



AI エージェントが 可能にする無限の労働力

多くの企業が AI の活用方法を模索している今、Agentforce の自律型
エージェントが組織を生産性の新時代へと導きます。



AI エージェントが世界中の組織に新たな成長機会をもたらす

現在、どの組織もリソースを超える業務を抱えています。その解決策として、AI に期待が寄せられましたが、中途半端なソリューションや画一的な回答では、物事が進展しないという見方が広がり始めています。汎用型のチャットボットやコパイロットは、複雑なリクエストに対して正確でパーソナライズされた回答を提供できず、自律的にアクションを起こすこともできません。

今、企業にとって必要なのは、自律型の AI エージェントがもたらす「デジタル労働力」と、人・情報・ツールを結びつけて仕事を前に進めるためのビジネスの基本システム（Work OS）です。

Salesforce が提供する Slack は、まさにこの時代の変化に対応できる Work OS として機能します。**チームコラボレーション分野で世界をリードする Slack** は、分断された仕事環境を修復し、人間の働き方を進化させて、新しいデジタル労働力の可能性を無限に引き出す、唯一無二の存在です。

その可能性は Agentforce によってさらに広がります。Agentforce は、顧客や従業員を 24 時間 365 日サポートしてくれるエージェントを誰もが簡単に構築・カスタマイズできる、デジタル労働力のプラットフォームです。Agentforce の力は、Slack との連携でさらに発揮されます。Slack 内で従業員向けのエージェントが、許可された権限の範囲内で、背景情報やビジネスアプリ、自動化ワークフローにアクセスし、自律的に行動してチームをサポートできるようになるのです。

すでに多くの企業が、この強力なテクノロジーを実際の業務に活かしています。たとえば、OpenTable では、エージェントが予約の変更やポイント交換といった定型タスクを引き受けることで、顧客サポート担当者は複雑な問い合わせへの対応に専念できるようになっています。Saks Fifth Avenue では、エージェントによって注文状況の通知や返品手続きを自動化することで、人間の従業員はパーソナライズされた接客を通じた関係構築に注力できるようになりました。

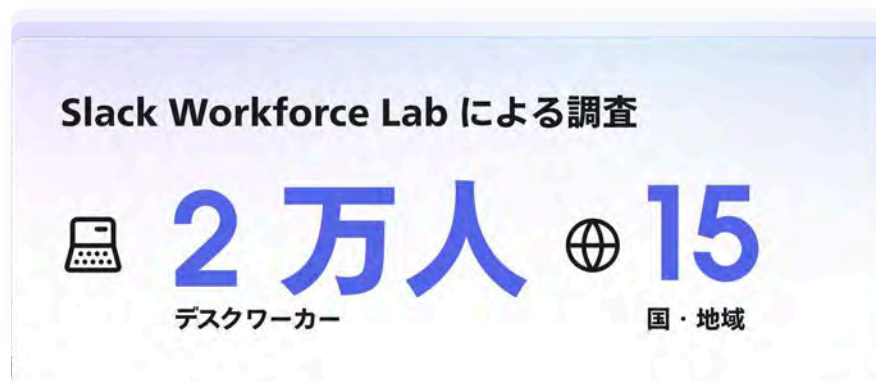
こうした世界こそが、Slack と Salesforce が目指している未来です。以降のページで、世界中の従業員が直面しているリアルな課題と、それをともに乗り越えていくための道筋を解説していきます。さあ、エージェント時代への旅に出発しましょう。



このレポートの内容

私たちは今、人々の働き方が根本から変わる転換点に立っています。働き方の未来とは、自律型の AI エージェントが人間に代わって情報を分析し、意思決定を行い、アクションを起こす世界です。それにより、従業員の能力と生産性が飛躍的に向上すると予想されます。

これこそが Slack と Salesforce が描き、実現を目指しているビジョンです。この新たな現実をより深く理解するために、Slack は Qualtrics と連携して、世界 15 の国・地域における、さまざまな業界の 2 万人以上のデスクワーカーを対象に大規模な調査を実施しました。経営幹部から人事マネージャー、一般従業員までを対象者に含んだこの調査により、無限の労働力を形成し、生産性を高め、人間による戦略的な仕事の時間を生み出すために、AI エージェントがどのような役割を果たすかを明らかにしました。



インタビューした企業



調査対象者

Salesforce 傘下の Slack は、調査会社の Qualtrics と提携し、2024 年の 9 月から 11 月にかけて、このグローバル調査を実施しました。調査対象の総サンプル数は、次の国・地域のさまざまな業界に属するデスクワーカーと経営幹部 20,452 名です。米国 (3,473 名)、カナダ (1,009 名)、英国 / アイルランド (2,034 名)、インド (2,006 名)、ドイツ (2,079 名)、フランス (2,011 名)、オーストラリア (2,040 名)、シンガポール (1,328 名)、日本 (1,006 名)、韓国 (1,009 名)、ブラジル (753 名)、メキシコ (755 名)、オランダ (514 名)、ニュージーランド (435 名)

調査対象者

オフィス勤務者、リモート勤務者、
ハイブリッド勤務者を対象に調査。
経営幹部 500 名への電話インタ
ビューも実施しました。

本調査は、営業、カスタマーサービス、IT、マーケティング、エンジニアリングなど、幅広い職種を対象として実施されました。また、以下のように多岐にわたる業界を対象としています。金融サービス、小売・消費財、コアビジネスサービス / コンサルティング、通信・メディア・テクノロジー、医療・ライフサイエンス、製造・自動車・エネルギー。なお、調査対象には Slack または Salesforce の従業員・顧客は含まれません。

本レポートで参照する回答者グループの内訳は次のとおりです。

- **経営幹部・リーダー：**
社長、パートナー、役員
- **マネージャー：**
人事マネージャー（チームリーダーから VP レベルまで）
- **デスクワーカー：**
独立した業務従事者（アナリスト、グラフィックデザイナー、開発者など）
- **AI 習熟ユーザー：**
AI ツールの習熟度が「平均を大きく上回る」人
- **AI 未習熟ユーザー：**
AI ツールの習熟度が「平均」または「平均未満」の人

目次

05	エグゼクティブサマリー
07	はじめに AI への信頼の構築：安全なガードレールに基づいて設計された Agentforce
08	第 1 章 AI エージェントが私たちが生産性の新時代へと導く
11	第 2 章 汎用型のチャットボットやコパイロットの先を行くエージェント
15	第 3 章 デジタル労働力プラットフォームに投資しないことのリスク
19	第 4 章 エージェントを導入するのに最適な場所は「Work OS」
23	おわりに

エグゼクティブサマリー

今回の調査では、IBM、Deloitte、Writer、Canva といったテクノロジー業界のリーダー企業に、仕事への AI 活用についてのビジョンをたずねました。そこから共通のテーマが見えてきました。それは、未来の働き方とは、人間とデジタル労働力がチームとして協働する世界だということです。今回のレポートで明らかになった重要ポイントは以下のとおりです。

- 1 役割が明確に定められた自律型のエージェントにより、2022 年に大規模言語モデル（LLM）が登場した頃に期待された生産性向上が、いよいよ現実のものになるようとしています。エージェントとは、あらかじめ設定されたガードレールに従いながら、新しい情報に適応して、ユーザーに代わって意思決定を行ったり、アクションを起こしたりできる生成 AI システムのことです。特定の業務に応じて役割を設計したエージェントを、既存のビジネスの基本システムに接続して、幅広い業務のプロセスに組み込むことで、人間のチームメンバーとともに業務遂行を担う存在になります。

エージェントとともに働いている人は、自分の仕事について「非常に生産的」だと感じる割合が 72% 高くなっています。

AI エージェントを活用する従業員は、ほかの人とは違う時間の使い方ができます。つまり、より創造的な仕事やスキルアップに注力できるのです。エージェントが今後ますます普及し、信頼される存在になるにつれて、働く人は、より価値の高い、戦略的な仕事に専念できるようになるでしょう。

- 2 エージェントは、まさに絶好のタイミングで登場しました。なぜなら、チャットボットやコパイロットといった従来の汎用型ソリューションは、普及度やその効果において期待を大きく下回り、生産性が飛躍的に向上するという約束を果たせていないからです。

Slack の調査でも、AI の早期導入者において活用の伸びの鈍化が見られており、Gartner 社が提唱した「**ハイプサイクル**」のとおりになっているのが現状です。一方で、AI の導入が遅れている人は、AI を効果的に使うための支援を十分に受けられておらず、AI をどれだけ信頼してよいのか判断できない状態が続いています。教育や研修の不足、プライバシーやセキュリティの懸念、AI の使用に関する基準の不透明さなどが、迅速な導入を妨げるブレーキとなっているのです。こうした背景から、多くの企業がこのテクノロジーの価値を最大限に活用できていません。しかし今、企業には大きなチャンスがあります。それは、先を見据えてこれらの課題に向き合い、責任が明確で信頼性の高い、共同作業可能な専門特化型の AI エージェントについて、従業員がさまざまな実験を行えるような環境を整えることから生まれます。

- 3 会話型のデジタル労働力プラットフォームへの投資をためらう企業は、競合他社に後れを取るリスクを抱えることになります。エージェント時代の仕事では、「会話」がこれまでのコーディングのような機能を果たします。つまり、言葉で説明できさえすれば、あとはエージェントが代わりに実行してくれるのです。これは、AI の利用についてこれまで十分なサポートを受けられていなかった従業員にとっても朗報です。



12%

AI に関して十分な教育を受けていると回答した人の割合

45%

AI に関する自社の方針を把握していない、または自社にそのような方針は存在しないと回答した人の割合

企業は、チームがすでに仕事をしている環境に導入できる、高い信頼性とセキュリティを備えたデジタル労働力プラットフォームを採用すべきです。それにより、従業員にとっての導入へのハードルが下がり、即座に生産性を向上させることができます。従業員の利便性の面だけでなく、会話やファイル、アプリといった非構造化データから AI エージェントが学習できることで、AI の能力がさらに強化されるというメリットもあります。従業員が AI を活用しやすい環境を整備せず、AI が非構造化データから安全に学習できる仕組みを構築しない企業は、今後、競争力の維持がますます困難になるでしょう。

4

現在の働き方は、すでに根本からほころび始めています。Slack の調査では、従業員の半数が「常に」メールを使って仕事をしており、**全体の 38% の時間が価値の低いタスクに費やされている**ことが明らかになりました。このような状況で無計画に AI ツールを次々と導入してしまうと、業務はかえって複雑化し、解決策だったはずの「ソリューション」が新たな混乱を招きかねません。求められるのは、人、ツール、データ、そしてエージェントをも 1 か所で結びつける、ビジネスの基本システム「Work OS」です。

従業員は、業務をこなすのに毎日 10 種類を超えるアプリを切り替えており、必要な情報を探すだけで多くの時間を浪費しています。

そのようなデジタル労働力を導入する「Work OS」として最適なのが Slack です。Slack なら、チームがすでに日々働いているその場所で、エージェントを利用できるからです。それを可能にするのが、無限の労働力を実現するための基盤となる、企業向けデジタル労働力プラットフォーム **Agentforce** です。Slack で Agentforce を利用することで、エージェントがチームの一員として自然に機能し、従業員の目標や優先順位、背景を深く理解したうえで、業務の流れの中でアクションを提案・実行してくれます。

AI への信頼の構築：安全なガードレールに基づいて設計された Agentforce

責任が明確で、信頼性が高く、共同作業が可能な AI エージェントを利用して、従業員がさまざまな実験を行える環境を整えることで、リーダーは従業員の AI への信頼感を高められます。

Slack による最新の調査によると、世界中の従業員の多くは、まだ AI の導入に慎重な姿勢を見せています。それも無理はありません。これほどの革新的なテクノロジーを前にして、その影響を十分に理解しないまま受け入れるのは、誰にとっても難しいことです。その一方で、私たちが先を見据えて慎重に AI を設計・実装すれば、AI は世の中を良くするための力になる可能性を十分に秘めています。

IBM と Salesforce で 20 年以上にわたって AI 分野に携わり、現在は Distinguished AI Architect として活動する私は、そのキャリアを通じて、AI ソリューションの設計・開発、そして、いかに倫理的なガバナンスとガードレールを AI 戦略に組み込むかについてのお客さまへの助言に尽力してきました。

AI エージェントには労働力を拡張させる大きな可能性がある一方で、多くのお客さまから「信頼できるのか不安」という声も聞かれます。つまり、求められているのは、責任が明確で、信頼性が高く、人間と力を合わせて働けるエージェントです。このニーズに応えるため、私たちは、企業向けのデジタル労働力プラットフォームである **Agentforce** を開発しました。開発にあたっては、ユーザー企業のデータの保護を最優先に考え、**Einstein Trust Layer** をはじめとする信頼性の高いデータ管理や安全性ルールを組み込み、セキュリティを徹底しています。セキュアな動的グラウンディング、データ保持ゼロ、監査ログ、プロンプトインジェクション検出、有害性検出を含むコンテンツ安全モデルなど、堅牢な機能群を擁する Einstein Trust Layer により、セキュリティ基準について妥協することなく、AI の強力な潜在力を最大限に引き出せるようになっています。

私たちの最終的な目標は、「エンパワメントされた人間の主体性」を育成・支援することです。具体的には、人間が AI システムのリスクを理解したうえで、AI の力を引き出し、より良い体験や未来を創り出せるようになることを目指しています。この実現に向け、企業はまず、従業員が AI ツールを効果的に活用できるようにするために、知識やスキル習得への投資を行う必要があります。しかし、さらに先を行こうとするリーダーはそこにとどまらず、「AI が自分の仕事を奪うのでは？」「AI をどこまで信用してよいのか？」という従業員の不安や疑問を、先を見越して解消していく必要があります。学びを続ける文化を育み、従業員とともに職務を再定義していくことで、リーダーは真の信頼関係を築けるでしょう。

すでにほころびが生じている職場環境に、無計画に AI エージェントを追加すれば、未来の働き方は決して明るいものにはなりません。目指すべきは、時間を奪い、ミスを生じさせるような繰り返しの業務は AI エージェントに任せ、従業員は人間にしかできないこと、つまり「共感」や「創造的な問題解決」に集中できるスマートな環境を作ることです。

従業員が抱く懸念にしっかり対応できたとき、はじめて真のエンパワメントが実現します。そこから、人間の知性と AI が競い合うのではなく、ともに協調するコラボレーティブ・インテリジェンスという新たな価値が生まれるのです。



Dr. Franny Hsiao 氏

Salesforce, Distinguished AI Architect

AI エージェントが私たちを生産性の新時代へと導く

エージェントの信頼性が高まり、普及が進むにしたがって、人々は時間を取り戻し、高価値な仕事に専念できるようになります。

すべての従業員が、AI エージェントのチームと協働する時代がやってきます。エージェントが 24 時間 365 日、質問に答え、アクションを実行してくれる時代です。具体的には、AI エージェントが、技術サポートの提供、社内のナレッジベースに基づいた質問への回答、経費報告書の提出や承認、営業プランの策定などを自律的に行ってくれます。これらはまだ始まりにすぎません。

信頼性の高い企業内データをもとに、エージェントを安全に構築・トレーニングすることで、汎用型の AI アシスタントやコパイロットでは実現できないレベルで、きめ細かに業務のシナリオに対応できます。明確なガイドラインに基づいて、特定の任務を果たすようプログラムされた洗練されたシステムとして、AI エージェントは、情報を分析し、時間の経過とともに学習して、意思決定を行い、ユーザーに代わってアクションを実行します。このようにエージェントは従来の業務のあり方を根本から進化させ、デジタル労働力として生産性を再定義します。

「自律型のエージェントをいち早く導入する企業は、生産性向上の恩恵を受けるだけでなく、優秀な人材の獲得と定着においても優位に立てるはずだ。優れたクリエイターやエンジニア、研究者らは、AI エージェントの導入によって魅力的で充実した仕事を提供してくれ、自身のウェルビーイングも高めてくれる、バランスの取れた組織を求めるようになるでしょう。人的資本はこれからも、組織にとって重要な資産であり続けます。その中で AI エージェントは、希少な人材を引きつける差別化要因となるのです。」



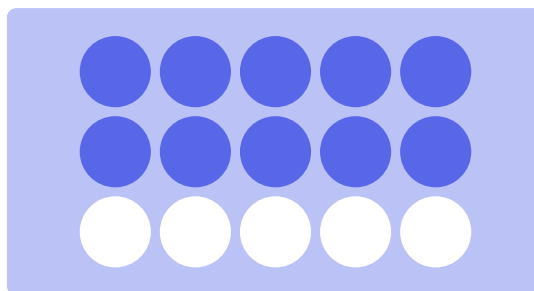
Greg Vert 氏
AI for Human Capital Leader
Deloitte

Slack の調査によると、エージェントと協働している人は、自分の仕事が「非常に生産的だ」と感じる割合が 72% 高く、より戦略的な業務やスキルアップに多くの時間を使っていることがわかりました。また、平均的な AI ユーザーは、AI によって節約できた時間を別の管理タスクに充てるだろうと回答しているのに対し、AI に習熟したユーザーは、節約した時間を課題解決に使っていると答えています。

すでに多くの組織が AI テクノロジーの導入を始めており、実際に 42% の企業が生成 AI を利用し、27% が業務で エージェントを活用しています。このようにテクノロジーをいち早く導入した企業は、すでに顕著な成果をあげています。「特定のシステムにおいて明確な機能をもつエージェントほど、活用率が高くなっています」と語るのは、IBM で Head of GTM Analytics and Engineering を務める Michael Peeler 氏です。「当社で使っている『Ask HR』というエージェントは、人事ツールの SAP SuccessFactors と連携しています。先週、私は 40 人のチームの再編を行ったのですが、一度も人事システムにログインすることなく、すべての作業を Slack 上で完了できました。これで数時間の節約になったでしょう。このようなことは私にとって非常に価値があります」

2 / 3

AI エージェントと協働することで、自分の仕事がより戦略的・創造的になると考えている従業員の割合



ルーティンタスクの管理、スケジュールの最適化、ニーズの予測など、幅広い部門向けにさまざまな仕事を行える AI エージェントが登場しています。以下は、部門別の AI エージェントの具体的な活用例です。

- 1 営業:** 現在の営業担当者は、**全体の約 70% もの時間を、営業活動以外の業務に費やしています**。エージェントを活用すれば、営業サイクルを大幅に短縮できます。エージェントを CRM システムと連携させて、顧客データの分析や、購買パターンの予測、リード管理の自動化を行うことで、営業担当者は本来の仕事に集中できる時間を確保できます。
- 2 マーケティング:** **顧客データソースの一元化に「完全に満足している」マーケティング担当者は 31% にとどまります**。エージェントにより、マーケティング担当者は煩雑な業務から解放され、より深い戦略立案に集中できる時間を生み出せます。さらに、自律的な A/B テストの実行や、分析結果をもとにした広告費のリアルタイム調整、データの傾向に基づいたコンテンツのアイデア生成などにより、マーケティングチームは顧客ジャーニー全体を通じて、一貫性とパーソナライズを両立した体験を提供できるようになります。

- 3 人事:** 最高情報責任者 (CIO) の多くは、業務フローに AI を導入する**準備が最も整っているのは人事部門**だと見ています。エージェントを導入することで、人事部門は、従業員研修プロセスの効率化、従業員エンゲージメントのモニタリング、日常的な問い合わせ対応の自動化などが可能になり、より多くの時間を戦略的な人材開発に割けるようになります。
- 4 財務:** 金融・財務サービス提供会社は、**AI ツールの導入によって平均で 20% の生産性向上を確認しています**。たとえば、エージェントが、領収書のスキャン、費目分類、社内規定への適合確認などを行って、経費レポートを作成するなど、煩雑な管理業務を自動化することで、財務担当者の業務効率アップを支援できます。
- 5 カスタマーサービス:** 現在のカスタマーサービス担当者は、**勤務時間のうち 39% しか、実際の顧客対応に充てることができていません**。さらに、顧客は、カスタマーサービスとのやり取りの 3 件に 1 件が**「問題解決に至らなかった」**と回答しています。このような課題をエージェントが解決します。エージェントは 24 時間体制のカスタマーサポートを提供して、問題を迅速に解決し、必要な案件のみを人間の担当者にエスカレーションすることで、顧客の満足度やロイヤルティを高めます。

不動産取引のクロージング業務を効率化・迅速化するテックスタートアップ企業の Rexera も、エージェントを活用して業務の効率を飛躍的に高めています。「大規模な不動産取引では、オペレーションチームに膨大な手作業や管理業務が発生します。当社では、そうした作業の多くを AI エージェントで置き換えています」と Rexera の共同創業者で CEO を務める Vishrut Malhotra 氏は語ります。「納税証明書の読み取りや、支払済明細書の追跡など、繰り返される定型的な作業には AI エージェントが適していると考えています。ミスが減って、購入者の不便が軽減し、不動産購入の手続きが格段にスピードアップします」

デスクワーカーの 25% が AI エージェントに仕事を追われるかもしれないと不安を感じている一方で、自分の役割が変わるだろうと考えている人の 62% は、エージェントが反復的な作業、パターン認識、大量のデータ処理を担うことで、より戦略的で創造的な仕事にシフトできると答えています。

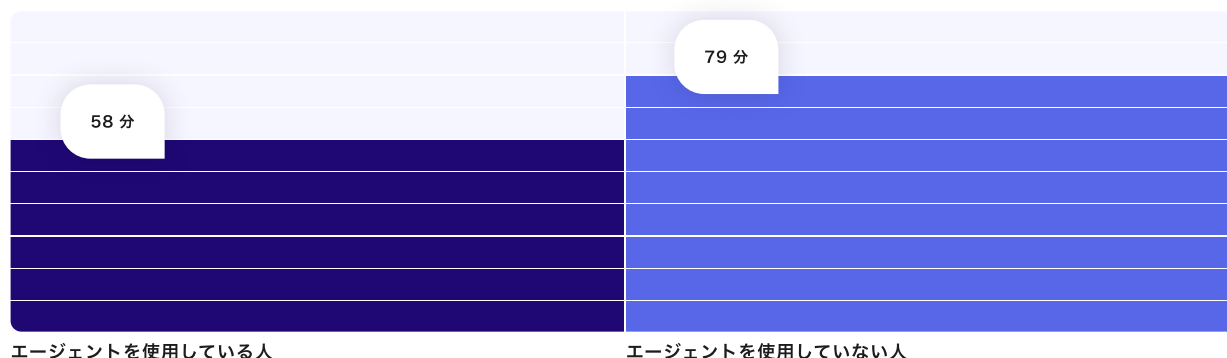
「現在、患者さんを診察する際には、人間の医師が多くの情報からパターンを見抜いて判断しています」と述べるのは MIMIT Health と CIMSS Innovative Solutions の創設者で CEO を務める Dr. Paramjit Chopra 氏です。

「大量のデータを高速に処理できる AI は、このパターン認識を支援できます。それにより人間の医師は、患者さんの『なぜ?』『どうすればよい?』という疑問への対応に、より多くの時間を割けるようになるでしょう」

エージェント活用の中心は、まさにこのような反復作業への対応にあります。エージェントを使用していない人は、使用している人に比べて、管理業務に約 40% 多くの時間を費やしています。この時間を解放することで、働く人は新たなスキルを学び、よりやりがいのある仕事にシフトする機会を得られます。その結果、仕事への満足度が高まり、キャリアの成長スピードも加速していくでしょう。

エージェントを使用していない人は、使用している人に比べて、管理業務に費やす時間が 40% 近く多い。

1 日のうち管理業務に費やしている時間



企業がエージェントシステムの活用を広げようとするなか、先行導入企業では、従業員が大きな競争優位性を獲得していることが明らかになっています。「自律型のエージェントをいち早く導入する企業は、生産性向上の恩恵を受けるだけでなく、優秀な人材の獲得と定着においても優位に立てるはずです」と Deloitte の AI for Human Capital Leader、Greg Vert 氏は述べます。「優れたクリエイターやエンジニア、研究者らは、AI エージェントの導入によって魅力的で充実した仕事を提供してくれ、自身のウェルビーイングも高めてくれる、バランスの取れた組織を求めるようになるでしょう。人的資本はこれからも、組織にとって重要な資産であり続けます。その中で AI エージェントは、希少な人材を引きつける差別化要因となるのです」

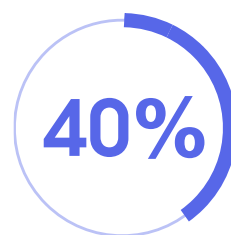
汎用型のチャットボットやコパイロットの先を行くエージェント

AI の導入が遅れている従業員の学習時間を短縮するようなデジタル労働力プラットフォームに、企業は投資する必要があります。

汎用型の AI ツールは、登場した当初、無限に広がるかのような勢いで拡大しました。しかし今、多くの業界でその伸びが鈍化しています。こうした中、再び AI テクノロジーへの熱狂を呼び起こす存在として期待が高まっているのがエージェント型の AI です。

2022 年末の OpenAI による ChatGPT の登場を皮切りに、大規模言語モデル（LLM）が一気に主流化し、生成 AI がビジネスの現場に急速に浸透しました。質問への回答、文章作成、翻訳、コーディングなどで生産性向上を支援する画期的なツールとして、多くの企業に採用されました。AI ツールを試す従業員の数も、**2024 年初頭にかけて着実に増加していきま**した。この導入初期において、働く人たちは新しいレベルの生産性向上を期待して、日常業務の一部に AI を積極的に取り入れました。

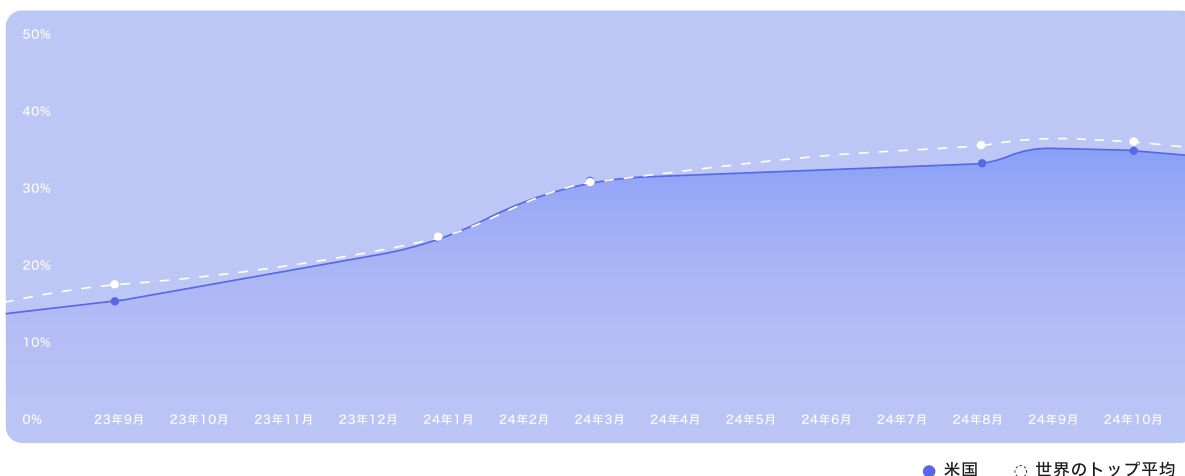
しかし、その潮目が徐々に変わり始めています。世界で最も早く AI テクノロジーの導入が進んだ米国では、2024 年第 3 四半期に、新たに AI ツールを使い始める労働者数の伸びが鈍化し、失速の兆しが見え始めています。この傾向は米国だけでなく、世界中で見られようとしています。



の従業員が業務で AI を使用しているものの、その増加率は頭打ち

実際、調査を行ったほぼすべての国・地域の先行導入企業において、AI 利用の伸び悩みが見られます。ただし、ブラジル、シンガポール、インドなど、知識労働者の間でのテクノロジー活用がとくに進んでいる国は例外です。一方で、テクノロジーの導入に消極的な企業で働く人たちは、先行導入企業に比べて AI の活用が大きく遅れており、業務における AI の使用率はわずか 24%、それ以外の使用を含めても 48% にとどまっています。

AI の導入率



「AI は最初に騒がれすぎたのかもしれませんが。その結果、逆に多くの人々が AI の長期的な可能性を過小評価するようになってしまいました。重要なのは、まず使ってみることです。企業には、長期にわたって成長し、顧客に本当の価値をもたらす、インテリジェントなユーザーエクスペリエンスを作り出すことが求められています。」



Michael Peeler 氏
Head of GTM Analytics
and Engineering
IBM

AI の積極的な利用が進まなくなった主な要因のひとつは、最初の盛り上がりのもと、多くの従業員が「日々の業務に AI をどう組み込めばいいかわからなくなった」ことにあります。実際、「AI を業務フローに効果的に組み込むことに自信がある」とした従業員は、わずか 17% にとどまります。こうしたことが、AI ツールの本格的な活用へのためらいにつながっています。さらに、以下のような障壁がこの状況に拍車をかけています。

AI やエージェント導入への障壁のトップ 2 として、経営幹部は「データのセキュリティ」と「プロセスを説明できないこと」を挙げている。

45%

自分の会社は AI テクノロジーの利用に関するガイドラインを公開していないと答えた人の割合

83%

AI をどのように業務フローに組み込めばいいか明確に理解できていない人の割合

多くのビジネスユーザーが、正式に認められていないコンシューマー向け AI ツールを試験的に使っていると、CIO たちは指摘しています。Slack の調査では、汎用型の AI ツールは、それだけでは生産性の劇的な向上にはつながらないため、いったん試した人も、結局は従来の手作業に戻ってしまう傾向があることがわかっています。この流れは、Gartner 社が提唱する「ハイプサイクル」とも一致しています。つまり、最初の過度な期待が冷めたあとに、ようやく本質的な価値や生産性への効果が見えてくるということです。

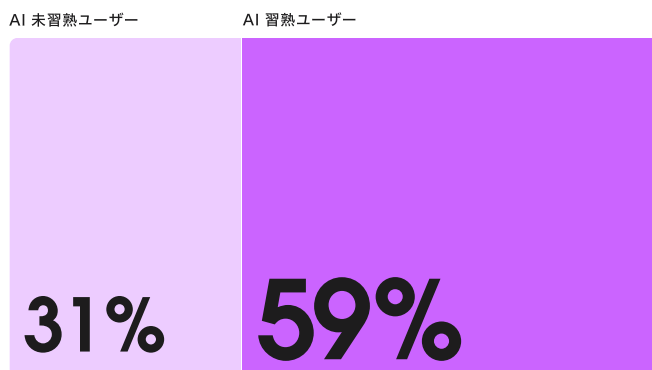
AI テクノロジーの本格的な導入を妨げる、特有の障壁も明らかになりつつあります。働く人の多くは、AI で節約できた時間をメール処理や会議出席といった管理業務に充てるのではなく、より本質的で戦略的な仕事に使いたいと考えています。しかしながら、汎用型の AI ツールを実際に使っている人の 62% は「1 週間あたり 3 時間以下しか時間を節約できなかった」と回答しています。

独立して動作し、複雑なタスクをこなせる自律型のエージェントは、AI に対する不安を払拭する強力な手段となります。具体的な職種に合わせたユースケースを明確に示すことで、自律型エージェントは AI 活用への意欲を再燃させ、生産性を大きく押し上げることが期待されます。また、AI の利用に習熟した人ほど、エージェントが業務にもたらす可能性を非常に楽観的に捉えています。現在の業務の大半が AI に置き換えられる未来を、前向きに評価しているのです。

企業が AI による生産性向上の夢を現実にするには、明らかにこれほどとは異なる新しいアプローチが必要です。

このように AI に習熟したユーザーが変化を前向きに受け止めている点は重要です。習熟ユーザーは、そうでないユーザーに比べて、「今後はより戦略的で創造的な仕事に集中できるようになる」と考える割合が約 3 倍になっています。さらに、習熟ユーザーは、エージェントがチームに深く組み込まれる未来を、より具体的に思い描いています。たとえば「自分がエージェントのチームをマネジメントする立場になる」と考えている人の割合が、約 2 倍になっています（未習熟ユーザーの 31% に対して習熟ユーザーでは 59%）。

AI に習熟したユーザーは、未習熟ユーザーに比べて、自分が AI エージェントのチームをマネジメントする立場になると考えている割合が約 2 倍に。



「自律型のエージェントは、プロセスがより複雑な業務を実行・増強することで、生産性を飛躍的に向上させます。従来の生成 AI ツールが汎用的または補助的な役割にとどまっていたのに対し、エージェントは特定の領域に特化し、人間による介入を最小限にして、本格的に業務を遂行できます。たとえば、人材採用では、AI エージェントが求人票の作成、要件管理、候補者の発掘、面接スケジュールの調整などを担ってくれます。これにより、人間のリクルーターは候補者との関係構築やブランド力の強化といった、より価値の高い仕事に専念できるようになります。こうした変化により、1 日あたり数分ではなく、数時間単位で時間を節約でき、組織全体の生産性に大きな飛躍をもたらすことが期待できます。」



Greg Vert 氏
AI for Human
Capital Leader
Deloitte

AI のような本質的な変革をもたらすテクノロジーは、短距離走ではなく、マラソンのような視点で捉えるべきです。私たちが話を聞いた専門家たちも、先行導入企業がいったん立ち止まって状況を見直し、次の再加速に備えるのは自然なことだと語っています。「AI は最初に騒がれすぎたのかもしれませんが。その結果、逆に多くの人々が AI の長期的な可能性を過小評価するようになってしまいました」と IBM の Peeler 氏は話します。「重要なのは、まず試してみることです。企業には、長期にわたって成長し、顧客に本当の価値をもたらす、インテリジェントなユーザーエクスペリエンスを作り出すことが求められています」

AI の潜在力への期待は依然として高いままです。多くの回答者は「出遅れている人や企業も近いうちに追いついてくるだろう」と考えています。

「AI はあらゆる場所に浸透し、大きな話題を集めています」と Envato で Head of IT Operations and Technology Experience を務める Libby Kempson 氏は語ります。

「今後半年から 1 年で、AI は現在の 3 倍になるでしょう。AI は人間の創造性に置き換わるものではなく、誰もが避けたい単調な管理業務を引き受けてくれる存在です。それにより、人間はより有意義な仕事に取り組めるようになります」。

同じく Envato の IT Operations and Technology Experience Manager、Mel Spinks 氏も同意します。「AI は一過性のブームではありません。迅速に行動しない企業は、取り残されることになるでしょう」

デジタル労働力プラットフォームに投資しないことのリスク

従業員がエージェントを活用できる環境を整備していない企業は、ますます競争に遅れを取るリスクを抱えることになります。

AI 導入に向けた準備において、働く人の間に大きなギャップがみられます。AI に関して十分な教育を受けたと答えた従業員はわずか 12% にとどまり、62% が「勤務先で AI についての研修が行われていない、または実施されていても認識していない」と回答しています。

世界の従業員における AI 教育の状況

12%

AI に関する十分な教育を受けたと回答した人の割合

62%

勤務先で AI 教育が行われていない、またはそれを認識していないと回答した人の割合

調査の結果、大多数の従業員は AI の使い方を学ぶ時間をトータルで 5 時間未満しか確保できておらず、半数は企業が提供する AI 教育をまったく受けていないことがわかりました。こうした教育の不足が、従業員が AI をどう業務に活かせばよいのかわからない状態に陥らせる大きな要因となっています。実際に、回答者の 83% が「今後 1 年間で AI をどのように活用するか」について、明確なイメージを持っていないと答えています。

エージェントが、こうした課題への解決策になります。汎用型の大規模言語モデル（LLM）やコパイロットと違い、エージェントは特定のタスクに特化して設計されているため、従業員がプロンプトなどの新しいスキルを学ぶ必要がありません。自律的にアクションを実行するエージェントなら、使い始めたばかりのユーザーも、少ない教育ですぐに成果を出せるようになります。もちろん、ある程度のスキル向上は引き続き必要であるものの、エージェントは他のテクノロジーに比べてすぐに使える設計になっているため、初期導入コストも低く抑えられます。エージェントを活用している AI 習熟ユー

ザーは、今後 1 年でいかに AI が自身の目標達成に貢献するかについて明確なイメージを持っている割合が、そうでないユーザーに比べて 5 倍になっています。リーダー層も AI をめぐる最新の動向に追いつきつつあり、実際に 94% が今後 1 年以内に AI への投資を、84% がエージェントへの投資を計画しています。



今後 12 か月以内に AI への投資を計画している経営幹部の割合

「従業員が日々の仕事で AI を効果的に使えるよう、早い段階から教育と環境整備に投資する企業は、競争優位を獲得し、売上高や利益の面で早期に成果を実感できます」と Deloitte で AI for Workforce Leader を務める Carissa Kilgour 氏は述べています。「働く人の信頼、スキル開発、透明性を重視する組織は、相乗効果が得られます。つまり、効率を高めながら、成長のためのイノベーションも追求できるのです」

回答者の約半数が、AI に関する自社の方針を把握できていない、またはそのような方針が存在しないと答えています。

こうした方針が明確になっていないと、AI を効果的に導入することが難しくなります。AI の利用についてのガイドラインや、期待される行動基準が明確でない場合、従業員が日々の業務フローに AI ツールを取り入れる割合が約 3 分の 1 に低下します（68% から 22% に低下）。一方で、こうした課題がありながらも、従業員が AI に消極的なわけではない点にも注目すべきです。実際、デスクワーカーの 4 人に 3 人が、**AI に習熟することは急務だ**と感じており、

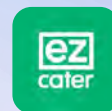
AI ツールの提供や活用支援があるかどうかを、勤務先を選ぶ判断基準のひとつにしていると回答しています。

Salesforce の調査によると、**世界の従業員の 63% が「AI への信頼を高めるには、人間の関与がもっと必要だ」と考えています。**このように期待が高まっている今こそ、企業にとって包括的な AI 研修プログラムに投資する絶好のタイミングです。

「本気で AI を活用したいと思う企業は、従業員教育にもっと時間と労力をかけるべきです。ユースケースを紹介する取り組みも重要です。そのような教育は成果が見えづらいように思われるかもしれませんが、実際には AI の価値を現実のものにするために不可欠な要素です」と ManTech の Deputy Director of the Office of the CIO である Rob Lara 氏は語ります。「1 年か遅くとも 2 年もたてば、そのような投資の本当の効果が明らかになるでしょう。ただし、技術職だけを対象にしているのでは不十分です。AI の効果を最大限に引き出すには、部門を横断した全社的な取り組みが欠かせません」

企業はこのチャンスを逃すことなく、魅力的で充実した教育プログラムを提供し、先を見据えた AI 教育に取り組む必要があります。教育プログラムは、職種ごとにカスタマイズされ、実際の AI ツールを使った実践的なものにするべきです。それにより、従業員は自信をもって AI を業務フローに組み込んで、生産性とイノベーションを同時に推進できるようになるでしょう。

「適切な質問ができる力や、エージェントをマネジメントする方法を理解する力が、これからの必須スキルになるでしょう。プロンプトエンジニアリングに長けた人は、優れたマネージャーとしても活躍できるようになるはずです。なぜなら、それらの能力が同じものになるからです。つまり、インターンに何をしたいかをうまく伝えて、成果を得るような能力です。誰もがエージェントというバーチャルな部下を持つマネージャーになる時代がやってきます。そうした力を持つ人が、未来の働き方において大きな影響力を発揮するでしょう。」



Mark Christianson 氏
Senior Manager of Digital
Workspace and AI Strategy
ezCater

自社で AI を自作しない

従業員は **AI を自作しようとする**ことに慎重であるべきです。未承認の AI ツールを個人で使っても、AI 本来の価値を引き出すことはできません。一般的なツールでは、社内のナレッジや文脈にアクセスできないからです。また、企業が組織レベルで独自の AI システムをゼロから構築しようすると、莫大な技術的負債を抱えるリスクがあります。

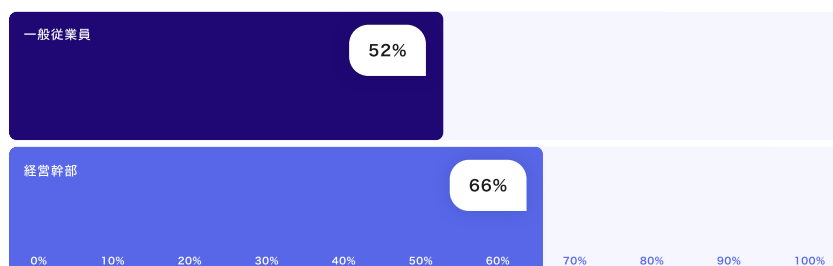
「オーダーメイドの AI システムを構築できるような一流の人材を見つけるのは、非常に困難です」と生成 AI プラットフォームを提供する **Writer の Chief Strategy Officer、Kevin Chung 氏**は語っています。

「そのようなツールを組織でメンテナンスし続けるのも、非常に大きな負担になります。たとえば、企業がオープンソースの大規模言語モデル（LLM）を自社で運用するとすると、定期的なアップデートをしようとするたびに、自社のアプリケーションに影響を与えるおそれがあります。コストも高くつき、人材の確保も簡単ではありません」

さらに難しいのは、コンプライアンスの問題です。働く人の約半数が、会社から正式に承認されていない AI ツールを仕事で使用していると回答しています。これは、セキュリティ面や法的責任面でのリスクが高い状態にある可能性があります。この傾向は経営幹部でとくに顕著で、未承認の AI ツールをそれと承知のうえで使用している割合が、一般従業員の 1.5 倍になっています。ここで改めて問われるのは、AI が誤った判断を下したとき、誰が責任を取るのかという問題です。

従業員のおよそ半数が、会社から正式に承認されていない AI ツールを仕事で使用していると答えています。

未承認の AI ツールを使用している割合



専門家たちは、このテクノロジーを動かしているのはあくまで人間であり、最終的な成果物の内容と品質に対して説明責任を負うのは人間であることを忘れてはならないと指摘しています。「ハンドルから手を放してはなりません」と **Plative で SVP of Professional Services and Chief AI Strategist を務める Miftah Khan 氏**は言います。「私は AI を、倉庫などで働く人が使う“パワードスーツ”のようなものだと思っています。つまり、超人的な力を与えてくれるものですが、操作するのはあくまで人間であり、その結果に責任を負うのも人間です」

エージェントの利用を管理するには、組織の文化的な変革が必要

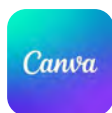
AI エージェントを効果的に活用するには、単に自社のテクノロジースタックを増強するだけでは不十分です。従業員が、そのツールに照らして自分の役割を捉え直す必要があります。「適切な質問ができる力や、エージェントをマネジメントする方法を理解する力が、これからの必須スキルになるでしょう」と **ezCater の Senior Manager of Digital Workspace and AI Strategy である Mark Christianson 氏**は言います。「AI エージェントは、まったく新しい形の労働力を生み出します。つまり、誰もがエージェントというバーチャルな部下を持つマネージャーになるのです。プロンプトエンジニアリングに長けた人ほど活躍できる時代になるでしょう」

従業員よりもエージェントのほうが多くなる時代には、マネージャーの役割も進化します。これからのマネージャーは、ファシリテーターやコーチとして、チームが新しい働き方にうまく適応し、AI ツールの力を最大限に活かせるようサポートしていく必要があるでしょう。リーダー自身が模範となって、チームに実践を促すことが重要です。

Salesforce Futures の VP を務める Mick Costigan 氏は、まずはさまざまなユースケースを試験的に運用してみて、自分たちにとって本当に役立つ使い方を見つけ、それを業務フローに組み込んでいくことが効果的だと言います。

「AI を活用した実験や革新に取り組むメンバーを一定数確保する必要があります。その人たちに既存の業務フローに知見を注ぎ込んでもらい、他のメンバーが進めている取り組みを後押ししてもらうといいでしょう」

「従業員には、仕事の種類ごとにふさわしいツールがあることを認識してほしいと思っています。また、業界が進化を続けるなか、特定のベンダーやツールに固執したくないという思いもあります。そのため、Canva University チーム主導の学習プログラムを通して、自由にツールを試し、試行錯誤できる環境を用意しています。」



Samantha Garrett 氏
Senior System Engineer
Canva

経営幹部は、AI 利用についての方針を明確に定め、AI スキルが戦略的に重要である理由を従業員にわかりやすく説明する必要があります。具体的には、AI ツールの利用ガイドラインを策定し、すべての従業員が AI の利点と可能性を理解できるような教育の機会を提供します。また、透明性があり、お互いが支え合う文化を育むことで、新しいテクノロジーの導入に伴う従業員の不安を軽減できます。専門家も、少しずつ歩みを進めることの大切さを強調しています。「エージェントを活用するには、小さな実験から始めるのが効果的です」と Rexera の Vishrut Malhotra 氏は言います。同氏のチームは、AI エージェントによる電話対応を試み、予想以上に早く成果をあげました。早い段階での実験が功を奏したのです。このような小規模なテストで成果を出していなければ、

エージェントにさらなる投資をするための決め手を欠いたことでしょう。「好奇心旺盛で実験に前向きな人を、チーム内で見つけてください」と Malhotra 氏はアドバイスします。「そういった人たちが、創造性を発揮してすぐれた方法を見つけ、それを周りの人に伝えてくれます」。Canva は、エコシステム型のアプローチで AI を組織全体に広げようとしている企業のひとつです。「『全員に 1 つの同じ AI ツールを提供するべきか、それとも選択肢を与えるべきか？』それを考えるところから始めました」と Canva で Senior System Engineer および Internal AI Solutions Team Leader を務める Samantha Garrett 氏は振り返ります。

AI に関するトレーニングへの投資は、長期的に見て、従業員の採用や定着の面でも大きな効果をもたらします。とくに若い年代の求職者の間では、AI スキルを習得する機会を提供してくれる企業を重視する傾向が強まっています。こうした教育に力を入れる企業は、優秀な人材から選ばれやすくなるでしょう。それは単にスキルのある人材を育成するだけでなく、先進的なリーダーとして業界内での地位を確立することにもなります。人材への投資は、AI への期待と現場での活用のギャップを埋めることにつながります。そのような投資により、直近での生産性の向上と、変化の激しいビジネス環境における長期的な成功の両方を導くことができます。今こそ行動すべき時です。いち早くアクションを起こす企業は、大きな競争優位性を手にするでしょう。

「AI の導入はチームの効率性に密接に関わってきます」と Garrett 氏は言います。「AI をどれだけ活用しているかが、従業員のパフォーマンスや価値、生産性に直結する。そんな未来が近づいていると思います」

エージェントの導入に最適な場所、それは チームがすでにコラボレーションしている 「Work OS」

無限の「デジタル労働力」を生み出すには、エージェントがチームメンバーとして機能し、人、ツール、コンテキストデータを1か所に集約できる、安全な会話型プラットフォームが必要です。

現在の働き方にはほころびが生じており、働く人の多くが大きな負担を感じています。業務用アプリケーションの大半が互いに接続されておらず、データも分断。働く人は仕事に必要な情報を得るために平均10種類以上のアプリケーションを行き来しなければならなくなっています。その影響は深刻です。調査では、働く人の半数が「常に」メールを使って仕事をしており、**業務時間の38%が価値の低い作業に費やされている**ことが明らかになっています。つまり、膨大な時間とコストが失われているのです。

真の「Work OS」とは、人間とエージェントがチームメンバーとして協働できる会話型インターフェイスをもち、あらゆるデータ、ワークフロー、アプリとつながって、チームが目標を達成するための基盤となるものです。

つまり、現在の職場では、生産性が向上しておらず、忙しさを解消できていません。働く人の63%がなんらかの自動化ツールを使用している一方で、自身の職場がそれを「非常に効果的に活用できている」と回答した人は12%にとどまります。真に成果をあげるには、AIエージェントを業務フローに組み込む「Work OS」の導入が不可欠です。

会話中心のプラットフォームである Slack は **Work OS** として、エージェントが自然に検索やアクションを行い、人間と協働できる環境を提供します。なかでも Slack 上でエージェントをもっとも効果的に活用できる手段が、企業向けのデジタル労働力プラットフォームである **Agentforce** です。Agentforce を使えば、誰でも信頼性の高い自律型エージェントを構築・カスタマイズして、24 時間体制で顧客や従業員をサポートできます。Slack で Agentforce を利用することで、人、データ、業務アプリ、自動化ワークフロー、エージェントを集約して、連携を強化できます。

「AI アプリやエージェントを業務の流れの中に組み込むことで、従業員の生産性が飛躍的に向上すると考えています。Slack の会話データと、会社の構造化データを組み合わせることで、Writer のエージェントは文脈を深く理解し、よりの確かなアクションを行えるようになります。」



Kevin Chung 氏
Chief Strategy Officer
Writer

エージェントと従業員・アプリ・データをつなぐことが、成功へのカギ

これまでの 10 年間は、アプリや情報が分断され、集中力が妨げられる時代でした。これからの働き方はその逆です。人がツールと対話し、すべてがひとつの統合されたエコシステムの中でつながっていきます。AI があらゆる場面に組み込まれる時代へ円滑に移行するために、企業は人、アプリ、データを柔軟な「Work OS」で一元化し、あらゆるプロジェクトやプロセスで人間と「デジタル労働力」が連携できるようにする必要があります。

Slack を活用してまさにそのような環境を実現しているのが、ファイル共有サービスを展開する Box です。

「Slack によって、ひとつの会話型インターフェイスにアクセスするだけで、人間とも AI ともやり取りができます」と語るのは Box の CEO を務める Aaron Levie 氏です。「エージェントが仕事をしてくれるのです。私たちが何十年も夢見てきたコンピューティングの姿が、今ついに現実のものになるうとしています」

組織が競争力を維持するには、この新しい労働力のための一元化された「デジタルホーム」が不可欠です。人、エージェント、データが分散したままでは、その真のポテンシャルを十分に発揮できません。

平均すると、従業員は 1 日に 10 回以上アプリを切り替えており、集中力を取り戻すのに約 100 分を費やしています。業務を一元化し、誰もが必要なものにアクセスできるようにすることで、より効率を上げられるでしょう。そのため、同じプラットフォーム上で従業員とエージェントが協働できる環境を整えることが、企業にとってきわめて重要になります。従業員はすでにツールの頻繁な切り替えに悩まされており、とくに AI をよく使うユーザーほどその影響を強く感じています。実際、AI をよく使うユーザーはそうでない人に比べて、アプリの頻繁な切り替えが生産性の大きな妨げになっていると回答する割合が 1.6 倍多くなっています。この課題を解決するのが、Slack です。Slack を使えば、人間と AI エージェントが同じ場所で連携しながら働くことができ、すべてのチームが業務に必要なアプリやデータに一元的にアクセスできます。業務に応じて柔軟にカスタマイズできるソリューションも用意されています。また、Slack の会話ファーストのプラットフォームにより、Agentforce のエージェントは組織内の過去データを利用して背景や経緯をより深く理解し、より精度と関連性の高い回答を提供できます。

**働く人は 1 日に平均で 10 回以上
アプリを切り替えており、それに約
100 分の時間が費やされています。**

「Slack なら、人間と AI エージェントが同じ場所で一緒に働けます。AI がチームメンバーのようになるのです。チームに必要なアプリやデータとつながることができ、業務に応じたソリューションのカスタマイズも可能なため、仕事の効率が上がります」と **Salesforce の Data Cloud および Agentforce 担当 EVP、Kaylin Voss 氏**は話します。

「会話型プラットフォームである Slack を使うことで、Agentforce のエージェントは組織内の過去のデータを利用して、文脈の理解度や精度を高め、より関連性の高い回答を生み出せます」

信頼性の高い自律型のエージェントが、Slack 内でタスクの自動化、リアルタイムのインサイトの提供、複雑な意思決定を支援してくれるため、人間のメンバーは戦略的で創造的な仕事に注力できます。「業務の流れのなかにエージェントを組み込むことで、従業員の生産性を大きく変えられると考えています。Slack の会話データと会社の構造化データを組み合わせることで、Writer の AI アプリケーションやエージェントは、これまで以上に背景を理解して、さらに知的的確なアクションを起こせるようになります」と Writer の Chung 氏は述べます。

「**Slack 上の 1 つの会話型インターフェイスにアクセスするだけで、人間とも AI とも自然にやり取りできます。エージェントが仕事をしてくれるという、私たちが何十年も夢見てきたコンピューティングの姿が、今現実になろうとしています。**」



Aaron Levie 氏
CEO
Box

Slack 上でエージェントがチームの一員として すばやくアクションを実行

ユーザー企業は [Agent Builder](#) や、すぐに使える用途別のテンプレートを利用して、従業員向けのエージェントを構築・導入・カスタマイズできます。これにより、Slack を使って、あらゆる部門の従業員に、エージェントの利用を効果的に広げることができます。従業員は人間のチームメンバーと同じようにエージェントとやり取りでき、チャンネルに追加したり、メンションしたり、スレッドで返信したり、DM で個別に会話したりすることも可能です。エージェントに追加の質問を投げかけて、回答の根拠や説

明を求めることもできます。それにより誤った情報を見極められ、信頼性が高まります。ニュージーランドの企業 **McLeod Cranes** も、Agentforce を導入し、将来に向けて、カスタマーサービス用エージェントで意思決定の迅速化とプロセスの効率化を図ろうとしています。このエージェントは会話形式でチームとやり取りし、クレーンやオペレーター、設備の稼働状況といった運営に関する重要な情報を提供します。「エージェントがいれば、より迅速かつ正確な対応が可能になり、手配のプロセスがさらにスムーズになるでしょう。その未来がすでに見えています」と話すのは、**McLeod Cranes で Managing Director を務める Scott McLeod 氏**です。「エージェントによって、適切な情報を適切なタイミングで入手できるようになることで、業務が効率化し、より良質なサービスをお客さまに提供できるようになるはずです」

また、Slack のエージェントは翻訳やローカライズの業界にも変革をもたらそうとしています。翻訳テクノロジーで世界をリードする **Straker** は、IBM をはじめとする大企業がグローバル規模でローカライズを効率的に管理できるよう支援しています。Straker は翻訳エージェントを Slack に組み込むことで、企業の翻訳ワークフローを大規模に効率化し、より迅速かつ高精度で協調的なローカライズを実現できる環境を整備しています。

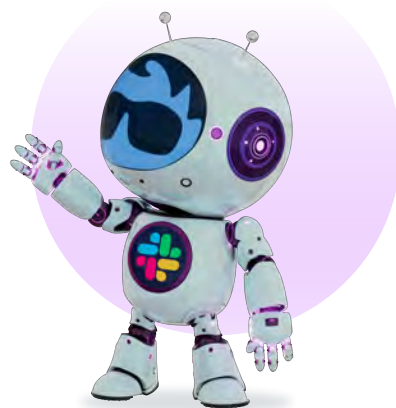
「私たちが描く翻訳エージェントのビジョンはシンプルです。それは企業がより簡単に世界とつながれるようにすることです。Straker では、人間の専門性と AI を組み合わせ、その業務フローを Slack に直接埋め込むことで、コミュニケーションにおける障壁を取り払おうとしています。それにより、チームがより迅速に仕事を進め、国境を越えてシームレスに協働し、現地の文化に適したコンテンツをより低いコストで提供できるようになります。そして最終的に、グローバルなコラボレーションが自然で当たり前なものになればと考えています」と **Straker** で **Chief Revenue Officer** を務める **David Sowerby** 氏は言います。

高い信頼性とセキュリティ基準をもとに構築された Agentforce

Einstein Trust Layer は、AI やエージェントを企業に安全に導入できるようにするために構築されたものです。Agentforce とのすべてのやり取りの裏側で、Einstein Trust Layer がデータのプライバシーとセキュリティを守りながら、応答の安全性と正確性を確保しています。Salesforce は、ユーザー企業のデータを LLM のトレーニングに使用することはありません。すべてのプロダクトにおいて、厳格な信頼性とセキュリティの基準を遵守しています。

- 1 エージェントのガードレール:** エージェントが Slack 内のどのデータにアクセスできるかは、ユーザー企業が管理できます。また、エージェントが適切にタスクを遂行し、望ましくない行動をとらないようにするためのガードレールを構築できます。
- 2 セキュアな LLM ゲートウェイ:** エージェントは、基盤となる大規模言語モデル (LLM) を安全な方法で 사용합니다。サードパーティ製の LLM が、顧客や企業のデータを保持またはモニタリングすることはありません。
- 3 データ保持ゼロ:** データ保持ゼロ契約により、LLM が応答を生成してそれを Agentforce に送信した後、そのデータはすべて削除されます。これは「ユーザー企業のデータは、私たちのプロダクトではない」という方針に基づくものです。また、データマスキング技術により、企業名や人物名といった機密情報を LLM が閲覧または処理することはありません。
- 4 AI モニタリング:** Agentforce は、エージェントの応答を常時モニタリングおよび分析し、有害な表現を検出します。また、有害性評価スコアリングモデルをバックグラウンドで実行し、問題のある可能性があるコンテンツを特定します。

Slack で Agentforce を利用することで、あらゆる規模の企業やチームがデジタル労働力にアクセスし、業務全体にわたって生産性の向上、コストの削減、収益の拡大を大規模に実現できます。



おわりに

リーダーは、どのように AI やエージェントを自社に導入するかを、遅れをとることなく判断する必要があります。

デジタル労働力プラットフォームへの投資をしない企業では、アプリが乱立し、AI も乱立していくおそれがあります。その結果、チームは増え続けるデータの海の中で、ガバナンスやモニタリング、インシデント対応に多大な時間を費やすことになるでしょう。しかし、そうならない道があります。この「デジタル労働力」時代を受け入れるリーダーは、人間と AI エージェントが協働し、新たな成長の可能性を切り拓く新しい働き方のパラダイムに対応できます。

このレポートでお伝えした重要ポイントは、以下の 4 つです。

01

役割が明確に定められた自律型の AI エージェントを業務プロセスに組み込み、人間とエージェントが協働する環境を整えることで、生産性が大幅に向上し、働く人はより価値の高い業務に集中できるようになる。

02

信頼性、サポート、教育の不足により、汎用型の大規模言語モデル（LLM）やコパイロットの導入が頭打ちになっている今、適切な対応をとることがきわめて重要である。

03

急速に変化する市場で競争力を保つために、企業は従業員が AI を容易に利用できるプラットフォームに投資し、AI の活用に向けた準備や教育に対応する必要がある。

04

Salesforce が提供する企業向けデジタル労働力プラットフォームの Agentforce により、チームがすでに「Work OS」として日々の業務に使用している Slack 上で、AI エージェントの導入とカスタマイズが可能になる。

Slack で Agentforce を始める方法を今すぐチェック！