

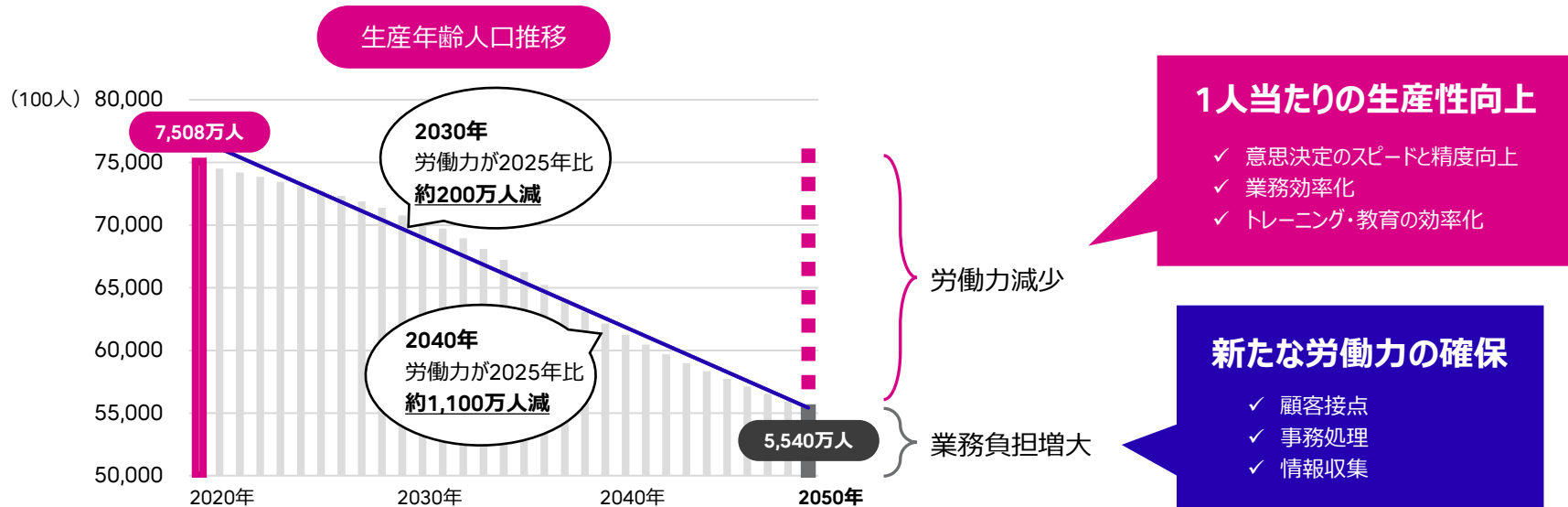
富士通のSalesforceによる顧客接点改革

Agentforce 導入・活用支援



AI活用の重要性

2050年には日本の生産年齢人口が5,540万にまで減少することが予測され、深刻な人材不足が懸念されています。その解決策として、デジタル労働力としてAI活用が注目されています。



出典：【国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（令和5年推計）」（出生中位（死亡中位）推計）】
 【リクルート・ワークス研究所Works177号“特集 未来予測 労働力はどれだけ足りなくなるの？”】を基に作成

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”



Agentforceに対する 富士通の取り組み

Salesforce AI Solutionの自社実践

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

動画を視聴する



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

記事を読む



富士通のナレッジにてAgentforce活用を促進

自社実践での知見とSalesforce導入ナレッジを活かし、Agentforce活用のご支援します。



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

Agentforce導入で革新的な顧客体験を

顧客対応の効率化と品質向上は、企業成長の重要な鍵です。

Agentforceを活用し、お客様の顧客対応業務を最適化。AIによる自動応答やナレッジ活用で、オペレーターの負担を軽減し、顧客満足度向上に貢献します。顧客起点でのサービス変革を実現してみませんか？

まずは富士通にご相談ください。

富士通のSalesforce CRMに関するお問い合わせ



富士通コンタクトライン

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

- すべての製品名、サービス名、会社名、ロゴは、各社の商標、または登録商標です。製品の仕様・性能は予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。
- 本カタログは2025年8月現在のものです。

富士通株式会社

富士通Salesforce事務局 神奈川県川崎市幸区大宮町1-5 JR川崎タワー

<https://global.fujitsu/ja-jp/offering/customer-engagement-transformation>

FUJITSU



© 2025 Fujitsu Limited