

## C3.ai、マイクロソフト、アドビが AI を活用した CRM の再創造で協業

### 顧客中心主義の業界向け AI ユースケースとエコシステムを実現する 新しいカテゴリーのソリューション「C3 AI CRM」を発表

※当資料は、2020 年 10 月 26 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。

【2020 年 10 月 28 日】

[C3.ai](#)、マイクロソフト (Nasdaq: MSFT)、Adobe (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、Microsoft Dynamics 365 を搭載した新たなソリューション「[C3 AI® CRM](#)」(英語)を発表しました。これは、人工知能 (AI) の活用を前提に設計されたエンタープライズクラスの業界特化型 CRM ソリューションです。[Adobe Experience Cloud](#) と統合することで、予測可能なビジネスインサイトを活用して顧客対応業務を推進することができます。

今回の発表に伴い、3 社は以下に合意しました。

- マイクロソフトの Microsoft Dynamics 365 とアドビの Adobe Experience Cloud ([Adobe Experience Platform](#) を含む)、C3.ai が持つ業界固有のデータモデル、コネクタ、AI モデルを統合し、マーケティング、セールス、カスタマーサービスなど各業界に最適化された AI を活用した CRM ソリューションを統合型スイートとして、共同で市場進出に取り組むこと
- AI を活用した業界特化型 CRM ソリューションの販売にあたって、代理店や業界パートナーだけでなく、業界をまたぐ全世界の企業を対象とした専任の営業チームを設けること
- 金融サービス、石油・ガス、公益事業、製造業、通信、公共部門、ヘルスケア、防衛、インテリジェンス、自動車、航空宇宙などの業種別市場を本ソリューションの初期のターゲットとすること
- カスタマーサクセスへのコミットメントの一環として、本ソリューションのグローバルでのマーケティングに共同で取り組むこと

C3.ai の最高経営責任者（CEO）であるトーマス M シーベル（Thomas M. Siebel）氏は、次のように述べています。

「マイクロソフト、アドビ、C3.ai は、シーベル システムズが 25 年以上前に創った市場を再創造しようとしています。市場の力学に加え、デジタルトランスフォーメーションへの抗えない流れが、CRM 市場の要件を劇的に変化させました。記録が主目的の汎用型 CRM だけでは、もはや不十分なのです。今日の顧客は、AI を活用して収益予測、製品予測、顧客の解約、次善の製品、次善のオファー、購入意欲などを教えてくれる、業界特化型の完全な AI 対応ソリューションを求めているのです。」

マイクロソフトの CEO であるサティア ナデラ（Satya Nadella）氏は、次のように述べています。

「ここ 1 年で私たちが経験しているような大きな変化に直面しても、デジタルテクノロジーで強化された企業はレジリエンスが高く、変革能力に優れていることが明らかとなりました。C3.ai およびアドビとともに、Dynamics 365 を搭載した新しいクラスの AI ソリューションを市場投入することで、当社は企業の業務デジタル化と、組織横断でのリアルタイムなインサイトの活用を支援します。」

アドビの会長、社長兼 CEO であるシャントヌ ナラヤン（Shantanu Narayan）は、次のように述べています。

「今回の C3.ai およびマイクロソフトとの提携を通じ、デジタルによる顧客エンゲージメントの重要性を訴求できることを誇りに思います。業界をリードする顧客体験管理ソリューションである Adobe Experience Cloud と C3 AI Suite、Microsoft Dynamics 365 のユニークな組み合わせにより、企業はビジネスの成長を牽引するリッチな顧客体験を提供できるようになります。」

Baker Hughes の会長兼 CEO であるロレンゾ シモネリ（Lorenzo Simonelli）氏は、次のように述べています。

「今回の発表は、エンタープライズ AI の進歩における非常に楽しみな展開です。C3.ai、マイクロソフト、アドビのパートナーシップにより、ユニークで強力な新しい CRM 製品が実現するでしょう。当社は C 3.ai との連携を通じて、社内の複数のアプリケーションや

顧客向けの新製品・サービスに AI を導入しています。顧客に C3 AI CRM を提供し、社内でその恩恵を受けられることを楽しみにしています。」

市場をリードする Microsoft Dynamics 365 CRM ソフトウェアと、アドビの顧客体験管理ソリューションに含まれる一連の製品を、C3.ai のエンタープライズ AI 機能と組み合わせた C3 AI CRM は、最新の AI ファースト アーキテクチャで構築された、世界初となる AI 駆動の業界特化型 CRM です。C3 AI CRM は、企業内外の複数のソースから収集された膨大な構造化データと非構造化データを集約し、連携されたイメージに統合することで、顧客との最初のタッチポイントから支払いに至るまで、収益サプライチェーン全体にわたって予測的なインサイトをリアルタイムで提供します。C3 AI CRM には、各業界に特化した AI を活用したワークフローが組み込まれているため、企業は以下のような支援を受けることができます。

- 収益の正確な予測
- 製品需要の正確な予測
- 顧客の解約を特定、削減
- 高品質の見込み客を特定
- 次善のオファー、次善の製品の提示
- AI を活用したセグメンテーション、マーケティング、ターゲティング

C3 AI CRM を使えば、企業は自社のリアルタイム顧客プロファイルを利用し、チャンネル横断でジャーニーオーケストレーションを実行することができます。さらに、業界最先端の CRM 機能を、Azure、Microsoft 365、Microsoft Power Platform で構成される統合エコシステムと併せて活用することが可能になります。また、C3 AI CRM は、金融サービス、ヘルスケア、通信、石油・ガス、製造、公益事業、航空宇宙、自動車、公共部門、防衛、インテリジェンスなどの各業界に特化した機械学習モデルを搭載しているため、ユーザーは迅速に導入と運用を開始できます。Open Data Initiative (ODI) の共通データモデルを活用しているため、企業全体に散在する異なる顧客データを簡単に集約することも可能です。

[C3 AI CRM](#) (英語) は本日から提供を開始しています。Adobe Experience Cloud は別途購入することができます。C3 AI CRM powered by Dynamics 365 は、C3.ai、アドビ、マイクロソフト、あるいは Microsoft Dynamics 365 Marketplace から入手できます。詳細については、[sales@c3.ai](mailto:sales@c3.ai) までお問い合わせください。

#### ■ C3.ai について

C3.ai は、デジタルトランスフォーメーションを加速させるエンタープライズ AI ソフトウェアのリーディングカンパニーです。C3.ai は、大規模な AI、予測分析、IoT アプリケーションの開発、導入、運用のための C3 AI Suite に加え、ターンキーAI アプリケーションの幅広いポートフォリオを提供しています。C3.ai が提供するサービスの中核となるのは、データサイエンスとアプリケーション開発を劇的に向上させる革新的なモデル駆動型 AI アーキテクチャです。

#### ■ マイクロソフトについて

マイクロソフトは、インテリジェントクラウド、インテリジェントエッジ時代のデジタルトランスフォーメーションを可能にします。「Empower every person and every organization on the planet to achieve more. (地球上のすべての個人とすべての組織が、より多くのことを達成できるようにする)」を企業ミッションとしています。

#### ■ 「アドビ」について

アドビは、世界を変えるデジタル体験を提供します。アドビ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 (<https://www.adobe.com/jp/>) に掲載されています。

© 2020 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.