

## アドビ、Adobe Summit 2026 でエージェント型 AI 時代における顧客体験オーケストレーションのビジョンを再定義する「Adobe CX Enterprise」を発表

- アドビは、企業のデジタルトランスフォーメーションの推進から、エージェント型 AI が日常業務を変えつつある中での顧客体験オーケストレーションの推進に至るまで、現代のマーケティングをリード
- 「Adobe CX Enterprise」は、AI エージェント、エージェントスキル、モデルコンテキストプロトコル (MCP) エンドポイントを、インテリジェンスおよびガバナンス層とともに統合し、信頼性が高く検証可能なエージェント型ワークフローを実現するエンドツーエンドのエージェント型 AI システムで、高度にパーソナライズされた、独自のブランド体験の提供が可能に
- オープンなエコシステムへの取り組みを強化し、Amazon Web Services (AWS)、Anthropic、Google Cloud、IBM、Microsoft、NVIDIA、そして OpenAI とのパートナーシップを拡大。アドビおよびサードパーティのプラットフォームを横断したエージェント型オーケストレーションが可能となり相互運用性が向上

※当資料は、2026 年 4 月 20 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。

【2026 年 4 月 21 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 [Adobe Summit](#) において、潜在顧客の発見や獲得から、コンバージョンや持続的なロイヤリティの促進に至るまでの顧客ライフサイクル全体をよりシンプルに管理するための、新しいエンドツーエンドの企業向けエージェント型 AI システム「[Adobe CX Enterprise](#)」を発表しました。2 万以上のグローバル企業がアドビのソリューションを基盤にビ

ビジネスを展開しており、Adobe CX Enterprise は、アドビが数十年にわたってデータ、コンテンツ、カスタマージャーニーの各領域で獲得した専門知識を活用して誕生したもので、信頼性が高く、検証可能で、コンテキストを理解できる AI エージェントのための基盤となります。

顧客体験オーケストレーション（CXO）は、エージェント型 AI の登場によって急速な変革が起きています。AI エージェントにより、ブランドに沿ったコンテンツ制作や1対1のパーソナライゼーションといった複雑なワークフローを加速させることができるからです。その先には、孤立した AI のユースケースから脱却し、より優れた顧客体験と確かなビジネス成果をもたらす「エージェント型」企業への進化が待っています。

アドビは、デジタルマーケティングという分野の創出から CXO の再定義に至るまで、現代のマーケティング革新を牽引するリーダーとしての地位を確立してきました。Adobe CX Enterprise の発表により、アドビはそのリーダーシップを現代のエージェント型 AI 時代へと拡大し、新たなインテリジェントシステム製品群を提供することで、CXO の課題を解決します。Adobe CX Enterprise により、AI エージェントがインパクトの創出とパーソナライズされた顧客体験の大規模展開を実現し、顧客とのやり取りは常にブランドガイドラインに沿ったものとなります。新しい [Adobe Brand Intelligence](#) により、推論エンジンが常にブランドの方向性の変化を認識し、また、[Adobe Engagement Intelligence](#) により、意思決定エンジンが顧客生涯価値に合わせて最適化し、大規模なパーソナライゼーションを実現します。

Adobe CX Enterprise は、オープンで相互運用可能なエコシステムに対する Adobe の取り組みを拡張するものであり、複数のアクセスポイントと、実際のワークフローに合わせてソリューションをカスタマイズできる現地配置エンジニアを備えています。さまざまなテクノロジースタックと連携するコンポーザブル（組み合わせ可能）なアーキテクチャにより、企業は柔軟性とコントロールを得ることができ、Adobe および Amazon Web Services、Anthropic、Google Cloud、IBM、Microsoft、NVIDIA、OpenAI といったパートナーのソリューション全体にわたって、エージェント型スキル（さまざまなエージェントで再利用可能な指示）やワークフローを拡張することが可能になります。

アドビの顧客体験オーケストレーション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。「Adobe CX Enterprise は、組織のニーズに合わせて完全にカスタマイズ可能なソリューションです。企業はエージェント型 AI を拡張でき、単な

る AI の実験段階から具体的なビジネス成果へ繋がられるようになります。このエンドツーエンドのソリューションは、主要な AI プラットフォームのツールとシームレスに連携するように設計されており、あらゆる環境に自然に統合可能です。」

グローバル企業は、アドビのエンタープライズ向けアプリケーションを活用しブランドの構築から大規模なコンテンツ製作、顧客体験の強化まで取り組んでいます。デジタルでの顧客エンゲージメントとして広く活用されている [Adobe Experience Platform \(AEP\)](#) により、あらゆるユーザーデータソースを統合し、ユーザーエンゲージメントを促進するリアルタイムのインサイトを得られており、チャンネルをまたがる顧客体験を大規模に提供できます。現在、AEP は年間 1 兆件以上の顧客体験を支えており、AI エージェントがより大きな価値を提供するためのコンテキスト層を提供しています。

Adobe CX Enterprise の機能詳細は以下の通りです。

**アドビアプリケーションを横断する新 AI エージェント：**アドビの新しい AI エージェントは、時間的負荷の高いタスクを効率化し、企業が顧客維持と成長における目標を達成するのを支援します。アドビとサードパーティエコシステムを横断して AI エージェントの実装、管理、調整を可能にする [Adobe Experience Platform Agent Orchestrator](#) により、カスタマーエンゲージメント、コンテンツサプライチェーン、ブランド可視性などの分野にわたるアドビソリューションにネイティブに統合された AI エージェントを導入します。品質とガバナンスを維持しながら、さらに、アドビは「Adobe Marketing Agent」を Amazon Quick、Anthropic Claude Enterprise、ChatGPT Enterprise、Gemini Enterprise、IBM watsonx Orchestrate、Microsoft 365 Copilot の各プラットフォームにエージェント型ワークフローを導入し、これらの機能を拡張しています。

**エージェントスキルカタログ：**アドビは、企業がカスタムワークフローを容易に作成できる一連のエージェントスキルを公開します。これには、エージェントにパフォーマンス指標のレビューを行わせる、あるいはコンテンツ制作やジャーニー最適化ワークフローに役立てる、といった再利用可能な指示をパッケージ化したものが含まれます。これらのスキルは、アドビのインテリジェンスおよび意思決定エンジンを基盤に、エージェントがガバナンスされたデータに基づいて推論を行い、定義されたビジネス目標の範囲内で動作し、永続的かつ検証可能なアクションを実行するためのコンテキスト層（データ、コンテンツ、カスタマージャーニーにおいて）を提供します。また、企業

は組織のニーズに応じてコンテキストを追加することでエージェントスキルをカスタマイズできるほか、アドビ独自の体系化されたドメイン専門知識を活用することも可能です。

**開発者向けツール：**Adobe CX Enterprise では、アドビのエージェントスキル、MCP サーバー、およびカスタマイズ可能なユースケースを構築するために必要なインフラストラクチャへのアクセスを提供します。これにより、開発者は、Anthropic、Google Cloud、Microsoft、OpenAI

(ChatGPT) などのインターフェイスに、アドビのエージェント機能を直接組み込むことが可能になります。また、組み換え可能なプラットフォーム構成により、マーケティングチームやクリエイティブチームがよく使用するツールに Adobe CX Enterprise の機能を直接導入することが容易になります。

**Adobe CX Enterprise Coworker：**Adobe CX Enterprise は、企業が自信を持って AI エージェントを日常のワークフローに取り入れるために必要な柔軟性と制御性を提供します。これにより、人間による管理と制御を維持しつつ、チームのビジネス成果向上を支援する作業の自動化をより高度化します。その目的は、ブランドとユーザーとのエンゲージメントを変革する能力を向上させ、選択肢を増やし、自動化を推進することにあります。新しい「[Adobe CX Enterprise Coworker](#)」は、定義されたビジネス目標に基づいてタスクを実行するように設計されており、AI エージェントが明確な目標を多段階のアクションに変換することで、複数のエージェント間の業務を調整することができます。例えば、マーケティングチームがクロスセルの実績を 3%向上させたい場合、Adobe CX Enterprise Coworker は組織内の適切な AI エージェントとツールを連携させ、ターゲットを絞ったオファーに必要な要素（オーディエンスセグメント、クリエイティブアセット、パフォーマンスのインサイトなど）をまとめます。Adobe CX Enterprise Coworker は作成された計画が承認されると、キャンペーンの実行を支援し、目標に対する成果をモニタリングします。Adobe CX Enterprise Coworker は数か月のうちに一般提供を開始する予定です。

## Adobe Summit 2026

Summit 2026 は、顧客体験オーケストレーションに焦点を当てた最大規模のカンファレンスであり、ラスベガスで開催され、世界中の何百万人もの人々にオンラインで配信されます。Summit で登壇する著名なスピーカーや業界リーダーには、NVIDIA の創業者兼 CEO であるジェンスン ファン (Jensen Huang) 氏、Procter & Gamble のプレジデント兼 CEO であるシャイレッシュ ジェジュリカー (Shailesh Jejurikar) 氏、DICK'S Sporting Goods のシニア バイス プレジデント兼チーフ マーケティング、e コマース、アスリート エクスペリエンス オフィサーであるエミリー シルバー (Emily

Silver) 氏、DICK'S Sporting Goods のシニア バイス プレジデント兼 CTO であるヴラド ラック (Vlad Rak) 氏、Comcast/Xfinity のチーフ グロース オフィサーであるジョン ギーゼルマン (Jon Gieselman) 氏、NBCUniversal の AI およびエンタープライズ イノベーション担当シニア バイス プレジデントであるアシシュ デサイ (Ashish Desai) 氏が名を連ねています。またコメディアン、俳優、作家、プロデューサーのイライザ シュレシンガー (Iliza Shlesinger) 氏が司会を務める「Summit Sneaks」では、アドビが最新の研究開発イノベーションを披露します。

Adobe Summit の web サイトでは、基調講演をオンラインで視聴したり、13 のトラックにわたる数百のセッションやハンズオンラボを探索できます。また、ユーザー同士の交流やアドビのスペシャリストとの直接対話の機会も提供します。詳細は Adobe Summit の [web ページ](#)をご覧ください。

#### **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 AI and product capabilities, innovations and solutions 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; failure to compete effectively; issues relating to development and use of AI; damage to our reputation or brands; failure to realize the anticipated benefits of acquisitions, investments or other strategic transactions; failure to recruit and retain key personnel; service interruptions or failures in information technology systems by us or third parties; security incidents; failure to effectively develop, manage and maintain our sales channels or critical third-party business relationships; risks associated with being a multinational corporation and adverse macroeconomic and geopolitical conditions; complex sales cycles; litigation, regulatory inquiries, investigations and other actions; changes in, and compliance with, global laws and regulations, including those related to information security and privacy; failure to protect our intellectual property; 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「Empowering Everyone to Create」というミッションのもと、すべての人に創造する力を提供してまいります。

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。

© 2026 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.