



アドビ株式会社

141-0032 品川区大崎 1-11-2

ゲートシティ大崎イーストタワー

アドビ、Adobe Summit 2025 で Adobe AI Platform のクリエイティビティとマーケティングへの融合を披露し、顧客体験オーケストレーションの新時代を定義

- アドビは、AI 時代のカスタマージャーニーオーケストレーションを定義する大きなイノベーションを発表。Adobe AI Platform によって、アドビ全体で AI エージェントとモデルが統合
- 新たに発表された「Adobe Experience Platform Agent Orchestrator」は、企業データやコンテンツ、カスタマージャーニーを深くセマンティックに理解し、企業がアドビとサードパーティのエコシステム全体で AI エージェントを効率的に管理できるよう支援
- アドビは Adobe Firefly を通じて安全に商用利用可能な AI モデルをワークフローやアプリケーションに統合し、Adobe GenStudio の新機能によってコンテンツサプライチェーンの最適化を加速化
- Acxiom、Amazon Web Services、Genesys、IBM、Microsoft、Publicis Groupe、RainFocus、SAP、ServiceNow、Workday などの大手企業とのパートナーシップにより、AI エージェントの相互運用性が強化され、より一貫性のある顧客体験の提供が可能に



※当資料は、2025 年 3 月 18 日（米国時間）に米国本社から発表された[プレスリリース](#)の抄訳版です。

【2025 年 3 月 19 日】

アドビ（Nasdaq: ADBE）（本社：米国カリフォルニア州サンノゼ、以下アドビ）は本日、世界最大級のデジタルエクスペリエンスカンファレンスである [Adobe Summit](#) において、人工知能（AI）時代の顧客体験オーケストレーション（CXO）を推進する一連の新機能を発表しました。顧客体験管理の進化形である顧客体験オーケストレーション（CXO）は、生成 AI 技術やエージェント型 AI 技術の進展によって、すべてのタッチポイントとチャンネルにわたってシームレスでつながりのある顧客体験を創出、そして開発することにより、大規模なパーソナライゼーションを実現します。

アドビのイノベーションは、AI エージェントやモデルを統合した AI Platform によって支えられています。これには、サードパーティのエコシステムからの AI エージェントや、安全に商用利用可能な Adobe Firefly Model、セキュアなサードパーティーモデル、そしてアドビアプリケーションに組み込まれたファーストパーティのデータインサイトが含まれていま

す。これらは、顧客体験データ、CX 言語モデル、[AI エージェントを統合](#)した Adobe Experience Platform と共に提供されます。アドビは、AI Platform を通じて、マーケティングとクリエイティビティを統一し、大規模なパーソナライズされた体験を提供します。

アドビのエンタープライズアプリケーションは、データ、コンテンツ、カスタマージャーニーワークフローを統合し、アドビの AI Platform の強力な機能を活用することで、顧客とのあらゆるやりとりが個別にカスタマイズされ、なおかつ関連性を持たせることができます。[Adobe Experience Platform](#) (AEP) の新機能である「[Agent Orchestrator](#)」は、顧客と直接やり取りをする AI エージェントと、アドビアプリケーションおよびサードパーティのエコシステムを使った業務をサポートする目的別の AI エージェントの両方において、企業が AI エージェントをオーケストレーションするための基盤となります。また、アドビの最高クラスのアプリケーション全体にわたり、安全に商用利用可能な AI である Adobe Firefly をはじめとした生成 AI 基盤モデルの統合により、顧客体験オーケストレーション (CXO) を支える大規模なコンテンツ制作を実現しています。Adobe GenStudio、[Adobe Firefly Services](#) と [Adobe Firefly Custom Model](#) の新しい機能は、コンテンツ管理やコンテンツ制作などのボトルネックを解消し、企業のコンテンツサプライチェーンを最適化します。

アドビのデジタルエクスペリエンス事業部門担当プレジデントのアニール チャクラヴァーシー (Anil Chakravarthy) は、次のように述べています。「アドビは、クリエイティビティとマーケティングを AI と融合し、大規模な真の 1:1 のパーソナライゼーションを実現することで、さらにダイナミックな顧客体験オーケストレーションの時代を切り開きます。私たちは、アドビの AI Platform を基盤にした数々の革新を提供しており、チームの能力を高め、最も影響力のある顧客体験を生み出すサポートを行い、あらゆる業界の企業がこの大きなチャンスを活かせるようにしています。」

クラウドベースの分析、ターゲティング、カスタマージャーニーのオーケストレーション、コンテンツ管理サービスのスイート製品である [Adobe Experience Cloud](#) は、AI 時代の顧客

体験オーケストレーション（CXO）を推進します。これには、組織のデータを統合し、大規模なパーソナライゼーションを可能にするマーケティングプラットフォームである Adobe Experience Platform が含まれ、現在、年間 1 兆件以上のエクスペリエンスを提供しています。Adobe Experience Platform（AEP）と AEP が支えるアプリケーションである [Adobe Real-Time Data Platform](#)、[Adobe Journey Optimizer](#)、[Adobe Customer Journey Analytics](#)、[Adobe Mix Modeler](#) は、2024 年度において売上が前年比 50%増加、そして新規顧客が前年比 30%増加しました。また、AI を活用したエクスペリエンスが急速に増加する中、アドビは、CXO のワークフローとプロセスを深く理解した上で、安全な商用利用が可能で信頼性の高い、用途別に構築されたソリューション群を提供しています。

ザ コカ・コーラ カンパニーや、コールズ、デルタ航空、イーライリリー・アンド・カンパニー、ゼネラルモーターズ、HDFC 銀行、ヘンケル、ホーム・デポ、メジャーリーグベースボール、マリオット・インターナショナル、NVIDIA、PGA ツアー、Sony PlayStation、TSB 銀行、アルタ・ビューティー、U.S.バンク、クアルコムなどの業界をリードする企業は、Adobe Experience Cloud アプリケーションを活用して、デジタルビジネスを強化し、卓越した顧客体験を提供しています。

エージェント型 AI 関連の新機能とパートナーシップ

- **Adobe Experience Platform Agent Orchestrator**：顧客体験オーケストレーション（CXO）を指向するナレッジベースと、動的かつ適応的な推論を可能にする意思決定科学・言語モデルに支えられ、それらにアクセスする単一のインターフェイスを提供します。さらにアドビアプリケーション内での日常業務を強化し、大規模なパーソナライゼーションに取り組むエクスペリエンスメーカーチームの能力を拡大する用途別の AI エージェント群も提供しています。これによりユーザー企業は、アドビおよびサードパーティを含む複数の [AI エージェントを管理](#)したり、オーケストレーションしたりすることができるようになります。Adobe Experience Platform Agent Orchestrator を基盤とするこれらの AI エージェントは、web サイトの最適化や、リサイズなどの反復的なコンテンツ制作タスクの処理、データクレンジングな

どの大量のデータ管理タスクの実行、ターゲットオーディエンスの絞り込み、そして社内関係者向けのデータの可視化など、さまざまな業務を支援します。

- **エコシステムパートナーの拡大：**アドビは、AI エージェントの効果的な連携のため、Acxiom、Amazon Web Services、Genesys、IBM、Microsoft、RainFocus、SAP、ServiceNow、Workday との新たな戦略的かつ継続的なパートナーシップを発表しました。さらに、アクセンチュア、デロイト デジタル、EY、IBM をはじめとする代理店およびシステムインテグレーターとのパートナーシップ拡大により、業界やユースケースを問わずにカスタマイズが容易になります。企業がエージェント型 AI を採用して日常業務を強化し、顧客体験オーケストレーションを向上させるためには、AI エージェント間の相互運用性が不可欠です。Adobe Experience Platform Agent Orchestrator は、チームがマルチエージェントの連携を推進し、業務フローを妨げないためのツールを提供します。
- **Adobe Brand Concierge：**この製品により、企業は、消費者が製品の情報収集から購入検討、最終取引までを導くためのさまざまな AI エージェントの設定や管理が可能になります。これにより、Adobe Experience Platform Agent Orchestrator を搭載した「[Brand Concierge](#)」は、会話形式で没入感のある未来志向の顧客体験を提供します。
- **エンタープライズ B2B のための AI エージェント：**Brand Concierge は、アカウントオーケストレーションにより、一般的な製品情報の提供にとどまらず、アカウントとの関係性に基づいてカスタマイズしたコンテンツを提供したり、フォローアップタスクを処理したりなどして、エンタープライズ B2B チームをサポートします。さらに、Adobe Journey Optimizer (AJO) B2B Edition の AI エージェントは、チームが主要な意思決定者を特定し、すべてのインタラクションをパーソナライズすることを可能にします。

コンテンツサプライチェーンを強化する新製品

- **Adobe GenStudio Foundation：**[GenStudio](#) は、マーケティングキャンペーンやパーソナライズされた顧客体験のためのコンテンツを計画、作成、管理、実行、測定するプロセスを最適化する、アドビのエンドツーエンドのコンテンツサプライチェー

ンソリューションです。新しい Adobe GenStudio Foundation により、マーケターとクリエイターは、単一のインターフェイスで、アドビのコンテンツサプライチェーンソリューションの全スイートから集約されたデータを利用できます。Adobe Experience Cloud と Adobe Creative Cloud の異なるアプリケーション間を移動することなく、キャンペーンプラン、プロジェクト、アセット、インサイトを1か所で確認できます。

- **Adobe GenStudio for Performance Marketing**：生成 AI を使用してブランドに沿った有料 SNS 広告、ディスプレイ広告、マーケティング用の電子メールなどを制作できるマーケターとクリエイター向けの単一のセルフサービスアプリケーションである、[Adobe GenStudio for Performance Marketing](#) では、パーソナライズされた体験を求める消費者の需要増加に合うよう大規模なコンテンツ制作が可能です。この度、ディスプレイ広告の制作が、Microsoft Advertising Platform と Google Campaign Manager 360 を通じて配信される広告向けに提供されるようになりました。また、アドビは、B2B 向けのキャンペーンアセットを迅速に作成できる LinkedIn Ads との連携の拡大を発表しました。さらに、IntelligenceBank、IPG、Lithero、PwC、Saifr、Stensul などのサードパーティソリューションプロバイダーと連携が可能となるようフレームワークを拡大し、ヘルスケアや金融サービスなどの規制産業向けに機能が拡張されます。
- **Adobe Content Analytics**：今月より一般提供が開始された「[Adobe Content Analytics](#)」は、コンテンツのパフォーマンス（属性レベルまで）を測定し、エンゲージメントやコンバージョンなどの目標達成を推進するリアルタイムの調整を web サイトやアプリケーションに反映させることを可能にします。例えば、新しいホテルのマーケターは、予約件数を増やすために、最も反応があったクリエイティブ要素（山、緑地、あるいは都市景観）を基に web コンテンツを最適化することができます。AEP のオーディエンスセグメントと組み合わせられたインサイトにより、個別最適化されたエクスペリエンスを提供できます。
- **Adobe Firefly Services API**：膨大な数の時間のかかるタスクを処理し、ビデオワークフローをサポートする新しい API です。「翻訳とリップシンク」、「リフレーム」などの API は、動画内のセリフを異なる言語へ翻訳することや、ビデオのリサ

イズ、ロゴなどの視覚要素を1つの画像に結合することが可能です。「Substance 3D」API は既存の製品イメージから、E コマースやデジタルマーケティングで使用できるようバリエーションを作成できます。

- **Adobe Firefly Creative Production** : Adobe Firefly Services を搭載した「Adobe Firefly Creative Production」は、ノーコードで使いやすいインターフェイスにより、さまざまな定型的制作作業を処理します。SNS や E コマースなど異なるマーケティングチャンネル向けにアセットをインテリジェントにトリミングできます。

統一された顧客体験を推進する新製品

アドビは、企業があらゆるタッチポイントにおいて差別化・パーソナライズされたインタラクションを提供することで顧客体験の統一を実現できる、AI を搭載した Adobe Experience Cloud の複数の新機能も発表しました。「Adobe Journey Optimizer Experimentation Accelerator」では、デジタルプロパティ全体にテストを拡大しながら戦略を特定することが可能です。また、新しいクロスチャネルでのテストを推奨し、実用的なインサイトを要約してくれる AI エージェントも提供されます。

「Adobe Experience Manager Sites Optimizer」は、[AI エージェント](#)の力を借りて web 体験全体を改善する箇所を特定し、チームが企業の web サイトを最適化できるようにします。さらに、エンタープライズ B2B チーム向けの新しい製品である「[Adobe Journey Optimizer B2B Edition](#)」と「[Adobe Customer Journey Analytics](#)」は、データ、コンテンツ、およびジャーニーのオーケストレーション機能を統合した包括的なソリューションを提供します。これにより、チームは魅力的で成果重視のカスタマージャーニーを作成できるようになります。

Amazon、Microsoft、Publicis と戦略的パートナーシップの継続

アドビは Amazon Web Services および Amazon Ads を通じた新製品を発表し、マーケターやクリエイターはインパクトのある顧客体験を提供できるようになります。また、アドビと Microsoft は継続して連携していき、組織全体の生産性と効率性を向上させるため、生成 AI と AI エージェントを直接ワークフローに導入します。さらにアドビは、Publicis Groupe と

のパートナーシップ拡大を発表しました。これにより、Publicis が提供する AI を搭載しエージェンシー独自のデータを統合、活用するインテリジェントシステム「CoreAI」に Adobe Firefly と Adobe Firefly Services を統合します。

Adobe Summit 2025 について

Summit 2025 はラスベガスで開催され、Adobe Experience Cloud を活用してオンラインで世界中の数百万人に配信されます。Summit では、ザ コカ・コーラ カンパニーの CEO であるジェームズ クインシー (James Quincy) 氏、JPMorganChase の会長兼 CEO であるジェイミー ダイモン (Jamie Dimon) 氏、ユニリーバの最高グロース&マーケティング責任者であるエイシ エグルストン ブレイシー (Esi Eggleston Bracey) 氏、イーライリリー・アンド・カンパニーのグループバイスプレジデント兼グローバル最高顧客責任者であるジェニファー オレクシウ (Jennifer Oleksiw) 氏、ServiceNow の最高マーケティング責任者であるコリン フレミング (Colin Fleming) 氏、など、著名な講演者や業界リーダーが講演を行います。俳優、コメディアン、プロデューサーのケン チョン (Ken Jeong) 氏がホストを務める Summit Sneaks では、アドビが最新の研究開発イノベーションを発表します。

Summit の [web サイト](#)では、Adobe Summit の基調講演をオンラインで視聴したり、13 のトラックで提供される 300 を超えるセッションやハンズオンラボを探したり、同業者と交流したり、アドビのエキスパートとライブで話したりすることができます。

本プレスリリースに含まれる将来予測に関する記述についての注意事項は[こちら](#)から「Forward-Looking Statements」 (英語) をご確認ください。

※2025 年 4 月 9 日に一部訳を変更しました。

■「アドビ」について

アドビはデジタル体験を通じて世界に変革をもたらします。

アドビに関する詳細な情報は、web サイト (<https://www.adobe.com/jp/about-adobe.html>) をご覧ください。

© 2025 Adobe. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.