

# AIエージェントを実装して 最大限の成果を得るための 6つのステップ

Agentforceの変革によってAIエージェントの展開と  
長期的な成功を実現するためのガイドをご覧ください



# ブループリントからブレークスルーまで: Agentforceによるビジネスの変革

Agentforceは、従業員と顧客を強力な自律型AIエージェントと結び付け、カスタマーサクセスを推進します。AIエージェントの設定は簡単ですが、包括的なAgentforce戦略の策定、チームの強化、顧客へのサービス提供、長期目標の達成を実現するAIエージェントを構築するには、綿密な計画と適切なアプローチが必要です。このガイドでは、業種や企業規模を問わず、多くのお客様向けに Agentforce を導入してきた成功事例と、Salesforce のヘルプサイトでの実装経験をもとに、効果的な導入プロセスをステップごとに解説します。これまでの経験からSalesforceが培ってきた戦略に沿って進めることで、アイデア段階から実践的で成果を生み出すAIエージェント戦略へと発展させることができます。

92%



AIを導入したサービスチームのうち、コストを削減できると回答した割合<sup>1</sup>

83%



AIを導入した営業チームのうち、今年売上を伸びた割合。AIを導入していない営業チームでは66%<sup>2</sup>

WILEY 40% Agentforceにより、ケース解決率が向上し、従来のボットを上回る結果となった割合<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Salesforce Report: Teams Tap AI and Data to Drive Revenue as Service Expectations Rise

<sup>2</sup> Salesforce Report: Sales Teams Using AI 1.3x More Likely to See Revenue Increase

<sup>3</sup> AI Agents: Top Statistics for 2025



## STEP 1

# 優れたAgentforce 戦略を構築する

Agentforceの活用を始める際に、「AIエージェントをすぐに自分で作成できるのか?」と疑問に思われるかもしれません。実際、もちろん自分で作成できますし、むしろ非常に簡単です。しかし、Agentforceの真の価値は、Agentforceがビジネス全体をどのように統合し、複数のAIエージェントを連携させ、より大きな目標を達成可能にするかにあります。AIエージェントを追加して活用できるデータや対応できるユースケースを増やせばその影響は拡大します。そのため、Salesforceではお客様と協力して、Agentforceの全体的な戦略とビジネス目標を定義しています。

Agentforce戦略全体を定義するにあたり、以下の5つの重要な質問に答えてください。

- 来年と今後5年間におけるビジネス上の最優先事項は何ですか?

現在、そして将来のビジネスにとって最も重要なものは何かを考えてみてください。成長、顧客満足度の向上、プロセスの合理化などの問題に焦点を当てていますか?目標を明確にすることで、Agentforceのサポートがどのように役立つかが見えてきます。

- Agentforceは、目標達成をどのように支援してくれるのでしょうか

さらに簡単に、効率的につくことはないか考えてみてください。Agentforceを導入すれば、新たな人員を増やすずにチームの対応力を強化し、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができるでしょうか?こういったポイントを明確にすることで、AIエージェント同士の連携を最適化し、目標達成に向けた具体的な進展を促すことができます。AIエージェントが適切に連携することで、チームの業務も顧客対応もスムーズに進めることができます。

- 経営陣はAIに賛同していますか?それとも、AIの価値を実証するためには小規模なパイロットプロジェクトから始める必要がありますか

すべてのチームが最初からAgentforceに賛同しているとは限りませんが、問題ありません。コンセプトの実証が必要な場合は、小規模なパイロットプロジェクトから始めることで、信頼を築くことができます。経営陣がすでに納得しているのであれば、迅速に行動しすぐに大規模なプロジェクトに着手できるかもしれません。

- Agentforceの効果を追跡するには、どのような指標を使用しますか

Agentforceが目標達成に役立っているか、それとも微調整が必要かをどのように判断したらよいでしょうか。早期段階で主な指標を設定しておくと、効果の測定に役立ちます。効率性の改善、コスト削減、顧客満足度の向上などの問題に焦点を当てていますか。進捗状況を追跡する方法と確認する頻度を把握しておくと、正しく進めることができます。

- ビジネスの成長に合わせてAgentforce戦略をどのように成長し、進化させますか

ビジネスは時間とともに成長し、変化していくため、AIエージェント戦略もそれに対処できる必要があります。ニーズの拡大に応じて、AIエージェントの能力をどのように拡張しますか?新しいAIエージェントの追加、既存エージェントの改良、より複雑なソリューションの導入など、どのような状況でも、将来に向けた計画を立てることによって、ビジネスの成長に合わせた取り組みを継続することができます。



## STEP 2

# 理想的なAIエージェントを定義して カスタマイズする

Agentforceの全体的な戦略が固まれば、現在構築しているAIエージェントを定義するためのフレームワークが整います。このビジョンが明確であるほど、ビルトと展開がよりスピーディかつ円滑に進みます。したがって、次についての検討には時間を割く価値があります。

- **AIエージェントで何を行いますか**

Agentforceエージェントは生成AIの域を超えて自律的にタスクを実行できるため、エージェントに実行させたい具体的なタスクを定義する必要があります。顧客に応じてカスタマイズした商品推奨、見込み客の絞り込み、営業担当者へのコーチングを行っていますか？

- **AIエージェントはどこで業務を遂行しますか**

シームレスなカスタマーエクスペリエンスや従業員エクスペリエンスを実現するには、どのチャネル（Webサイト、モバイルアプリ、Slackなど）でAIエージェントを稼働させるのが最適でしょうか？

- **AIエージェントが必要とするデータおよびアクセスしてはならないデータは何ですか**

AIエージェントが業務を適切に遂行するために必要なデータと、プライバシーまたはセキュリティ上の理由からアクセスしてはならないデータを定義します。これには、データの場所、コンプライアンス要件や規制要件の特定も含まれます。

- **どのようなガードレール（制御策）を設けますか**

セキュリティ、法的要件、倫理的観点から、AIエージェントに設けるガードレールと、決して実行してはならないアクションを設定します。このような境界を設けることで、AIエージェントは安全かつ適切な範囲内で稼働できます。



- **人はどのような場面で意思決定に参加すべきでしょうか**

常に人が対処すべき状況とは何でしょうか。複雑で難しい状況下においては、AIと人によるサポートの移行を円滑に進められるよう計画を立てます。

- **AIエージェントのエクスペリエンスを肯定的なものにするためにはどうすればよいでしょうか**

AIエージェントが顧客対応をする場合でも、社内チームを支援する場合でも、ユーザエクスペリエンスは重要です。使いやすく、効果があり、優れたエクスペリエンスをエージェントが提供できるようにするには、どのような対策を講じますか？アンケート、パフォーマンスデータ、アプリケーション内フィードバックなど、確実にフィードバックを追跡して対処できる方法があれば、AIエージェントから最大の成果を引き出し続けることができます。

より優れたAIエージェントを展開できるだけでなく、Salesforce組織を構築するための準備方法についての理解を深めることもできます。

## STEP 3

# 成功への基盤を構築する

設計したAIエージェントの構築を開始するにあたり、もう1つのステップがあります。Salesforce組織の準備が整っていることを確認しましょう。これには、適切な設定を行い、すべてがスムーズに動くようにすると同時に、リスクを管理して必要な規則や規制に準拠させることも含まれます。

まずSalesforceライセンスを確認し、AIエージェントが適切に機能できるようにすべての機能を有効にしていることを確認します。たとえば、Agentforceセールスエージェントが機能するには、Einstein活動キャプチャを有効にする必要があります。また、Data Cloudをセットアップして、AIエージェントが適切なツールとリソースにアクセスし、シームレスに業務を遂行できるようにすることも重要です。



AIエージェントの業務遂行能力はデータの品質に左右されます。例えば、ezCaterを取り上げてみます。ezCaterの顧客が、さまざまな食事制限のある人のためにランチの注文を変更しなければならない場合、自然言語を使用すれば、その要求を簡単に伝えることができます。Agentforceは自動的に注文を調整し、人間と話しているかのような直感的なプロセスを実現します。AgentforceがezCaterのメニューデータの一部にアクセスできなかったり、データが古かったりすると、ezCaterの顧客を支援することはできません。データを適切に取り扱っていないのであれば、今こそ対処すべきです。

次に、潜在的なリスクと、これを最小限に抑える方法について考えてみましょう。AIエージェントの場合は、AIエージェントのふるまいの指針であるガードレールを設定し、会社の目標や価値観に沿っていることを確認します。通常は、こうしたリスクを特定して管理できるように、次の4つの主要エリアに分類します。

**人:** AIエージェントが従業員や顧客に与える影響にはどのようなものがありますか？

**ビジネス:** 業務や収益に影響を与えるおそれのあるリスクは何ですか？

**テクノロジー:** 技術的なリスクや制限はありますか？

**データ:** データは安全かつ倫理的に使用されていますか？

ガードレールを設計すると、AIエージェントに組み込む準備が整います。



## STEP 4

# AIエージェントを設定して パフォーマンスを最大限にする

それでは本格的にAIエージェントの中核部分の構築を始めましょう。この段階では、AIエージェントが最高のパフォーマンスを発揮できるように、調整や改善を行います。

## 1. AIエージェントの設定

ここでは、先ほど定義したものをすべて構築します。特定のフローに沿った情報へのアクセスや、顧客への応答など、AIエージェントが実施するアクション、およびエージェントがさまざまなシナリオで意思決定を行うための手順を構築します。このようなアクションや手順は、AIエージェントの特定の業務に関連するトピック、アクションカテゴリ、手順でグループ化します。Salesforceには、一般的なユースケースに対応するトピックのライブラリが用意されています。また、特定のビジネスニーズに合わせて独自のカスタムトピックを作成することもできます。

人間へのエスカレーションのプロセス、ガードレール、AIエージェントがアクセスできるデータなどの設定を行います。これによって想定していたAIエージェントが現実のものとなります。



## 2. テストとフィードバック

AIエージェントを設定したら、実際に動作を確認るようにしましょう。ただし、自分だけの確認ではありません。この段階では、エンドユーザーによるテストをお勧めします。関係者とエンドユーザーにおけるAIエージェントの利用方法の違いについては、Salesforceのお客様がよく驚かされています。さまざまなシナリオでパフォーマンスを検証し、テスターの意見とエージェントとの自然なやり取りからフィードバックを収集しましょう。

学習した内容に基づいてAIエージェントの設定を改善し、調整すれば、AIエージェントを特定のニーズに応じて微調整できるので、成果を上げるところまであと一歩に近づきます。

## STEP 5

# 安全かつシームレスな成長を実現 できるようにAIエージェントを 設定する

適切な情報を使用し、安全かつ倫理的な方法で問題を解決できるようにするなど、AIエージェントの主な技術的側面はすでに設定しています。次に、全体像におけるAIエージェントの位置付けを見てみましょう。具体的には、AIエージェントがチーム、ワークフロー、会社全体の構造とどのようにやり取りするかについて見ていきます。このステップは、AIエージェントと、会社の価値観、コンプライアンスのニーズ、長期目標との適合性を確実に満たすための鍵となります。

この段階では、チームがAIエージェントとどのように連携するか、既存のプロセスがどのように変化するか、AIエージェントのアクションがどのように会社のポリシーに従うかについて考えます。また、チーム全員が同じ認識を持ち、AIエージェントとスムーズに連携できるように、チームに必要なトレーニングやサポートを検討するのもよいでしょう。

この準備がすべて整うと、AIエージェントは組織に完全に統合され、効率的かつ安全に、会社のコアバリューに沿って業務を行うようになります。



## STEP 6

# テストして改善し、 本番環境に移行する

設計、設定、テストなど、これまでの努力が実を結ぶ段階です。AIエージェントを開発環境から本番環境に移行しましょう。展開をスムーズに進めるには、次の手順に沿ってください:

## QA テスト

まず、すべてが想定どおりに動作するかどうかを確認するため、AIエージェントを徹底的にテストする必要があります。データへのアクセス、タスクの実行、計画どおりの動作が可能であることを確認します。バグを見ついたら、AIエージェントが実環境に対応できるように修正します。

## ユーザテスト

次に、チームがエージェントを実際の環境でテストします。すべてのビジネス要件を満たし、期待どおりに動作することを確認します。ユーザからフィードバックを収集し、最後の微調整を行って、本番稼動前に全体が適切に機能するようにします。

## デプロイメント

いよいよ本番です。AIエージェントを本番環境に展開して、スムーズな運用を実現する準備を整えましょう。最初のロールアウト時の状況をよく確認しておくと、問題が発生したときでもすぐに把握し、解決できます。また、エージェントが正式にリリースされたことをチームに知らせ、効果的に使用できる準備ができているか確認することをお勧めします。

重要な点は、一度AIエージェントが稼動すれば、今後の改善に向けた強力な基盤が整うということです。目標達成のために、いつでも微調整して改善することができます。ビジネスの成長に合わせて、チームや顧客をサポートするエージェントやユースケースを増やして活用する方法が無限に広がります。



## エキスパートによるサポートで Agentforceの可能性を最大限に活用

初期の計画段階から導入段階まで、Salesforce Professional Serviceがお客様のAgentforceを実現するうえで必要な手順をご案内しました。AIエージェントの構築は簡単ですが、Agentforceを成功に導くための継続的な基盤を構築するための第一歩にすぎません。

Agentforceの可能性を最大限に引き出す準備ができており、トップクラスのエキスパートによる長期的な成功戦略の構築支援をご希望の場合は、Salesforce Professional Serviceのご提供する "Agentforce Activator"についてお問い合わせください。2週間ほどで、エージェントの構築と展開を支援し、お客様が長期的な成功を実現できるようお手伝いします。

カスタマーエクスペリエンスの向上、全営業担当者のパフォーマンスの最大化、あるいは従業員が最も重要な業務に集中する時間の確保など、Professional Servicesチームは、AIエージェントが今後数年にわたり、実際に測定可能な効果を組織全体にもたらすことができるようサポートいたします。

ビジネスの変革に向けて次のステップを踏み出しましょう。  
ご関心をお持ちの方は今すぐSalesforce担当営業もしくは  
0120-733-257までお問い合わせください

\*The Total Economic Impact™ Of Salesforce Professional Services, a commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of Salesforce, February 2024. Survey respondents include 220 cross-industry, global decision-makers who have worked with Salesforce Professional Services.

Agentforceエキスパートとの連携によって、  
次のような成果を得るチャンスが生まれます:



Secret Escapes社は、Agentforceにより、  
サービス応答の平均処理時間を45%短縮しました。



Carnegie Learning社は、Agentforceにより、  
会議の準備に費やす時間を92%削減しました。

Agentforceエキスパートと連携して、次  
のような成果を手にしましょう:

**273%** **50%** **95%**

年間の投資収益率  
(ROI)\*

プロジェクト  
リスクの  
低減率\*

より適切かつ迅速に  
イノベーションを  
実現\*\*





© COPYRIGHT DECEMBER 2024 SALESFORCE, INC