

※当資料は、2020年5月28日に米国で発表された[発表資料](#)の抄訳版です。

2020年6月9日

株式会社セールスフォース・ドットコム

【抄訳】AT&T、顧客体験のビジョン加速のためにSalesforceを導入

グローバルでCRMをリードする米国セールスフォース・ドットコム（日本法人：株式会社セールスフォース・ドットコム、本社：東京都千代田区、代表取締役会長兼社長：小出伸一）は本日、AT&Tが同社の数百万人の利用者に対する新しい顧客体験を提供するために、複数年にわたる戦略的契約を締結したことを発表しました。360度の接点で顧客とのつながりを支援する「Salesforce Customer 360」を導入することで、AT&Tは店舗や電話、オフィス、デジタルプロパティなど、あらゆるタッチポイントにおいて利用者一人ひとりの情報を一元化することが可能となります。本発表は、ワイヤレス、5G、光ファイバーを利用したブロードバンド、ソフトウェア配信型エンターテインメントの勢いを加速させるためのAT&Tの全社的なデジタルトランスフォーメーションの一環です。

顧客が望む製品や付加価値の高いサービス提供を実現し、あらゆるタッチポイントで優れた顧客体験を創出することが必要不可欠です。

SalesforceのCustomer 360を活用することで、AT&Tは小売やマーケティング、オンライン、ビジネスなどのあらゆる分野で、高度にカスタマイズされた顧客体験をシームレスに提供できるようになります。AT&TはSalesforceの様々なテクノロジーを活用することで、顧客体験のビジョン実現を後押しします。

Customer 360の活用により以下が可能となります。

- Sales CloudおよびService Cloudにより店舗の担当者が全ての顧客とのやり取りを360度視点で把握。
- MuleSoftにより様々なバックエンドシステムとの接続。
- Tableauによりデータ分析による顧客の好みの正確に把握。
- Einsteinによりスマートにパーソナライズされたレコメンデーションの提供やサポートケースの追跡。
- Customer 360と統合されたプロフェッショナルサービスの提供。

AT&Tコミュニケーションズの最高経営責任者（CEO）であるJeff McElfresh氏は、次のように述べています。「AT&Tは、顧客を取り巻く世界と顧客が愛するプレミアムコンテンツをつなぐビジネスを行っています。Customer 360は、お客様につながるサービスのメリットを増幅し、これまでにない高度にカスタマイズされた最高のクロスチャネル体験を提供するのに役立ちます。」

セールスフォース・ドットコムの会長兼創設者であるマーク・ベニオフは、次のように述べています。「AT&Tは、最も優れたモバイル、5G、ファイバーブロードバンドサービスを提供し、あらゆるタッチポイントで何百万人ものお客様に驚くべきつながる体験を提供するというビジョンのもと、デジタルファーストの世界への移行を加速させています。私たちは、AT&Tのデジタル変革を推進し、より多くの価値を提供し、すべての顧客とより強固な関係を構築することを期待しています。」

AT&Tについて

AT&T Inc. (NYSE: T) は、電気通信、メディア、エンターテインメント、テクノロジーの分野で多角的なグローバルリーダーです。AT&Tは、4つのオペレーティング・ユニットの下で市場で事業を展開しています。ワーナーメディアは、プレミアムで人気のあるコンテンツを作成し、その消費者向けブランドを通じて世界中の視聴者に配信するメディア・エンターテインメントのリーディングカンパニーです。HBO、ワーナー・ブラザーズ、TNT、TBS、truTV、CNN、DC エンターテインメント、ニューライン、カートゥーン・ネットワーク、アダルト・スイム、ターナー・クラシック・ムービーズなどのコンシューマー・ブランドを通じて、世界中の視聴者にプレミアムで人気のあるコンテンツを制作、配信している大手メディア・エンターテインメント企業です。AT&T Communicationsは、1億人以上の米国の消費者に、テレビ、モバイル、ブロードバンドサービスを通じたエンターテインメントと通信の体験を提供しています。さらに、高速で安全性の高い接続性とスマートなソリューションを提供し、約300万人の企業顧客にサービスを提供しています。AT&T Latin Americaは、ラテンアメリカとカリブ海地域の10の国と地域で有料TVサービスを提供しており、メキシコでは消費者と企業にサービスを提供し、最も急速に成長しているワイヤレスプロバイダです。Xandriは、AppNexusプラットフォームを通じて、プレミアムビデオコンテンツやデジタル広告を中心に、革新的で関連性の高い広告ソリューションを消費者に提供しています。

AT&Tの製品やサービスは、AT&Tブランドのもと、AT&T Inc.の子会社や関連会社によって提供または提供されており、AT&T Inc.によって提供されているものではありません。その他の情報については、about.att.comをご覧ください。© 2020 AT&T Intellectual Property. すべての権利を保有しています。AT&T、Globeロゴおよびその他のマークは、AT&T Intellectual Propertyおよび/またはAT&T関連会社の商標およびサービスマークです。ここに記載されているその他のマークは、それぞれの所有者に帰属します。

セールスフォース・ドットコムについて

セールスフォース・ドットコムは、顧客関係管理（CRM）のグローバルリーダーであり、デジタル時代において企業と顧客を近づけるお手伝いをしています。1999年に設立されたセールスフォース・ドットコムは、あらゆる規模と業界の企業がクラウド、モバイル、ソーシャル、IoT、人工知能、音声、ブロックチェーンなどの強力なテクノロジーを活用し、360度で顧客と繋がるためのツールを提供します。セールスフォース・ドットコム（NYSE : CRM）の詳細については、www.salesforce.comをご覧ください。

本リリースおよび他のリリースや発表などで言及している今後提供予定のサービスや機能は、現在のところ利用できません。サービスおよび機能の提供開始日は事前の予告なく延期または中止される可能性があります。セールスフォース・ドットコムのアプリケーションを購入する場合は、現在利用可能な機能を基に、購入の意思決定を行うものとします。セールスフォース・ドットコムは、本社をサンフランシスコに置き、ヨーロッパならびにアジアでも事業を展開しています。同社は、ニューヨーク証券取引所に上場しており、ティッカーシンボル CRM で取引されています。