

各位

バーチャレクス・ホールディングス株式会社
(東証グロース：6193)**バーチャレクス・コンサルティング、Salesforce Agentforce を支援する
導入活用支援サービスの提供開始を発表**

～Agentforce 導入・活用支援サービスでお客様の顧客接点高度化と業務効率化を支援～

バーチャレクスグループのバーチャレクス・コンサルティング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山 勇人）は本日、新たな Agentforce 導入・活用支援サービスの提供開始を発表します。このサービスは「Agentforce」の導入から定着化、活用促進までの包括的な支援を提供します。Agentforce 導入・活用支援サービスを利用することで、お客様は顧客接点領域における AI 活用を推進し、顧客体験（CX）の向上およびオペレーション効率の最適化を実現できます。多くの企業におけるコンタクトセンターをはじめとする顧客接点部門での、多様化・複雑化する顧客ニーズへの対応、対応品質の維持・向上、そして深刻化する人手不足への対応といった課題を解決します。

Agentforce は、業務のワークフローの中で、信頼できる自律的な AI エージェントでチームを補強するための、企業向けのデジタル労働プラットフォームです。AI エージェントを作成・カスタマイズするためのツール一式に加え、セールス、サービス、マーケティング、コマース、MuleSoft、Tableau、Slack、パートナーなど、あらゆるユースケースに対応する構築済みスキルのライブラリが用意されています。

お客様は Agentforce 導入・活用支援サービスを通じて AI を活用した顧客接点業務の高度化と、業務オペレーションの効率化実現が可能になります。

主なサービスプラン**● Agentforce 初期導入プラン**

Agentforce の利用を迅速に開始したい企業様向けに、特に効果が期待される「従業員支援エージェント」「CS エージェント」「Web 対応エージェント」の 3 つの主要シナリオにおける初期設定と円滑な導入を支援します。これにより、企業は迅速に AI エージェントの運用を開始し、その効果を早期に実感することが可能となります。

● Agentforce 伴走支援プラン

Agentforce 導入後、より効果的に活用し、継続的な改善を目指す企業様向けに、専門家がトピック・アクションのチューニングや改善提案、実行をサポートします。運用状況やビジネスの変化に合わせ、AI エージェントのパフォーマンスを最大限に引き出すことを目指します。

● 構想策定支援プラン

自社コンタクトセンターにおいて、Agentforce を含む AI 技術を最大限に活用するための構想策定を行いたい企業様向けに、現状分析から具体的な活用戦略の立案、実行計画の策定までをトータルでご支援いたします。

バーチャレクス・コンサルティング株式会社 代表取締役社長 丸山 勇人は次のように述べています。「顧客コミュニケーションにおける AI の役割はますます重要になっています。この度提供を開始する『Agentforce サービスメニュー』は、AI 導入の初期段階から本格的な活用、そして戦略的な展開に至るまで、お客様のあらゆるフェーズに寄り添い、確実な成果創出を支援するために開発いたしました。当社の持つコンサルティング力、コンタクトセンター運営ノウハウ、そして AI・Salesforce 活用の知見を結集し、お客様の持続的な成長と競争力強化に貢献できるものと確信しております。本サービスは、先般リリースした [Virtualex AI-CC](#)

[Service](#) の具体的かつ有力な手段としてであり、本サービスメニューの提供を通じて、企業における AI トランスフォーメーション (AX)、デジタルトランスフォーメーション (DX) の推進を一層強力にサポートしてまいります。」

▶▶Agentforce を使った実際の操作イメージは[こちら](#)◀◀

株式会社セールスフォース・ジャパン 専務執行役員 アライアンス事業統括本部 統括本部長の浦野敦資は次のように述べています。「Agentforce 導入・活用支援サービスは、お客様の力を引き出し、それぞれのビジネス課題を解決へと導くことで、お客様の成功を支援するという同社のコミットメントを体現するものです。Agentforce は日々進化し拡大を続けており、バーチャレクス・コンサルティングのお客様がその価値を実感しながら、どのような成果を成し遂げていくのかを楽しみにしています」

追加リソース

- [LinkedIn](#) と [X](#) で バーチャレクス・コンサルティングをフォローする
- [LinkedIn](#) と [X](#) で Salesforce をフォローする
- [Salesforce による Agentforce の発表について](#) 詳しく知る

Salesforce、Agentforce、AgentExchange などは、Salesforce, Inc.の商標です。

■ [バーチャレクス・コンサルティング株式会社](#)について

バーチャレクス・コンサルティングは創業来「企業と顧客の接点領域」にフォーカスしたビジネスを展開しており、「顧客の成功こそが自社成長の鍵である」というカスタマーサクセスの考え方にもとづき、「Succession with You」— 一度きりの成功の「Success」ではなく、連続する成功という意味の「Succession」を、「for You」ではなく、伴走するという意味で「with You」していくことを企業として掲げています。25年以上にわたる顧客接点・CRM 領域におけるコンサルティング実績、実際のコンタクトセンター運営で培った知見、そして Salesforce パートナーとして 140 社以上の導入・活用を支援してきた経験と AI 技術に関する専門知識を融合させることで、お客様のさらなる課題解決とビジネス価値向上に貢献します。

■ 本件に関するお問い合わせ

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください