

機能紹介

Adobe Journey Optimizer — webパーソナライゼーション

パーソナライズおよび最適化されたwebコンテンツ、オファー、オーバーレイ、および体験を通じて、顧客とエンゲージし、関係を維持

各カスタマージャーニー全体で交わされるやり取りが常に意味のある一貫したものにするには、顧客行動にもとづいてブラウザ内メッセージを調整する機能が欠かせません。

ブランドは、カスタマージャーニーとキャンペーンを拡充するダイナミックなwebエクスペリエンスの実現に向けて取り組んでいます。Adobe Journey Optimizerがあれば、マーケターとwebチームは多大な労力を費やすことなく、ビジュアル編集機能でwebコンテンツを調整し、魅力的なブラウザ内メッセージを作成して、単一ページのアプリケーションをパーソナライズできるほか、自社webサイトへのアクセスが毎回いい影響を生むように最適化を続けることができます。

Journey Optimizerは、マーケターやwebチームがwebサイトを強化する際に役立つ、5つの主な機能を提供します。

 **ブラウザ内メッセージ:**テンプレート、ノーコードのワークフロー、カスタマイズオプションを使用して、魅力的なポップアップ、バナー、オーバーレイなどを作成し公開するツールです。

 **webページのビジュアル編集:**WYSIWYGビジュアルエディターで、申し分のないカスタマー エクスペリエンスをデザインし、コンテンツ、リンク、フォント、画像、オファーを編集できます。

 **コードベースのエクスペリエンス:**直感的に操作できるテキストベースのエディターで、ヘッドレスまたはサーバーサイドのwebサイトに、パーソナライズされたwebコンテンツを挿入し編集することができます。

 **シングルページアプリケーション(SPA)編集:**編集コントロールを使用して、シングルページ アプリケーションをパーソナライズできます。

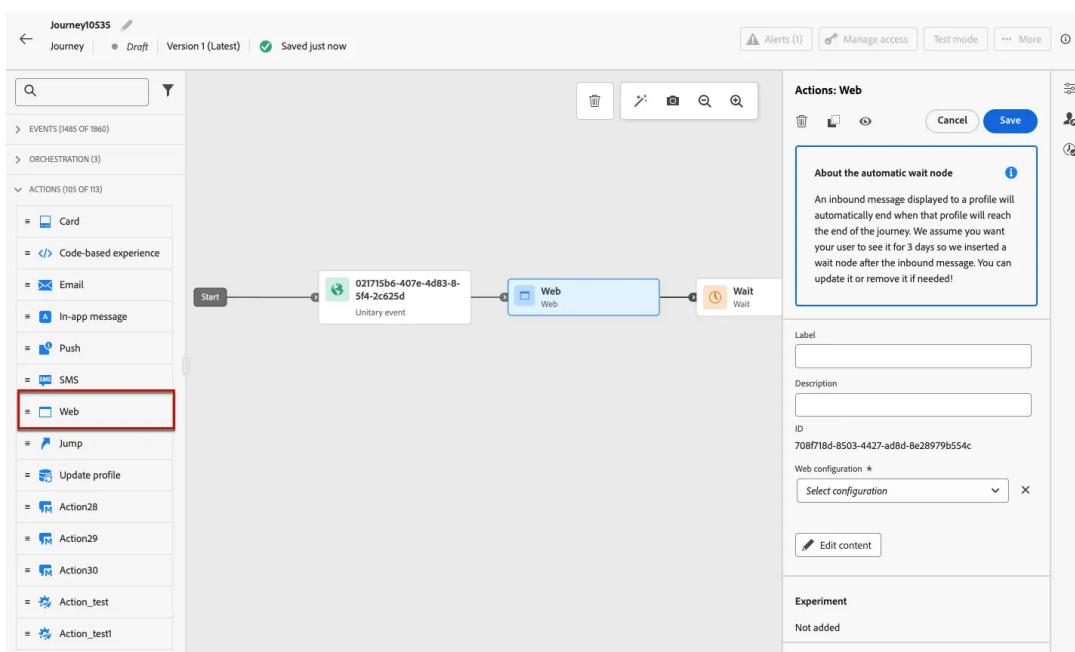
 **パーソナライゼーションとA/Bテスト:**バージョンの異なるwebエクスペリエンスをテストするツール。メッセージのパーソナライゼーション、多言語コンテンツの作成、パーソナライゼーションのシミュレーションも可能です。

ブラウザー内メッセージのパーソナライズ

Journey Optimizerのすぐに使用できるテンプレート、ノーコードのワークフロー、カスタマイズのオプションがあれば、マーケターは人目を引くwebページのポップアップ、バナー、オーバーレイなどのメッセージをすばやくデザインして作成し、公開することができます。

行動ベースのメッセージング

ジャーニーやキャンペーン内に柔軟なトリガーを設定し、顧客の行動や出来事に応じて、ぴったりのタイミングで適切なブラウザー内メッセージを表示することができます。例えば、メッセージをwebページの初回ロード時に配信するのか、あるいは特定の行動時(顧客がページにアクセスしたときやカートに商品を追加したときなど)に配信するのかをトリガーで指定します。キャンペーンではAPIコールを使用して、ブラウザ内でのマーケティングメッセージやトランザクションメッセージの送信トリガーを設定できます。一例を挙げると、顧客が買い物をした後の確認メッセージや、顧客のパスワードリセットの要求に対してメールが送信されたことを示すメッセージなどを表示します。



カスタマージャーニー内で、ブラウザー内メッセージのトリガーとなる顧客の行動や出来事を指定できます。

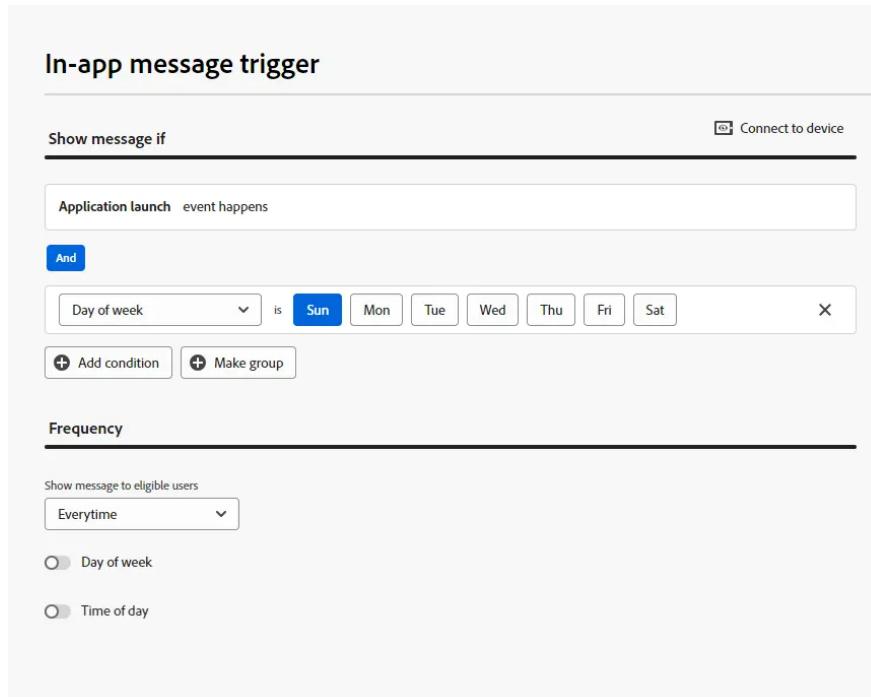
ノーコードでのエクスペリエンス開発

ジャーニーやキャンペーンにブラウザー内メッセージを追加した後は、マーケター向けツールで簡単にブラウザー内エクスペリエンスを作成することができます。例えば、あらかじめ用意されたHTMLを利用して、全画面のティクオーバーや帯状のバナー、モーダル、カスタムのコードメッセージなどを作成します。すぐに使用できるテンプレートをブランドのニーズに合わせて変更して、すばやくブラウザー内メッセージを作成できます。また、CSSスタイル編集バーで、どんなwebサイトの外観や雰囲気にも簡単に合わせられます。

マーケターが手軽に使えるツールで、あらかじめ用意されたHTMLから、全画面のティクオーバーや帯状のバナー、モーダル、カスタムのコードメッセージなどのブラウザー内エクスペリエンスを簡単に作成できます。

頻度ルール

メッセージの表示頻度を規定するビジネスルールにより、意味のあるメッセージだけが表示されるようにして、マーケティング疲労を軽減できます。アクセス時に毎回表示、初回アクセス時のみ表示、顧客がクリックするまで表示、一定回数だけ表示などのメッセージ頻度ルールがあります。



ブラウザ内メッセージをいつ何回表示するかを定めた頻度ルールで、インパクトを最大化できます。

ビジュアルwebページエディターでの編集

Journey Optimizerのビジュアルエディターがあれば、webチャネルに取り組むマーケターやwebチームが、コンテナやコンテンツブロックから背景色や枠線、リンク、画像、オファーといったあらゆる要素を追加して調整することで、申し分のないカスタマーエクスペリエンスをデザインできます。コードの仕組みを理解しなくとも、スタイルを変更することができます。技術に強いマーケターやプロダクトマネージャーであれば、HTML、JavaScript、CSSを細かく制御できるHTMLデザイナーで、webページコンポーネントを柔軟に編集することができます。

コンポーネントの編集

セクション区切り、HTMLブロック、画像、ヘッダー、リンク、段落などのコンポーネントをwebページに挿入して、すばやく簡単に魅力的なwebエクスペリエンスをパーソナライズできます。ページのコンポーネントを選択し、ヘッダーのテキストを入力したり、画像を差し替えたり、リンクやパーソナライゼーションを追加したりして、直接的にコンテンツの変更や作成を行えます。利用できる編集オプションは、選択したコンポーネントに応じて変化します。例えば、コンテナを選択すると、背景画像の編集やコンテナサイズの変更を行うオプションが表示されます。

クリック1回でアクセス可能なHTMLエディターで、選択したコンポーネントのコードを変更することもできます。

マーケターやwebチームは、webエディターで新しいwebサイトコンポーネントをページに挿入し、コンテキストオプションを使って編集したり、HTMLデザイナーを開いてコードを編集したりすることができます。

シームレスな統合

ガイド付きチャネル設定では、Journey Optimizerで使用するエンゲージメントチャネルを構成できます。webチャネルの場合は、ホームページや一連のページなどの特定のwebサイトにメッセージやエクスペリエンスを配信するために必要なすべての技術的パラメーターを、ガイド付きワークフローで指定します。ガイド付きチャネル設定でJourney Optimizerのチャネル初期構成を自動化することで、制作時間を短縮できます。また、付属の品質保証ツールにより、チャネル展開の検証とトラブルシューティングも行えます。

ガイド付きチャネル設定で、ブランドwebチャネルの構成を簡素化。マーケターがJourney Optimizerでエクスペリエンスの編集、パーソナライズ、テストを迅速に実施できます。

ブラウズモードと編集モード

ビジュアルエディターには「ブラウズ」モードと「編集」モード切り替え機能があり、対象とするwebページを間違えることなく編集やパーソナライズを行えます。ブラウズモードは、「マイアカウント」ページなど、認証が必要なページを扱う場合に便利です。このモードは、閲覧するページの移動など、一般的なwebサイトの閲覧操作に対応しています。編集モードではwebデザイナーが開きます。マーケターはビジュアルエディターか、直接コードを編集可能なHTMLデザイナーを使用して、webサイトをすばやく変更することができます。

デバイス別のプレビュー

Webデザイナーでは、デバイスの種類別にwebエクスペリエンスをプレビューして、デスクトップPC、タブレット、モバイル機器などでブランドの顧客に表示される内容を確認できます。加えて、ズームレベルを変更するオプションで、顧客のデバイスに想定どおりのズームレベルでエクスペリエンスが正しく表示されるかどうかも確認できます。これらを活用して、デバイスに関係なく、すべての顧客に完全なwebサイトエクスペリエンスを提供します。

グラフィックに頼らないコードベースの編集

マーケターはサーバーサイドで、またはコードベースのヘッドレス方式で、webエクスペリエンスを展開できます。コードベースのチャネルワークフローでは、グラフィックを使わないインターフェイスを使用して、アプリやwebページの細部へと個別に特定の要素を挿入し、編集を行います。これはコンテンツ要素全体に変更を加える方法ではなく、アプリケーションの種類を問わず実行できます。このコードベースの編集は、JSONとHTML、どちらのコードタイプにも対応しており、ブラウザープラグインの利用が制限されている場合や、ビジュアルオーサリングモードで読み込めないwebサイトの場合にも有用です。

シングルページアプリケーションの編集

シングルページアプリケーション(SPA)は、従来型のwebページとは異なり、ブラウザー全体をリロードして新しいコンテンツを取得せずに、webサイトの一部または全部を更新します。マーケターやwebチームは、標準的なwebページの場合と同じWYSIWYG編集コントロールを使用して、SPAを編集しパーソナライズすることができます。

ビューベースのパーソナライゼーション

SPAでは、一般に「ビュー」または「ビューステート」と呼ばれる要素を介して、webページの全部または一部を更新します。エディターはwebデザイナーでパーソナライゼーションを選択し、特定のSPAビューに適用できます。対象となるビューは、全製品ページやホームページなど、ビジュアル要素のグループからサイト全体に至るまで様々です。パーソナライゼーションはビューのどのレベルにも適用でき、すべての製品ページに適用することも、あるいはもっと細かく、チェックアウトページの配送オプションフレームに適用することもできます。ブランドはSPAのデザインをどのように表示するかに合わせて、web実装内でビューを定義できます。

柔軟な編集

Webデザイナーでは、実施した変更のリストから変更内容をレビューでき、さらに数回クリックするだけで、SPAに含まれる1つのビューや複数ビュー、またはすべてのビューに変更を適用することができます。このようなノーコード編集は、SPA全体に対してヘッダーのスタイルを更新したり、いくつもの関連ビューにバナーを追加したりする用途に役立ちます。例えば、アウトドア用品店がキャンプカテゴリーのあらゆるビューに、20%値下げしたテントの宣伝バナーを追加するなどのケースです。

1つのビューに加えた変更を他の複数のビューにも適用して、手軽にSPAの更新を実施できます。

A/Bテストを使ったwebエクスペリエンスのパーソナライズと最適化

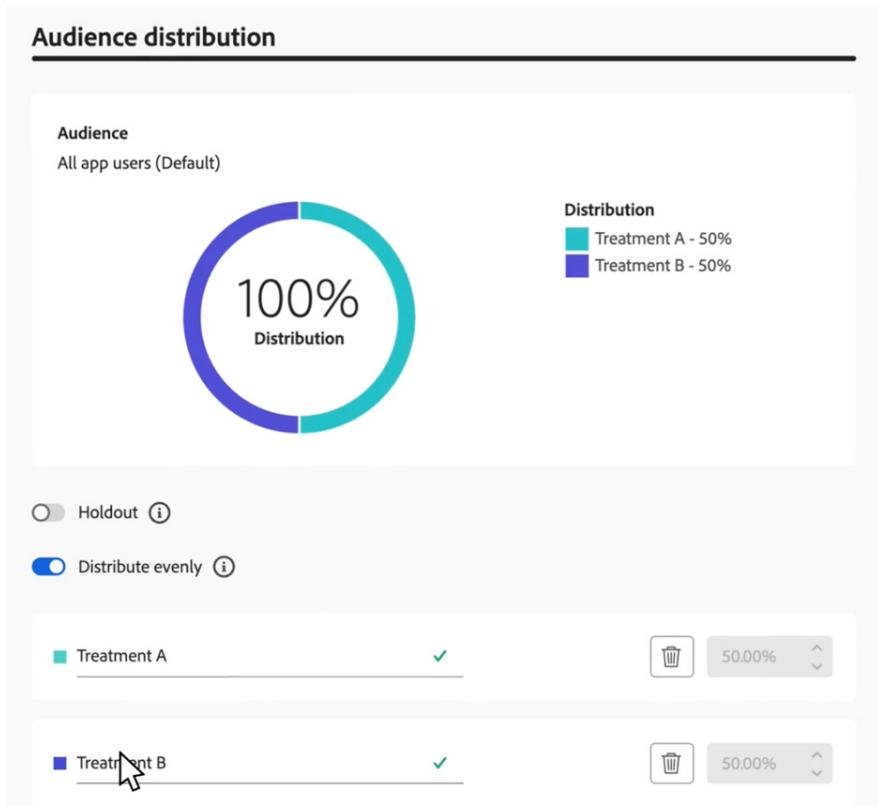
Journey Optimizerは、マーケターがwebエクスペリエンスやブラウザー内メッセージをパーソナライズできる強力なツールや、さまざまなバージョンのエクスペリエンスやメッセージをテストして最適化するための検証ツールを備えています。

パーソナライゼーション

パーソナライゼーションエディターでは、氏名やロイヤルティプログラムのメンバー・レベルなどの顧客プロファイル属性を参照して、個人ごとにwebエクスペリエンスを調整できます。マーケターは簡素な{profile.value}トークンシステムで、コンテンツのあらゆる部分を動的に差し替えることができます。例えば、氏名で特定したロイヤルティプログラムのゴールドメンバーに特別なオファーをオーバーレイで配信し、そのオファーがゴールドレベル特典であることを通知するといった使い方が可能です。また、テストプロファイルを使用して、パーソナライズされたエクスペリエンスのシミュレーションを実行すると、マーケターはそのエクスペリエンスを公開する前に、webサイトの訪問者にコンテンツがどのように表示されるかを確認できます。

動的コンテンツ

マーケターは、プロファイル属性、コンテキストに応じたイベント、オーディエンスを考慮してwebエクスペリエンスを調整する条件付きルールを設定することで、パーソナライゼーションをさらに一步進めることができます。コピーやリンク、オファーなどのweb要素を使用して動的なパーソナライズを施し、条件に合致する顧客に適切なメッセージを配信します。webエクスペリエンスに含まれる動的コンテンツは、それぞれの顧客に合わせて適用されます。例えば、顧客の所在地がサンフランシスコであれば、webページの背景がゴルデングートブリッジの画像に動的に更新されます。



Webエクスペリエンスとブラウザー内メッセージのバージョンを検証するテストを活用して、最適なコピーや画像、レイアウト、オファーなどの要素を特定し、配信を実施できます。

A/Bテスト

コピー、画像、オファー、レイアウトなどの要素を変えた様々なバージョンのエクスペリエンスをA/B/nテストで検証して、クリック数、収益、コンバージョン率、エンゲージメントの観点から最も効果的なバージョンを明らかにします。テストで選ばれたバージョンが現行のエクスペリエンスより優れたパフォーマンスを出せるかどうかを見極めるには、オーディエンスの一部に現行バージョンを体験してもらい、新しいバージョンのパフォーマンスと比較します。

テスト用のコンテンツバージョンを複数用意する際には、AIによるコンテンツ生成が役立ちます。[コンテンツ生成用AIアシスタント](#)を使用すると、自然言語のプロンプトを介して、ブランドの独自コンテンツを元に新しいコンテンツを作成できます。

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。

**完全にカスタマイズされた顧客ジャーニーの一環として、
Adobe Journey Optimizerがどのように、webページエクスペリエンスをパーソナライズし、最適化する手助けをするかをご確認ください。**

[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.