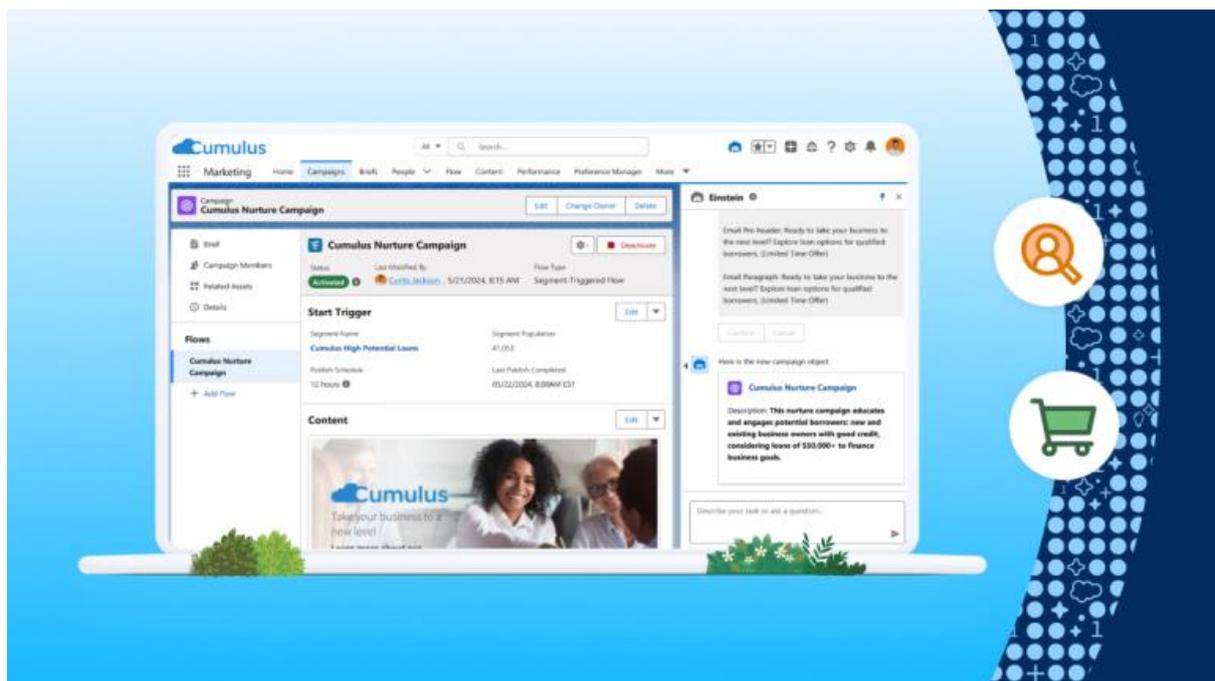




※本資料は 2024 年 5 月 22 日に米国で発表された [Salesforce Unveils New Einstein 1 Marketing and Commerce Innovations to Power the Complete Customer Journey with Unified Data and Trusted AI](#) の抄訳です。本資料の正式言語は英語であり、その内容および解釈については英語が優先されます。

2024 年 5 月 30 日  
株式会社セールスフォース・ジャパン

## Salesforce、Einstein 1 Platform の新しい マーケティングとコマースのイノベーションを発表 統合データと信頼できる AI で包括的なカスタマージャーニーを強化



～マーケティング担当者とマーチャント向けの新しい *Einstein Copilot* により、信頼できるデータからキャンペーン概要、パーソナライズされたコンテンツ、プロモーションの自動生成が可能に～

～Data Cloud for Commerce が、ビジネスデータと顧客データを統合してスマートなインサイトを提供し、ロイヤルティの強化と売上の向上につながるパーソナライズされたプロモーション、オファー、ショッピング体験の実現を支援～

～Einstein Personalization は、Data Cloud に統合された顧客データプロファイルを活用して、顧客の行動と履歴に基づいたネクストベストアクションを自動的に実施～

米国セールスフォース（以下、Salesforce）は [Connections](#)（英語）にて、マーケティング担当者とマーチャント向けとなる [Einstein Copilot](#) の新機能を発表しました。これにより、Salesforce の信頼できる対話型 AI アシスタントである Einstein Copilot は、すでに提供しているセールスやサービスの機能に加え、あらゆる規模の企業において日々のマーケティングとマーチャンダイジングの業務を支援できるようになりました。Salesforce はまた、ビジネスデータとコマースデータを統合する新しいツールや、企業があらゆるソースのデータを使用して、全てのタッチポイントでユーザーとのやり取りをパーソナライズできるよう支援する、AI を活用した新しいパーソナライゼーション意思決定エンジンも発表しました。

Salesforce のプレジデント兼 CMO であるアリエル・ケルマン（Ariel Kelman）は次のように述べています。「Salesforce の Einstein 1 Platform により、直感的なノーコードおよびローコードのツールを通じて、マーケティング、コマース、セールス、サービスのデータを統合し、マーケティング担当者、マーチャンダイザー、デジタルリーダーが日常的にアクセスできる 1 つのゴールデンレコードを作ることができます。私たちの統合されたプラットフォームは、CMO や CDO などのデジタルリーダー向けに信頼できるデータ基盤として機能し、AI による効率化や顧客関係のパーソナライズにより、ビジネスの成長に寄与します」

**重要な理由：** マーケティング担当者やマーチャンダイザーは、顧客がパーソナライゼーションを求めており、AI を活用してより良いエクスペリエンスと業績を生み出すことが競争力の強化につながると理解しています。しかし、AI を最大限に活用し、すべての顧客エン

ゲージメントをパーソナライズするために、適切なデータとタッチポイントを結びつけることに苦慮しています。

企業が収集しているすべてのデータを鑑みて、[80%の顧客](#)が「カスタマーエクスペリエンスを改善できるはず」と考えています。しかし、[IT部門の75%](#)は、データインサイトをユーザーエクスペリエンスに統合するにあたって苦労を重ねており、顧客データソースを統合する能力に満足している[マーケティング担当者は31%](#)（英語）にとどまっています。

**新機能：**企業に蓄積されているすべてのデータを単一のプラットフォームに解放、統合し、信頼できるAIを活用することで、マーケティング、コマース、セールス、サービスにわたるすべての顧客エンゲージメントをパーソナライズすることができます。

- **Einstein Copilot for Marketers** は、マーケティング概要、コンテンツ、メールキャンペーンの自動生成など、キャンペーンの作成プロセスを簡素化するアクションが組み込まれた信頼できる対話型 AI アシスタントです。また、顧客データに基づき、ブランドのトーンに沿った回答を自動生成することで、市場投入までの時間を短縮します。

- 衣料品店を例に挙げると、Einstein Copilot for Marketers でターゲットを絞った製品のキャンペーンを効率的に実施し、過去の顧客に再来店を促すことができます。まず AI プロンプトでキャンペーン概要、目的、KPI、ターゲットオーディエンス、キャンペーンアセットの初期コンテンツを提供します。そこから、セグメントの作成、オーディエンスの属性選択、メールコンテンツの調整を踏まえて、キャンペーンの実行につなげることができます。

- **Einstein Copilot for Merchants** は、コマース業務を簡素化することで、マーチャンダイザーの生産性を向上する信頼できる対話型 AI アシスタントです。自然言語によるプロンプトを使用して、ストアフロントの設定を効率化し、パーソナライズされたプロモーションを生成することで、顧客の満足度とコンバージョン率を高めます。また、商品の見つけやすさを向上させるインサイトの表示や、AI を活用した SEO のレコメンデーションにより、収益の増加に貢献します。

- たとえば空調メーカーであれば、Einstein Copilot for Merchants を活用して、自然言語プロンプトで新しい HVAC 機器ラインの製品詳細ページを簡単

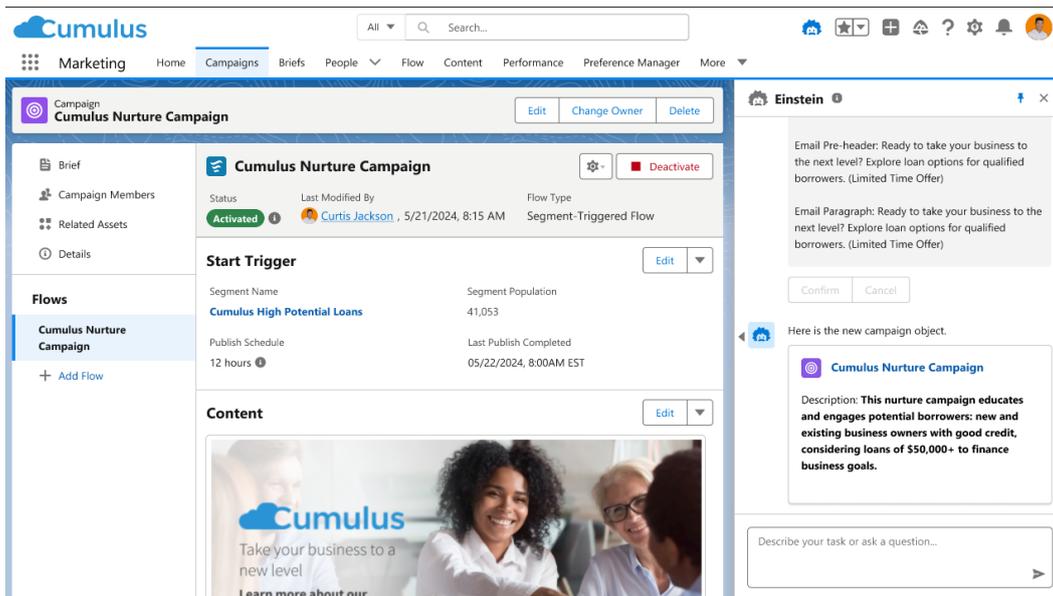
に作成し、SEO に最適化された製品説明を AI で生成して追加することができます。また、購入者の所在地や過去の購入履歴に基づいて自動生成される多言語のターゲットプロモーションでセールスを最適化することもできます。

- **Data Cloud for Commerce** により、小売業者は商品詳細、在庫状況、取引履歴といった企業データと顧客データを連携させ、カスタマージャーニー全体にアクセスできる単一のビューを作成できます。これによりマーチャントは、AI を活用したアナリティクスと自動化から得られるインサイトによって収益と効率を向上させ、たとえば売れ行きの振るわない商品のバンドルや、カゴ落ち、再入荷通知の送信など、重要なビジネス上の意思決定に役立てることができます。

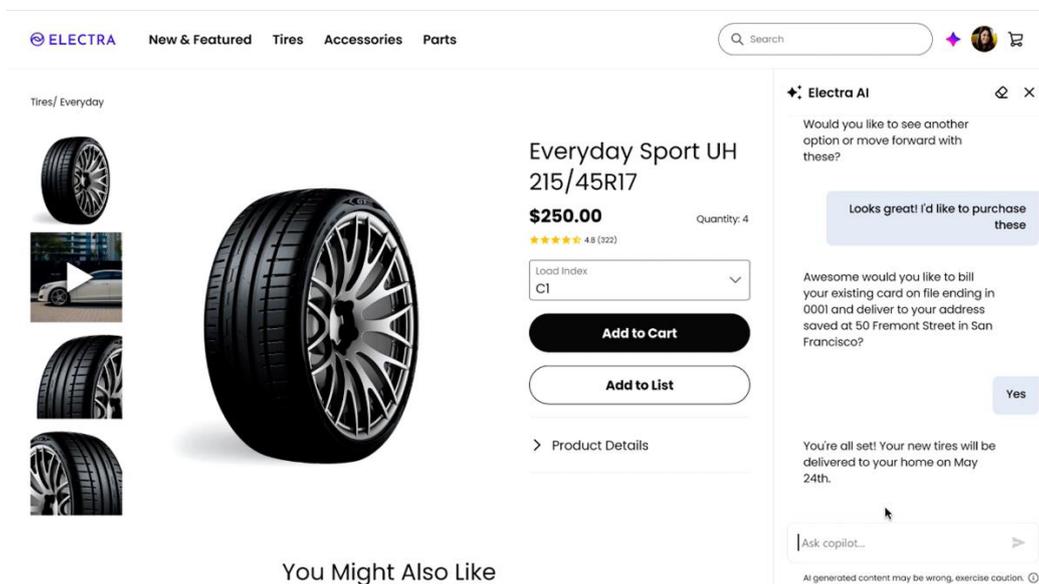
- 美容関連の小売業者であれば、Data Cloud for Commerce で 25 ドル未満の初回購入者のセグメントを作成してアクティブ化し、パーソナライズされたプロモーションを送信して再購入を促すことで、ロイヤルティを高めることができます。また、地域別、在庫別に最もパフォーマンスの高い製品を特定し、平均注文金額（AOV）を伸ばすためにバンドルすべき最適なアイテムを決定することもできます。

- **Einstein Personalization** は、AI ベースの新しい意思決定エンジンであり、ブランドは、[Data Cloud](#) からリアルタイムの顧客データを活用して、顧客がブランドや企業と関わる場所を問わず、ネクストベストアクションのオファーやパーソナライズされたコンテンツを自動的に展開するマーケティングキャンペーンを実施することができます。

- たとえば、これまでサイトを訪れたことがないユーザーが銀行のビジネスローンの Web ページにアクセスした場合、ホームのページに戻るまでに、ローンや関連オファーに関するパーソナライズされたコンテンツを表示できるようになります。そのユーザーが提案されたコンテンツに関心を持ち、メールアドレスや氏名を入力すると、顧客プロフィールがリアルタイムで更新され、銀行の営業担当が見込み客へビジネスローンの検索に役立つホワイトペーパーを送信できるようになります。



Einstein Copilot for Marketers はターゲットとするオーディエンス向けマーケティングキャンペーンの生成を支援



顧客データと対話型 AI がサポートするデジタルストアフロント

## 信頼できるデータとメタデータを活用した統合 AI アシスタント

Salesforce の Einstein Copilot for Marketers と Einstein Copilot for Merchants は、[Einstein 1 Platform](#) 上に構築され、統合された会話型 AI アシスタントです。 [Data Cloud](#)

に保存された企業固有のデータに基づき、Salesforce のメタデータに接続されている業界唯一の機能です。

一般的な LLM (大規模言語モデル) は、プロモーション、テリトリー、顧客、その他の概念の意味、プロンプトを満たす関連データの場所を把握する必要があり、データのみで関連するアウトプットを出すことができません。Einstein Copilot は、このメタデータを使用してユーザーのプロンプトを完全な文脈で解釈し、LLM と連携して関連フィールドを選択します。この場合は、顧客セグメントに送信される製品プロモーションの電子メールの例です。

[Einstein Trust Layer](#) は、これらのレスポンス内でデータの機密性を保護し、LLM に提供された情報を保持されないようにします。これにより、LLM は必要なビジネス関連データにアクセスしてレスポンスに対応しつつ、同時に企業はデータのセキュリティ、プライバシー、ガバナンスを維持できるようになります。

#### **提供時期：**

- Einstein Copilot for Marketers は、2024 年夏に一般提供開始。日本での提供時期は未定。
- Einstein Copilot for Merchants は、2024 年秋にベータ版を提供開始。日本での提供時期は未定。
- Data Cloud for Commerce は、B2B コマース顧客向けに 2024 年夏、B2C コマース顧客向けに 2024 年秋に一般提供開始。日本での提供時期は未定。
- Einstein Personalization は、2024 年夏に制限付きで一般提供開始。日本での提供時期は未定。

#### **Salesforce について**

Salesforce は #1 AI CRM です。CRM (顧客関係管理) + AI + データ + 信頼を Einstein 1 という一つの統合プラットフォームで実現することで、全く新しい方法で顧客とつながることを可能にします。Salesforce の詳細については、[salesforce.com/jp](https://salesforce.com/jp) をご覧ください。

ここで言及された未提供のサービスや機能は、現在利用できないものであり、予定通りに、または全く提供されない可能性があります。お客様は、現在利用可能な機能に基づいて購入をご判断くださいますようお願いいたします。

Salesforce では、日本向けの最新情報をとりまとめた「ニュース&インサイト」を開設しました。

詳細は [salesforce.com/jp/news/](https://salesforce.com/jp/news/) をご覧ください。

**【報道関係の方のお問い合わせ先】**

株式会社セールスフォース・ジャパン

広報部

E-mail: [pr-jp@salesforce.com](mailto:pr-jp@salesforce.com)