

本資料は、2025年2月20日（現地時間）、米国ニューヨークならびにインド・ムンバイで発表されたプレスリリースの日本語訳です。
発表内容の詳細は原文をご覧ください。

URL: www.tcs.com/who-we-are/newsroom/press-release/tcs-partners-with-salesforce-to-unlock-the-power-of-ai-for-manufacturers-semiconductor-suppliers

TCS、Salesforce と提携し、製造業や半導体サプライヤー向けに AI 活用を最大化

TCSとSalesforceの業界専門知見、AIおよびクラウドを駆使し、製造業や半導体チップメーカーがデータに基づくインサイトを活用し、営業活動のスマート化とサービス向上を実現できるよう支援

TCSは、Salesforceの販売効率向上、現場業務最適化、顧客体験向上を支援するサービスを開始

ニューヨーク|ムンバイ、2024年2月20日：タタコンサルタンシーサービズ(TCS)は、CRM(顧客管理システム)の世界的リーダーであるセールスフォース(Salesforce)との新たなパートナーシップを発表しました。これは、Salesforceの製造業と半導体業界の顧客がAIの価値を引き出せるよう支援するものです。

この提携の一環として、TCSは、データに基づいたインサイトを活用して売上の向上を目指す「Semiconductor Sales Accelerator」、リアルタイムのインサイト、予測分析、およびパーソナライズされたレコメンドを提供する「Seller for the Future」、現場の技術者にリアルタイムの情報、予知保全に関するインサイト、最適なスケジュールを提供する「Digital Field Service」の3つのサービスを開始しました。

AI導入を進める組織が抱える大きな課題の1つは、データの価値を最大限に引き出すことです。大規模な組織では、データが構造化されていないサイロ化したシステムに保存されているケースが散見されます。製造業と半導体業界に特有の課題解決に取り組む今回のパートナーシップでは、両社の強みを組み合わせ、これらの業界の顧客が製品やサービスを提供する手法にデジタル変革をもたらします。

Salesforceのアライアンス部門バイスプレジデントのインディアラ・ギリングガム(Indira Gillingham)氏は、次のように述べています。

「この度のTCSとのパートナーシップにより、Salesforce Data Cloudを通じて、AIとデータ主導のソリューションを提供し、業界全体に変革をもたらせることを嬉しく思います。TCSの幅広い業界専門知識、複雑なデータ環境に関する深い知見、およびSalesforceのプラットフォーム上に構築されるTCS Crystallus™(クリスタラス)の優れたソリューションを、SalesforceのCRMに関する豊富なケイパビリティと組み合わせ、お客さまは高度なVector Database(ベクトルデータベース)ソリューションを活用し、AIによるインサイトを得ることができます」

Semiconductor Sales Accelerator: TCSは20年以上にわたり、リサーチ、アーキテクチャ、設計、製造、組み立て、高度なパッケージングなど広範囲にわたる半導体の専門知識を蓄積してきました。Semiconductor Sales Acceleratorは、顧客の要求を満たし、全体的なサイクルタイムを短縮するために、膨大な量の複雑な技術データを迅速かつ正確に処理するという業界の抱える大きな課題に対処します。これは、TCSの半導体市場における深い専門知識と、SalesforceのAIやクラウドに関する豊富なケイパビリティを組み合わせたものです。

TCS テクノロジーソフトウェアサービス部門 エンタープライズソリューション グローバルヘッドのプラシャント・シルガール(Prashant Shirgur)は、次のように述べています。

「今日の急速に変化する半導体市場において、正確でリアルタイムの情報へのアクセスは販売の成功に不可欠です。TCSは、お客さまの効率的なビジネス拡大に役立つインサイトを提供することに注力しています。また、Salesforceのプラットフォーム上に構築されるTCS Crystallusは、自信を持って顧客と関わり、販売サイクルを短縮し、収益を向上させるためのインテリジェントなツールを営業部門に提供します」

Semiconductor Sales Acceleratorがもたらす効果は、業務効率にとどまりません。営業部門は必要な情報やAIを活用したインサイトに直ちにアクセスできるようになり、組織全体として販売サイクルの加速や成約率の向上に寄与します。定型業務の自動化により、営業担当者は顧客との関係構築や新規契約成立に集中できるようになり、あらゆる顧客接点で正確な技術情報とパーソナライズされたレコメンドを提供することで顧客体験(CX)を変革し、顧客満足度とロイヤルティを向上させることができます。

Seller for the Future: リアルタイムのインサイト、予測分析、およびパーソナライズされたレコメンドをSalesforceのプラットフォーム上で直接提供します。これにより営業部門は顧客データを全方位で見渡せるようになり、顧客のニーズを予測し、クロスセルやアップセルの機会を特定し、より多くの取引をより迅速に成立させられるようになることから、結果として増収に寄与します。具体的なビジネス上の成果としては、クロスセルおよびアップセル率の向上、成約率の向上、取引サイクルの短縮、営業部門の生産性向上などが挙げられます。

Digital Field Service: AI、IoT、機械学習を活用して現場のサービス業務を変革し、技術者にリアルタイムの情報、予知保全に関するインサイト、最適なスケジュールを提供します。統合されたプラットフォーム上で、リモート診断機能、AIを活用し知見に基づく業務統合、予知保全アラート、シームレスなデータの視覚化を実現します。ダウンタイムやメンテナンスコストを削減し、初回修理完了率を向上させることで、生産性や顧客満足度も高めます。

TCS エンタープライズソリューション Salesforceグローバルプラクティスヘッドの**アミット・バジャジ (Amit Bajaj)** は、次のように述べています。

「TCS は、今日のダイナミックな変化が続く市場で成功するために不可欠なデジタルツールを提供し、各業界を強化することに尽力しています。私たちのミッションは、絶え間ない変化の中で成功するために必要なデジタル・コアをお客さまに提供することなのです。Salesforce とのパートナーシップは、こうした取り組みの一環であり、TCSは製造業や半導体業界の企業に長年サービスを提供してきた実績を最大限に活用します。今回の提携を通じて、お客さまに具体的なビジネス価値をもたらすソリューションを提供できることを喜ばしく思います」

今回の発表は、4万6,000人以上の従業員と32か所の販売拠点、配送拠点、データセンターを擁するTCSにとって最大の市場である北米におけるプレゼンスを強化するものです。北米市場での50年にわたり事業展開してきたなかで、TCSはさまざまな業界のお客さまからデジタル変革のパートナーに選ばれ、現在の地位を確立しています。

以上

タタコンサルタンシーサービシズ(TCS)について

タタコンサルタンシーサービシズ(TCS)は、世界中の大手企業における変革の道のを50年以上に渡り支援している、ITサービス、コンサルティングおよびビジネスソリューション企業です。コンサルティングを基盤とし、コグニティブ技術を活用した、ビジネス、テクノロジー、エンジニアリングのサービスやソリューションを総合的に展開しています。これらをTCS独自のソフトウェア開発基準である「**ロケーションインディペンデント・アジャイル・デリバリーモデル (Location Independent Agile™ delivery model)**」を通じ、地理的な制約にとらわれることなく提供しています。

TCSは、世界最大規模の多国籍複合企業体である**タタ・グループ**の一員で、最高水準のトレーニングを受けた60万7,000人を超える人材を擁し、世界55カ国で事業を展開しています。2024年3月31日を末日とする会計年度の売上高は290億米ドルで、インドナショナル証券取引所とボンベイ証券取引所にも上場しています。また、気候変動に対する積極的な取り組みや表彰を受けた地域活動を世界中で展開しており、MSCIグローバル・サステナビリティ・インデックスやFTS4Eグッド・エマージング・インデックスをはじめ、主要なサステナビリティ指数の構成銘柄に名を連ねています。TCSの詳細は、www.tcs.comをご覧ください。