



アドビ システムズ 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 19F

イオン銀行が Adobe Experience Cloud を導入し 顧客一人ひとりにパーソナライズしたデジタル体験を提供 店舗と Web サイトを密接に連携させたオムニチャネルを加速

【2017年7月20日】

アドビ システムズ 株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：佐分利 ユージン、以下 アドビ）は、株式会社イオン銀行（本社：東京都江東区、代表取締役社長：渡邊 廣之、以下 イオン銀行）にデジタルマーケティングソリューション「Adobe Experience Cloud」を提供することを発表します。これにより、イオン銀行は顧客一人ひとりにパーソナライズしたデジタル体験の提供が可能になります。

イオン銀行は、イオンのショッピングセンターに店舗を擁し、365日夜9時までの営業を強みに多くの顧客を獲得してきました。一方、デジタルチャネルについてもスマートフォンの普及を背景に大幅な伸びをみせており、デジタルチャネルのさらなる強化と、店舗とWebサイトを密接に連携させたオムニチャネルの積極的な推進を図ることができるソリューションを求めていました。

イオン銀行が今回導入したのはAdobe Experience Cloudのオーディエンスデータ管理ソリューション「Adobe Audience Manager」です。これにより、顧客の属性情報を活用し、Web、店舗を横断してパーソナライズしたオムニチャネルの顧客体験をさらに前進させる考えです。

イオン銀行は2014年からデータ分析ソリューション「Adobe Analytics」とA/Bテストおよびパーソナライゼーションソリューション「Adobe Target」というAdobe Experience Cloudの2つのソリューションをすでに導入していました。

Adobe AnalyticsでWeb上の行動履歴を分析し、口座開設に至るまでの導線を意識した改善を図った結果、キャッシュカードとクレジットカード、電子マネーの機能が一体になった主力商品「イオンカードセレクト」の申し込み数が約1.5倍に増加しました。また、Adobe Targetにより、顧客行動に応じて掲示するバナーやビジュアルをパーソナライズした結果、各商品のコンバージョン率が2~3倍向上しました。

今回、顧客の属性情報を活かしたセグメント分けとターゲティングを実現するAdobe Audience Managerによってデータ管理プラットフォーム（DMP: Data Management Platform）を構築し、店舗で行っている地域限定キャンペーンの対象者だけに情報を提供するなどWeb、店舗を横断した顧客体験を向上させていく計画です。

導入に当たっては、Adobe Analyticsの計測のカスタマイズを含む拡張性の高さ、デジタルマーケティングで必要なツールがパッケージ化された体系的なサービスやAdobe Targetの機能の高さ、使いやすいユーザーインターフェイスなどが評価されました。

運用に際しては、アドビのコンサルティングサービス部門が、データ分析の最適化やデジタルマーケティングに関する経営層への理解促進、課題から改善施策までを検討するワークショップの仕組みづくりなど、全面的にお客様のプロジェクト支援を実施しました。これにより、顧客の行動履歴に属性情報を追加し、より高度な分析に基づくマーケティングキャンペーン施策が展開可能になりました。

株式会社イオン銀行 チャネル統括部 ネットバンキング推進部長 橋部氏は、次のように述べています。「これまで自己流でAdobe AnalyticsやAdobe Targetを活用してきましたが、アドビのサポートにより新たな分析の着眼点や発想を得て多様な機能を使いこなせるようになりました。今後は、サイト訪問者の属性情報とオンライン行動情報をひもづけて分析することが可能になるAdobe Experience Cloudのコアサービス機能である「Customer Attributes」や新たに導入したAdobe Audience Managerを使ってデータを多角的に分析することで、Web、店舗を横断してパーソナライズしたオムニチャネルの顧客体験をさらに前進させたいと考えています。」

イオン銀行事例の詳細は、以下から参照できます。コンテンツの閲覧には、お客様情報のご登録が必要です。

<https://apps.enterprise.adobe.com/go/701140000027sAsAAI>

Adobe Experience Cloudについて

Adobe Experience Cloudは、企業が優れた顧客体験を提供するために必要なあらゆる要素を備えた8つのソリューションで構成される包括的なクラウドサービスです。Adobe Experience Cloudは、Adobe Senseiのマシンラーニングおよび人工知能（AI）の機能を活用し、世界水準のソリューション、完全かつ拡張可能なプラットフォーム、包括的なデータおよびコンテンツシステム、堅牢なパートナーエコシステム、卓越した体験を届けるための専門知識を兼ね備えています。

アドビについて

アドビは、世界を動かすデジタル体験を提供します。

アドビ システムズ 株式会社はその日本法人です。同社に関する詳細な情報は、[Web サイト](#)に掲載されています。

Adobe, the Adobe logo, Adobe Analytics, Adobe Audience Manager, Adobe Experience Cloud, Adobe Sensei and Adobe Target are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries.

© 2017 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. All other trademarks are the property of their respective owners.