



※本資料は 2024 年 7 月 17 日に米国で公開された [Meet Einstein Service Agent: Salesforce's Autonomous AI Agent to Revolutionize Chatbot Experiences](#) 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 7 月 19 日

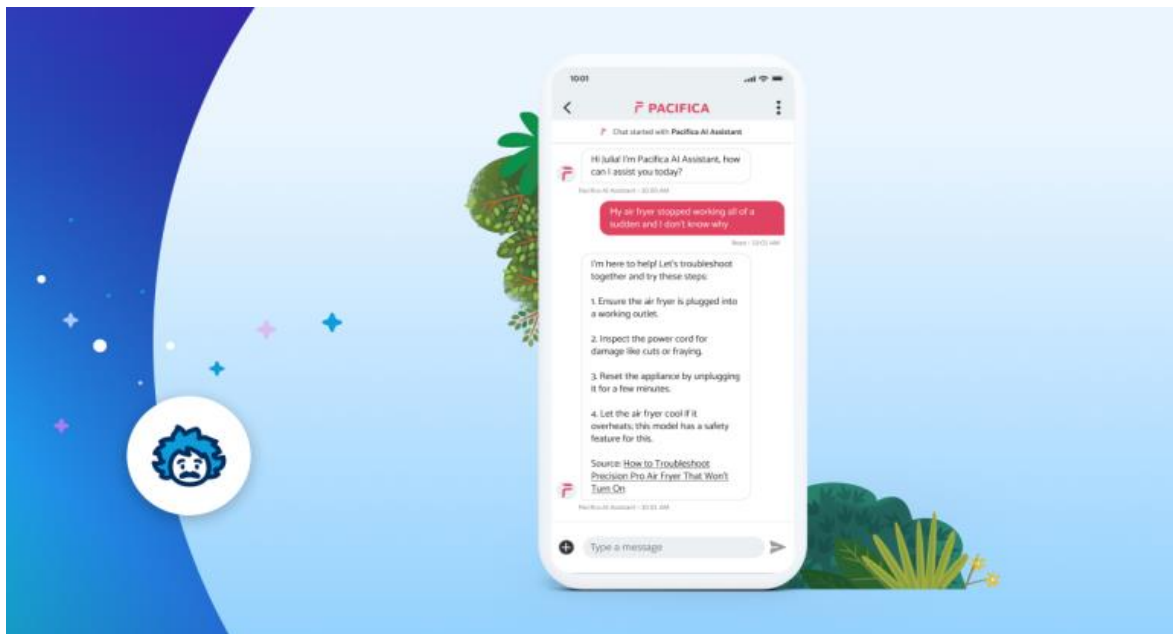
株式会社セールスフォース・ジャパン

Salesforce、チャットボット体験に革命をもたらす自律型 AI エージェント「Einstein Service Agent」を発表

信頼できる顧客データとビジネスデータに基づいた自然言語対応のインテリジェントな対話型インターフェイスにより、より迅速かつ正確な顧客対応を提供

即座に使用可能なテンプレート、Salesforce コンポーネント、大規模言語モデル (LLM) を使用して、24 時間 365 日あらゆるチャネルで自律的な顧客エンゲージメントを実現

明確なプライバシーとセキュリティのガードレールを設定し、信頼できる応答を提供、複雑で重要な案件を人間の担当者へ容易にエスカレーション



米国 Salesforce（以下、Salesforce）は、Salesforce 初の完全自律型 AI エージェントである「Einstein [Service Agent](#)」を発表しました。従来のチャットボットに先行する Einstein Service Agent は、事前にプログラムされたシナリオなしで幅広いサービスの問題を理解してアクションを実行する機能を備えています。これにより、カスタマーサービスがはるかに効率的になります。

デモは[こちら](#)（英語）

Einstein Service Agent は、従来の[チャットボット](#)とは異なり、明示的にプログラムされた特定のクエリだけでなく、コンテキストやニュアンスも理解するインテリジェントで動的なシステムです。[Einstein 1 Platform](#) 上に構築された Einstein Service Agent は、顧客のメッセージの文脈全体を分析し、大規模言語モデル (LLM) と連携することで、次取るべきアクションを自律的に決定します。[生成 AI](#) を活用し、Salesforce CRM データを含む企業の信頼できるビジネスデータに基づいて会話形式で応答を生成します。さらに、企業のブランドボイス、トーン、ガイドラインに合わせて数回のクリックでカスタマイズが可能です。これは、サービス組織にとって、生産性の低下を招く大量の煩雑な問い合わせから解放され、従業員が必要なタスクにより集中できることを意味します。顧客にとっては、必ずしもオペレーターによる人的対応を待つ必要がなくなり、より迅速に回答を得ることができます。

Einstein Service Agent は、24 時間 365 日体制で顧客と自然言語でコミュニケーションを取り、[セルフサービスポータル](#)やメッセージングチャネルを通じて対応します。さらに、Einstein 1 Platform を使用して企業が定義する明確なガードレール内で、積極的にタスクを実行します。また、より複雑性の高い対応が必要な問題が発生した場合、企業が設定したパラメーターに基づき、迅速かつ容易にオペレーターに引継ぎを行います。

Einstein Service Agent は現在パイロット段階にあり、2024 年後半に一般提供が予定されています。ユーザーフレンドリーなインターフェース、事前に作成されたテンプレート、ローコードのアクションとワークフローを備えており、数分で設定が可能です。

Salesforce Service Cloud EVP 兼 GM、キシャン・チェタン（Kishan Chetan）は次のように述べています。

「Salesforce は、人間とデジタルのエージェントが協力して顧客体験を向上させる未来を実現しています。当社初の完全自律型 AI エージェントである Einstein Service Agent は、サービス業務を単独で完了するだけでなく、人間の担当者の働き方を拡張し、サービスチームの運営方

法を完全に変革することで、チームの効率と生産性を大幅に向上します。私たちは今まさに、AI時代の顧客サービスを再構築しているのです」

重要な理由：調査によると、現在ほとんどの企業でチャットボットが使用されていますが、[顧客の81%](#)は、現行のチャットボットは期待に応えておらず不満につながることもあるため、オペレーターとの対話を待ちたいと考えています。一方で、[顧客の61%](#)は単純な問題の解決にはセルフサービスを使用したいと回答しており、これは、生成AIを搭載したよりインテリジェントで自律的なエージェントを提供する機会と必要性を明確に示しています。

Service AI

Improve agent
productivity and elevate
customer experiences by [LEARN MORE→](#)
integrating AI directly
into the flow of work.



AIを業務の流れに直接組み込むことでオペレーターの生産性を改善し、顧客体験を向上させます。

リンク先：<https://www.salesforce.com/jp/service/ai/>

さらに詳しく/新機能：

- **高度な推論と自然な応答：** Einstein [Service Agent](#) は、顧客とのスムーズでインテリジェントな会話を実現します。高度な推論エンジンを使用して情報を解釈および処理し、顧客に回答を提供し、問題を解決します。この推論エンジンは、LLMと連携しているため、顧客が入力する情報の文脈全体を分析して顧客の意図を理解します。そして、データから論理的な推論を行い、さまざまな情報を関連付けて、適切なアクションを決定します。Einstein Service Agent は、これらのアクションを実行し、生成AIを使用して、企業のブランドボイス、トーン、ガイドラインに沿った応答を作成します。
 - 例えば、顧客が最近購入した靴を返品するためにオンラインのシューズ店にアクセスした場合、Salesforce [Data Cloud](#) を使用した Einstein Service Agent には、製品の詳細、購入履歴、顧客の好み、保証、在庫情報など、返品に対して自

律的に対応するために必要なすべての顧客データとビジネスデータがあります。その情報を使用して、Einstein Service Agent は自動的に返品を処理し、最初から最後まで顧客とコミュニケーションを取り、顧客の満足度を測定するためにフォローアップ調査を送信することもできます。

- **信頼できるデータに基づく 24 時間 365 日の迅速な解決** : Einstein Service Agent は、Salesforce [CRM](#) データを含む企業の信頼できるビジネスデータに基づいて応答します。企業は、Data Cloud と [Unified Knowledge](#) を使用して、SharePoint、Confluence、Google Drive、企業の Web サイトやファイルなどのサードパーティシステムからのデータとナレッジを統合することもできます。これにより、Einstein Service Agent は、すべての顧客の特定のニーズと好みに合わせてパーソナライズされた正確な応答を生成できます。
 - 例えば、通信事業者の顧客が新しい携帯電話を探している場合、Einstein Service Agent は、幅広いデータ (顧客の購入履歴、データの使用状況、Web 閲覧活動、過去のサービスとのやり取り、マーケティングエンゲージメント、企業の製品カタログと在庫) に基づいた生成 AI 応答を使用して、まるで店員が行うように、パーソナライズされたお薦めを瞬時に提供します。
- **組み込みのガードレール** : Einstein Service Agent は Einstein 1 Platform 上に構築されており、[Einstein Trust Layer](#) を使用して、個人を特定できる情報 (PII) のマスキングや、Einstein Service Agent が従うべき明確なパラメーターやガードレールの定義などの機能を実行します。
- **素早い設定** : Einstein Service Agent は、設定のために何千もの長い構造化されたダイアログを必要としません。即座に使用できるテンプレート、Salesforce コンポーネント、LLM を使用して、わずか数分で起動できます。企業は、フロー、Apex コード、プロンプトなど既存の Salesforce オブジェクトを再利用して、Einstein Service Agent にスキルを迅速に装備できます。また、ローコードビルダーと自然言語の命令を使用してビジネスニーズに固有のカスタムアクションを作成して、時間とコストを節約することもできます。
- **クロスチャネルとマルチモーダルイノベーション** : Einstein Service Agent は、WhatsApp、Apple Messages for Business、Facebook Messenger、SMS などのセルフサービスポータルやメッセージングチャネルを通じて、いつでも顧客を支援できます。Einstein Service Agent によってテキスト、画像、ビデオ、音声の理解が可能なたため、顧客は、問題を言葉で説明することが困難な場合に写真を送信できます。

- 例えば、製造会社の顧客が最近購入した機器に問題が発生した場合、Einstein Service Agent は製品情報を検索し、そのユーザーに合わせてカスタマイズされたトラブルシューティング手順を自動的に送信できます。手順がうまくいかない場合、顧客は表示されているエラーコードの画像をアップロードできます。Einstein Service Agent はその画像を分析し、交換ユニットの送付が妥当かどうかを判断します。また、より機能が充実したユニットを推奨し、顧客にアップセルの提案を行うこともできます。
- **オペレーターへのシームレスな引き継ぎ**：問い合わせがトピックから外れていたり、Einstein Service Agent の対応範囲外であった場合、Service Cloud を使用して会話をオペレーターに即座に転送します。オペレーターは会話の全文脈を把握し、顧客に繰り返し説明を求めることなく、Einstein Service Agent が中断した場所から対応を再開できます。
 - 例えば、損害に見舞われた顧客に人的ケアを提供する生命保険会社であれば、Einstein Service Agent が、「損害」または「死亡」に関連する言語や感情を検出した場合、それをオペレーターにエスカレートすることができます。または、ロイヤルティの高い顧客が購入後 32 日以内に購入したジャケットの返品を希望しているものの、店舗のポリシーでは最初の 30 日以内にしか返品できない場合、Einstein Service Agent は人間の同僚に例外対応を提案することもできます。

詳細情報：

- LinkedIn Live でのオンラインイベント「The Rise of AI Agents」は[こちら](#)
- Service Cloud Einstein を使用して生産性を向上させ、コストを削減する方法について説明している Valoir レポートは、[こちら（英語）](#)
- AI Service Cloud の詳細情報は、[こちら](#)

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 をご覧ください。

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/ をご覧ください。

本プレスリリースやその他のプレスリリース、または公式に言及されている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。

【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