

CASE STUDIES | 導入事例集

Microsoft Foundry / Azure AI Foundry 導入

事例集

Microsoft 公式の顧客事例より — 業種別に見る AI エージェント活用と成果

本資料は、Microsoft が公開する顧客事例（Microsoft Customer Stories）を、出典を明記して要約・紹介するものです。

掲載企業は Microsoft の顧客であり、ConnectAI 自社の導入実績ではありません。

本資料は 2026 年 6 月時点の公開情報に基づいて作成しています。

本資料について（必ずお読みください）

出典と位置づけ

本資料は、Microsoft が公式に公開している顧客事例（Microsoft Customer Stories）を、ConnectAI 株式会社が出典を明記して要約・紹介するものです。
掲載企業は Microsoft の顧客であり、ConnectAI 自社の導入実績ではありません。

成果に関する注記

記載の数値・成果は各社の利用環境における結果であり、同様の成果を保証するものではありません。各社名・製品名・サービス名は、各社および Microsoft の商標です。

掲載事例（業種別）

企業	業種 / 地域	活用の型
Fujitsu	ICT / 日本	営業提案書の作成支援
Carvana	自動車ドットコム / 米国	顧客対応の品質分析・改善
Commerzbank	銀行（金融） / ドイツ	顧客対応の自動化

CASE 1 Fujitsu — 営業提案の作成を自動化

業種：ICT（情報通信）／日本 | 使用：Azure AI Agent Service（Azure AI Foundry）, Semantic Kernel, Azure AI Search

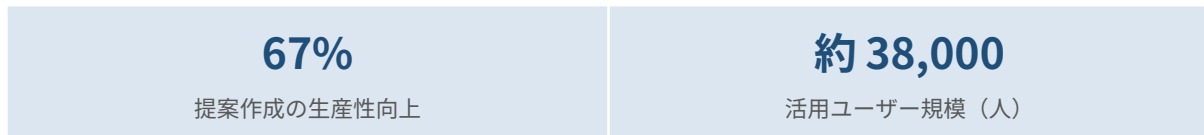
課題

営業提案書の作成に多くの時間がかかり、戦略立案や顧客との関係構築などの高付加価値業務に時間を割けていませんでした。新人は広範な製品知識や分散した社内情報にアクセスしづら
いという課題もありました。

取り組み

Azure AI Foundry 内の Azure AI Agent Service で提案作成を自動化。Semantic Kernel で複数の
専門エージェントをオーケストレーション（Composite AI）し、Azure AI Search で社内ナレ
ッジを横断検索する仕組みを構築しました。

成果



出典

Microsoft Customer Stories 「Fujitsu is revolutionizing sales efficiency with Azure AI Agent Service」
<https://www.microsoft.com/en/customers/story/21885-fujitsu-azure-ai-foundry>

CASE 2 Carvana — 顧客対応の品質を分析・改善

業種：自動車ドットコム（オンライン中古車販売）／米国 | 使用：Azure AI Foundry（Azure AI Speech 等）

課題

毎月発生する膨大な顧客対応の品質を一貫して保ち、改善すべき点を継続的に見つけ出す必要がありました。

取り組み

AI エージェント「Sebastian」と、品質レビュー基盤「CARE」を Azure AI Foundry 上に構築。毎月数百万件の会話を分析し、品質の均一化と改善点の特定に活用しています。

成果

45%超

1 販売あたりの入電を 2 年で削減

100%

会話の可視化

出典

Microsoft Customer Stories 「Carvana builds efficient, seamless customer experience with agent on Azure」
<https://www.microsoft.com/en/customers/story/23952-carvana-azure-kubernetes-service/>

CASE 3 Commerzbank — 規制順守を保った顧客対応の自動化

業種：銀行（金融）／ドイツ | 使用：Foundry Agent Service

課題

デジタル顧客サポートを刷新しつつ、金融規制への順守・不正対策・全チャネルでの透明性を確保する必要がありました。

取り組み

Foundry Agent Service で AI エージェント「Ava」を構築。安全なエージェント連携、永続メモリ、コンプライアンス対応を備え、24 時間体制で顧客対応を自動化しています。

成果

月 3 万件超

Ava が対応する会話数

75%

自律的に解決した割合

出典

Microsoft Customer Stories 「Commerzbank AG fuels 30,000 monthly conversations with Foundry Agent Service」

<https://www.microsoft.com/en/customers/story/25676-commerzbank-ag-azure-ai-foundry-agent-service>

業種別に見る活用の型（まとめ）

業種	活用の型	代表的な成果（出典の数値）
ICT（Fujitsu）	提案書・ドキュメント作成支援	生産性 67%向上
自動車ドットコム（Carvana）	顧客対応の品質分析・改善	入電 45%超削減 / 会話 100%可視化
金融（Commerzbank）	顧客対応の自動化・規制順守	月 3 万件超対応 / 75%自動解決

引用・コンプライアンスに関する注記

- 各事例は Microsoft Customer Stories（公式）に基づき、ConnectAI が要約したものです。原文・最新情報は各出典をご参照ください。
- 数値・固有名詞は出典の公開時点のものです。最新の状況は変わる場合があります。
- 各社名・製品名・サービス名は、各社および Microsoft の商標です。
- 本資料は情報提供を目的に作成したものであり、特定の成果を保証するものではありません（ConnectAI 自社の実績ではありません）。