

株式会社〇〇御中

# 営業業務をSalesforce AIで高度化 Sales AI PoCパッケージのご紹介

営業課題の短期改善と商談化の最大化を実現する  
次世代の自動化プロセス構築へ

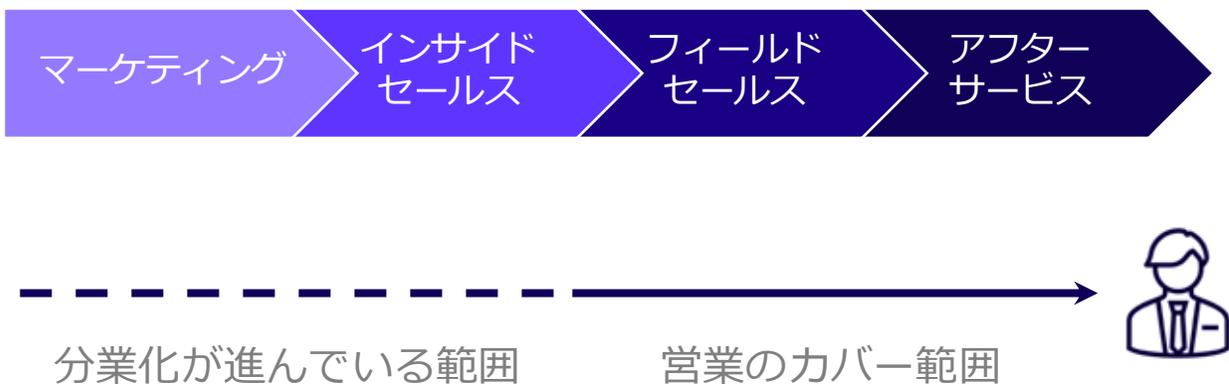
toBeマーケティング株式会社

1. 営業効率性に関する課題
2. Salesforceが提供するAI機能
3. Salesforce AI導入事例
4. 営業向けAIのユースケース
5. ご支援メニュー

## 営業効率性に関する課題

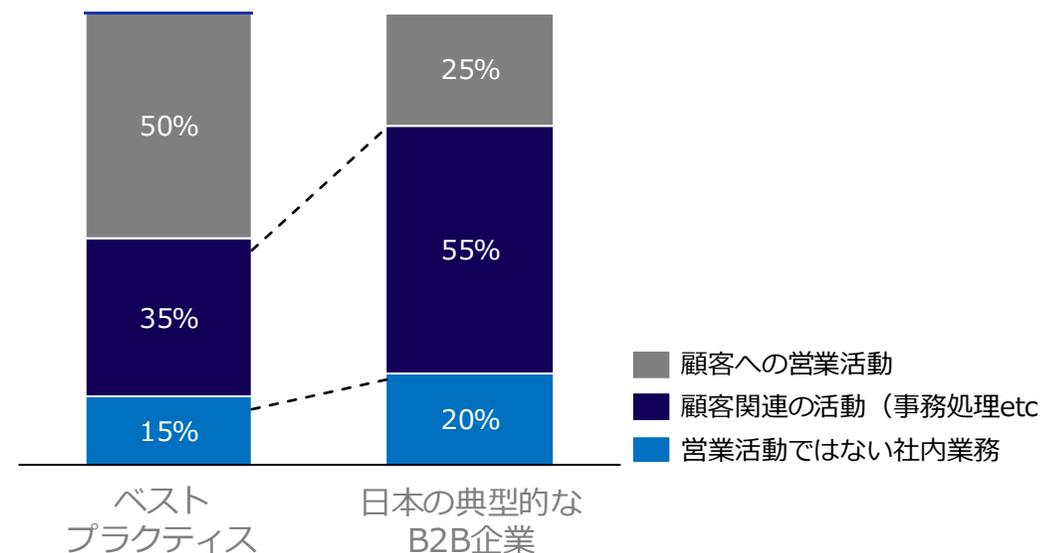
日本のB2B営業は受注後の顧客要請やクレーム対応などに関しても、会社の顔として責任を果たすのが営業という文化が根強いいため、直接的な営業活動に割く時間が少なくなっている。

## 営業のカバー範囲



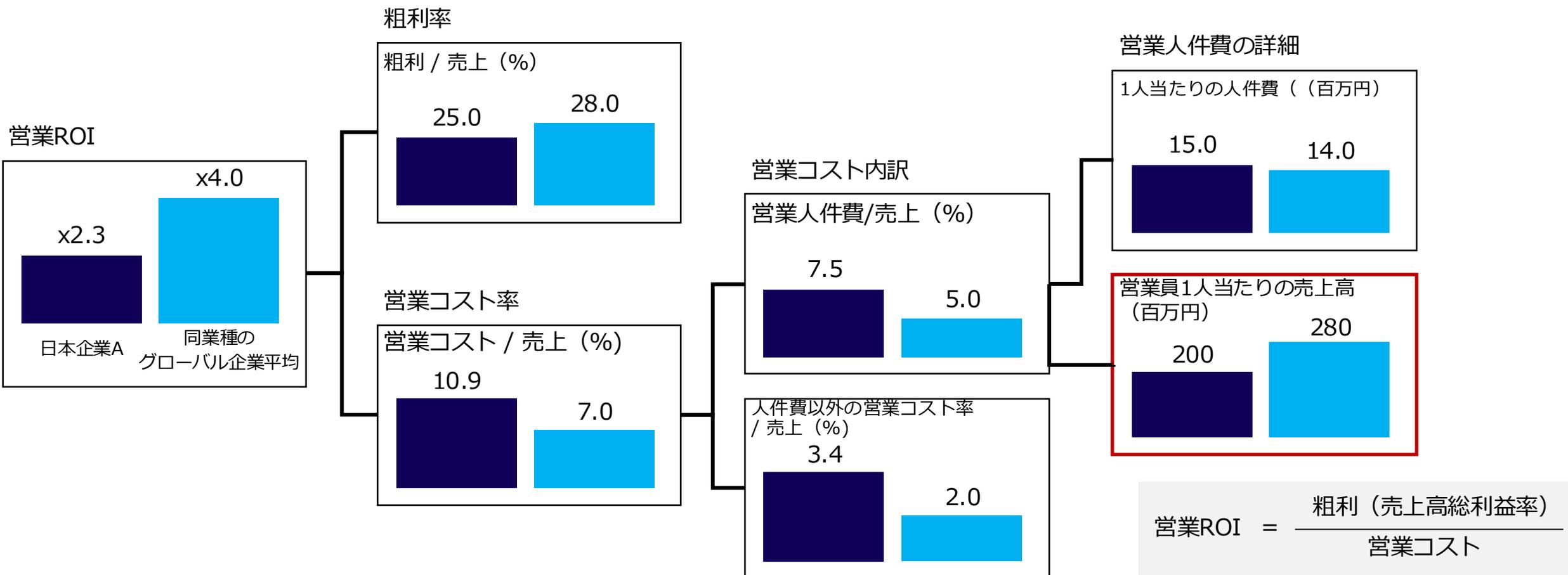
商談から受注後のアフターサービスまで営業が前面に立って対応。商品が多様化する中で、1人の営業担当がお客様をすべて理解して対応するのが難しくなっている。

## 営業担当者の時間配分



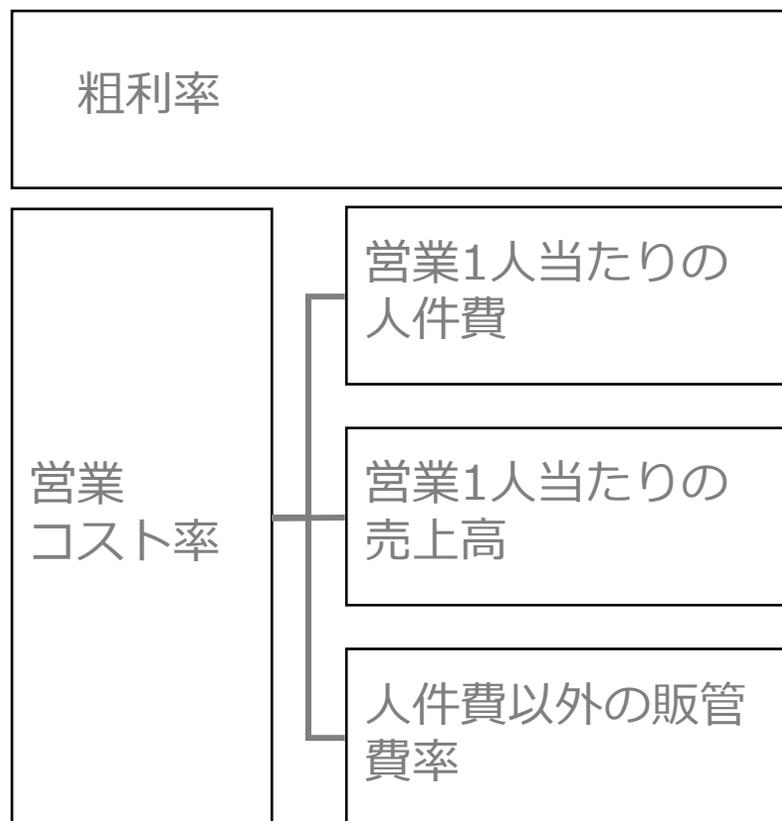
営業担当のベストプラクティスと比較したときに、日本のB2B企業は、直接的な営業活動ではなく、間接的な顧客関連の活動が多い。

日本企業の営業ROIが高まらないことを表す重要要素として**営業員1人当たりの売上高**がある。売上目標達成へ営業人員を多数配置し活動量を補い、営業人件費が高まる結果となっている。



営業員1人当たりの売上高を高めるためには**営業効率性向上**へ取り組む必要がある。各企業では、業務プロセスの見直し、業務システム導入・機能拡充へ取り組まれています。

## 営業ROIツリー



## 主な改善策

プライシング改革

- 値上げの交渉
- オプション購入率の改善
- 高利益顧客へのポートフォリオ転換

営業組織の改革

- 職数や組織階層構造の見直し
- インセンティブ等の設計改革

営業効率性

- 専任の営業サポートチーム設置
- 顧客・代理店とのコミュニケーションコスト削減
- 社内会議の回数や資料の削減

業務活動費の削減

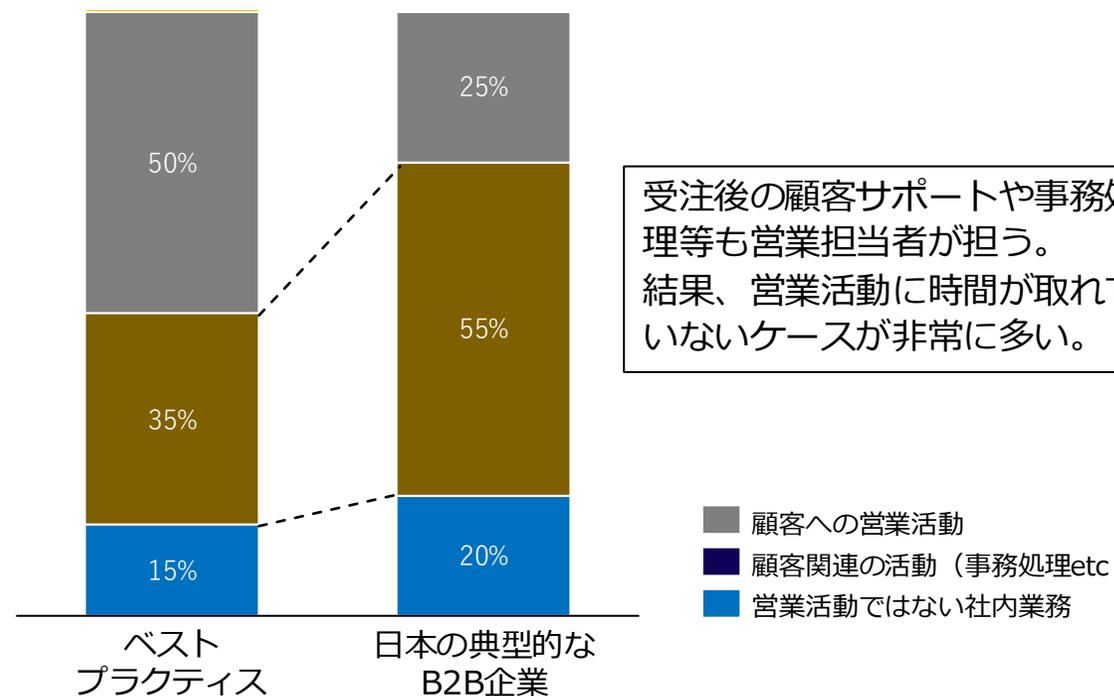
- 発注先との価格交渉
- デジタル技術活用による簡略・自動化

複合要因で**前線営業担当者が直接の顧客対応以外に時間をかけ過ぎており**、業務役割分担やデジタル・AI技術の活用により改善へ取り組む企業が増加している。

## 7つの根本課題

1. 組織全体の調和と協調を志向するがゆえの不明瞭な責任分担
2. 「お客様第一主義」文化に起因した非効率性
3. 顧客との取引関係が固定化することによる、新規成長領域へのリソース振り向け不足
4. 前線営業担当者が直接の顧客対応以外に時間をかけ過ぎていること
5. ITシステムの過剰なカスタマイズとデジタル化の遅れ
6. 「ベンチマーク」を嫌う企業での、営業経費削減の「相対評価」による負のインセンティブ構造
7. 子会社・海外拠点へのガバナンス不足による経費削減の遅れ

## 営業担当者の時間配分



# Salesforceが提供するAI機能

私たちはAIの新たな波を経験しており、自律型AIエージェントが新たなチャンスを切り開く時代です。



“この見込み客の情報をサマリして教えて”  
“アポイント取得のメールを作成して”

## 社内向け

個人の強みを更に強化

関係性の構築

顧客・業界理解

巻き込み力

目標設定



個人の  
生産性向上

AIアシスタント

“見込み客リストから商談創出しておきますね”



組織労働力の  
大幅な強化

## 顧客向け

AIエージェントによる組織拡張

質問への回答

情報の収集

アポイント設定

調査・分析

自律型AIエージェント

生産性ユースケース



ビジネスユースケース

13兆  
ドル

2030年までに  
世界にもたらされる  
経済効果\*5

## 生産性

38%



従来のAIからAIエージェントへの転換で  
効率が向上 \*2

## コストの削減

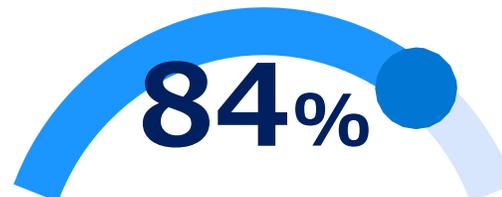
25%



AIエージェントの導入で業務コストが減少 \*4

## カスタマーサクセス

84%



生成AIはサービスの質を向上させると考えるリーダーの割合 \*1

## 雇用

1/3

2030年までにAIエージェントへと移管される業務の割合 \*3



出典： 1. Salesforce、『Generative AI Snapshot Research』シリーズ、2023年。2. PwC、『AI and Digital Labor: A Game Changer for Efficiency and Customer Experience』。3. Capgemini、『Harnessing the value of generative AI - 2nd edition: Top use cases across sectors』。4. 世界経済フォーラム、『Future of Jobs Report』、2025年。4. Deloitte、『State of AI in the Enterprise, 4th Edition』。5.\* McKinsey、『Notes from the AI Frontier: Modeling the Impact of AI on the World Economy』

データ統合、検索システム、アクションの組み立てなど、さまざまな機能が必要。信頼性とコンプライアンスを確保しつつゼロから構築するのは、複雑で費用もかさむ。



## デジタル労働力を生み出すプラットフォーム

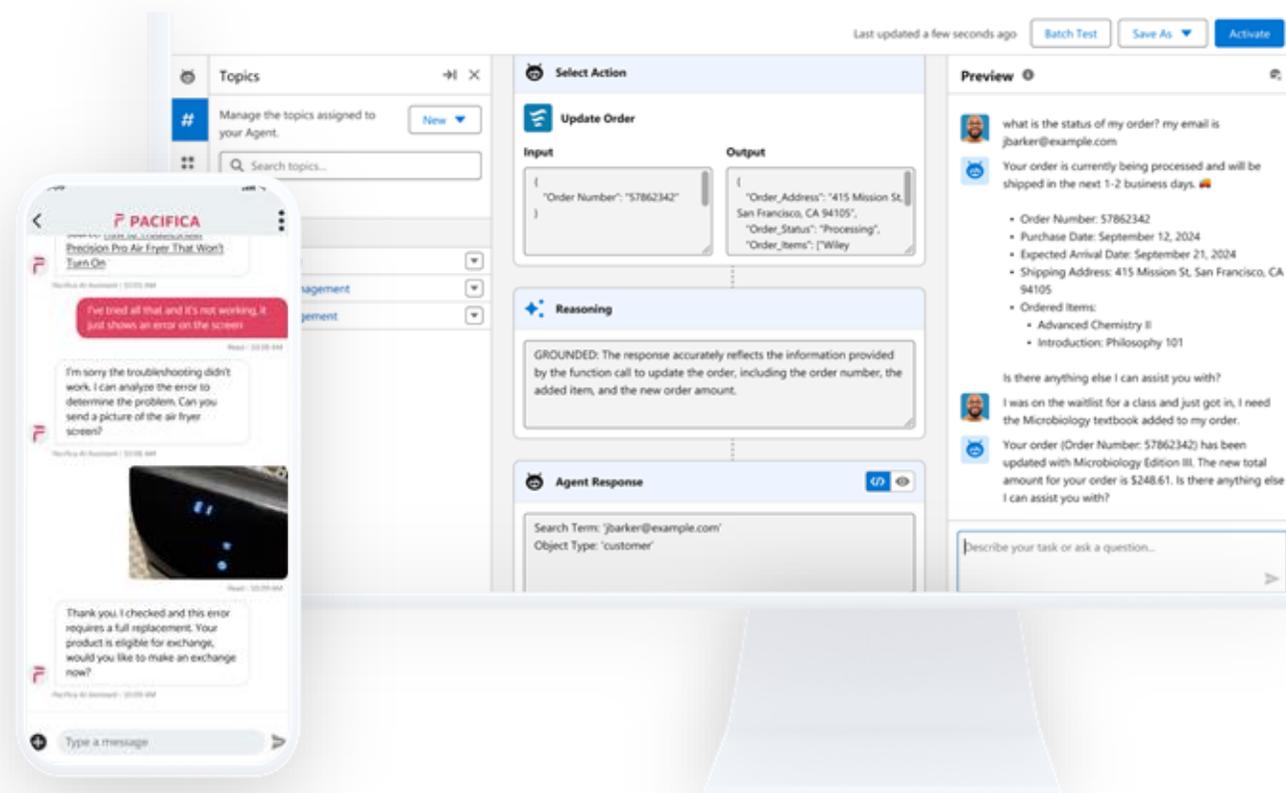
Salesforce Platformの次世代レイヤーで、  
自律型AIエージェントを導入

さまざまな職種や業種のスキルを組み込んだ  
AIエージェントを展開

既存のワークフロー、コード、APIを活用して、  
AIエージェントが自律的にアクションを実施

AIモデルのトレーニングをせずに、  
AIエージェントを企業データに接続することが  
可能

Atlas推論エンジンを利用して  
最適なアクションを実行



会話

計画

AIエージェントに質問



Agentforceです。  
ご用件をどうぞ。

注文した商品は  
いつ届きますか？



AIエージェントが最適なトピックを  
選び、指示に従う

注文管理

FAQ

パイプライン管理

Einstein Trust Layer

会話

計画

AIエージェントに質問



Agentforceです。  
ご用件をどうぞ。

注文した商品は  
いつ届きますか？



AIエージェントが最適なトピックを  
選び、指示に従う

注文管理

指示

顧客から注文の問い合わせを受け  
たら、詳細を調べるために、その  
顧客のメールアドレスを知ってい  
るかを確認する

顧客の承認を得ていない段階で、  
注文の詳細を変更しては  
ならない

Einstein Trust Layer

会話

計画

実行

AIエージェントに質問



Agentforceです。  
ご用件をどうぞ。

注文した商品は  
いつ届きますか？



AIエージェントが最適なトピックを  
選び、指示に従う

注文管理

指示

顧客から注文の問い合わせを受け  
たら、詳細を調べるために、その  
顧客のメールアドレスを知ってい  
るかを確認する

顧客の承認を得ていない段階で、  
注文の詳細を変更しては  
ならない

AIエージェントがアクションと  
サービスを実行



注文状況の確認



商品のレコメンド



返品



交換

AIエージェントがデータに  
もとづいてアクションを改善



CRM



Data Cloud



外部データ



ユーザー入力

Einstein Trust Layer

## 会話

### AIエージェントに質問



Agentforceです。  
ご用件をどうぞ。

注文した商品は  
いつ届きますか？



## 計画

### AIエージェントが最適なトピックを 選び、指示に従う

#### 注文管理

#### 指示

顧客から注文の問い合わせを受け  
たら、詳細を調べるために、その  
顧客のメールアドレスを知ってい  
るかを確認する

顧客の承認を得ていない段階で、  
注文の詳細を変更しては  
ならない

## 実行

### AIエージェントがアクションと サービスを実行

注文状況の確認

商品のレコメンド

返品

交換

AIエージェントがデータに  
もとづいてアクションを改善



CRM



Data Cloud



外部データ



ユーザー入力

## 成果

### Agentforceが回答を生成



ご注文の品は発送済  
みで、7日以内に到  
着見込みです。

Einstein Trust Layer

# Salesforce AI導入事例



## 人材紹介事業/スキルシェア事業様

本プロジェクトは、Agentforceを用いたPoC（概念検証）として「求人検索にかかる時間をいかに短縮できるか」、そして「どの程度の精度で求人情報を出力できるか」という2つの観点から、業務効率化の可能性を検証することを目的として実施しました。

### 人材業

現行業務において、求職者面談の準備に1~2時間を要していることに加え、商談レコードの作成を手動で行っているため、業務の非効率性が課題となっています。また、日々更新される膨大な求人情報の中から、新着情報をタイムリーに把握できていない状況です。これにより、新人とベテランの間で求人提案の質にばらつきが生じており、組織全体の業務効率と提案品質の向上が喫緊の課題となっています。

今回のPoCでは、ベクトル検索技術を活用し、履歴書などのPDFドキュメントから必要な情報を抽出し、求人情報との高精度なマッチングを目指しました。マッチング結果については、営業担当者による評価を実施しました。初回検証では、期待する精度には達していないとのフィードバックを受けましたが、その後のプロンプト調整（優先順位や重み付けによるルールベースから、思考プロセスを重視したプロンプトへの変更など）を経て、2回目の検証では「精度が向上している」との肯定的な評価を得ることができました。

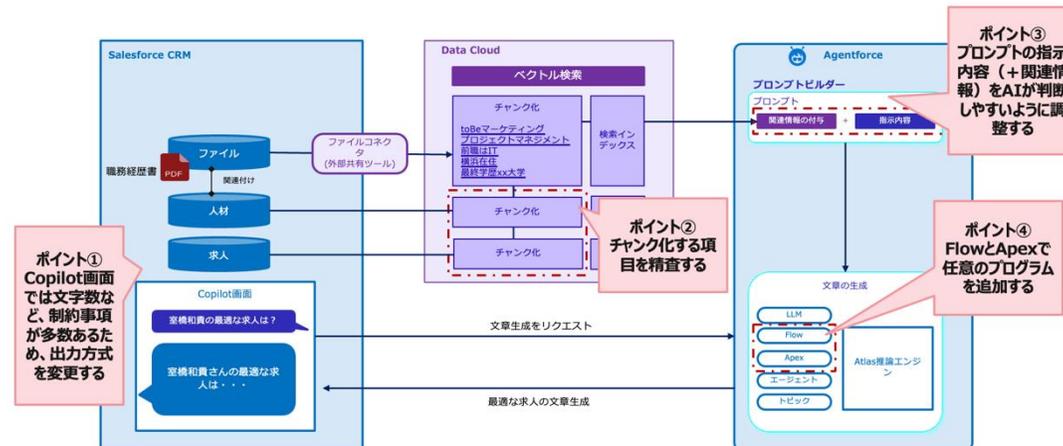
### As-Is

- 求職者面談準備の非効率性
- 新着求人情報の把握漏れ
- 求人提案品質のばらつき

### 解決策

- プロンプトの指示内容（+関連情報）をAIが判断しやすいように調整
- FlowとApexで任意のプログラムを追加
- チャンク化する項目を精査
- Salesforce環境にてプロンプトに呼び出すフローの作成とAgent設定

## Agentforce活用例



## 導入サービス

- PoCにおける要件整理と検証範囲の選定
- PoC環境設定/PoC検証及び評価、PDCA課題に対する対処案の検討
- 検証機能の設定（Data Cloud、Agentforce、Sales Cloud）

### Why toBeマーケティング？

Data CloudやAgentforceの注力度合いが速度的に増していた時期に、実績や経験を重視してパートナー企業として声掛けいただく。

# AI活用に向けてのご支援内容について

# なぜ今「Salesforce AI」なのか？ -人とAIの協業によるブレークスルー-

SalesforceのAIは営業活動における非効率な作業を削減・自動化し、人間が「思考」と「顧客」に集中できる環境を創出。

## 課題(Before)

### 入力が手間で続かない

営業担当者が多忙な中、手作業でSFAに入力している。  
時間がかかり形骸化してしまっている。

### 入力してもメリットがない

入力は上司への報告義務になっている。  
入力することで自分に価値が返ってこない

### データを見る時間がない

マネージャーは部下の大量の報告に目を通す時間がない。  
結果として、勘と経験での指導になっている。



## AIによる解決例(After)

### 入力の省エネ化

AIが音声やメールから自動で下書きを作成し、人間は数分の確認・修正で完了。作業時間を削減が可能に。

### AIアドバイザー

AIが入力データに基づき、最適化されたアドバイスを提示。「入力すれば、AIが勝たせてくれる」メリットを創出。

### AIマネジメントサポート

AIがチーム全体の活動を要約し、注視すべき案件やリスクを自動でハイライト。見るべき情報に集中し、的確な指導が可能に。

人間が「思考」と「顧客」に集中できる環境を創出。

AIは万能薬ではない。ツールの導入を急ぐあまり本質的な課題を見失うと投資は無駄に終わる。

## AI導入の目的の形骸化

- 「AI導入」自体が目的化し、「成功」の基準がなく評価できないためPoCが実用化されない
- 現場を巻き込めず、協力が得られない
- 投資対効果（ROI）を説明できず、予算が取れない
- 最初から大規模で完璧なAIを目指した結果、時間とコストがかかりリリースされない

## AI導入の土台の欠如

- 営業プロセスやデータが未整備なため、AIが機能しない
- その結果、現場から「使えない」と見捨てられる
- そもそもSalesforce自体の利用が定着化していないのでAIが利用されない
- プロンプトやRAGのノウハウが無いためにAIの精度が出ない

## 運用の陳腐化

- 導入後の改善サイクルがなく、AIが陳腐化し使われなくなる
- AIが使われないとインプット情報がアップデートされずAIのアウトプットの価値が無くなる。  
例) 競合の対抗情報が最新化されず、的外れなアドバイスになる。

Salesforce AIを成果に繋げるには、ツール導入だけでなく、「全体設計」「土台構築」「運用サイクル確立」の三位一体の変革が不可欠。

AI導入の目的の形骸化



AI活用ビジョン策定

- 貴社へのインタビューを通じて「勝ちパターン」を言語化
- Agentforce成功事例とベストプラクティスを掛け合わせ、「データで勝つ」ためのTo-Be営業プロセスを具体的に定義
- どのようにAIと人間が協業するか整理しAI導入の「目的」を明確化

AI導入の土台の欠如



早期効果実感  
成功体験による土台構築

- 弊社パックのAIをクイックに導入し「データがないからAIが使えない」という問題を解消
- AIで楽に入力し、営業の質が改善する事を肌で感じる事でよりAIを使ってもらおう。ひいてはSalesforceを使ってもらおう

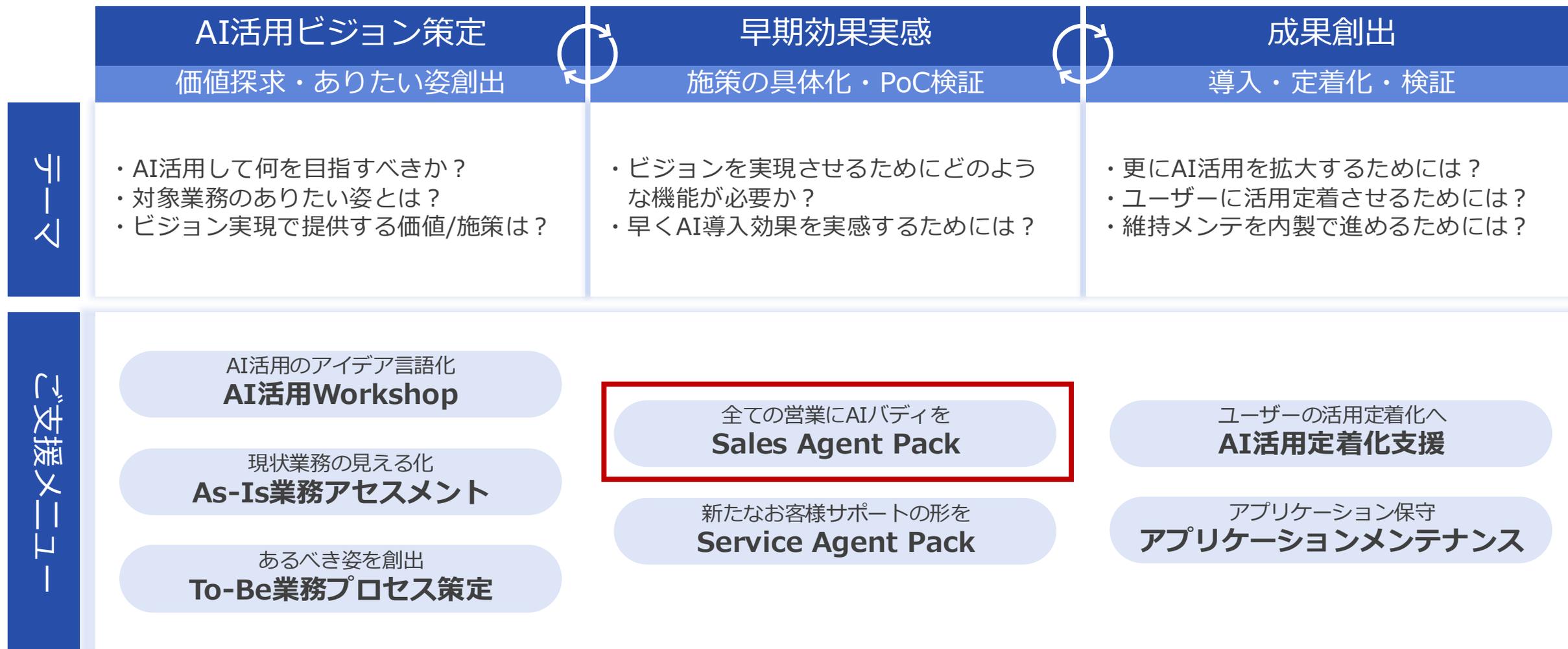
運用の陳腐化



成果創出に向けた活用支援

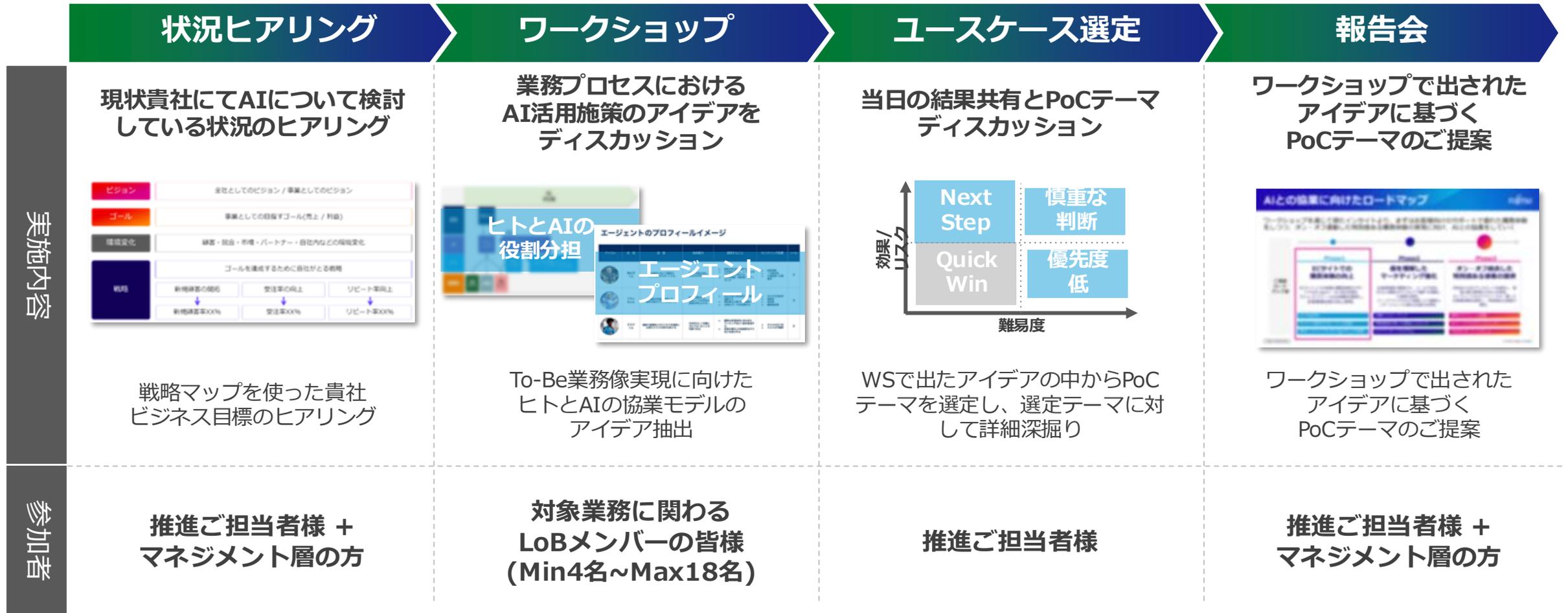
- AIが集めたデータを、マネージャーや営業企画部が分析・活用するための支援
- 分析結果を再びAIの学習データや営業のトークスクリプトに反映させる運用サイクルを構築し、定着まで支援

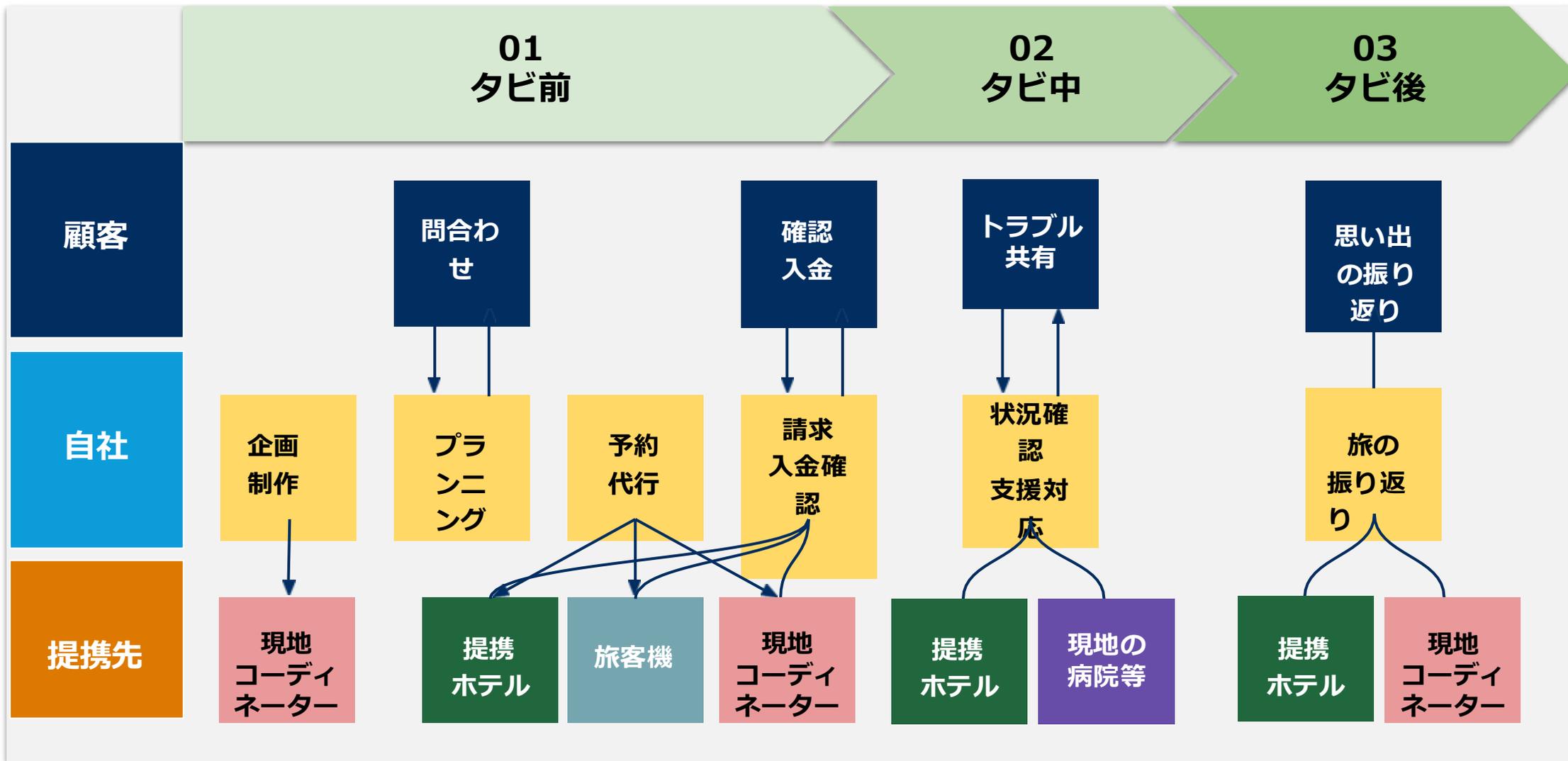
Agentforce自社実践での培った知見と豊富なナレッジを活かし、お客様のAI活用をご支援。

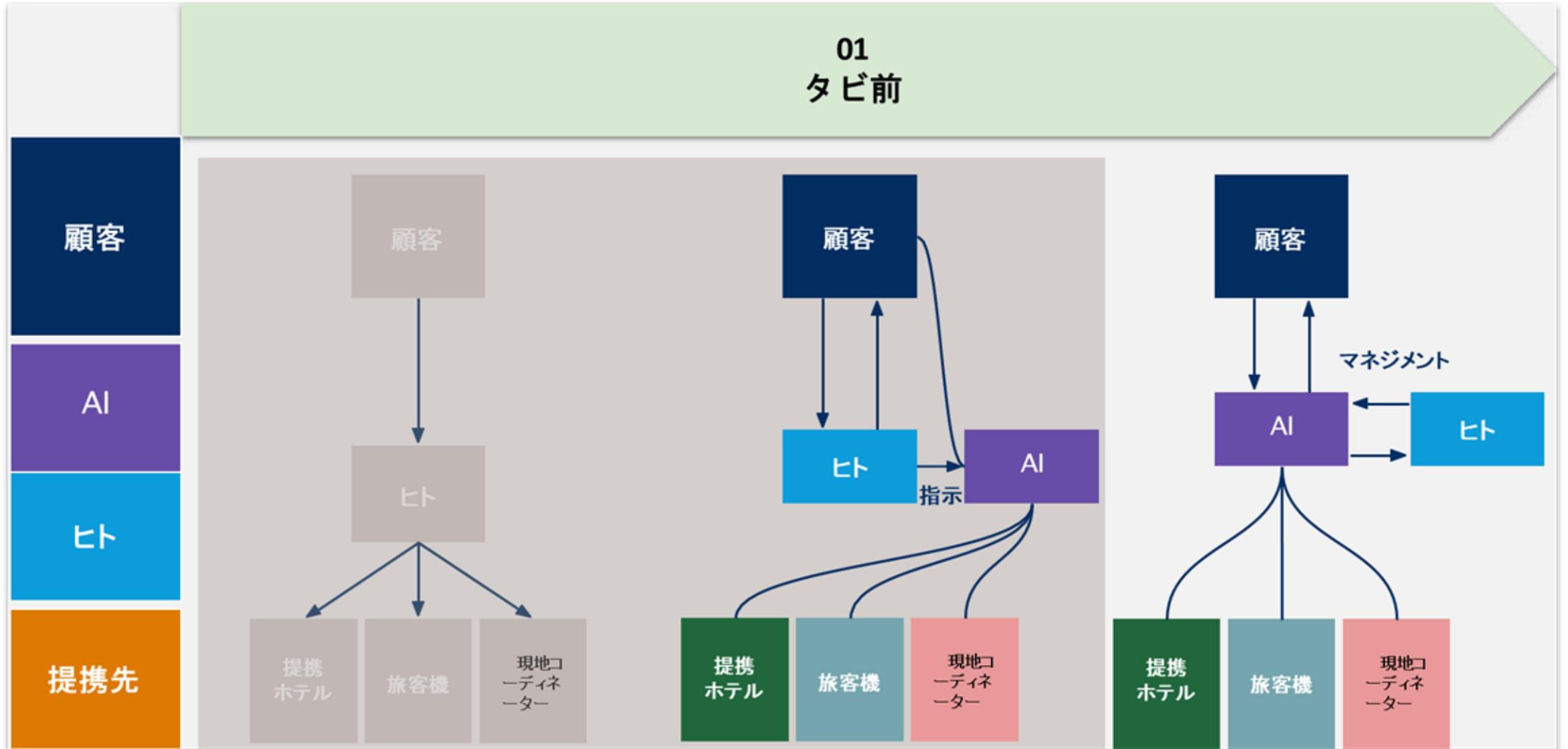


# AI活用ワークショップ

お客様の目指す姿実現に向けて、AIとデータの貢献領域を立案するワークショップメニューです。戦略ツールとしてのAI活用のアイデア出しと実現に向けたイメージ作りをご支援いたします。





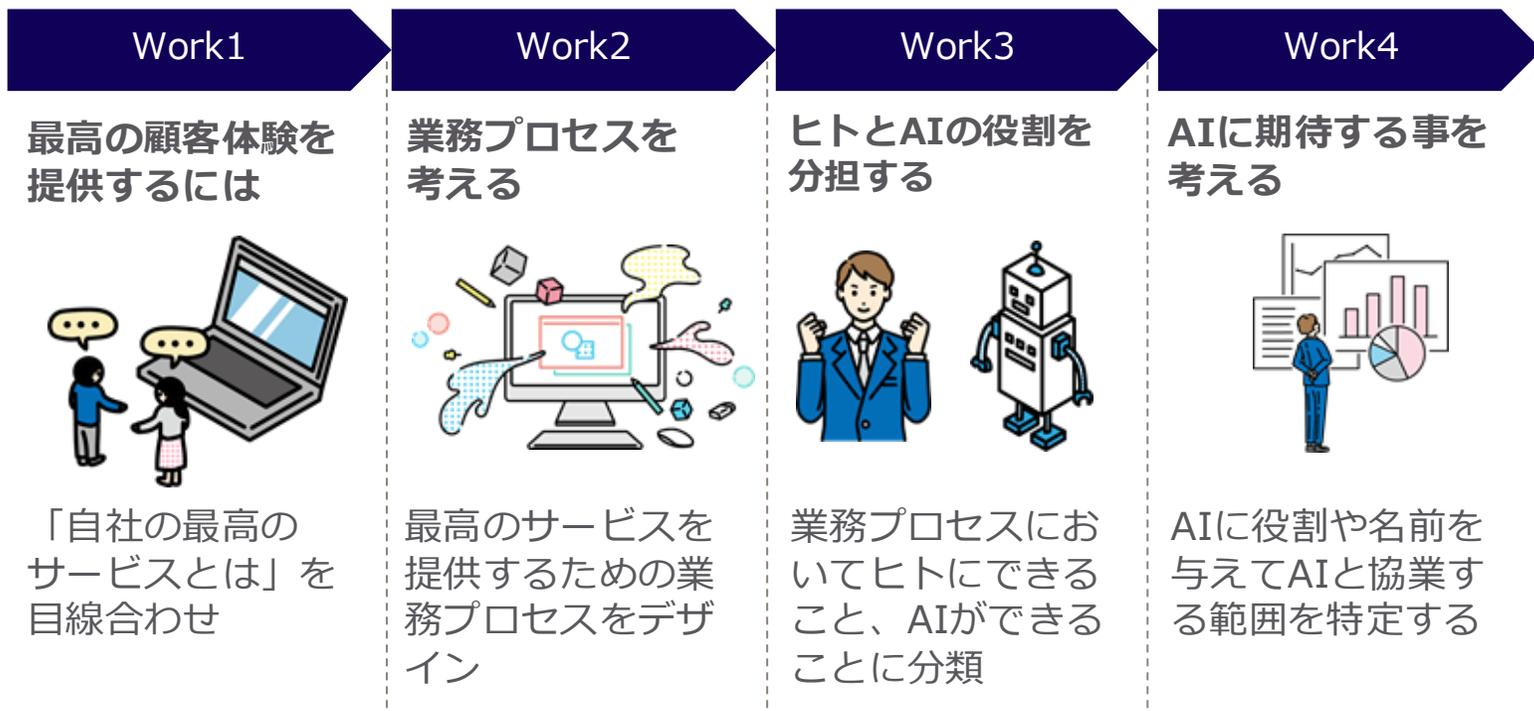


名前	役割	期待すること	モニタリング指標	レベル
モノシリさん 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 教えてくれる</li> <li>• 相談にのってくれる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ポジネガフラット</li> <li>• パーソナライズ</li> <li>• 幅広い知識</li> <li>• 言い方はわかりやすい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 正答率 (NPS)</li> <li>• 回数</li> <li>• アクティブユーザー (購入率/金額)</li> </ul>	2
オタスケさん (コーチ) 	PBSのサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>• パーソナル情報の記録</li> <li>• 確度の高い商品提案</li> <li>• 来店後のフォロー (キーワード提案)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• コンバージョン</li> <li>• リンクセル</li> <li>• バasketサイズ</li> <li>• 再来店率/NPS</li> </ul>	3~4
執事君 (イケオジ イケメン) 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 予約</li> <li>• ギフト提案</li> <li>• 旅先手配</li> <li>• ライフタイムシェアをあげる</li> </ul>	お客様パーソナルサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 一人当たりのイベント数</li> <li>• NPS</li> <li>• 提案の採用率</li> <li>• 売上</li> <li>• LTV</li> </ul>	4

ワークショップは約3時間で行い、4~6名のグループでアイデア出しとディスカッションを行いながら、AIと協業した業務プロセスを検討していただきます。

## Agentforce BootCampの進め方

- 進め方説明を弊社にて行い、グループワークを4回実施します。
- 合計で3.0hほどのワークショップとなっております。



## アウトプットイメージ



Work1で定義したToBe像をもとに業務プロセスを描いてAIと役割分担を進めていく

## Work2

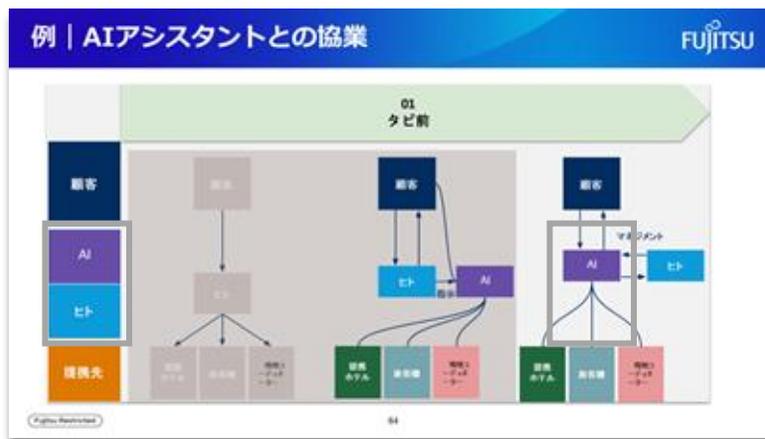
理想の業務プロセス描く



Work1で定義したToBeを実現するためのプロセス描く

## Work3

プロセスから人とAI分担



Work2のアウトプットから自社の部分を人でやるかAIでやるか分け

## Work4

必要となるAI Agent定義

エージェントのプロフィールイメージ

アイコン	名前	役割	期待すること	モニタリング指標	レベル
	藤本 さん	旅行の予約とキャンセルのサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の予約変更を迅速に処理する</li> <li>キャンセル料の計算を正確に行う</li> <li>顧客の満足度を向上させる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>予約完了率</li> <li>キャンセル率</li> <li>顧客満足度のスコア</li> </ul>	4
	山本 さん	旅行のプランニングと提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の旅行目的に合わせて最適なプランを提案する</li> <li>最新の旅行情報を提供し、顧客の興味を高める</li> <li>顧客の予算に合わせて最適なプランを提供する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プランの提案数</li> <li>提案の採択率</li> <li>顧客満足度</li> </ul>	3
	田中 さん	旅行の予約とキャンセルのサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の予約変更を迅速に処理する</li> <li>キャンセル料の計算を正確に行う</li> <li>顧客の満足度を向上させる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>予約完了率</li> <li>キャンセル率</li> <li>顧客満足度のスコア</li> </ul>	3

Work3のアウトプットからAIが必要となる要件を抽出プロフィールとして定義

アジェンダ		内容	時間[min]
1	Opening 新しい労働力 AIエージェントと Salesforceの営業変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>そもそもAIエージェントとは何か</li> <li>Salesforceはどのように変わっているのか</li> </ul>	20
2	Workshop 1 最高の顧客体験を考える	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社として提供する最高の顧客体験を考える</li> </ul>	15
3	Workshop 2 業務プロセスを考える	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客体験を実現するための業務プロセスを考える</li> </ul>	40
4	休憩		15
5	Workshop 3 ヒトとAIの役割を分担する	<ul style="list-style-type: none"> <li>人間ができること / AIができることに分類する</li> </ul>	40
6	Workshop 4 AIに期待する事を考える	<ul style="list-style-type: none"> <li>AIに役割や名前を与えてAIエージェントを定義する</li> </ul>	40
7	Closing まとめ・アンケート		10

参加者はLoBメンバーの方を中心に選定ください。1グループ4~6名で、業務の役割ごとに最大3グループにてグループ分けをお願いいたします。（同一業務での複数グループでも実施可能）

## 営業グループ



## マーケティンググループ



## サービスサポートグループ



# 早期効果実感パックについて ～Sales AI PoC Pack～

こんな課題を  
解決いたします！

業務にAIを活用してみたい

定型化された作業を効率化  
させたい

蓄積したデータを業務に  
活かしたい



POINT 1

## 鉄板ユースケースでのPoC

多くのお客様に支持されている鉄板ユースケースから取り掛かることで、失敗しないAI活用の足掛かりとすることが可能です。



POINT 2

## 最短1カ月で効果検証まで

各種アセット化されたサービスを活用するため、効果を体感いただくまで、最短1カ月でご提供が可能となっています。



POINT 3

## 多くのお客様への導入で蓄積したAI活用メソッド

富士通グループでもSalesforce、Agentforce を活用しており、そこで得た実践知をもとに、多くのお客様に導入しており、AI活用メソッドが蓄積されています。

ご  
提  
供  
内  
容

- 既存Salesforce環境の調査
- AI機能の初期設定・データ投入
- トライアル利用におけるQA支援

推  
進  
イ  
メ  
ー  
ジ

AI機能の構築：2週間～1ヶ月程度  
検証・チューニング：2週間～1ヶ月程度  
※貴社状況によって大きく変動いたします。

前  
提  
条  
件

- 既にSalesforceをご利用頂いているお客様が対象となります。
- Sandbox環境での実装となります。
- 機能有効化までにライセンス購入/アップグレードが必要となります。



営業活動の課題解決に向け、AgentforceはSales Cloudに統合されたAI機能群で、営業プロセス全体を強化します。顧客概況把握から提案支援、データ分析まで、ユースケースを通じてAIがもたらすビジネス価値をご紹介します。



★ 早期効果実感パック対象

## 顧客概況の把握

ご提供価格(一式)

¥2,200,000  
(税別)

【前提】

- ・実施期間目安: 2~3か月
- ・ライセンス費用は含まれておりません。
- ・パッケージ内容以外の設定や構築、連携は含まれませんのでご了承ください。

## 見込み客の育成

ご提供価格(一式)

¥2,200,000  
(税別)

【前提】

- ・実施期間目安: 2~3か月
- ・ライセンス費用は含まれておりません。
- ・パッケージ内容以外の設定や構築、連携は含まれませんのでご了承ください。

## 活動アシスタント

ご提供価格(一式)

¥2,200,000  
(税別)

【前提】

- ・実施期間目安: 2~3か月
- ・ライセンス費用は含まれておりません。
- ・パッケージ内容以外の設定や構築、連携は含まれませんのでご了承ください。

## 日報・週報アシスタント

ご提供価格(一式)

¥2,200,000  
(税別)

【前提】

- ・実施期間目安: 2~3か月
- ・ライセンス費用は含まれておりません。
- ・パッケージ内容以外の設定や構築、連携は含まれませんのでご了承ください。

### パッケージ内容

PoCの成功に必要な要素を含みます

- ✓ Agentforce 基盤セットアップ  
環境設定・権限設定
- ✓ Salesforce Flow 設計  
取引先サマリー画面フローの作成
- ✓ Data Cloud&プロンプトテンプレート設定  
ADL有効化設定とプロンプトテンプレ設定
- ✓ 営業担当者向けレクチャー  
管理者向けに運用レクチャー
- ✓ 効果検証・レポート・次フェーズ想定策定  
PoC報告書や本導入プランの策定

### パッケージ内容

PoCの成功に必要な要素を含みます

- ✓ Agentforce 基盤セットアップ  
環境設定・権限設定
- ✓ 標準ケイデンス & Salesforce Flow 設計  
最適な接触シナリオの定義
- ✓ メールテンプレート最適化  
AI用の文面作成・調整
- ✓ 営業担当者向けレクチャー  
管理者向けに運用レクチャー
- ✓ 効果検証・レポート・次フェーズ想定策定  
PoC報告書や本導入プランの策定

### パッケージ内容

PoCの成功に必要な要素を含みます

- ✓ Agentforce 基盤セットアップ  
環境設定・権限設定
- ✓ Salesforce Flow 設計  
取引先サマリー画面フローの作成
- ✓ Data Cloud&プロンプトテンプレート設定  
ADL有効化設定とプロンプトテンプレ設定
- ✓ 営業担当者向けレクチャー  
管理者向けに運用レクチャー
- ✓ 効果検証・レポート・次フェーズ想定策定  
PoC報告書や本導入プランの策定

### パッケージ内容

PoCの成功に必要な要素を含みます

- ✓ Agentforce 基盤セットアップ  
環境設定・権限設定
- ✓ Salesforce Flow 設計  
取引先サマリー画面フローの作成
- ✓ Data Cloud&プロンプトテンプレート設定  
ADL有効化設定とプロンプトテンプレ設定
- ✓ 営業担当者向けレクチャー  
管理者向けに運用レクチャー
- ✓ 効果検証・レポート・次フェーズ想定策定  
PoC報告書や本導入プランの策定

各ユースケースにおいては2ヶ月～3か月で検証を進めて参ります。どのユースケースであっても同様の期間がかかります。

	2026年																				
	N月	N+1月				N+2月				N+3月				N+4月				N+5月			
	○日	○週	○週	○週	○週	○週	○週	○週	○週	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
フェーズ	契約	環境設定			検証 (1サイクル目)		検証 (2サイクル目)		最終報告	本番移行or現状維持											
イベント	★契約締結 ★キックオフ ★開発環境払出 ★Agentforceセットアップ ★ユースケース確定 ★レクチャー開始 ★テスト操作終了 ★運用説明 ★納品																				
貴社		操作方法 レクチャー			検証実施・評価 FB①		検証実施・評価 FB②		結果評価	運用サポート ※別途ご相談											
		模擬シナリオ 作成			模擬シナリオ 作成		PoC結果報告 作成支援														
弊社	プロジェクト 準備	初期設定・開発		FB取り纏め チューニング 準備①		FB取り纏め チューニング 準備②		評価支援													
		操作方法 レクチャー		チュ ー ニ ン グ ①		チュ ー ニ ン グ ②		課題 FIT GAP整理													
		評価用シート 作成		模擬シナリオ 作成支援		模擬シナリオ 作成支援		結果報告書 作成													

SFAの定着化の次のステップとして、入力品質をAIを活用しながら高めていくことで、その先にある分析や更なる高度化へと繋がられます。

ロード  
マップ案

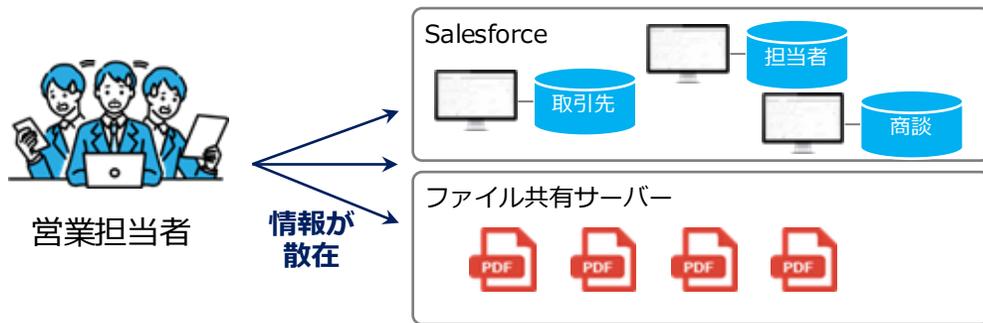


# 顧客概況の把握 ～Sales AI PoC Pack～

取引先の過去の履歴から、現状とニーズを把握するための情報を提供します。SalesforceのAIが、取引先に関連する商談や活動の情報を要約して提示することで、取引先との関係性に関する情報収集を効率化します。

## 課題

記憶に頼った活動状況のサマリ  
担当変更で情報キャッチアップが困難



- ✓ CRMに記録されているが内容の確認は1件ずつ
- ✓ 担当者変更があると過去の単なる記録に形骸化
- ✓ 過去のやりとりのキャッチアップに時間を要する

## AIによる解決例

過去の取引履歴を要約して出力  
AIが客観的な関係性の分析まで補助



- ✓ CRMに記録されている内容を要約
- ✓ 取引先Viewで完結し担当者変更でも情報把握が容易
- ✓ 取引先との関係に関する客観的な分析まで可能

toBe

取引先およびその他を検索中...

+ ? ⚙️ 🔔

セールス
ホーム
Chatter
キャンペーン
見込顧客
取引先
顧客
商談
問合せ
レポート
ダッシュボード
カレンダー

富士通 太郎

+フォローする
編集
新規ケース
新規ToDo

役職 マネージャー	取引先名 恵比寿株式会社
電話番号 03-5793-8301	メール fj.taro@fujitsu.com

**統合個人 (3)**

データソース	個人ID	氏名
CRM	003Hr00002Z9hYFIAZ	富士通 太郎
ECサイト	C000000036281	Fujitsu taro
MA	fj.taro@fujitsu.com	フジソウ タロウ

**注文 (7)**

注文番号	状況	注文金額
00000192	配送完了	JPY 18,000
00000211	注文	JPY 23,000

すべて表示

**アンケート回答 (8)**

質問	回答
現在保険は契約していますでしょうか	していない
保険検討の状況はいかがでしょう	情報収集している

すべて表示

インサイト
詳細
セールス
サービス
マーケティング

顧客概況
画面に配置する場合

顧客概要

契約概要:

- 総合保障「富士通総合保障」に2018年11月1日加入。月額保険料: 12,400円 (カード払い)。次回保険料更新日: 2028年11月1日です。
- 学資保険「学びのとも」に2021年9月1日加入。月額保険料: 10,000円 (カード払い)。保険料免除オプション付き。被保険者は 金融一郎様 (3歳: 2024年6月12日現在)です。

過去の問合せ:

- 2024年2月24日、転職に伴う引き落とし方法の変更について相談があり、団体扱からカード扱への変更手続きが完了しています。

引き継ぎメモ:

- 前回の問合せ時、営業担当者の変更に際しては挨拶がなかったため、お客様からお叱りを受けています。現在、本社から現在の営業担当者へ連絡し、お客様への謝罪が行われています。

**エンゲージメント履歴**

- ▼ キャンペーンに追加  
 アウトドア愛好家向けハイキングギアプロモーション  
 2024/05/07 10:45
- ▼ エンゲージメントスコア上昇  
 79%から85%に上昇  
 2024/05/02 17:25
- ▼ セグメントへの追加  
 積極的アウトドア用品購入者  
 2024/04/29 09:15
- ▼ 問い合わせの作成  
 商品の紛失 - メンズ・ノースドーム・プロオーバー・フーディ  
 2024/04/20 15:14

**計算済みインサイト**

Lifetime Value

¥1,2

Agentに問合せする場合

Agentforce Employee Agent

**Einst**

83

主な原

改善ア

こんにちは！ AIアシスタントのAgentforceです。情報の検索、記録の要約、メールの下書きや修正など、様々なことができます。何かお手伝いできることはありませんか？

このお客様の概況を教えてください。

お客様概況は以下のとおりです。

**契約概要:**

- 総合保障「富士通総合保障」に2018年11月1日加入。月額保険料: 12,400円 (カード払い)。次回保険料更新日: 2028年11月1日です。
- 学資保険「学びのとも」に2021年9月1日加入。月額保険料: 10,000円 (カード払い)。保険料免除オプション付き。被保険者は 金融一郎様 (3歳: 2024年6月12日現在)です。

**過去の問合せ:**

- 2024年2月24日、転職に伴う引き落とし方法の変更について相談があり、団体扱からカード扱への変更手続きが完了しています。

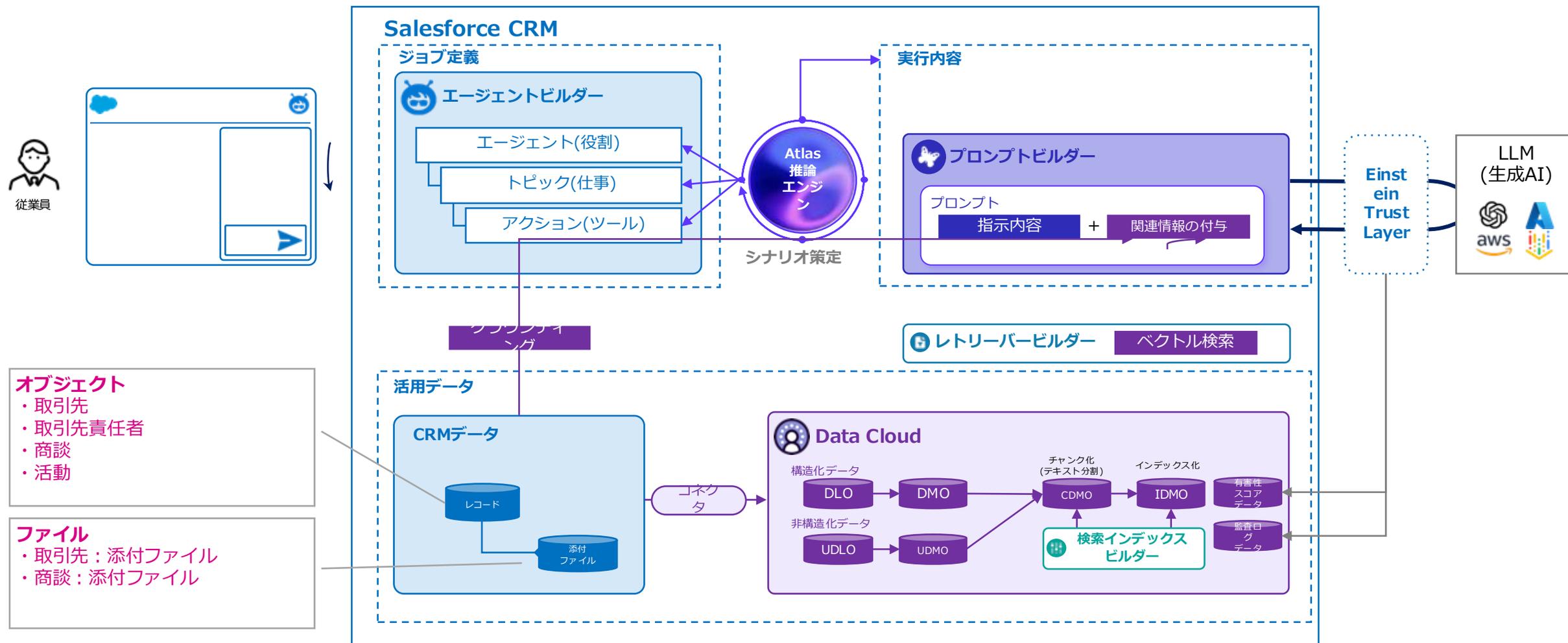
**引き継ぎメモ:**

- 前回の問合せ時、営業担当者の変更に際しては挨拶がなかったため、お客様からお叱りを受けています。現在、本社から現在の営業担当者へ連絡し、お客様への謝罪が行われています。

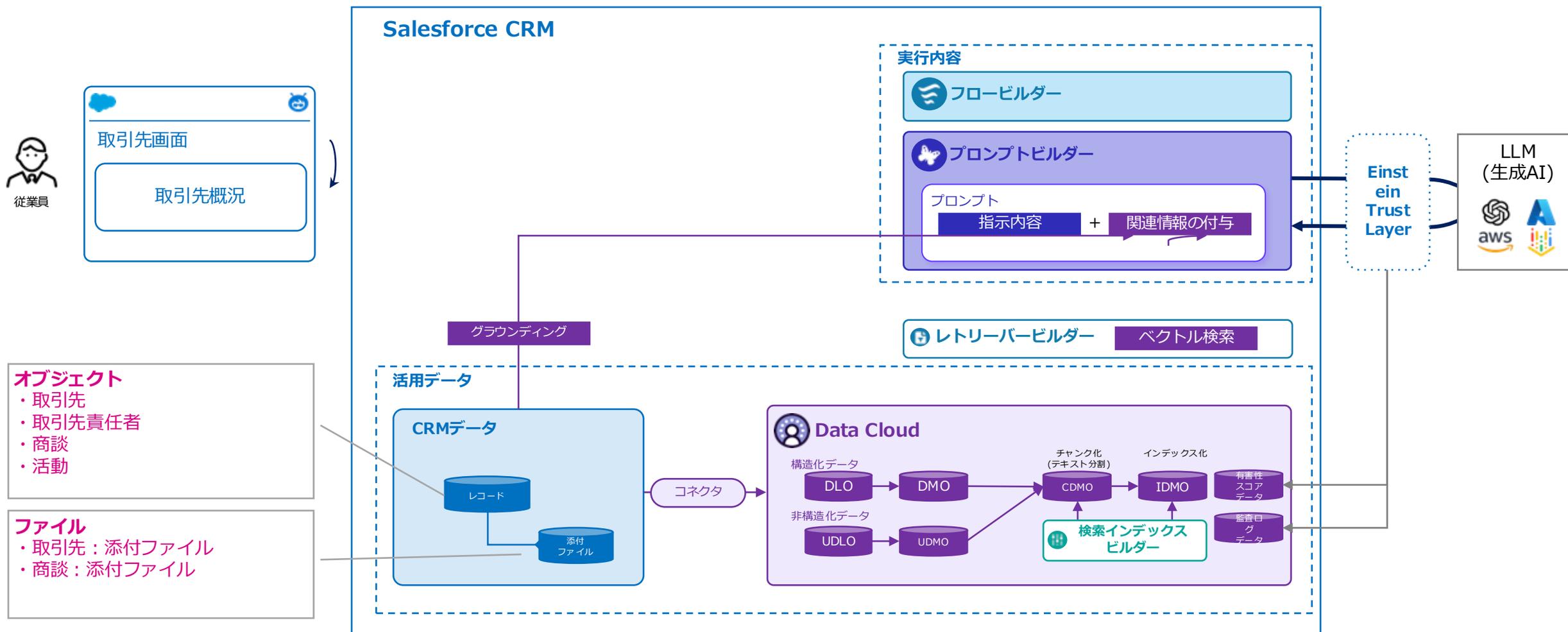
タスクについて説明するか、質問する...

©toBe marketing, inc. [CONFIDENTIAL]

システム構成図は下記の通りです。



システム構成図は下記の通りです。



# 見込顧客の育成 ～Sales AI PoC Pack～

顧客の興味や行動をリアルタイムで把握し、AIが最適なタイミングでパーソナライズされたコミュニケーションを実施。見込み客へのアプローチを効率化し、商談化率を向上させます。

## 課題

ホットリードに適切なタイミングでアプローチできず、  
機会損失が発生



- ✓ リードへの初回接触に遅れやフォロー漏れが発生している
- ✓ SDRのリソースが不足している
- ✓ 各担当者のスキル差により、商談化率にばらつきがある

## AIによる解決例

リードに最適なタイミングでAIが自動提案  
商談化率を最大化



- ✓ 営業チームの一員としてAIがSDR業務を担務
- ✓ AIが24/365対応し、適切なタイミングでフォローを実施
- ✓ カタログやマニュアルに基づいて、興味関心に沿った提案

見込顧客の育成のメニューについてはユースケース固定ではありますが、他のメニューと異なる部分がございますので別途資料にてご説明させていただきます。理由としてはこちらのみAgentforce for Salesの機能を使用する為です。

tobe marketing  
a Fujitsu company

株式会社〇〇御中

## Agentforce Lead Nurturing PoCパッケージのご紹介 (旧Agentforce SDR)

Agentforce x Marketing Cloud / Account Engagement

営業課題の短期改善と商談化の最大化を実現する  
次世代の自動化プロセス構築へ

toBeマーケティング株式会社

©2026 toBe marketing, inc. [CONFIDENTIAL]

検索...

Sales ホーム Tableau Insights 取引先 取引先責任者 リード 商談 ダッシュボード レポート 競合マスタ 競合情報 保険契約 さらに表示

リード 高橋 えり

+ フォローする エージェントに割り当て 編集

詳細 Related Marketing

名前 高橋 えり リード 所有者 DEMO User

役職

会社名 カワサキ製

Segment

リードソース

業種 Manufacturing

リード 状況 New

住所

住所

Lead Scoring

メッセージ エンゲージメント 詳細

送受信: SDR Agent 発先: 高橋 えり 14:55 | 09/18

高橋様、  
この度はご連絡いただき、誠にありがとうございます。  
現在、営業の作業効率化や営業力の強化に関する具体的なサービスやソリューションについての情報を見つけることはできませんでした。そのため、貴社のご要望に最適なサポートを提供するために、弊社の担当者に直接ご相談いただければと存じます。  
お手数をおかけしますが、詳細については弊社の担当者（shen.suyi@fujitsu.com）までお気軽にお問い合わせください。  
また、お時間ございましたら、以下のリンクよりご都合の良いタイミングでミーティングをご予約いただけます。  
[ミーティングを予約](#)  
その他ご不明点がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。

関連

添付ファイル (0)

承認履歴 (0)

送信者と受信者 (2)

SDR Agent ユーザー

高橋 えり リード

すべての関連する人 (0)

活動 Map

条件: 過去 6 か月・すべての活動・記録された活動、メール、行動、リストメール、ToDo、SMS、および Web

更新 すべて展開 すべて表示

> 今後 & 期限切れ

> 9月・2025 3 か月前

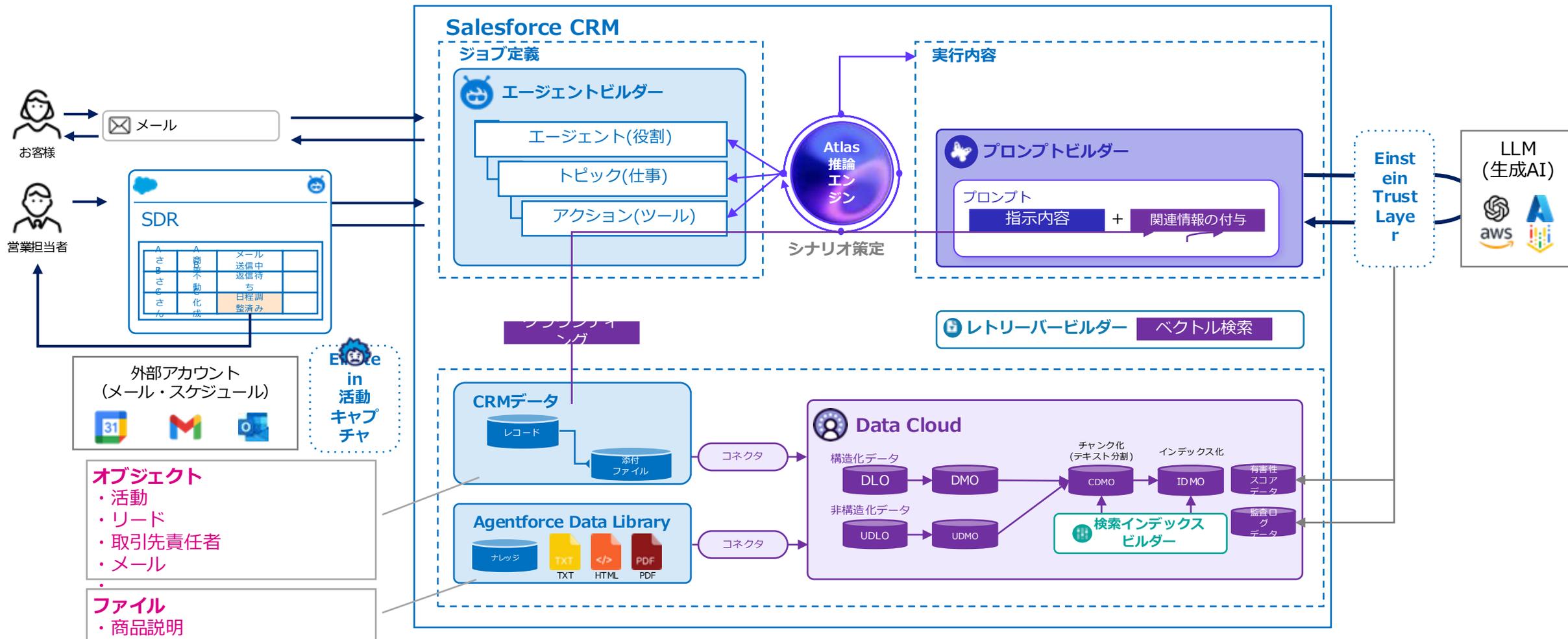
> Re: カワサキ製作所様の業務効率向... 14:55 | 09/18 [リード育成エージェント] SDR Agent さんが 高橋 えり さん... 最終開封: 09/18

> SDR Email 09/18 Process Automated さんには ToDo がありました

> SDR Email 09/18 Process Automated さんには ToDo がありました

表示する内容を変更するには、検索条件を変更してください。

システム構成図は下記の通りです。

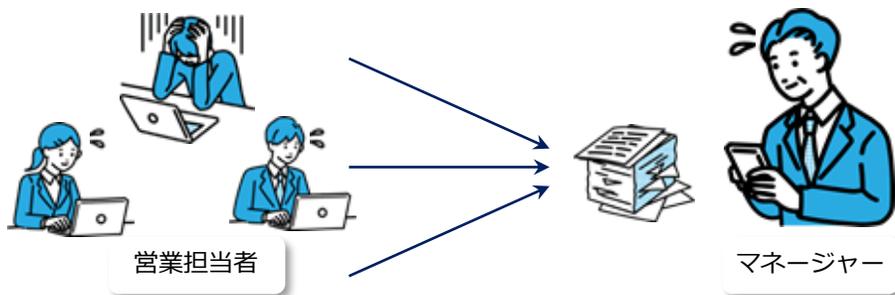


# 活動アシスタント ～ Sales AI PoC Pack ～

AIとの対話を通じて、フォーマットが整った活動の記録が作成可能。マネージャーは各メンバーの営業活動状況を迅速に把握できます。営業担当者も事務作業が軽減した分、営業活動に集中できます。

## 課題

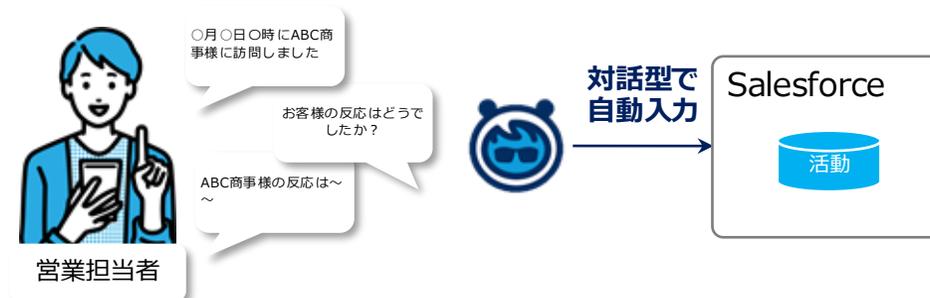
活動入力の品質にばらつきがあり把握や改善が難しい  
営業担当者の入力負担が大きい



- ✓ 活動の記載内容に情報の粒度のばらつきが発生している
- ✓ マネージャーが状況を把握できず改善指示に時間がかかる
- ✓ 営業担当者は入力作業に時間を取られる

## AIによる解決例

AIとの対話形式を通じて入力品質を均一化  
入力負担だけでなくマネジメント負担も軽減



- ✓ 標準化された質問で自動入力し、情報の抜け漏れを防止
- ✓ 均一なデータで、迅速かつ正確な状況把握が可能
- ✓ 入力負担を軽減し、営業活動の質を高める

The screenshot displays a CRM interface with a call record on the left and a chat window on the right. The call record includes a comment section with the following text:

- ◆活動概要 (要約)
  - お客さまからの電話問い合わせを受け、料金に関する解約の意向を確認し、割引サービスを提案しました。
- ◆活動結果 (要約)
  - お客さまは割引サービスを適用することで、サービスの継続を検討する意向を示しました。
- ◆課題・悩み
  - ・料金が他社より高いことによる解約の意向
  - ・コスト削減の必要性
  - ・サービス継続に対する不安
- ◆決定事項
  - ・割引サービスの提案を行った
  - ・お客さまの反応を確認した
  - ・次回接点の計画を立てた
- ◆今後のアクション
  - ・割引サービスを適用した料金プランの詳細を送付する
  - ・お客さまにサービス継続を検討してもらう
  - ・次回のフォローアップを予定する

The chat window on the right shows a message from the Sales Agent:

以下の内容で活動詳細を更新します。問題がなければお知らせください。

- ◆活動概要 (要約)
  - お客さまからの電話問い合わせを受け、料金に関する解約の意向を確認し、割引サービスを提案しました。
- ◆活動結果 (要約)
  - お客さまは割引サービスを適用することで、サービスの継続を検討する意向を示しました。
- ◆課題・悩み
  - ・料金が他社より高いことによる解約の意向
  - ・コスト削減の必要性
  - ・サービス継続に対する不安
- ◆決定事項
  - ・割引サービスの提案を行った
  - ・お客さまの反応を確認した
  - ・次回接点の計画を立てた
- ◆今後のアクション
  - ・割引サービスを適用した料金プランの詳細を送付する
  - ・お客さまにサービス継続を検討してもらう
  - ・次回のフォローアップを予定する

At the bottom of the chat window, a user has responded with "はい" (Yes).

作成した活動をレコードに反映

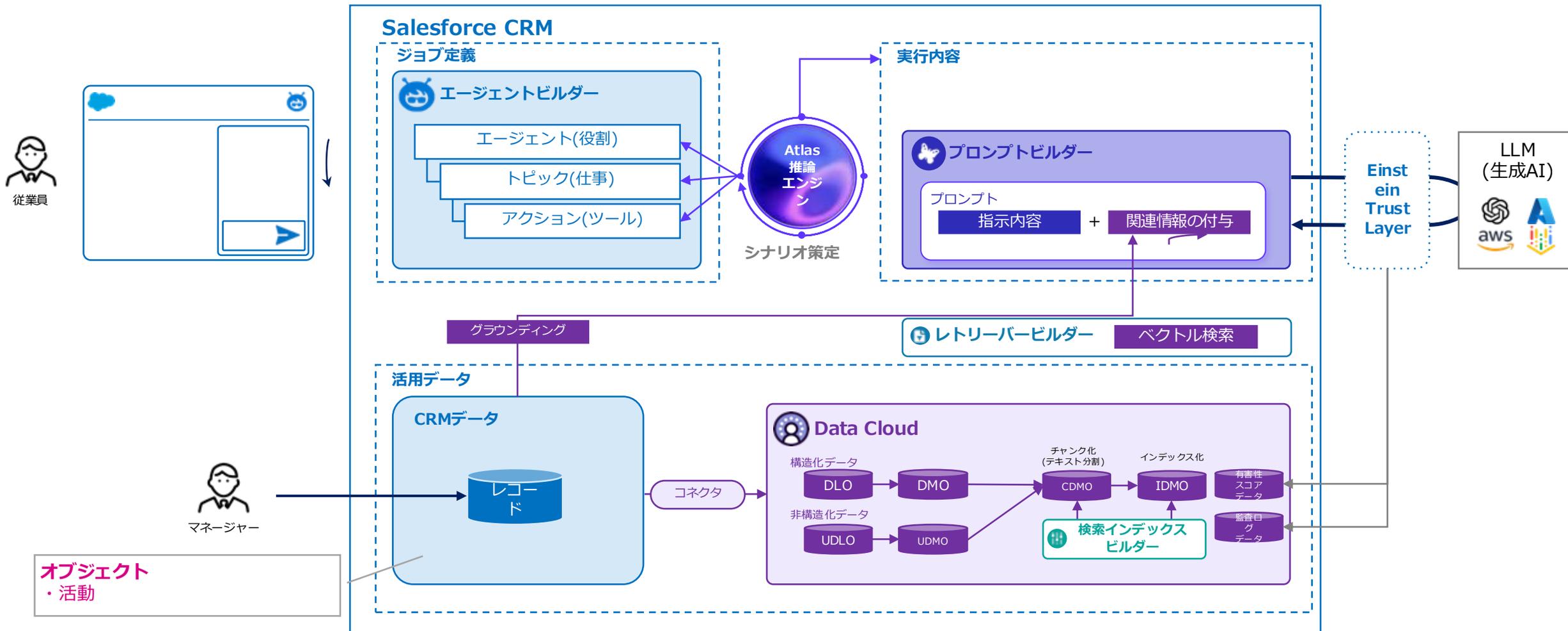
活動を自動生成した後、ユーザーに確認を依頼

活動の詳細を作成するためにユーザーに質問

This is a zoomed-in view of the chat window. It shows a sequence of messages:

- Sales Agent: 活動詳細を作成して
- User: 活動内容の詳細を確認させていただきます。以下の順番でお伺いします。
  1. 接点を持つに至った理由
  2. 詳細
 まず、接点を持つに至った理由を教えてください。例: 商品Aに前回提案で関心を持ってもらったため。
- Sales Agent: 電話で問い合わせをもらった
- User: ありがとうございます。次に、詳細を教えてください。
- Sales Agent: 料金が高いので解約したいとのことですが、割引サービスを提案しました。
- User: 以下の3点について教えてください。
  1. お客さまが料金に対してどのような要望や期待をお持ちだったか、具体的にお聞かしていますか。

システム構成図は下記の通りです。

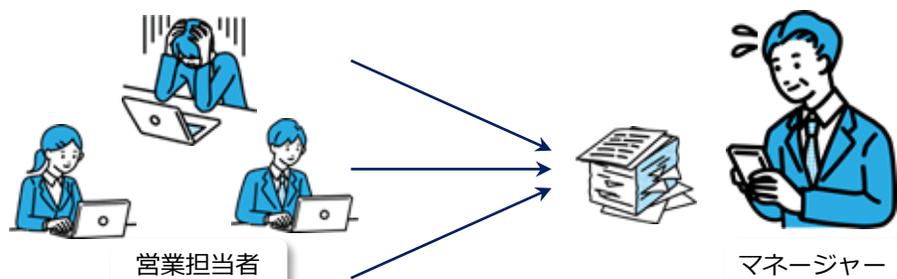


# 日報・週報サマリー ～ Sales AI PoC Pack ～

AIがCRMデータを参照し、自動で日報・週報を作成します。営業担当者は報告作業の負荷が軽減され、マネージャーは営業担当者の活動状況を迅速に把握できます。

## 課題

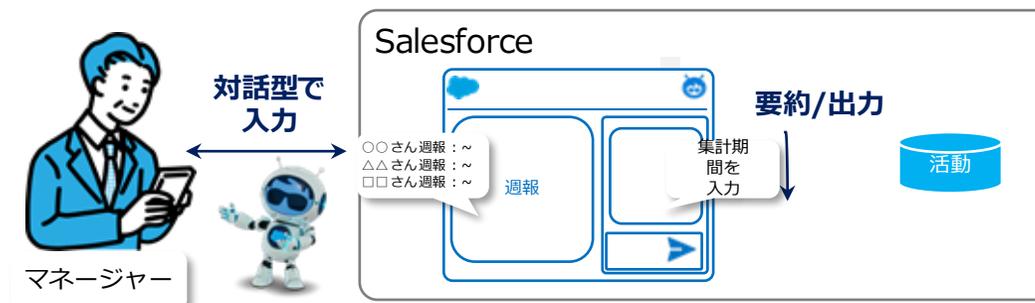
営業担当者の日報や週報の記載内容を  
確認しきれない



- ✓ 担当者ごとに報告内容が異なり、抜け漏れや粒度が不一致
- ✓ マネージャーが正確な状況把握に時間を要する
- ✓ 報告内容の粗さにより報告作業が重複し、負荷が増加

## AIによる解決例

AI要約で標準化された報告により、  
状況把握が迅速化



- ✓ AIが活動レコードを参照・要約し報告書を自動作成
- ✓ 報告内容の標準化により迅速かつ正確な状況把握が可能
- ✓ 営業担当者は事務作業を軽減し、営業活動に集中できる

検索...

Sales ホーム Tableau Insights 取引先 取引先責任者 アカウントプラン リード 商談 ダッシュボード レポート 売上実績 週報 カレンダー チーム週報 競合情報 競合分析 さらに表示

チーム週報 TWR-000007

メッセージを送信 Product Request 編集

Agentforce

チームメンバーの週報をまとめてください

チームメンバーの週報をまとめるための開始日と終了日を入力してください。

\*StartDate  
2025-05-18

\*EndDate  
2025-05-25

送信済み

チームメンバーの週報をまとめました。詳細をご確認ください。

チーム週報

チーム週報名  
TWR-000007

開始日  
5/18

終了日  
5/25

今週のチーム業務内容  
\*\*田中ゆみの週報要約\*\*  
今週の目標は、取引先との信頼関係を構築し、提案書作成を通じて商談を進展させることでした。三洋商事との商談では、コンサルティングサービスの提案を行うことを決定し、具体的な内容を検討しています。また、株式会社藤原電器の鈴木様を訪問し、営業システム刷新に向けた進行状況を確認しました。振り返りとして、顧客のニーズをより深く理解する必要があると感じ、提案書作成に向けた準備を早めることが重要であると認識しました。来週は提案書の完成を目指し、顧客とのコミュニケーションを強化する予定です。

\*\*斎藤けいとの週報要約\*\*  
今週の目標は、三洋商事との新規ビジネス開拓に向けた課題のヒアリング及び仮説提案の検討を通じて、関係構築を強化することでした。具体的には、三洋商事の佐藤様に訪問し、現状の課題をヒアリングし、その内容をもとに仮説提案の検討を行いました。振り返りとして、ヒアリング時における質問の深掘りが不足していたため、より具体的なニーズを引き出す必要があると感じました。来週は仮説提案をもとに商談を進め、関係構築をさらに深めるためのフォローアップを行う予定です。

作成者  
Shen Suyi, 2025/07/03 19:56

最終更新者  
Shen Suyi, 2025/07/03 19:56

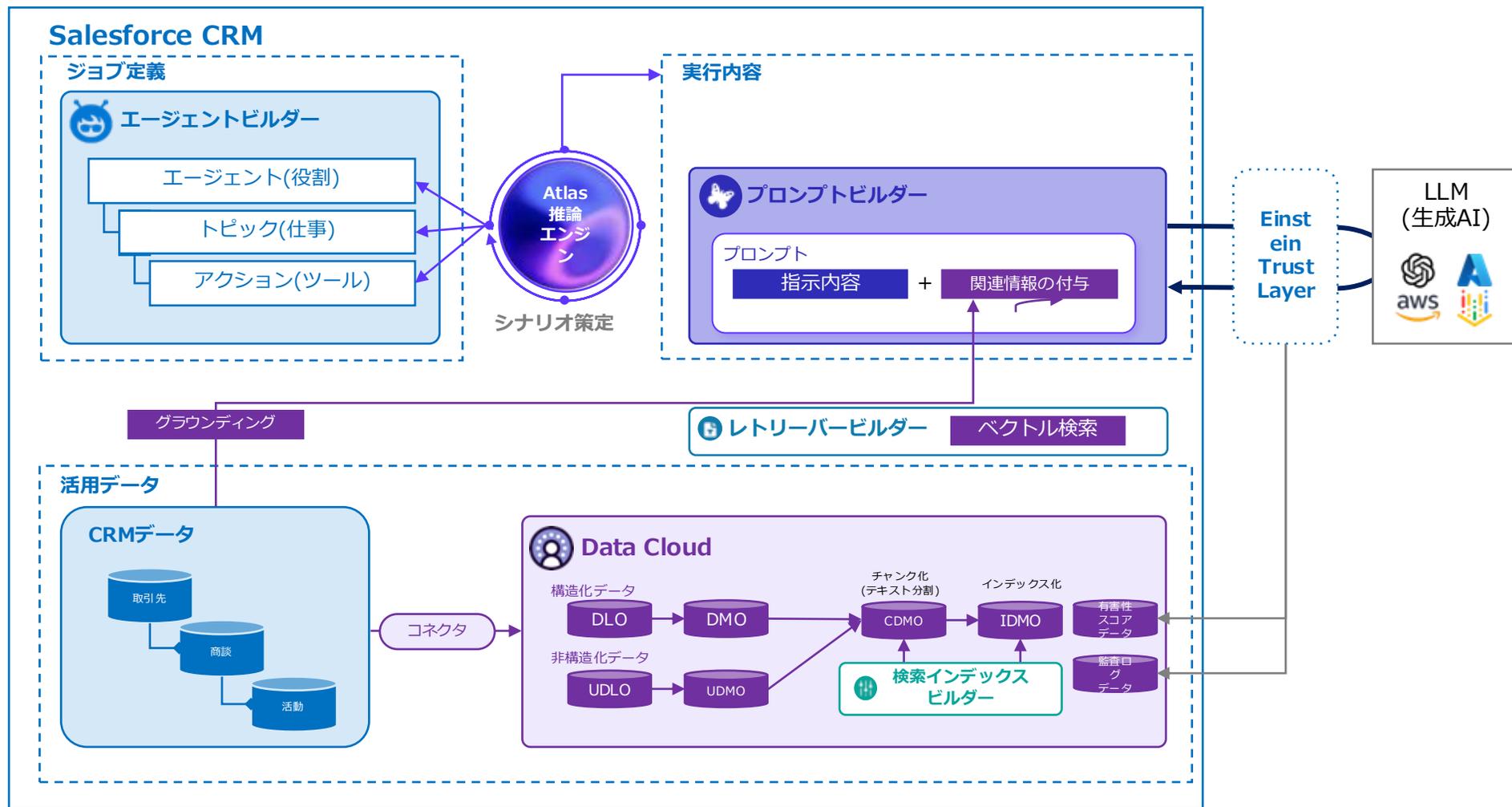
作成した週報をレコードに反映

集計期間を入力した後、週報が自動作成

タスクについて説明するか、質問する...

To Do List Rewind Tableau Pulse (SDO) Mass Edit Tool - Q Demo Tracker

システム構成図は下記の通りです。



# ご契約前提条件

～貴社にご確認いただきたい事項～

## <Sales AI PoCパッケージ実施前提条件>

- ・ 契約については「準委任-成果完成型」の契約となります。
- ・ 当社設定用にシステム管理者アカウントを一つ貸与いただきます。
- ・ 定例MTGに関しては最大で8回を想定しております。
- ・ Agentforce for SalesやSales Enagegeライセンスについての費用は含まれておりません。
- ・ 本パッケージでのPoC検証はAccount Engagementとの連携やAccount Engagementでのデータを使用しません。
- ・ 本パッケージでご提供するセットアップ以外の対応は実施しません。別途オプションや伴走支援をご検討ください。
- ・ 本パッケージでのPoC検証は固定のユースケースへの対応になる為、パッケージ内容に記載されている事項以外の対応は実施致しません。
- ・ 見込み客育成のパッケージに関しては別途紹介資料がございますのでそちらでご説明させていただきます。
- ・ PoC用にSandboxのご用意をお願い致します。厳しい場合は本番環境にて実施させていただきます。
- ・ AI精度向上の為にチューニングにおいてはPoC期間にて2回実施させていただきたく想定でございます。
- ・ AI利用におけるガードレールや利用規定に関しては貴社にて協議いただきます。
- ・ Data 360もご契約済のお客様においては本PoCにてデータサービスクレジット消費量の試算も実施致します。
- ・ 業務フローの確認などは行いませんが、貴社Salesforce環境の調査と微改修は対象となります。
- ・ 現行業務にて使用しているSalesforce組織に対してPoCで検証する設定以外は実施致しません。
- ・ データ移行に関しては対象外となります。
- ・ Lead NurturingにおけるKPIについては事前にピックアップをお願い致します。
- ・ 初回メールのテンプレートなど参考になるものなどがございましたら事前にご準備をお願い致します。
- ・ 納品物に関してはPoC検証報告書となります。