能です。こういった操作はすべて、パーソナライゼーションエディターから実行できます。

データにもとづくパーソナライゼーション

マーケターの手元には、詳細なパーソナライゼーションを実施するために利用できる幅広い顧客データがあります。例を挙げると、プロフィール属性やオーディエンス、オファーの対象資格のほか、天気、位置、在庫といった外部コンテキスト属性などです。マーケターはパーソナライゼーションエディターで、メッセージを調整するためにこれらのデータソースからデータ属性を選択できます。

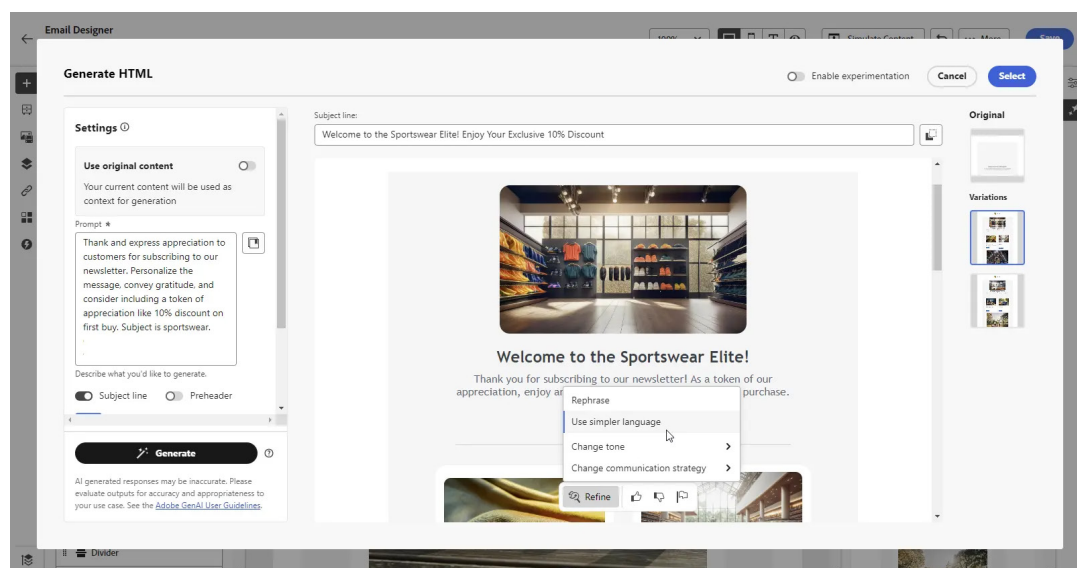
コンテンツフラグメント

フラグメントとは、キャンペーン、ジャーニー、テンプレートのメールメッセージで参照できる再利用可能なコンポーネントであり、メールニュースレターの上部に表示されるバナーです。この再利用可能なコンテンツブロックを使用すると、メッセージに一貫性を持たせ、ワークフローを高速化できます。マーケターはHTML、JSON、テキストを使用してメールメッセージの編集可能フィールドを定義することができ、コンテンツフラグメントにはパーソナライズした要素を含められます。こういった要素は、キャンペーンまたはジャーニーごとに顧客属性にもとづいて動的に更新できます。

コンテンツ生成用AIアシスタント

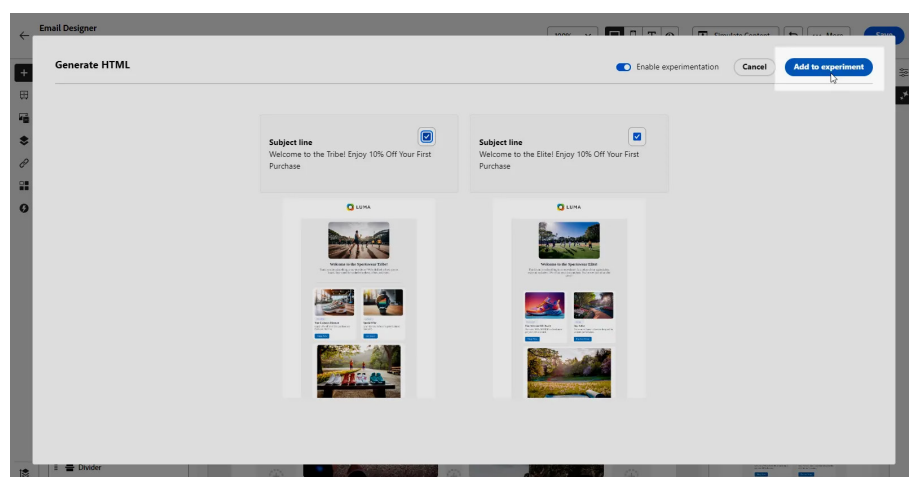
Journey Optimizerの[コンテンツ生成用AIアシスタント](#)は、Microsoft Azure OpenAIとAdobe Fireflyを活用しており、キャンペーンとジャーニーでコンテンツに対する需要を満たす役に立ちます。マーケターは生成AIを使用し、各チャネルに応じて最適化されブランドに即した魅力的なコンテンツを作成して微調整できます。AIアシスタントを利用すると、メール、プッシュ、SMS/MMSメッセージ、webで使用するためのコピーと画像のバリエーションを生成できるほか、チャネルごとにメッセージの完全なバリエーションを生成できます。コンテンツの作成には、自然言語によるプロンプト、過去に使用したメールやパンフレットなどのキャンペーンコンテンツ、バリエーションを生成する際のマーケティング目標を使用します。例えば、AIアシスタントは「

独占性」などのコミュニケーション戦略や、「刺激的」、「有益」、「説得力のある」といったトーンにもとづいて、メールの件名と本文に使用するテキストをカスタマイズできます。マーケターは作成する画像の種類、ビジュアルの明暗度、カラーとトーン、照明、構成を指定して、画像のバリエーションを生成するようAIアシスタントに指示することもできます。



自然言語によるプロンプトや、コンテンツ生成用AIアシスタントの他の機能を使用して、メッセージを作成して仕上げるすることができます。

ブランドのアセットをアップロードすると、そのアセットが生成するコンテンツ、画像、メッセージのスタイルの参考となり、ブランドに即した生成AIバリエーションを生成することができます。さらに、「言い換え」や「簡単な言い回しの使用」などのオプションを使用して、アセットを調整することもできます。キャンペーンやジャーニーに必要なメッセージまたはアセットのバリエーションを用意できたら、今度はJourney Optimizerのテスト機能を使用して、顧客の共感を呼ぶバリエーションをテストによって発見します。



コンテンツ生成用AIアシスタントは、メール、件名、本文などのテキストをカスタマイズできます。

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、オムニチャネルキャンペーンやOne to Oneのジャーニーを作成、編成、提供できます。

Journey Optimizerが実現する顧客中心のエンゲージメントについてぜひご確認ください。

[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.