



## メディアアラート

2018年9月28日

# セールスフォース・ドットコムと AWS、 企業のデジタルトランスフォーメーションを加速するために グローバルな戦略的パートナーシップを拡張

新たな連携により AWS と Salesforce のサービスを横断したデータとイベントの共有を飛躍的に簡素化

プラットフォームの連携により AWS と Salesforce を一括してセキュアにすることで、  
CIO が IT システムの複雑化を抑え、スピーディーにビジネス価値を創出することを支援

(SAN FRANCISCO–DREAMFORCE 2018、2018年9月25日発表) [Amazon.com Inc](#) (NASDAQ:[AMZN](#))の関連会社である [Amazon Web Services, Inc.](#) (以下、AWS) とグローバルで CRM をリードする米国セールスフォース・ドットコム (NYSE:[CRM](#)) (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、グローバル戦略的アライアンスを拡張し、新たな製品連携について発表しました。これにより、お客様は AWS と Salesforce サービスを横断してセキュアにデータを共有したり同期をとったりすることが劇的に容易になります。今回のパートナーシップ拡張は、両社が AWS と Salesforce Lightning Platform との連携をさらに深いレベルで実現するために投資してきたことを示すものとなります。

グローバル戦略的パートナーシップの次の段階となる一環として、AWS とセールスフォース・ドットコムは以下の連携を提供し、Salesforce Platform が AWS PrivateLink と Amazon Connect と連携するための高度にセキュアで信頼性のあるフレームワークを実現します:

### ●AWS PrivateLink を Salesforce API と連携:

AWS PrivateLink は、AWS 上に SaaS アプリを開発する開発者に対し、プライベートエンドポイントを通じてサービスにアクセスできる追加オプションを提供します。この連携は、開発者が Amazon VPC 内にコア Salesforce API のエンドポイントを提供する、あるいはその逆も可能とするものです。専用の AWS ネットワーク接続を利用することによって、パブリックインターネットを通さずに Salesforce と AWS のサービス間のすべてのトラフィックが流れるため、インターネットの脅威に晒されることを軽減させることができます。お客様は、PrivateLink が利用可能な Salesforce エンドポイントを利用することで、ビッグデータ分析や機械学習などの顧客データに対してより多くのことができるようになります。カスタムで、ワンオフの接続ポイントを介してできることよりも、大幅に簡単に顧客のインサイトを得ることが可能になります。

### ●AWS と Salesforce Platform Events との連携:

インテリジェントでコネクテッドな顧客体験を構築するためには、システム間のデータを同期するための複雑な作業が発生します。お客様は、Salesforce の登録データの変更によって AWS 内のプロセスにトリガーをかける、あるいはまたその逆のパターンでイベント駆動型のアーキテクチャをどんどん構築しています。今回の発表の一環として、AWS と Salesforce は、両社のユーザーが AWS 内に Salesforce Platform Events をパブリッシュしたり、サブスクライブできる新ソリューションで協同していきます。例えば案件の作成といった Salesforce 内のイベントは、AWS Lambda やその他の AWS 製品のアクションを簡単にトリガーすることができます。一つのプロセスが終わると、その結果がプラットフォームのイベントとしてパブリッシュして戻ってきます。たとえば、AWS 上で稼働する車両のコネクテッドデバイスを管理している企業が、利用状況のデータを活用して、Salesforce を活用している営業やサービス、マーケティングチームにアラートを上げることができます。それにより、顧客の問題解決や、営業のリード創出、新サービスのクロスセルをプロアクティブに実施できるようになります。AWS と Salesforce Platform Events との連携は、2019 年に提供する予定です。

### ●Amazon Connect for Salesforce Service Cloud との連携:

今日、企業は、セルフサービスで構築できるクラウドベースのコンタクトセンターサービスである Amazon Connect と Salesforce Service Cloud を連携し、自動音声応答装置 (IVR)、着信呼自動分配装置 (ACD)、



そして CRM というコンタクトセンターの中で最もクリティカルな 3 つのテクノロジー間の顧客のワークフローをサポートする機能を活用することができます。この度この連携を拡張し、Amazon Connect for Salesforce Service Cloud により、Lightning で統合されたエージェントとカスタマーコミュニティで、顧客が極めて動的で、AI 駆動型かつセルフサービス型の音声体験を構築することが可能となります。これには事前に構築されたデータとオムニチャネル連携、Bots のサポート、そして Amazon Lex と Salesforce Einstein による AI (人工知能) が含まれる予定です。Amazon Connect for Salesforce Service Cloud は提供開始しており、両社製品のユーザーは AppExchange から [Amazon Connect CTI Adapter](#) をダウンロードして、インストールすることができます。

Salesforce は今日、パブリッククラウドのワークロードの大部分を AWS 上で稼働しています。Salesforce はオーストラリアとカナダでは AWS のインフラ上でサービスを提供しており、お客様は、AWS のクラウドサービスのサポートによる Salesforce の初の国際的なインフラ拡張となる、AWS カナダ (中部) リージョンとアジアパシフィック (シドニー) リージョンにある Salesforce Customer Success Platform にアクセスすることができます。この 2 カ国における強固なお客様のモメンタムにより、セールスフォース・ドットコムはコアサービス向けのオプションとしてローカルベースのインスタンスを設けて、成長をさらに拡張していきます。また、Heroku や Quip、Marketing Cloud の Social Studio など多くの Salesforce サービスも AWS のインフラ上で稼働しています。

セールスフォース・ドットコムのプレジデント兼 Chief Product Officer (最高製品責任者) であるブレット・テイラーは次のように述べています。

「セールスフォース・ドットコムが AWS と締結した発展ある戦略的関係はお客様の成功へのコミットメントを共有していることに支えられています。今回発表した連携により、CIO はデジタルトランスフォーメーションを加速する世界で最も信頼できる 2 つのクラウドプラットフォームを横断してデータのシェアや同期をセキュアにできることを支援します」

AWS Compute Services のバイスプレジデントであるマット・ガーマンは次のように述べています。

「AWS とセールスフォース・ドットコムの親密な関係により、Salesforce はその大部分のパブリッククラウドのワークロードを AWS で稼働させており、Amazon は顧客関係を強化するために多様なビジネスで Salesforce を活用しています。我々は両社のサービスを連携するというユニークな取り組みを行い、お客様に拡張したソリューションを提供します。この度発表した連携により、企業は両社が提供するプラットフォームをフルに活用しイノベーションを起こし、インテリジェントでコネクテッドな顧客体験を構築することができるかと期待しています」

### セールスフォース・ドットコムについて

グローバルで CRM をリードするセールスフォース・ドットコムは、企業が顧客と新しいカタチでつながることを支援します。詳細は、<http://www.salesforce.com/jp/> 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。

### アマゾン ウェブ サービスについて

アマゾン ウェブ サービス (AWS) は 12 年の間に、世界で最も包括的かつ幅広く採用されたクラウドプラットフォームになっています。AWS は、米国、オーストラリア、ブラジル、カナダ、中国、ドイツ、インド、アイルランド、日本、韓国、シンガポールおよび英国の 18 の AWS リージョン、1 つのローカルリージョンと 55 のアベイラビリティゾーン (AZ) で、コンピューティング、ストレージ、データベース、ネットワーク、アナリティクス、マシンラーニング、人工知能 (AI)、モノのインターネット (IoT)、モバイル、セキュリティ、ハイブリッド、アプリケーションディベロプメント、デプロイメントおよびマネージメントに関する 125 種類以上の十分な機能を有するサー



ビスを提供しています。AWS のサービスは、アジリティを高めながら同時にコストを削減できるインフラエンジンとして、急速に成長しているスタートアップや大手企業、および有数の政府機関を含む数百万以上のアクティブなお客様から信頼を獲得しています。AWS の詳細については以下の URL をご参照ください。

<https://aws.amazon.com/>

#### **Amazon.com について**

Amazon は 4 つの理念を指針としています。競合他社ではなくお客様を起点にすること、創造への情熱、優れた運営へのこだわり、そして長期的な発想です。カスタマーレビュー、1-Click 注文、パーソナライズされたおすすめ商品機能、Amazon プライム、フルフィルメント by Amazon (FBA)、アマゾン ウェブ サービス (AWS)、Kindle ダイレクト・パブリッシング、Kindle、Fire タブレット、Fire TV、Amazon Echo、Alexa などは、Amazon が先駆けて提供している商品やサービスです。

報道関係からのお問い合わせ先  
アマゾン ウェブ サービスジャパン株式会社  
広報担当 河村  
Email: [awsjp-pr@amazon.com](mailto:awsjp-pr@amazon.com)

####