



※本資料は 2024 年 8 月 22 日に米国で公開された [Meet Einstein SDR and Einstein Sales Coach: Two New Autonomous AI Sales Agents to Scale Your Sales Team](#) 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 8 月 26 日

株式会社セールスフォース・ジャパン

Salesforce、新たな自律型 AI セールスエージェント 「Einstein SDR」と「Einstein Sales Coach」を発表



Einstein SDR Agent は、見込み顧客と自然言語で自律的に対話し、問い合わせへの対応や営業担当者とのミーティングを設定

Einstein Sales Coach Agent は、お客様役として、ヒアリング、プレゼン、交渉時のシミュレーションを行い、営業担当者と自律的なロールプレイを実行

米国 Salesforce（以下 Salesforce）は、営業チームを強化する完全[自律型 AI セールスエージェント](#)「Einstein Sales Development Rep (SDR) Agent」および「Einstein Sales Coach Agent」を発表しました。これらのセールスエージェントは、営業向け [CRM で No.1](#) の実績を誇る Salesforce の Einstein 1 Agentforce [Platform](#) 上に構築されており、営業チームの成長を加速させる支援を行います。

Einstein SDR Agent は、24 時間 365 日、見込み顧客と自律的に関わり、パイプラインを開拓します。[特定のプログラムされた質問にしか答えられない チャットボット](#)とは異なり、Einstein SDR Agent は、望ましい結果につながるアクションを決定し、優先順位を付け、見込み顧客の質問を分析して、製品に関する質問への回答、お断りされた場合の切り返し、ミーティングの日程調整など、次に何をすべきかを自律的に決定します。それぞれの回答は、企業の [CRM](#) と Agentforce の [検索拡張生成 \(RAG\)](#) サービスを使用して統合化された外部データに基づくため、正確で信頼性が高く、パーソナライズされています。Einstein SDR Agent は、見込み顧客を営業担当者にシームレスに引継ぎ、複数の見込み顧客に対し、一度に、チャンネルを超えて、さまざまな言語で対応できます。これにより、営業担当者は時間のかかる購買プロセスの初期ステージでの工数を軽減し、お客様との関係構築に集中することができます。

Einstein Sales Coach Agent は、各案件に応じたロールプレイを自律的に進行し、終了後にパーソナライズされた客観的なフィードバックを提供することで、営業担当者にコーチングを行います。ロールプレイ中、Einstein は生成 AI を活用して [テキストを音声に変換](#) し、お客様役としてシミュレーションを行います。さらに、RAG を使用して、お客様の反応を再現し、Salesforce に保存されている関連情報（商談、取引先、お客様との過去のやり取りに関するデータなど）に基づいて対応します。これにより、営業担当者は実際のお客様と対面する前に、営業プレゼンテーション、お断りされた場合の切り返しや交渉の練習を行うことができます。

Einstein 1 Agentforce Platform 上に構築された新しい自律型セールスエージェントは、コード不要のアクション、ワークフロー、Salesforce の実績ある販売ベストプラクティスを組み込んだテンプレートを活用し、短時間でセットアップが可能です。Salesforce [Data Cloud](#) を利用して、既存の販売ドキュメントやトレーニング資料などの関連する外部情報をアップロードすることで、生成モデルをさらに強化できます。両エージェントは [Einstein Trust Layer](#) を活用し、安全で信頼性の高い応答を保証します。

Salesforce の視点：「この画期的な AI イノベーションにより、人間と AI の協力で、より迅速に価値の高い案件を成約できる可能性に大きな期待を寄せています。実現性の高いパイプラインを生み出し、パーソナライズされたコーチングを提供できる AI エージェントを統合することで、営業担当者はより高価値な案件に集中し、その準備をより万全に行うことが可能になります」—Salesforce EVP & Chief Pipeline Officer、サム・アレン (Sam Allen)

さらに詳しく/新機能：

Einstein SDR Agent：最近公開されたレポートによると、営業担当者は煩雑な手作業に多くの時間を取られ、週の平均で [営業活動に費やせる時間がわずか 30%](#) に過ぎないことが明らかになっています。Einstein SDR Agent は、営業担当者が営業活動に費やす時間を最大化できるよう、以下のサポートを提供します。

- **24 時間 365 日パイプラインを自動化：** Einstein SDR Agent は、見込み顧客に対して、パーソナライズされたインテリジェントな会話を行います。このエージェントは RAG を活用して、情報を解釈・処理することで、質問への回答、お断りされた場合の繰り返し、見込み顧客の特定、さらにはミーティングの設定まで行います。
 - 例えば、見込み顧客が最近ウェブサイトからホワイトペーパーをダウンロードした場合、営業担当者が Einstein SDR Agent にその見込み顧客へのメー

ル送信を指示する必要はありません。代わりに、Einstein SDR Agent は、自動でアクションプランを策定し、ルーティングされた見込み顧客に対して自主的にアプローチします。このエージェントは、インバウンドリードに対しても自律的に対応し、営業活動を効率化します。

- **正確でパーソナライズされた回答を提供** : Einstein SDR Agent は、Salesforce CRM データをはじめとする企業の信頼できるビジネスデータに基づいてすべての回答を生成します。企業は Data Cloud を活用し、製品 FAQ、セールスプレイ、ケーススタディなどの既存の営業資料をアップロードすることで、Einstein が見込み顧客からの問い合わせに対して信頼性の高い正確な回答を提供できるようにします。
- **ガードレールとモニタリング機能の統合** : 企業は、Einstein SDR Agent が見込み顧客に対して使用する言葉やトーンをカスタマイズできます。また、Einstein がインバウンドリードと関わる際の頻度、チャンネル、タイミングといったガードレールを設定し、どの見込み顧客を Einstein に引き渡すかも選択できます。
 - 例えば、10,000 ドル未満のすべてのインバウンドリードを Einstein に任せるとして、営業担当者はより価値の高い見込み顧客に集中できます。すべてのアクションは Salesforce にタスクとして自動的にログが保存され、既存のダッシュボードやレポートでそのパフォーマンスを測定できます。また、標準で提供されるガバナンス・ダッシュボードでは、エージェントのパフォーマンスを監視し、会話内容を確認できるため、必要に応じて営業担当者が介入することができます。
- **エージェントから人間の営業担当者へのシームレスな引き継ぎを実現** : ミーティングが設定されるたびに、エージェントはこれまでのやり取りや重要な見込み顧客情報をまとめ、営業担当者にブリーフィングします。これにより、営業担当者は十分な準備を整え、スムーズに引き継ぎが行われます。
- **マルチチャンネルと多言語機能を提供** : Einstein SDR Agent は、SMS や WhatsApp など、見込み顧客が希望するチャンネル、希望する言語で対応できます。

Einstein Sales Coach : [営業リーダーの76%](#)が、営業力強化がノルマ達成の鍵であると考えており、最優先事項とされています。

Einstein Sales Coach は、営業担当者の新規開拓、プレゼンテーションや交渉スキルの質を向上させます。

- **実践的なロールプレイ** : Einstein Sales Coach Agent は、すべての商談レコードに表示され、商談ステージに応じて[テキストを音声に変換](#)し、実践的で効果的なロールプレイを提供します。Einstein は、RAG を活用し、Salesforce 内の関連情報（顧客との過去のやり取り、買い手のペルソナ、外部から提供された資料など）を参照し、お客様の口調で文脈に沿った応答を生成します。
 - 例えば、案件が交渉段階にある場合、Einstein は商談記録やお客様のペルソナ資料からシナリオを作成し、対象となるお客様をシミュレートしてリアルな価格交渉を行います。
- **パーソナライズされた客観的なフィードバック** : Einstein Sales Coach Agent は、[LLM（大規模言語モデル）](#) を活用し、業界の有識者や信頼性の高い出版物から得た洞察を営業担当者にフィードバックします。このフィードバックには、Salesforce で担当者が設定した次のステップや、期限を過ぎたタスクに対する評価も含まれます。AI エージェントは、すべてのロールプレイセッションに対して一貫した基準を客観的に適用し、担当者間で均質なフィードバックを提供します。
- **コーチングと営業成績の関連付け** : マネージャーは、コーチングセッションの回数を追跡し、最も積極的にコーチングを受けている担当者を特定できます。また、コーチングの有無による案件の勝敗率を分析することで、Einstein Sales Coach エージェントがチームのパフォーマンスに与える影響を評価し、ROI（投資対効果）を簡単に測定できます。

Salesforce の視点 : 「すべての AI による会話は、投資対効果の高いものでなければなりません。それを実現するためには、AI がチームを補強し、成長を加速させる必要があります。

す。すべての営業チームは、成約率を高めるために、より多くの商談の機会を持ち、さらに多くの支援を必要としています。未来の営業チームは、人間と AI が協力して営業の成功を導く形になるでしょう。」 — Sales Cloud 担当 EVP 兼 GM、ケタン・カーカニス (Ketan Karkhanis)

提供時期：

- Einstein SDR Agent と Einstein Sales Coach Agent は、10月に一般提供を開始し、年間を通じて機能の追加を予定しています。日本での提供時期は未定です。

詳細情報：

- AI Sales Cloud の詳細は、[こちら](#)
- セールス AI を仕事に活かす 7 つの実践的方法の動画は、[こちら](#) (英語)
- Einstein Service Agent については[こちら](#)
- 従業員サービスエージェントの開発に関する Salesforce と Workday のパートナーシップについては[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。

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。

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。

【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