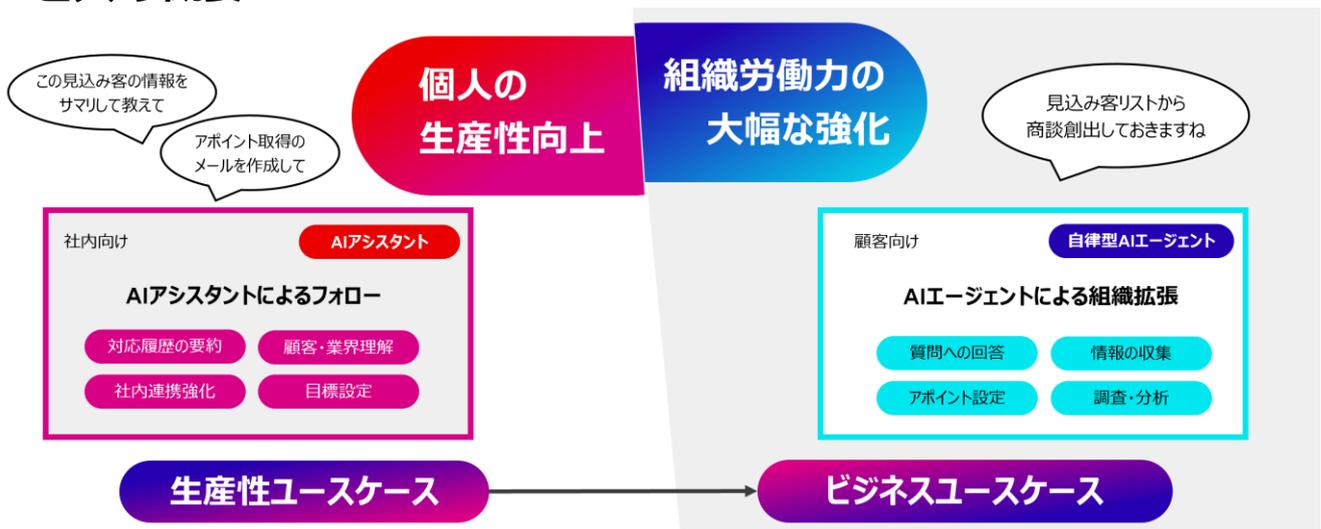


## AIエージェントが牽引する顧客体験と生産性の革新

人々の価値観は多様化し顧客のニーズに的確かつタイムリーに応えることが困難になってきています。また労働人口の減少や人材の確保・育成にかかるコストの問題も年々深刻化する中、企業は顧客に対する付加価値を提供していかなくてはなりません。

富士通は、さまざまな業界のお客様にITサービスを提供して得た知見と最先端テクノロジーと、世界中で広く利用されるCRMクラウドサービスであるSalesforceを掛け合わせることで、全方的にお客様のビジネス変革の実現を支援します。

## サービスの概要



AI活用による“個人”の強化 + “組織”の強化

Salesforceの自律型AIエージェント“Agentforce”は、幅広い業種・業務スキルを備え、既存システムと連携することで、自律的に様々な対応を実行することが可能です。個人の生産性の向上に留まらず、組織力の大幅な強化を実現します。

## サービスの特長

- 1 国内最速での自社実践**

2024年8月にリリースがアナウンスされた後にパイロットプログラムへの参画を通じて検証を実施。2025年1月には本番運用を開始し、実践ノウハウを蓄積。
- 2 アセスメント～実装支援**

お客様の業務を理解し、適切な運用プランの策定/ROIの算出を支援します。さらにAIに関わる仕様/プロンプト/LLMの特徴を把握し、適切な方式選定～実装をご支援します。
- 3 導入後も継続的に伴走**

AIの効果最大化に向けては、ソースデータや運用改善にも取り組む必要があります。データのチューニングや、継続的なデータマネジメントも伴走いたします。

# メニュー体系

## 富士通のナレッジにてAgentforce活用を促進



### アセスメント

業務運用状況(運用プロセス整理、データ活用状況)を理解し、適切な運用プランの策定/ROIの算出をご支援します。



### Agentforce実装

AIに関わる仕様/プロンプト/LLMの特徴を把握し、適切な方式選定のうえ実装をご支援します。



### データチューニング/伴走

AIの効果最大化に向けては、ソースデータや運用改善にも取り組む必要があります。データのチューニングや、継続的なデータマネジメントも伴走いたします。

## AIの効果最大化に向けたケイパビリティ

### Salesforce Core

Customer360を実現する  
幅広いケイパビリティ

### Data Cloud

AI活用に必要なレコードや  
非構造データを統合し管理

### MuleSoft

APIを利用してAgentforceを  
社内の多くのサービスに伝達/連携

## 富士通の取り組み

### Salesforce AI Solution 自社実践

2023年11月23日

生成AI機能に対する実データを用いた業務検証を  
国内最速で実施

2024年8月24日

自律型AIの登場

Agentforceのリリースがアナウンス

2024年10月24日

Agentforce国内パイロットプログラムへの参画  
自社コンタクトセンター環境/データを活用した業務検証を  
実施し、活用ノウハウを発表

2025年1月25日

パイロットでの知見をもとに本番運用を開始  
富士通Salesforceサポートデスクでの  
Agentforce運用を開始

### Customer Story Video



- Agentforceの国内最速での導入と活用事例がSalesforceHQに評価され、日本での撮影が実現
- 富士通のAgentforce拡大構想をグローバル事例としてご紹介

### Salesforce社による プレスリリース



Salesforceサポートデスク対応にAgentforceを採用。AIエージェントの支援によるハイブリッドな労働力で顧客満足度を向上。

動画を視聴する >

記事を読む >

### お問い合わせ先

富士通株式会社

〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1-5 JR川崎タワー

お問い合わせフォーム

<https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque00201/695565/>

