



Petco、ペット向け総合サービスのさらなる成長を目指し、 Adobe Experience Cloud を採用

- Adobe Real-Time Customer Data Platform や Adobe Journey Optimizer などのエンタープライズアプリケーションを含む Adobe Experience Platform (AEP) により、ペットの成長ステージに合わせてパーソナライズした顧客体験を提供
- 大規模なパーソナライゼーションにより、動物病院での治療、グルーミング、トレーニング、保険などの健康サービスを含む、オムニチャネルにおける包括的なペットケアエコシステムを訴求

※当資料は、2023 年 2 月 28 日に米国本社から発表された[プレスリリース](#)の抄訳です。

【2023 年 3 月 7 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、米ペットショップ大手の Petco が数百万人の顧客にパーソナライズされた体験を提供するために [Adobe Experience Cloud](#) を採用し、さまざまなペットケア製品やサービスからなる同社のエコシステム全体の成長を促進することを発表しました。 [Adobe Real-Time Customer Data Platform \(RT-CDP\)](#) や [Adobe Journey Optimizer](#) などの [Adobe Experience Platform \(AEP\)](#) 上で動作するエンタープライズアプリケーションにより、Petco は社内でデータを活用し、オンライン・オフラインのさまざまなチャネルでパーソナライズされた体験を構築できるようになります。今回の Adobe Experience Cloud の採用は、Petco がコンテンツ制作のためにすでに導入している [Adobe Creative Cloud](#) エンタープライズ版を補完する役割も果たし、web、モバイル、Eメールなどのチャネルに特化したコンテンツを最も関連性の高いオーディエンスに確実に配信することを可能にします。

Petco は、ペットの健康とウェルネスに新たな基準を設定し、ペットとそのオーナーの生活を向上させる革新的な製品やサービスを提供しています。1,500 以上のペットケア拠点と強力なデジタルサービスの組み合わせにより、顧客はペットフードや用品の購入から動

物病院、グルーミング、トレーニングサービスまでのすべてをワンストップで利用できます。ペットの成長ステージ全体にわたる同社の役割を拡大するにあたり、変化する顧客ニーズに対応するために、Petco は長期的な顧客との関係構築に焦点を当てています。

ペットオーナーにとっての重要なタイミングでつながる

Adobe Experience Platform は、Petco がこれらの目標を達成できるように、組織全体のデータを厳格なガバナンスとセキュリティ制御のもとに統合します。また、Adobe Real-Time Customer Data Platform は、高度にカスタマイズされた 1 対 1 の対話を可能にし、オンライン・オフラインのあらゆるチャネルで活用できるリアルタイムの顧客プロファイルを構築します。これらのデータすべてを結びつけることで、Petco は顧客が今まさに必要としているソリューションと、そのニーズが時間とともにどのように変化するかについて、より良いインサイトを得ることができます。ペットを飼い始めて 1 年目から毎年の健康診断まで、重要なタイミングにおいて、特定のニーズやライフステージに最も関連性が高く有用なオファーを提供できるようになります。

Petco はまた、Adobe Journey Optimizer (AJO) をオーケストレーションレイヤーとして活用し、タイムリーでインパクトのある関連コンテンツを配信していく予定です。AJO は、web サイトやモバイルアプリから、E メールや実店舗に至るまでのあらゆるタッチポイントを横断する 1 対 1 の個別のジャーニーを構築することが可能です。また、AJO の [Offer Decisioning](#) 機能により、Petco は AI と機械学習機能を活用し、顧客ジャーニーのさまざまなポイントで次善のオファーを提示することができます。

アドビのエンタープライズ部門最高収益責任者であるスティーブン フリーダー (Stephen Frieder) は、こう述べています。「Petco は、顧客が自分の裁量でアクセスできる形でさまざまな商品とサービスを包括的に提供することにより、顧客体験戦略を大きく前進させました。同社が成長を加速し、顧客との関係性を深めるには、顧客体験のパーソナライゼーションをリアルタイムかつ大規模に実施する必要があり、それを可能にするのが Adobe Experience Cloud です。」

■「アドビ」について

アドビは、「世界を動かすデジタル体験を」をミッションとして、3 つのクラウドソリューションで、優れた顧客体験を提供できるよう企業・個人のお客様を支援しています。[Creative Cloud](#) は、写真、デザイン、ビデオ、web、UX などのための 20 以上のデスクト

ップアプリやモバイルアプリ、サービスを提供しています。[Document Cloud](#)では、デジタル文書の作成、編集、共有、スキャン、署名が簡単にでき、デバイスに関わらず文書のやり取りと共同作業が安全に行えます。[Experience Cloud](#)は、コンテンツ管理、パーソナライゼーション、データ分析、コマースに対し、顧客ロイヤルティおよび企業の長期的な成功を推進する優れた顧客体験の提供を支援しています。これら製品、サービスの多くで、アドビの人工知能（AI）と機械学習のプラットフォームである [Adobe Sensei](#) を活用しています。

アドビ株式会社は米 Adobe Inc.の日本法人です。日本市場においては、人々の創造性を解放するデジタルトランスフォーメーションを推進するため、「心、おどる、デジタル」というビジョンのもと、心にひびく、社会がつながる、幸せなデジタル社会の実現を目指します。

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。

© 2023 Adobe Inc. 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.