

機能紹介

Adobe Journey Optimizer — モバイルエンゲージメント

一人ひとりに合わせたリアルタイムなモバイルエンゲージメントで場所を問わず顧客にリーチ

顧客を熱烈なファンへと変える、有意義で一貫したインタラクションを生み出すには、アプリ内メッセージ、コンテンツカード、プッシュ通知、SMS&MMSメッセージの全体で顧客一人ひとりに合わせて最適化されたモバイルエクスペリエンスを提供する必要があります。

消費者とブランドのデジタルインタラクションの多くがモバイルチャネルにシフトし続けており、シームレスで適切なモバイルエクスペリエンスとエンゲージメントを提供することが期待されています。モバイルマーケターやデジタル製品の所有者は、Adobe Journey Optimizerの機能を使用することで、モバイルアプリのエクスペリエンスとメッセージを構築して最適化できます。

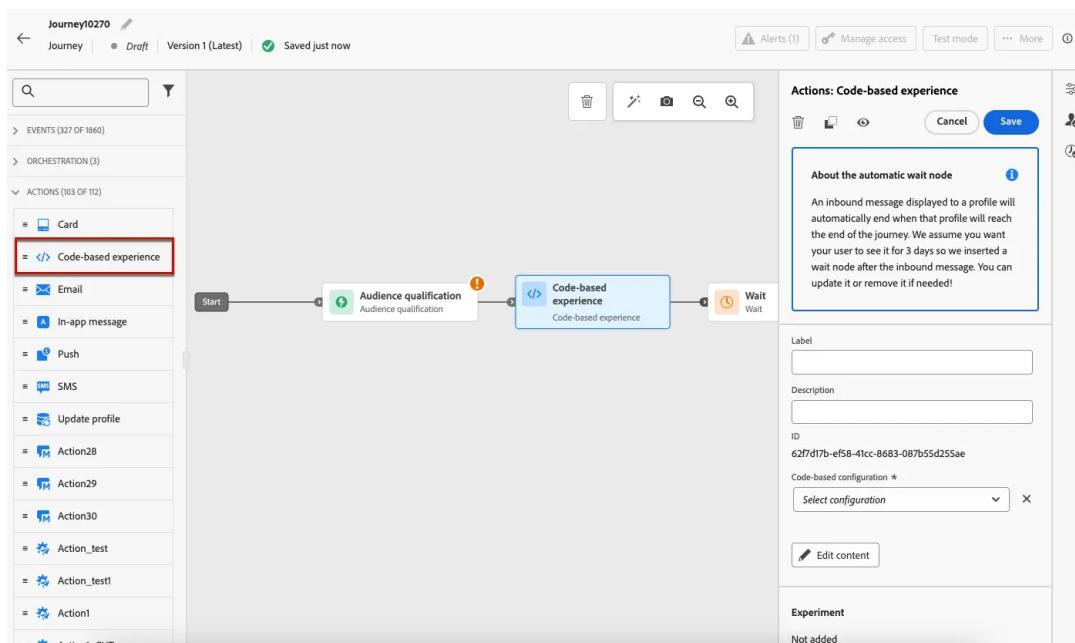
-  **モバイルアプリの最適化:**コンテンツ、ポップアップ、アプリオーバーレイ、機能ロールアウトを提供するなど、モバイルアプリでのカスタマーエクスペリエンスをパーソナライズする機能。
-  **アプリ内メッセージ:**顧客プロファイルの属性、アプリの使用履歴、デバイスの場所にもとづいて関連アプリ内メッセージの設計、テスト、QA、トリガーを行うことができるツール。
-  **コンテンツカード:**モバイルアプリの持続的な領域にパーソナライズされた魅力的なコンテンツを配信して、押しつけがましくない動的なコンテンツ更新を行うデジタルメッセージ機能。
-  **プッシュ通知:**リッチメディアによってパーソナライズされたプッシュ通知を作成してトリガーする機能と、プッシュ通知による顧客とのエンゲージメントについてのインサイト。
-  **SMSとMMSメッセージ:**顧客のモバイルデバイスへのSMS/MMSメッセージを作成、パーソナライズ、レビュー、送信するためのビジュアルエディターと、メッセージのパフォーマンスを追跡するためのレポート。
-  **位置情報:**Adobe Experience Platform Places Serviceを使用し、ジオフェンス機能を通じて位置とコンテキストにもとづくモバイルインタラクションを適時にトリガーする機能。

モバイルアプリのエクスペリエンスをパーソナライズして最適化

Journey Optimizerには、マーケティング担当者がキャンペーン目的またはカスタマージャーニーや機能ロールアウトの一環として、モバイルアプリのエクスペリエンスを構築、パーソナライズ、最適化するために利用可能なツールが多数用意されています。

コードベースのアプリエクスペリエンス

開発者などコードに詳しいユーザーは、Adobe Journey Optimizerのコードベースのエクスペリエンスアクションを使用して、パーソナライゼーションをより細かく制御できます。HTMLまたはJSONのコードを記述してネイティブモバイルアプリに配信することで、静的および動的なオファーや決定などを導入できます。また、開発者はパーソナライゼーションエディターを使用し、顧客属性にもとづき動的コンテンツを作成することもできます。



コードベースのエクスペリエンスをカスタマージャーニーとキャンペーンに挿入して、ネイティブなモバイルアプリ内でパーソナライゼーションを実施できます。

UIとUXの最適化

Journey Optimizerのビジュアルエディターでは、技術系ユーザーだけでなく非技術系ユーザーも詳細な編集コントロールを使用して、影響力の高いモバイルアプリキャンペーンとジャーニーを作成できます。顧客の行動と好みにもとづいてパーソナライズされたコンテンツを配信できるため、カスタマーエクスペリエンスが改善します。さらに、モバイル担当者はA/B/nテストを使用してモバイルアプリのUIやユーザー エクスペリエンスの最も効果的なバリエーションを洗い出し、パーソナライズされたコンテンツを微調整できます。

アプリ機能のロールアウト

モバイル担当者やアプリ開発者は、Journey Optimizerで新しいモバイルアプリ機能を特定のオーディエンスにデプロイして、ロールアウト、テスト、導入を段階的に実施できます。新機能を伴うアプリエクスペリエンスを一部のユーザーセグメントのみに配信して、エンゲージメントの観察や問題の検出のほか、既存のエクスペリエンスを基準としたパフォーマンスのテストと測定を行うことができます。新機能が意図どおりに動作し効果的であることを検証したうえで、本格的なロールアウトを実施することが可能です。

柔軟な開発

Journey Optimizerは業界標準のプラットフォームに対応した柔軟なサーバーサイドのAPIおよびSDKフレームワークを提供しており、その中にはAndroid、iOS、React、FlutterなどのモバイルクライアントサイドSDKが含まれています。そのため、技術チームは自分たちの好きな開発環境で作業することができます。つまり、開発者はマーケターと連携し、慣れ親しんだ効率的なワークフローを使用して、魅力的なモバイルアプリのエクスペリエンス、コンテンツ、メッセージをより迅速に市場に投入することができます。さらに、開発者、モバイル製品マネージャー、マーケターは、Journey Optimizerのプレビューツール、ブルーフツール、シミュレーションツールを使用して、モバイルアプリのエクスペリエンスを検証できます。

開発者はマーケターと連携し、慣れ親しんだ効率的なワークフローを通じて魅力的なモバイルアプリのエクスペリエンス、コンテンツ、メッセージを迅速に市場に投入できます。

オーダーメイドのアプリ内メッセージを配信

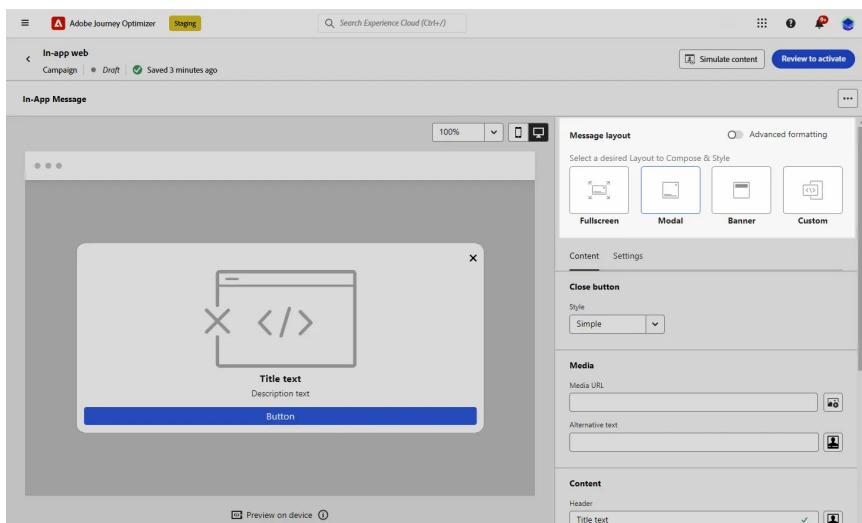
Journey Optimizerでは、リアルタイムの顧客エンゲージメント、顧客属性、アプリの使用履歴、デバイスの位置にもとづいて、モバイル担当者が顧客にとって非常に関連性の高いアプリ内メッセージを配信できます。アプリ内メッセージを通じて、顧客を新しいアプリ機能や重要なアプリ機能に誘導したり、特別なオファーを目立たせたり、アプリの使用を促したりすることができます。

高度なメッセージトリガー

モバイル担当者はJourney Optimizerを使用して、リアルタイムな顧客行動とコンテキストにもとづいてアプリ内メッセージを送信するルールを作成できます。例えば、航空会社は空港で飛行機への搭乗を待っている旅行者に対して、ロイヤルティプログラムのポイントを使用して座席のアップグレードができるなどをリマインドするアプリ内メッセージをトリガーすることができます。

視覚的なメッセージデザイン

マーケターとモバイル担当者は、Journey Optimizerのビジュアルデザイントールを使用し、ブランドのルックアンドフィールに合致しアクションを喚起する、魅力的なアプリ内メッセージを作成できます。担当者は右スワイプや左スワイプといったカスタムジェスチャーを定義して、アプリのユーザーがメッセージ、ボタン、フォントスタイル、メッセージレイアウト（全画面表示、モーダル、バナー、またはカスタムの事前構成済みHTMLメッセージ）に応答できるようにすることができます。レイアウトによっては、対話性を高めるビデオや画像をアプリ内メッセージに含めることもできます。



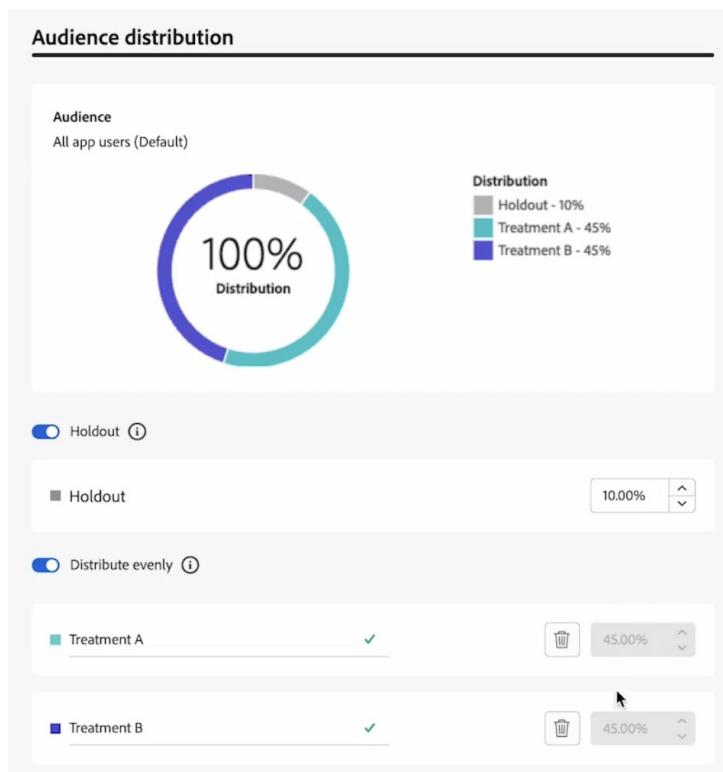
アプリ内メッセージデザイナーでは、メッセージのレイアウトとボタンのスタイルの選択、メディアの追加、メッセージのタイトルと本文コピーの入力、より高度なカスタマイズが可能です。

顧客一人ひとりに合わせたパーソナライゼーション

アプリ内メッセージは、リアルタイム顧客プロファイルと位置情報を活用して顧客ごとにパーソナライズできます。モバイル担当者はオファー、URLのほか、コピー、画像、ビデオ、背景色、ボタンなどのコンテンツをパーソナライズすることができます。例えば、顧客がイベントアプリからチケットのQRコードをスキャンしてコンサート会場に入場する際に、バンドの商品のプロモーションが含まれたアプリ内ポップアップメッセージをトリガーできます。

テスト

モバイル担当者は、アプリ内メッセージの最適化を目的として2つ以上のメッセージバリエーションでA/B/nテストを実施したうえで、最も共感を呼ぶコンテンツを特定し、成功指標を定義して、各バリエーションに流入させるアプリユーザーの割合を指定できます。担当者は現在のメッセージの配信を継続してA/B/nテストで成果の高いメッセージが良い方向に動くかどうかを確認するために、オーディエンスの割合を確保しておくこともできます。



アプリ内メッセージのコンテンツをテストして、どのメッセージが特定のオーディエンスに対して最も効果的であるのかを確認できます。

すぐに使用できるテンプレート

Journey Optimizerを使用するモバイル担当者は、全画面のテイクオーバー、モーダル、バナー、フルカスタムのレイアウトなど、デプロイの準備が整ったテンプレートを使ってメッセージをすばやく作成できます。担当者はすぐに使用できるレイアウトから作業を開始できます。レイアウトは必要に応じて修正できるだけでなく、後で再利用するためにテンプレートとして保存することもできます。

QAレビュー

マーケターとデジタル製品マネージャーは本番環境での運用を開始する前に、簡単なQRコードのデバイスペアリングとプレビュー機能を使用して、アプリ内メッセージなどのモバイルアプリエクスペリエンスをレビューできます。テストメッセージのパーソナライズコンテンツには、テストプロファイルのデータを代用できます。メッセージをプレビューするデバイスを選択し、QRコードをスキャンしてPINを入力するだけで、デバイスへのメッセージ表示をすばやくトリガーして、メッセージの表示が意図した通りであることを確かめられます。

シームレスな統合

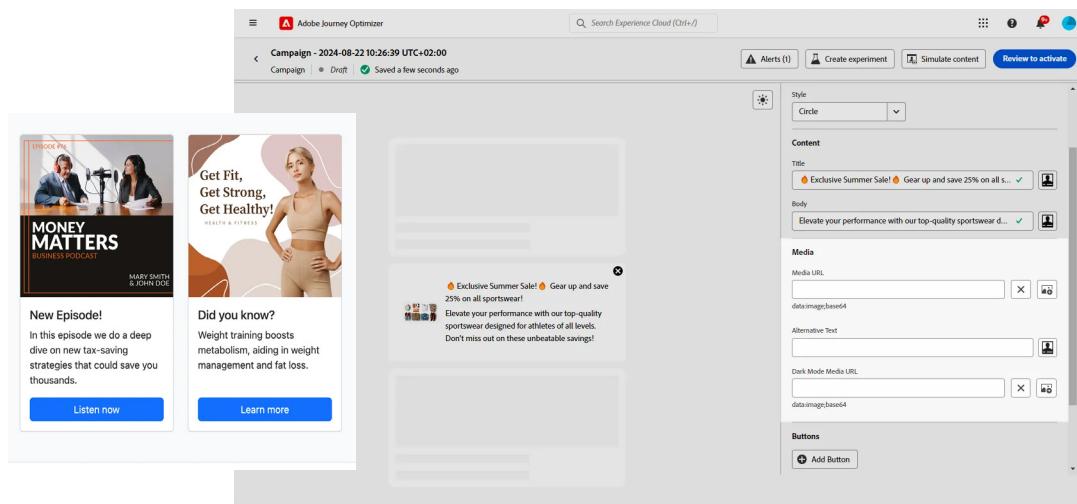
Journey Optimizerは、iOS、Android、React Native、Flutterの各プラットフォームにおける業界標準の統合パターンをSDKでサポートしています。Adobe Experience Platform Mobile SDKには、アプリ内メッセージの送信や顧客とのモバイルデバイスでのエンゲージメントを行うためにモバイル担当者がiOSおよびAndroidアプリケーションを統合するのに必要な拡張機能がすべて含まれています。[ガイド付きチャネル設定](#)では、Journey Optimizerで使用するマーケティングチャネル(webアプリやモバイルアプリなど)を構成できます。

コンテンツカードでユーザーインゲージメントを維持

モバイルマーケターはコンテンツカードを使用することで、アプリユーザーインターフェイスにシームレスに統合される持続的なコンテンツブロック内で直接、動的コンテンツを共有できます。コンテンツカードはそのように押しつけがましくない更新コンテンツであり、ユーザーのエンゲージメントを維持し、重要なメッセージや機会のほか、将来のウェビナーやセールなどの情報を継続的に提供できます。

コンテンツカードの作成

コンテンツカード用のコンテンツをカスタマイズする際は、フォームベースのエディターを使用してコンテンツとデザインを定義します。コンテンツカードには、画像やビデオなどのリッチメディアとテキストを含められるほか、ユーザーがアプリでイベントのランディングページやセールのページを開くなどのアクションを実行するためにクリック可能なボタンを含めることができます。他のモバイルチャネルと同様に、マーケターはユーザーの属性、行動、位置、その他コンテキスト上の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。



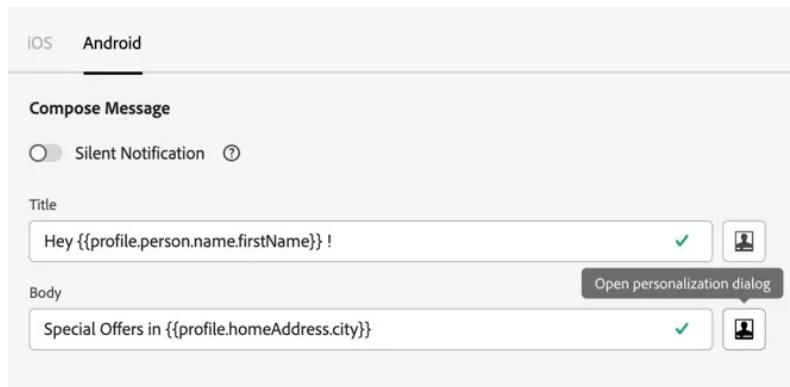
コンテンツカードでは、画像やビデオといったリッチメディアのURLリンクを使用することや、Adobe Experience Manager Assets Essentialsライブラリ内の既存のアセットを選択することが可能です。

マルチプラットフォーム対応

コンテンツカードは、iOSモバイルアプリ、Androidモバイルアプリ、webサイトのユーザーインターフェイス内で使用できます。Journey Optimizerには、モバイルアプリ製品マネージャーがコンテンツカードチャネルを選択してコンテンツカードエクスペリエンスの表示場所を構成するためのオプションが用意されています。

プッシュ通知を送信

アプリ内メッセージは、ユーザーがアプリを使用している際にコンテンツを配信するのですが、アプリを使用していないユーザーに働きかけてアプリに誘導することも重要です。マーケターとモバイル担当者は Journey Optimizer を使用し、コピーとリッチメディアが含まれたプッシュ通知を作成して送信できます。また、顧客エンゲージメントへの理解を深めて通知を最適化するために、インサイトを収集することもできます。



パーソナライズされたプッシュ通知で顧客の共感を呼び、アプリのユーザーエンゲージメント、コンバージョン、リテンション、ロイヤルティを高められます。

パーソナライゼーションとターゲティング

モバイル担当者は Journey Optimizer を使用して、あらゆるメッセージ要素を動的コンテンツでパーソナライズし、顧客の行動、好み、過去のやり取りにもとづいて適切なプッシュ通知を送信することができます。名前、場所、ロイヤルティプログラムのステータスなど、顧客属性に応じてメッセージタイトルやコンテンツ本文をパーソナライズできます。

リアルタイムのトリガー

Journey Optimizerでは、購入、カートの放棄、位置情報の変化など、リアルタイムのアクションやイベントに応じて顧客へのプッシュ通知の送信をトリガーできます。プッシュ通知は、ユーザーにリエンゲージメントしたり、顧客が購入を完了するために戻ってくるのを助けたり、新しい機能の紹介や貴重な情報の提供を行ったりするために使用できるほか、単に取り引きの確認を行うために使用できます。例えば、小売業者のアプリなら、顧客が店舗内またはオンラインで購入を完了した直後に、確認通知を送信することができます。同様に、ブランドが自社の実店舗について定めたジオフェンス内に顧客が入ったときに購入割引のプッシュ通知をトリガーすることもできます。

Sending Statistics							
	People	Targeted (AJO)	Sends (AJO)	Delivered (AJO)	Bounces For Outbound Channels(AJO)	Outbound Errors (AJO)	Outbound Exclusions (AJO)
Campaign Name (AJO) Page: 1 / 1 Rows: 10 1-1 of Apr 30	11 out of 12	1,163 out of 1,163 Apr 30	0 out of 0 Apr 30	0 out of 0 Apr 30	0 out of 0 Apr 30	0 out of 0 Apr 30	1,163 out of 1,163
SMSキャンペーン	11 100.0%	1,163 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1,163 100.0%

送信指標でパフォーマンスを測定し、バウンスやエラーなど、送信に関する問題を調査できます。

レポートの指標

プッシュ通知の効果を測定できるように、Journey Optimizerにはジャーニーレポートとキャンペーンレポートがあります。これらのレポートは、過去24時間に配信された通知、バウンスされた通知、エラーが発生した通知の数など、パフォーマンス指標が記載された概要グラフを示します。詳細なレポート指標が表として示され、ターゲットを絞ったメッセージの総数が、送信数、到達数、バウンス数、開封数などとともに明らかにされます。これらの指標はすべて、ユーザーのモバイルデバイスのオペレーティングシステム別またはプラットフォーム別にさらに細かく確認することができます。

カスタムデータ

モバイル担当者はカスタムデータの変数を通知に追加して、アプリに特定のアクションを実行させることができます。例えば、スポーツアプリでは、カスタムデータを使用してメッセージと最新のスポーツスコアを更新できます。また、担当者はカスタムデータを使用してアプリを調整し、新しいメッセージが届いたときやアプリの更新が利用できるようになったとき、迫り来る天気事象についての警報が出たときなど、注意すべき瞬間を独自のサウンドで知らせることもできます。さらに、未読メッセージの数を示すバッジや閲覧しやすいように通知をグループ化するバッジを表示する際も、同様にカスタムデータを使用できます。

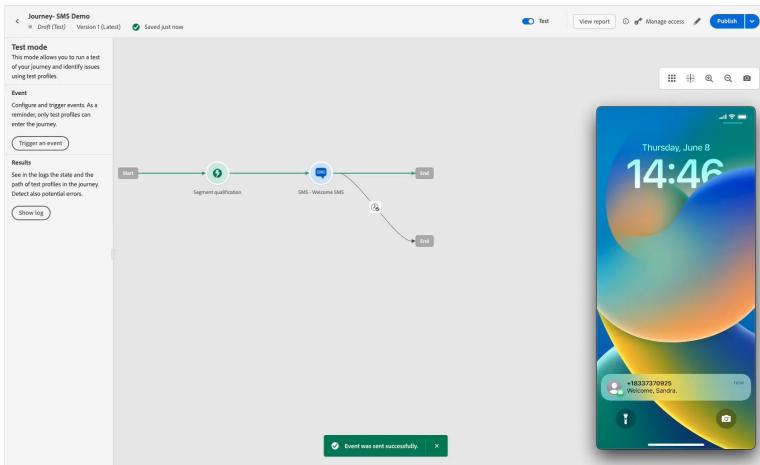
SMSとMMSメッセージを配信

Journey Optimizerには、マーケターがテキストメッセージを作成、パーソナライズ、プレビューして顧客のモバイルデバイスに送信するために必要な機能がすべて揃っています。メール、アプリ内メッセージ、プッシュメッセージで利用可能な機能は、ほぼすべて、SMS&MMSメッセージでも利用できます。

単一ツールからのメッセージのバッチ作成とリアルタイム作成

マーケターはJourney Optimizerを使用すると、オーディエンスベースのバッチキャンペーンとリアルタイムなOne to Oneのカスタマーエンゲージメントの両方でSMS&MMSメッセージを作成して送信できます。しかも、すべての操作は1つのツールで完了します。ビジュアルエディターを使用して、SMSのアクションをジャーニーやキャンペーンに追加したうえでメッセージ内容を構成できます。

メッセージには、氏名、位置、購入内容などパーソナライズしたコンテンツを含められるほか、条件付きルールにもとづきメッセージ内容を調整する動的コンテンツを含めることができます。例えば、受信者の好む言語でのメッセージ送信が可能です。ビジュアルエディターのMMSオプションを有効にすると、メッセージ内でビデオ、画像、オーディオクリップ、その他のメディアが利用できます。マーケターはテストモードを使用し、メッセージが意図したとおりに配信、表示されることを確認できます。



テストモードを使用して、SMSメッセージによるコンテンツの送信と表示が想定どおりであるかを確認できます。

同意管理

SMSとMMSで顧客にリーチする際は、顧客が簡単に登録解除できるようにするなど、同意管理に関する業界標準と規制に準拠する必要があります。Journey Optimizerでは、オプトイン、オプトアウト、ヘルプの際によく入力されるキーワードと返信をネイティブにサポートしています。これらのキーワードは、サービスプロバイダーからの標準的な返信をトリガーします。認識されていないキーワードについては、マーケターがデフォルトの返信を構成できます。

「アプリ」、「クーポン」、「開始」など任意の単語をカスタムキーワードとして構成できます。カスタムキーワードは収集され、属性として顧客プロファイルに保存されます。これらの属性を使用すると、メールの送信やアプリのダウンロード用リンクのメッセージ送信など、カスタムの応答やアクションをトリガーできます。

柔軟なサービスプロバイダー

Journey Optimizerは、SMS&MMSサービスプロバイダーであるSinch、Twilio、Infobipとのネイティブ統合を通じてSMS&MMSメッセージを配信します。他のメッセージ配信サービスプロバイダーの使用を希望する場合は、すぐに代わりのSMSプロバイダーを柔軟に構成して、SMSの作成、プレビュー、配信、レポートの各種機能を実行できるようになります。

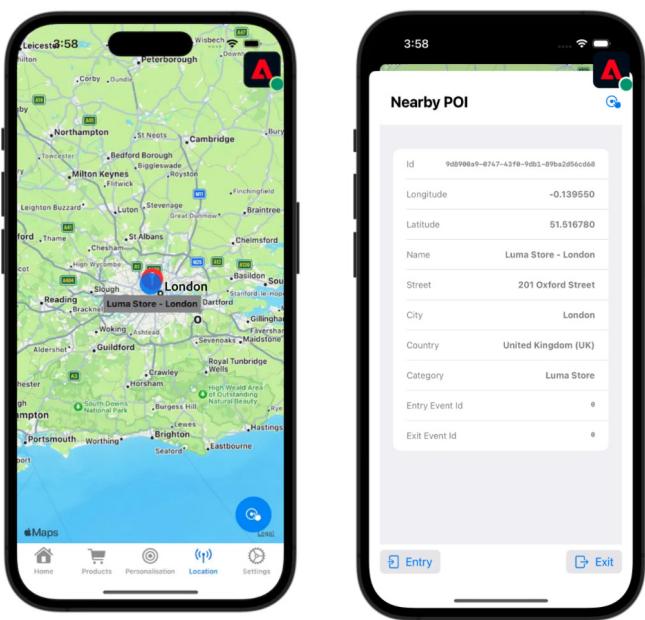
位置情報をを利用して適切なタイミングでユーザーにリーチ

Journey Optimizerでは、Adobe Experience Platform Places Serviceを利用し、位置情報にもとづいて適切なタイミングでモバイルアプリのユーザーにエンゲージします。このように、位置情報は外出中の顧客に対してエンゲージするうえで最も有効なトリガーの1つです。

Places Serviceによって認識された位置情報がブランドのモバイルアプリに提供されるので、ユーザーの位置コンテキストを把握できます。Places Serviceには使いやすいSDKインターフェイスが用意されているため、開発者はデバイスの場所を監視するために必要なアプリのコードと開発時間を合理化して削減できます。また、Places Serviceには、小売店の場所、ホテル、スポーツイベント会場、ジオフェンスなど、ブランドにとって興味のあるポイント(POI)を管理するための柔軟なデータベースも用意されています。ジオフェンスとは、経度と緯度による座標で定義された仮想的な境界線のことです。

モバイル担当者はPlaces Serviceを使用して自社ブランドのPOIを作成したうえで、位置によってトリガーされるルール、条件、アクションをJourney Optimizerで定義します。これにより、アプリユーザーがPOIの境界に出入りする際に、メッセージをタイムリーに送信できます。例えば、ドラッグストアの顧客が店舗の位置に対して定義されたジオフェンスに立ち入ったときに、その顧客にプッシュ通知で化粧品のセールについてリマインドすることができます。アプリのユーザーエクスペリエンスをシミュレートして、設定が適切に行われているかどうかを確認することもできます。

さらに、Places Serviceには空間的なコンテキストでPOIを可視化して深く理解するための世界地図が用意されています。モバイル担当者は、POIに関連付けられたメタデータを名前、住所、カテゴリーといった属性と一緒に更新することもできます。この他にも、カスタム定義のメタデータタグを編集して、位置にもとづきモバイルエクスペリエンスやメッセージでモバイルアプリユーザーをターゲティングする際にそのタグを使用できます。



Places Serviceによりブランドにとって興味のあるポイント(POI)を設定したうえで、POIの定義済みジオフェンスへの出入りをシミュレートし、そのジオフェンスが意図したとおりに動作するかどうかを確認できます。

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がどのようにブランドのモバイルエンゲージメントを強化する手助けをするのか、詳細をご確認ください。

[詳細を見る](#)



© 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.