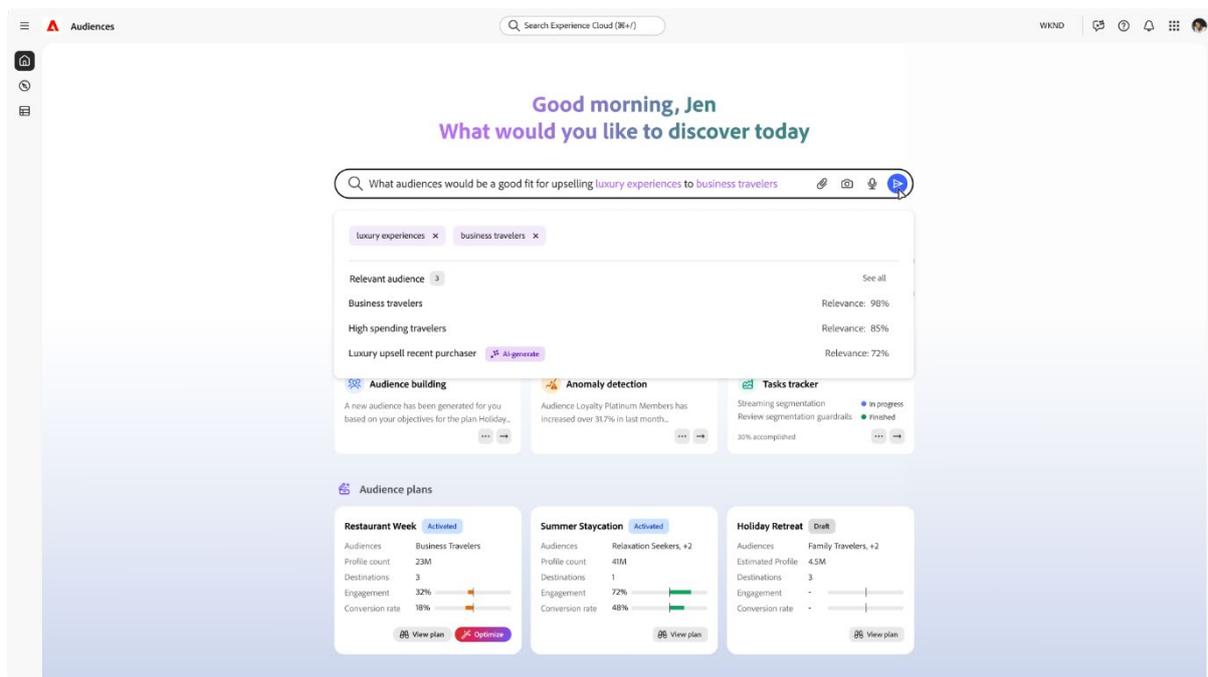




アドビ株式会社
141-0032 品川区大崎 1-11-2
ゲートシティ大崎イーストタワー

アドビ、顧客体験およびマーケティングのワークフローに AI エージェントを統合する「Adobe Experience Platform Agent Orchestrator」を発表

- アドビおよびサードパーティエコシステムの複数の AI エージェントを構築、管理、連携できる「Adobe Experience Platform Agent Orchestrator」を発表
- Adobe Experience Platform を基盤とした 10 の用途別 AI エージェントにより、マーケティングおよびクリエイティブチームは大規模なパーソナライゼーションが可能
- 企業が AI エージェントの構成・管理ができる新しいアプリケーション「Brand Concierge」により、パーソナライズされた没入感のある対話型の体験を顧客に提供可能に
- Acxiom、Amazon Web Services、Genesys、IBM、Microsoft、RainFocus、SAP、ServiceNow、Workday との戦略的パートナーシップにより、様々な AI エージェント間でシームレスなユースケースの実行が可能に



※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、AI エージェントと製品戦略を発表しました。世界で最も採用されているマーケティングと顧客体験プラットフォームである [Adobe Experience Platform](#)（AEP）を変革し、[エージェント機能](#)を搭載することで、マーケター向けに用途別のAI エージェントの利用を促進します。これにより、web サイトの最適化、リサイズのような定型的なコンテンツ制作の作業、ターゲットオーディエンスの設定、チャンネルエクスペリエンスの設定や最適化、コンテンツやデジタルメディア制作の大規模供給が可能になります。また、アドビは、初めてのブランドセントリックなAI エージェントである「Brand Concierge」を発表しました。Brand Concierge は、チャットボットやウェブベースのエージェントを進化させ、より高度なエージェント体験を可能にします。そして、企業のユニークなブランド特性と顧客データに基づきブランドコンシェルジュ体験を各顧客にパーソナライズして提供できます。

これまでに1兆件以上のエクスペリエンスデータが Adobe Experience Platform を通じて活用されており、企業全体にわたるリアルタイムデータをコネクトし、素晴らしい顧客体験を提供することを可能にしてきました。AEP は次世代の AI エージェントを活用する上で理想的なエクスペリエンスプラットフォームです。アドビの最新の AI イノベーションは企業と顧客をつなぎ、マーケターにインパクトのある顧客体験とオーケストレーションでのイノベーションを提供します。この新製品は、アドビの AI Platform により、アドビ製品上で AI エージェントとモデルを統合します。これは、サードパーティエコシステムの AI エージェント、商用利用が可能な Adobe Firefly とセキュアなサードパーティモデル、そしてアドビのアプリケーションを通じて得たファーストパーティのデータインサイトも含まれます。これらが AEP 上で統合され、顧客体験データ、CX 言語モデル、そして AI エージェントオーケストレーションを包括的に提供します。アドビは、AI Platform によりマーケティングとクリエイティビティを一つにし、大規模なパーソナライズされた体験を実現します。

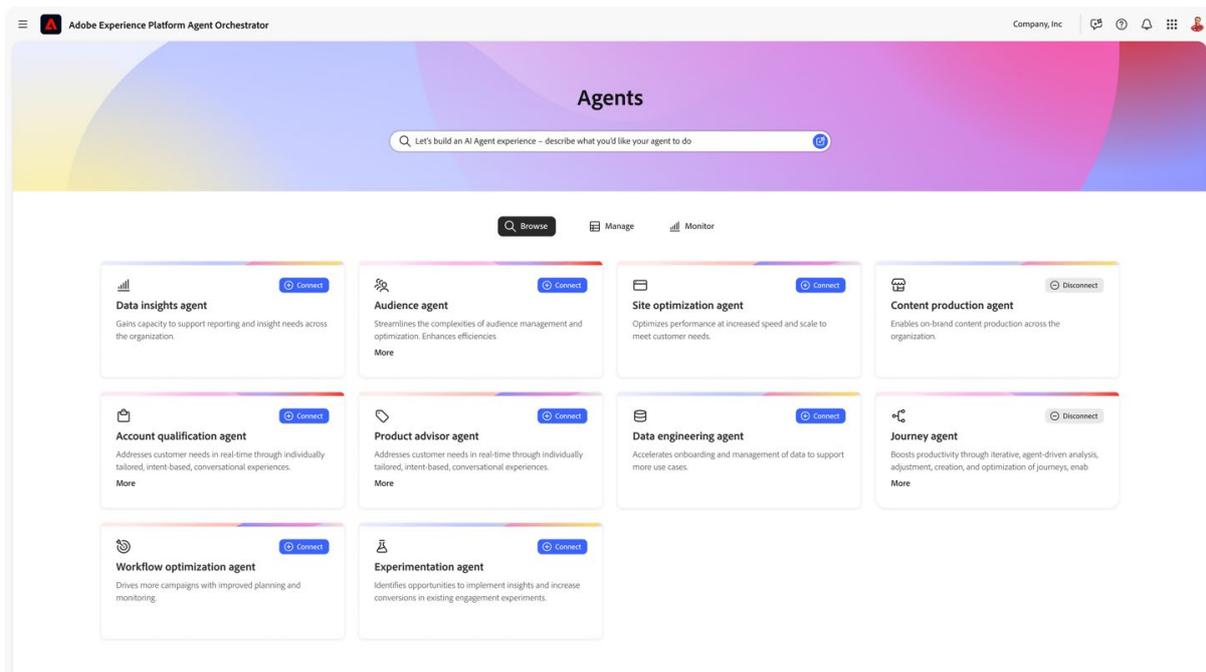
アドビの Adobe Experience Cloud エンジニアリング担当シニアバイスプレジデントであるアンジュル バンブリ (Anjul Bhambhri) は次のように述べています。「アドビはこれまで CMO や CIO と、その統括する組織のニーズを聞くことで、信頼できるリアルタイムな体験と知見に裏打ちされたインパクトのある顧客体験を提供してきました。AI エージェントは働き方を飛躍的に変化させます。アドビの最新イノベーションは生産性を向上させ、実務担当者がクリエイティブのアイデア出しをする時間を確保し、マーケターが用途別の AI エージェントを活用してパーソナライゼーションを大規模展開することを可能にします。」

Adobe Experience Cloud はデジタルビジネスを促進し優れた顧客体験を提供する企業に採用されています。AEP Agent Orchestrator は、実績のある Adobe Experience Cloud を通じて、エンタープライズ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ます。これにより、企業向けの用途別 AI エージェントソリューションはデータガバナンスとコンプライアンスを遵守しながら、目的通りの没入感のある体験を提供することができます。本日アドビが発表した新しいイノベーションは以下の通りです。

Adobe Experience Platform Agent Orchestrator と用途別の AI エージェント群

Adobe Experience Platform Agent Orchestrator は、アドビまたはサードパーティの複数の AI エージェントを構築、管理、および連携可能です。AI エージェントは AEP を基盤とし、顧客データやコンテンツへの深い理解があり、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、および、複数エージェントのコラボレーションをサポートすると同時に、意思決定を強化します。また、AEP のデータは Experience Data Model スキーマの下に集約されているため、関連しないデータからも意味を導き出し、インパクトのある顧客体験を実現することができます。これにより、企業は価値実現までの時間を短縮することができます。現在、数十億ものオーディエンスプロファイルが AEP によって管理および活用されています。

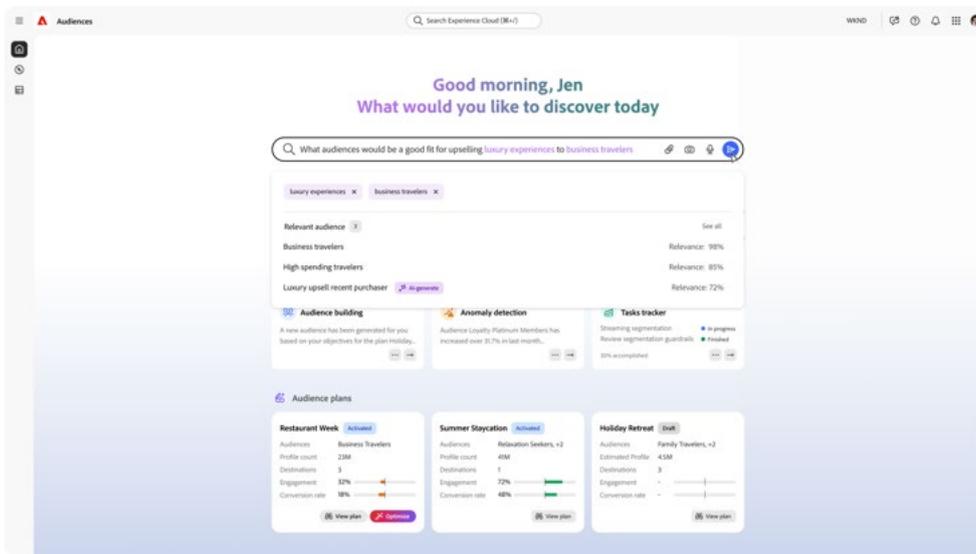
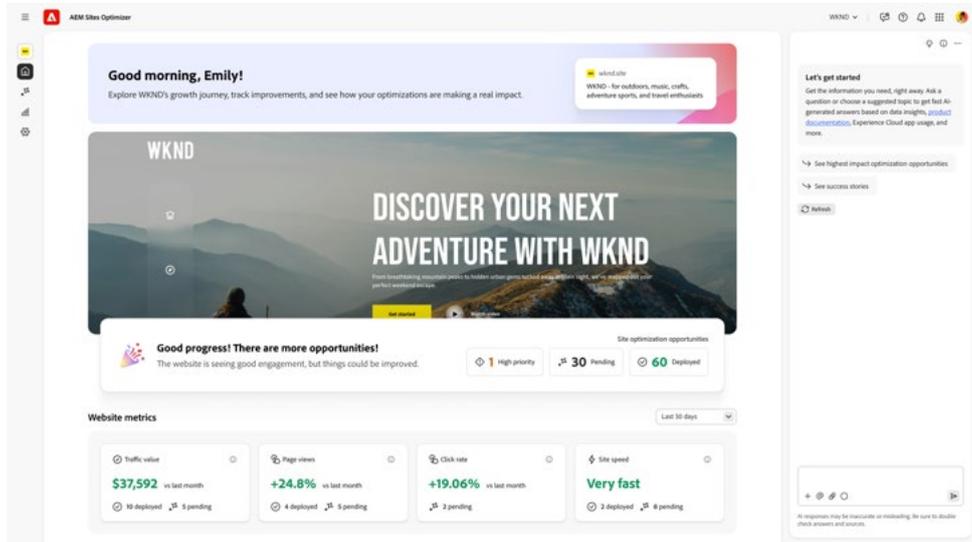
また、アドビは、エンタープライズアプリケーション内で、直接活用できる一連の「Experience Platform Agents」も発表しました。Adobe Experience Platform Agent Orchestrator を基盤とするこれらの AI エージェントは、Adobe Real-Time Customer Data Platform (CDP)、Adobe Experience Manager、Adobe Journey Optimizer、Adobe Customer Journey Analytics などの業界をリードするアプリケーションを強化してチームの能力を向上させます。これらがマーケティングおよびクリエイティブチームの業務担当能力を最大化させることで、大規模なパーソライゼーションの展開が可能になります。



アドビは用途別の 10 の AI エージェントを発表しました。

- **Account Qualification Agent** : 企業の B2B (企業間取引) をサポートし、新たな案件を評価・促進することで、営業パイプラインを作ります。また、重要商談の購買グループの主要メンバーとのエンゲージメントを強化します。
- **Audience Agent** : 複数チャネルのエンゲージメントデータを分析し、目標に沿ったより価値の高いオーディエンスセグメントに最適化し、ビジネスゴールに応じて作成することができます。こうして得られたセグメントは、大規模なパーソナライズキャンペーンに活用することができます。
- **Content Production Agent** : あらかじめ定義されたブランドガイドラインに沿った上でブリーフに基づくコンテンツの生成や構成を行うことで、マーケターやクリエイターの業務をサポートします。
- **Data Insights Agent** : 組織全体に散在するシグナルからインサイトを導き出すプロセスを簡素化し拡張することで、エクスペリエンスメーカー(顧客体験設計者) が戦略を視覚化、予測、修正することを可能にします。
- **Data Engineering Agent** : データ統合、データクレンジング、セキュリティなど、大量のデータ管理タスクをサポートします。これらは、組織全体に散らばる異種データを継続的に接続する複雑な作業です。
- **Experimentation Agent** : パーソナライゼーションチームが新しいアイデアを仮説化したり、アイデアのシミュレーションや影響分析を行ったり、さらにはアイデアをアクティブにテストするためアプリケーションに接続することもできます。
- **Journey Agent** : カスタマージャーニーのアイデア検討、分析、最適化の各段階でタスクを推進することにより、チームがチャネル横断的な顧客体験を効率的に調整することを可能にします。
- **Product Advisor Agent** : 顧客それぞれの嗜好や過去の購買履歴をベースに製品を探し、検討する段階の体験を改善することで、ブランドエンゲージメントとファネルの向上をサポートします。
- **Site Optimization Agent** : 顧客エンゲージメントを高めるために問題を常時自動的に検出し、推奨し、修正することで、パフォーマンスの高いブランド web サイトを実現します。

- **Workflow Optimization Agent**：進行中のプロジェクトの健全性をモニターし、承認を合理化し、ワークフローを高速化することで、生産性の向上とチーム間のコラボレーションをサポートします。



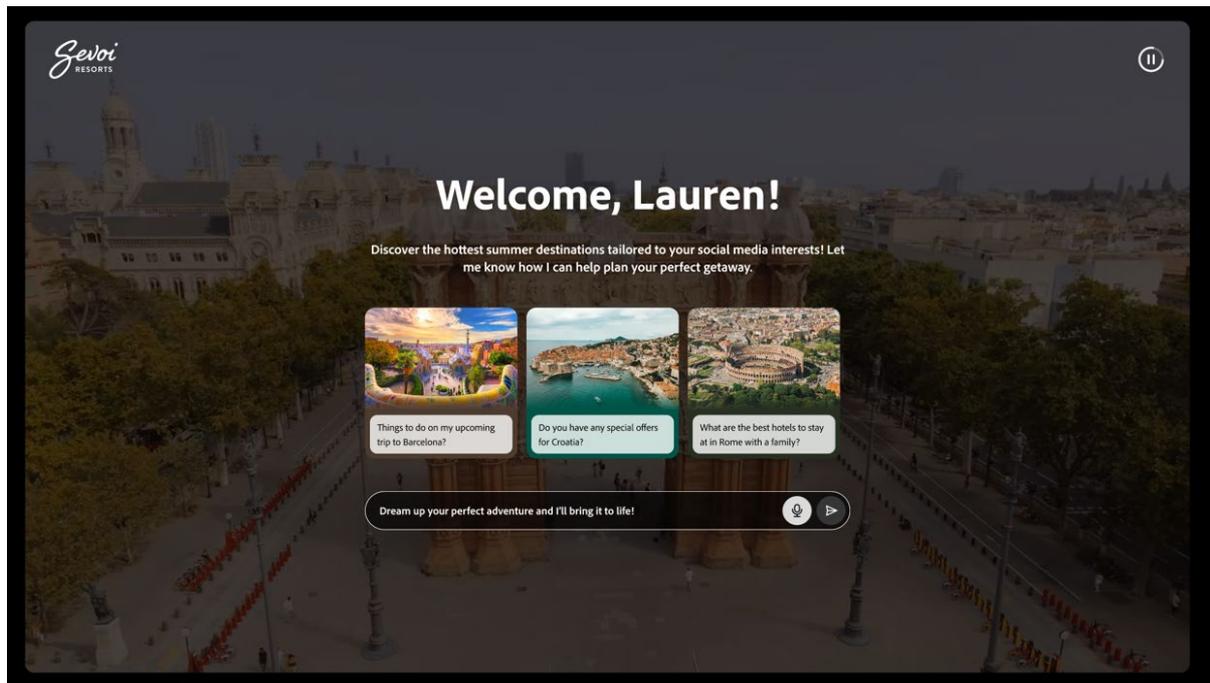
B2C および B2B 向け Adobe Brand Concierge

次世代の消費者は、お気に入りのブランドとの会話型体験に価値を見出しています。Adobe Analytics の新しい調査によると、2025年2月に、AIを搭載したチャットサービスによる生成AI起点の米国の小売サイトへのトラフィックが1200%増加、また、旅行サイトにおいては1700%増加しました。これは、消費者が購入に関するアドバイスやインスピレーション

ン、すぐに購入できる情報を AI に求めたためです。より複雑なタスクを処理し、高度にカスタマイズされた推奨を行うことができる AI エージェントの登場が、企業と消費者との関わり方に新たな時代をもたらします。旅行やホスピタリティ産業においてはパーソナライズされた旅行計画の立案や、小売り産業においては最適な製品やサービスを見つけるサポートなど、あらゆることが可能です。

「[Adobe Brand Concierge](#)」は、AEP Agent Orchestrator を基盤とした AI 搭載ソリューションであり、企業は没入感のある会話型の体験を通じて商品の検討から購入まで消費者をガイドする AI エージェントを構築・管理できるようになります。このソリューションはマルチモーダルで、テキスト、音声、画像に対応したインタラクションをサポートしながら、AI によって感覚的で豊富なおすすめや比較を提示します。また、AEP から得られる包括的なインサイトや Adobe Experience Manager のブランド体験のほか、サードパーティソースを活用することで Product Advisor Agent などは信頼性の高いファーストパーティデータとブランドコンテンツも活用し、ユーザーのコンテキストとブランド嗜好に応じてパーソナライズされた顧客体験を提供することができます。さらに、企業が持つデジタルコンテンツ上での顧客とのやり取りやセンチメント、行動、問題点に関するインサイトは AEP に蓄積され、全体的な顧客体験の改善に役立てられます。

Adobe Brand Concierge は、B2C・B2B の両方のチームにおけるユースケースをサポートするように構築されています。例えば、B2B チームは特有の課題を抱えていますが、これには Brand Concierge に含まれる、Account Qualification Agent をはじめとする Experience Platform Agent が対応し、営業チームやマーケティングチームと協調して動作します。また、ブランド web サイトでは、Brand Concierge は一般的な製品情報の提示だけでなく、既存のアカウント関係に基づいてカスタマイズされたコンテンツを提供したり、フォローアップミーティングの予約などのタスクも処理したりすることも可能です。これらの機能により、より多くの見込み客を獲得し、より正確なパーソナライゼーションを通じてコンバージョン率を高めることで、販売サイクルの最適化に役立ちます。



Edit custom landing page

Desktop Mobile Cancel Save

Layout



Background

Dynamic selection

1. For upcoming trips, choose a background video of the destination.
2. For travel preferences, choose a video that matches their interests.
3. If no data is available, choose a default, appealing video that changes each visit.

Assets

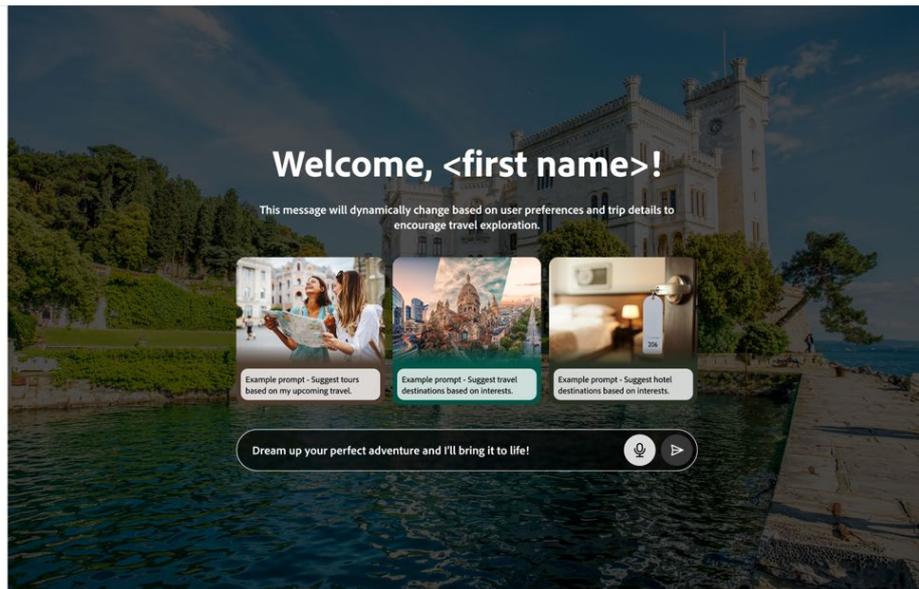
Offer destinations X Travel imagery X

Overlay color

#000000 70%

Components

- Welcome message >
- Ideas to get started >
- Text input >



AI エージェントパートナーエコシステム

チームが AI エージェントを導入して日々の業務を強化し、より良い成果を上げるためには、異なるエコシステムにおける AI エージェント間の相互運用性が重要となります。マーケターが優れた顧客体験を提供するために活用するアプリケーション全体にわたり、AI エージェントが効果的に連携し、業務の流れを妨げないようにする必要があります。

Adobe Experience Platform Agent Orchestrator は、企業にマルチエージェントの連携を実現するツールを提供し、より多くのワークフローに AI エージェントの価値を拡張し、個別のニーズを満たすための機能のカスタマイズをサポートします。Acxiom、 Amazon Web Services、 Genesys、 IBM、 Microsoft、 RainFocus、 SAP、 ServiceNow、 Workday との戦略的パートナーシップにより、カスタマーサービス、エンタープライズリソースプランニング、人事、コラボレーションと生産性、データ管理など、さまざまな分野でエージェント間のシームレスなユースケースの実行が可能になります。さらに、Accenture、 Deloitte Digital、 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も発表しました。これにより、業界やユースケースを問わずにカスタマイズが可能です。

Forward-Looking Statements

This press release contains “forward-looking statements” within the meaning of applicable securities laws, including those related to Adobe’s new, enhanced or future product capabilities, innovations and offerings and the expected benefits to Adobe. Each of the forward-looking statements we make in this press release involves risks, uncertainties and assumptions based on information available to us as of the date of this press release. Such risks and uncertainties, many of which relate to matters beyond our control, could cause actual results to differ materially from these forward-looking statements. Factors that might cause or contribute to such differences include, but are not limited to: failure to innovate effectively and meet customer needs; issues relating to development and use of AI; failure to realize the anticipated benefits of investments or acquisitions; failure to compete effectively; damage to our reputation or brands; service interruptions or failures in information technology systems by us or third parties; security incidents; failure to effectively develop, manage and maintain critical third-party business relationships; risks associated with being a multinational corporation and adverse macroeconomic conditions; failure to recruit and retain key personnel; complex sales cycles; changes in, and compliance with, global laws and regulations, including those related to information security and privacy; failure to protect our intellectual property; litigation, regulatory inquiries and intellectual property infringement claims; changes in tax regulations; complex government procurement processes; risks related to fluctuations in or the timing of revenue recognition from our subscription offerings; fluctuations in foreign currency exchange rates; impairment charges; our existing and future debt obligations; catastrophic events; and fluctuations in our stock price. Further information on these and other factors are discussed in the section titled “Risk Factors” in Adobe’s most recently filed Annual Report on Form 10-K and Adobe’s most recently filed Quarterly Reports on Form 10-Q. The risks described in this press release and in Adobe’s filings with the U.S. Securities and Exchange Commission should be carefully reviewed. Adobe undertakes no obligation, and does not intend, to update the forward-looking statements, except as required by law.

■ 「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.