

Slack におけるエージェント機能： 会話コンテキストがナレッジワーカーや 開発者の生産性を高める仕組み

Written by:
Arnal Dayaratna
Research Vice President, Software Development

Published:
May 2026

目次

はじめに.....	3
定義.....	3
AI エージェント導入: 概況	4
Slack によるコンテキストの充実度の実現	6
エージェントを支える Slack の基盤アーキテクチャ.....	6
プラットフォームレベルのコンテキスト	6
開発者エクスペリエンスとエコシステムの広がり	7
標準化されたインターフェース.....	7
連携.....	8
ナレッジワーカーとコンテキスト豊かなオーケストレーション.....	8
Slack における開発者とオーケストレーション.....	11
課題と機会.....	13
機会	13
課題	14
結論.....	14

はじめに

AI（Artificial Intelligence）エージェントの日常業務への浸透に伴い、会話、ワークフロー、エンタープライズシステム、チームを横断してコンテキストを一元化できる Slack はますます重要になっている。企業がナレッジワークやソフトウェア開発にエージェントを導入する中、エージェントが効果的に機能するには、実際の業務の進め方を左右するビジネス、技術、組織コンテキストへのアクセスが不可欠である。Slack が優れているのは、従業員が日常的にコミュニケーション、調整、意思決定を行っているまさにその環境に、会話履歴、ワークフロー活動、連携システムからのシグナル、権限に応じたアクセス権をすべて集約している点にある。これによって、エージェントはより確かな行動基盤を得られ、従業員はエージェントと協働するための共通の場を確立できる。その結果、Slack は企業内における人間とエージェントの協働を支える重要なプラットフォームになりつつある。

本調査レポートでは、ナレッジワークやソフトウェア開発における従業員向けエージェントの台頭を、Slack がどのように支えているかを考察する。まず、エージェント導入状況と、企業が実験段階から実運用へと移行する中で高まるコンテキストの重要性について概観する。次に、プラットフォームレベルのコンテキスト管理、開発者向けツール、標準化されたインターフェース、ビジネスおよび技術システムとの連携など、エージェントの有効性を支える Slack の機能を分析する。また、エージェントが進行中のワークフロー内で関連するコンテキストを提示できるよう Slack が支援することで、ナレッジワーカーの調整負荷をどのように軽減できるかについても考察する。開発者向けには、Slack が技術的シグナルと組織的シグナルを統合することで、エージェントが実装、トラブルシューティング、インシデント対応をより強力に支援できる仕組みを解説する。テクノロジーリーダーにとってより広範な意味を持つのは、エージェントが企業の業務遂行においてより大きな役割を果たすようになる中で、Slack がより戦略的な業務環境へと進化しつつあるという点である。

定義

エージェント型チームメイト：タスクを実行し、限定的な意思決定を行い、同僚として協働できる、十分な自律性と組織コンテキストを備えた AI システムを指す。エージェント型チームメイトは、複数のシステムから情報を取得し、過去の事例やポリシーに基づいてトレードオフを判断し、権限を超える判断が必要な場合には適切にエスカレーションを行う。その最大の特徴は、ビジネス上の制約、顧客状況、運用上のコンテキストを十分に理解した上で、ワークフローに関与する点にある。エージェント型チームメイトは、調整に伴う負荷を解消することで人間の能力を何倍にも高め、ナレッジワーカーや開発者が判断、創造、戦略に集中できる環境を整える。

ナレッジワーク：利用可能な情報に基づく意思決定、統合、判断を必要とする業務を指す。ナレッジワーカーには、商談を評価する営業担当者、複雑な問題を解決するカスタマーサービス

担当者、システムを設計する開発者、リソース配分を決定するマネージャーなどが挙げられる。ナレッジワークの最大の特徴は、業務品質がタスクの実行速度ではなく、コンテキストの豊富さと、それにいつでもアクセスできる環境に依存する点にある。

企業コンテキスト：効果的な意思決定に必要な、企業に蓄積された知識を指す。企業コンテキストには、意思決定や例外処理が行われた会話履歴、CRM（Customer Relationship Management）やリポジトリなどと連携したシステムのデータ、文書やポリシー、チームの優先事項や専門知識、顧客情報やプロジェクト情報が含まれる。豊富なコンテキストに基づく意思決定には複数の情報源を一元的に把握できる必要があり、コンテキストが乏しい意思決定はエスカレーションを招くか、望ましくない結果につながる。

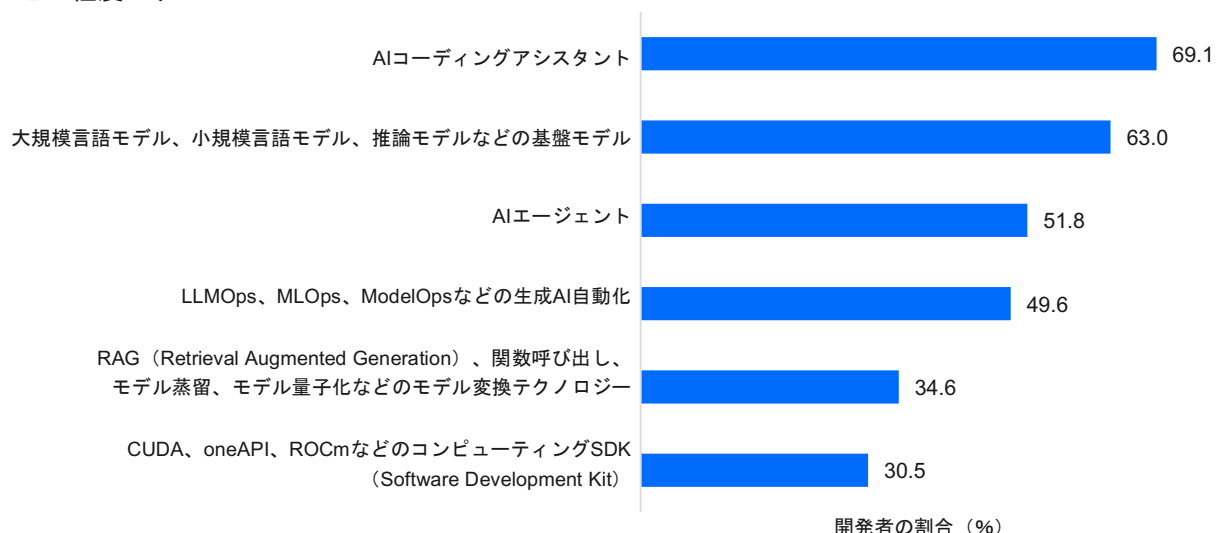
AI エージェント導入: 概況

AI エージェントは 2024 年に企業向けのテクノロジーとして登場し、2025 年を通じて成熟を遂げた。登場から間もないテクノロジーであるにもかかわらず、IDC の調査データからは、多くの企業がこうした機能を急速に導入していることが明らかになった。調査対象となった開発者の過半数（52%）が、自社で AI エージェントを導入済みであると回答している（Figure 1 を参照）。この導入率は、コパイロットや AI コーディングアシスタントといった支援型の生成 AI（GenAI）テクノロジーから、さまざまな自律性の度合いに応じて個別のタスクを実行できるエージェント型テクノロジーへの急速な移行を物語っている。

Figure 1

開発者における生成 AI テクノロジーの導入実態

Q. 貴社で導入している生成 AI テクノロジーのうち、1 つ以上使用している開発者の割合はどの程度ですか？



Source: IDC's Generative AI Survey, June 2025 (n = 100)

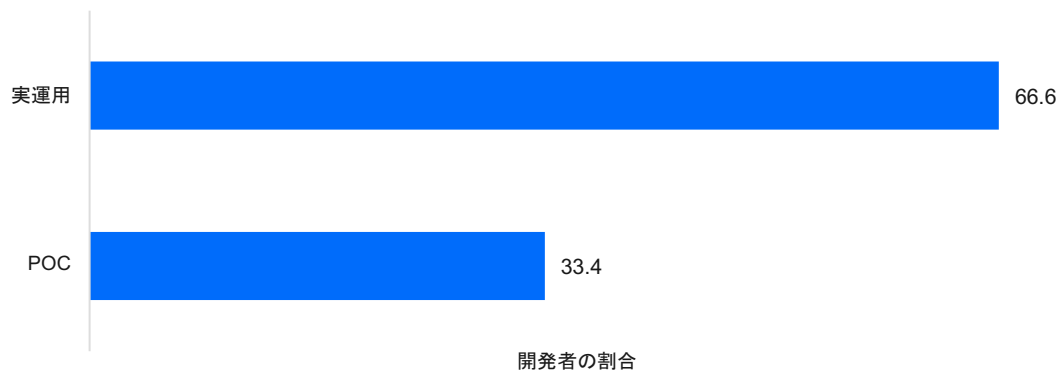
エージェント型テクノロジーの導入は、企業における AI 導入のあり方が大きく変化していることを示している。企業は、AI システムを単に人間の意思決定を補完する役割にとどめるのではなく、業務上の責任をエージェントに委ね始めている。エージェントが自律的な業務遂行と労働力の乗数効果という真価を発揮するためには、実際の業務の進め方や重要な制約、さらには現在の意思決定の指針となる前例などを説明する組織コンテキストへのアクセスが不可欠となる。ビジネス上の制約、過去の意思決定、顧客のコンテキスト、運用上の優先事項を把握できないエージェントは、基盤モデルの性能がどれほど高くても企業の期待に応えられない。したがって、エージェントの普及が持続的な生産性向上につながるのか、それとも新たな運用リスクを生み出すだけなのか、これを左右する決定的な要因となるのがコンテキストの豊富さである。

AI エージェントを導入している企業のうち、66%は試験運用段階にとどまらず、実運用に移行している（Figure 2 を参照）。この迅速な導入は、エージェント機能に対する信頼を示しているが、同時に重要な依存関係も浮き彫りにしている。というのも、実運用で意思決定権を持つエージェントが価値を発揮できるのは、豊富な組織コンテキストにアクセスできる場合に限られるからである。コンテキストがなければ、実運用されたエージェントはむしろリスク要因となる。エージェントは自律的に実行するものの、成果を左右するビジネス上の制約、顧客状況、ポリシーガイドライン、過去の意思決定を理解しないまま動作してしまう。コンテキストの豊富さこそが、実運用におけるエージェントの成否を決定づける要因である。

Figure 2

生成 AI 開発者向けテクノロジーにおける実運用と POC（Proof of Concept）の比較

Q. 貴社が導入した生成 AI 開発者向けテクノロジーのうち、POC 段階で利用しているものと実運用しているものの割合はどの程度ですか？



Source: IDC's *Generative AI Survey*, June 2025 (n = 1,000)

エージェントを実運用している企業は、これまで人間の判断を必要としていた意思決定をエージェントに委ねている。エージェントは、利害関係者との関係性の価値、制約の境界、競争環境、ポリシーの判断基準、運用上の前例を理解する必要がある。こうしたコンテキストがなければ、エージェントは不完全な情報に基づいて意思決定を行うことになる。その結果、表面上は合理的に見える判断であっても、ビジネス上の損害や運用リスクを引き起こす可能性がある。

66%という高い実運用率は、エージェントが判断を下す局面に必要なコンテキストを提供できるプラットフォームの整備が今や急務であることを示している。

会話コンテキストの充実度こそが、組織の能力を何倍にも増幅するエージェントとなるか、あるいは新たな種類の失敗を生み出すエージェントとなるかの分岐点となる。

Slack によるコンテキストの充実度の実現

Slack はチーム向けのメッセージングプラットフォームから、企業のワークフロー全体にエージェントを導入し拡張するための、より豊かな環境を提供する AI 連携ワークプラットフォームへと進化している。この進化は、Slack を業務の流れから切り離された独立したシステムにするのではなく、エージェントや従業員が業務の流れの中で直接やり取りする環境へと変貌させるという明確なアーキテクチャ上の選択を反映している。

エージェントを支える Slack の基盤アーキテクチャ

プラットフォームレベルのコンテキスト

Slack は、特定の企業内で実際に展開される業務の流れの中で、エージェントが効果的に機能するために必要な組織コンテキストへのアクセスを提供する。会話、ファイル、ワークフロー、連携イベントが共有環境に集約され、エージェントはチャンネル、スレッド、検索、API を通じてそれらを照会できるため、ユーザーが分断されたツールをまたいでコンテキストを手作業で集める必要がなくなる。時間の経過とともに、Slack には議論の経緯、承認、トレードオフといった正式な文書では捉えきれない組織知が蓄積されていく。Real-Time Search と Model Context Protocol (MCP) サーバーは、コンテキストの取得とツール実行を安全に行うための経路として連携して機能する。Real-Time Search は、ユーザーがアクセス権を持つ情報を必要なタイミングで提示し、MCP は、大規模言語モデルや AI アシスタントに対し、そのコンテキストに基づいてユーザーの代わりにアクションを実行するための一貫したインターフェースを提供する。

ネイティブなコンテキスト層を持たないプラットフォーム上でエージェントを構築する企業は、通常、導入のたびにコンテキスト取得の仕組みをゼロから構築する必要があり、その結果、エージェントのロジックに取り組む前からコストと複雑性が増大する。その情報不足がもたらす代償は、エージェントの挙動に如実に現れる。豊富な会話コンテキストがなければ、エージェントは、なぜその判断が行われたのか、どのような制約が適用されたのか、どのような前例が許容されるトレードオフの基準となっているのかを示す重要なシグナルを見落としてしまう。その結果、推奨の質が低下し、重要なシグナルを見落とし、単独では合理的に見える判断であっても、実際の業務フローに組み込まれた途端、期待通りの成果を出せなくなってしまう。

Slack のアーキテクチャでは、コンテキストに関する課題の大部分がプラットフォームレベルですでに解決されているため、チームはビジネス価値を生み出すエージェントの挙動に注力できる。リソースに制約がある企業にとって、プラットフォームレベルのコンテキスト管理は、エンタープライズ向けエージェント導入における基本的な複雑性を軽減する。新たなワークフローやユースケースを追加する際も、新たに取得アーキテクチャを構築することなく、同じコンテキスト層を活用できる。

開発者エクスペリエンスとエコシステムの広がり

Slack はプラットフォーム上でのエージェントの開発と導入を加速させるツールやフレームワークを提供することで、エージェント開発に伴う負担を軽減する。Slack CLI は、チームがターミナルから直接 Slack アプリケーションを構築、テスト、導入できる開発者向けツールであり、Slack アプリケーションの作成、設定、導入における、再現性のある一貫したプロセスを提供する。一方、JavaScript/Node.js、Python、Java に対応した Slack 公式フレームワークである Bolt は、プラットフォーム上でエージェントの挙動を構築するための体系的なフレームワークを提供する。MCP サーバーは、Slack の既存の OAuth モデルを通じて認証と権限管理を自動的に処理するため、チームが本来記述すべきオーケストレーションコードを削減できる。これらのツールを組み合わせることで、初期設定の負担が軽減され、コンセプトから実際に動作するエージェント実現までの道のりが短縮される。Slack の API やツールは、Cursor や Windsurf などの AI コーディングアシスタントに加え、Claude や Perplexity といった AI アシスタントからも利用可能になりつつある。これによって、Slack と連携したエージェント機能を開発者やナレッジワーカーに届けるための選択肢がさらに広がっている。より迅速な開発プロセスと幅広い利用経路を組み合わせることで、どちらか一方の側面にしか対応しないプラットフォームと比べて、企業向けエージェントの導入のためのより包括的な基盤を企業に提供できる。

標準化されたインターフェース

Slack は、エージェントが情報を提示し、入力を収集し、プラットフォーム内でユーザーに継続的に表示するための共通のインターフェースをチームに提供することで、企業向けエージェントの導入におけるインターフェース設計の負担を軽減する。Block Kit、モーダル、App Home は、メッセージ、モーダルビュー、ホームタブにわたるエージェントとのインタラクションを構築するための使い慣れたインターフェースを提供する。これによって、チームは導入のたびに新しい表示モデルを設計するのではなく、従業員がすでに馴染みのあるインターフェースを前提に構築できる。一貫したインタラクションモデルによって、インターフェースのカスタム作業の多くを省略できるほか、既存の設計パターンを活用して新たなエージェントを構築するため、幅広いユースケースでより迅速な設計と提供が可能になる。複数のエージェント導入を管理する企業にとって、この一貫性がもたらす効果は時間とともに複利的に積み重なっていく。新しいエージェントを追加する際、毎回ゼロからインターフェースを設計する必要がなく、常に同じインタラクションフレームワークを再利用できるためである。

連携

Slack は、GitHub などの開発者向けプラットフォーム、Salesforce などの CRM システム、ServiceNow などのサービス管理プラットフォーム、Google Drive や Notion などのナレッジ管理プラットフォームへの構築済みの接続機能を提供することで、システム連携に伴う負担を軽減する。これらのシステムで発生したイベントや記録は、Slack の会話環境内に表示され、エージェントは同一のクエリ内で、非構造化された組織コンテキストと構造化されたアプリケーションデータの両方を活用できる。Slack は業務に関連するデータが存在するシステムとの常時接続をすでに維持しているため、企業はデータ経路を個別に構築するのではなく、最初から接続済みの環境を活用できる。MCP を通じて Slack に接続された各システムは、エージェントが支援できる意思決定やワークフローの範囲を広げ、接続されたエコシステムの拡大とともに連携基盤の価値も高まっていく。

ナレッジワーカーとコンテキスト豊かな オーケストレーション

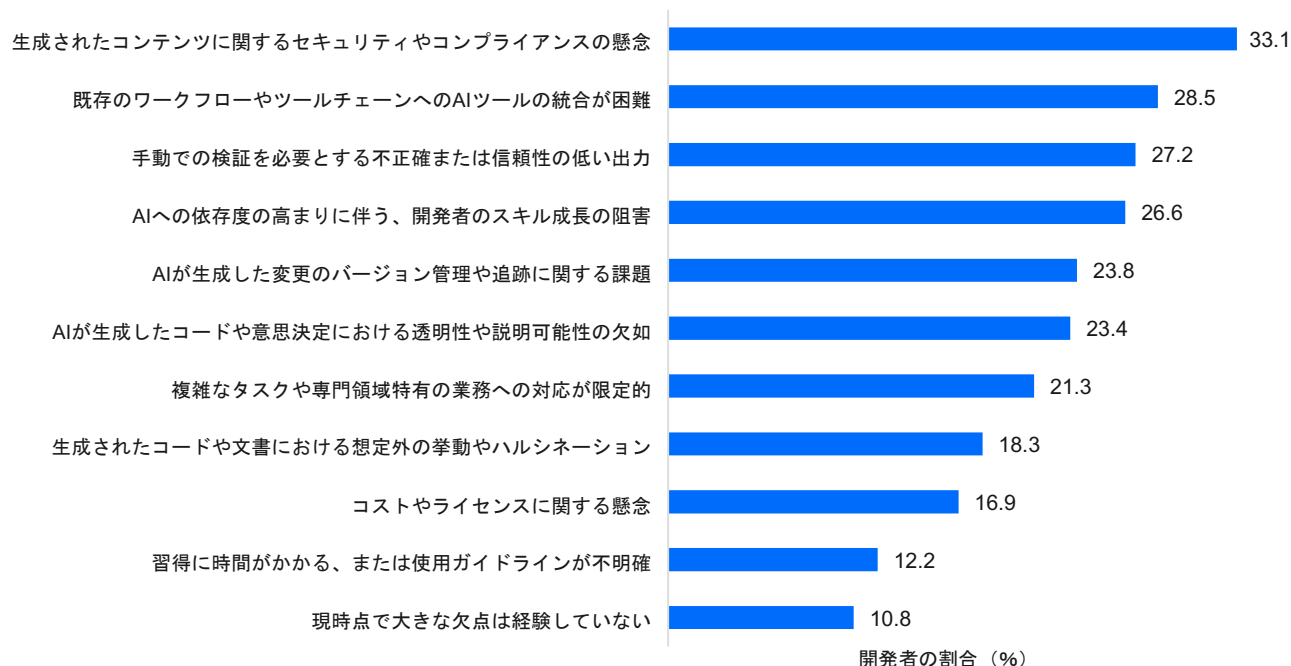
Slack は、人、エージェント、企業コンテキストを、業務に関する議論が行われ推進される同じ環境に集約することで、ナレッジワークのあり方を変革する。多くの企業では、意思決定に必要なコンテキストが、システム、文書、会話の中に分散している。こうした情報の断片化が業務の実行スピードを低下させる。なぜなら、従業員は目の前の課題を評価する前に、複数の場所から情報を集めなければならないためである。Slack は、業務が実際に行われているチャンネル内で、従業員とエージェントが関連するコンテキストにアクセスし、集約し、それに基づいて行動できる共有ワークスペースを提供することで、その負担を軽減する。その結果、人とエージェントは分断されたツール間の往復や引き継ぎに煩わされることなく、同一のコンテキストを共有しながら協働できるため、より継続的な意思決定プロセスを実現できる。

このような分断には直接的なコストが伴う。なぜなら、ナレッジワーカーは問題の対処に乗り出す前に、状況を再構築するだけで相当な時間を費やさなければならないためである。たとえば、契約更新リスクを評価するカスタマーサクセスマネージャーは、CRM のアカウント健全性データ、チケット管理システム内の未解決課題、計画ツールに記録された製品コミットメント、さらに Slack やメールでの過去のやり取りまで、複数の情報源を参照する必要がある。それぞれの情報源には情報の断片しか含まれておらず、コンテキストに沿って事実の全体像を提示する単一のインターフェースは存在しないため、担当者は判断に着手する前に手作業でそれらを突き合わせなければならない。Slack は、アカウントやプロジェクトがすでに管理されている同じチャンネル内で、従業員やエージェントが関連するコンテキストを引き出し整理しやすくすることで、このプロセスを短縮する。これによって、労力の重点が情報収集から、意思決定、調整、実行へと移行する。

IDC の調査データは、このアプローチの重要性を裏付けている。企業がソフトウェア開発におけるエージェント AI の難点として最もよく挙げるのは、透明性、信頼性、統合性に関するものである。これらはすべて、作業が断片化したツールや分断されたコンテキスト情報源にまたがって展開されるほど、管理が難しくなる。しかし、分断は問題の一部にすぎない。人同士、あるいは人とエージェントの間で交わされる会話には、意図、意思決定の背景にある理由、それを形作った制約、さらには次の判断を導くべき前例といった企業の記憶が蓄積されている。その層にアクセスできなければ、エージェントは不完全な入力情報から意図を推測せざるを得なくなる。その結果、当て推量や画一的な出力が増え、実際のビジネスニーズとは乖離した推奨を行うリスクが高まる。人間とエージェントが共有する統合されたエンゲージメント層こそが、推測された意図ではなく実際の意図に基づいてエージェントを行動させる基盤となる。

Figure 3
エージェント AI ツールの課題

Q. あなたやチームがソフトウェア開発で利用しているエージェント AI ツールの主な難点や課題は何ですか？



Source: IDC's *Agentic Application Development and DevOps Survey*, December 2025 (n = 500)

Figure 3 によると、開発者および ITDM（IT Decision Makers : IT 意思決定者）の約 30%が、エージェント AI の主な課題として既存のワークフローやツールチェーンへの統合を挙げている。この状況において、Slack が Real-Time Search API および MCP サーバーの一般提供の開始を発表したことは注目に値する。なぜなら、同一の業務環境内で安全な情報検索とエージェントアクセスを実現することで、この課題への具体的な取り組みを示しているからである。

Slack はすでに、組織知を集約し、会話履歴を保持し、関連システムとのリアルタイム接続を維持しているため、アーキテクチャ上の優位な立ち位置からこれらの課題に対処できる。人間とエージェントが共有するエンゲージメント層は、AI の行動を企業の組織知に紐づけることで、AI がビジネスの意図を正確に読み解くのを支援する。これは、企業がエージェントの導入を拡大する際に重要である。なぜなら、共有されたコンテキストを伴わないスピード重視の運用は、汎用的な出力やビジネスの優先事項との不十分な整合性を招き、人間が仕事にもたらず判断力や創造性を取りこぼした自動化につながるためである。

この変化は、日常的にエスカレーションが発生する状況において特に重要である。多くのエスカレーションが解消されないのは、現場の従業員が自信を持って判断を下すために必要な前例、ポリシー、運用上のコンテキストにアクセスできないためである。たとえば、営業担当者が価格の例外処理をエスカレーションするのは、過去の取引履歴が取得しにくかったり、承認ラインが不明確であったり、あるいは利益率の制約条件がアクセスしやすいシステムの外部に存在するといった理由によるものである。Slack では、関連するポリシー、過去的意思決定、補足となるコンテキストを、問題が議論されているチャンネル内に直接表示できる。これによって、担当者は定められたガードレール内で行動するためのより強固な根拠を得られ、本来であれば直接関与する必要のない意思決定において、マネージャーが情報仲介役を務める負担も軽減される。

従業員とエージェントが共有コンテキストに基づいて迅速かつ一貫して業務を遂行できるようになると、そのベネフィットは意思決定サイクル、エスカレーション経路、そして管理職の業務負荷にまで広がる。従業員は情報検索、更新依頼、過去的意思決定の再構築に費やす時間が減り、価値を生む判断により多くの時間を充てられるようになる。マネージャーは、日常的な調整に費やす時間を減らし、例外処理、指導、ポリシー改善により多くの時間を割けるようになる。生産性の向上は、抽象的なレベルで個別のタスクを自動化するのではなく、適切なタイミングで適切なコンテキストを意思決定に反映させるために必要な調整の負荷を軽減することによってもたらされる。

こうした効果を実現するには、単にエージェントを導入するだけでなく、強固なガバナンス体制が必要である。企業は、エージェントが支援できる意思決定、自律的に実行できる行動、そして依然として人間による検証が必要なケースについて、明確な境界を定める必要がある。また、従業員がエージェントの出力をそのまま受け入れてよい場合と検証が必要な場合を理解し、慎重な判断が求められる状況においてどのように責任が維持されるかを把握している必要もある。エージェントが情報収集や推奨生成の業務をより多く担うようになるにつれて、マネージャーはその役割を判断、関係管理、例外処理を中心に再設計する必要がある。強固なガバナンスと役割の再設計を組み合わせた企業は、調整の負荷を削減しつつ、日常的な意思決定の質と速度を向上させることができる。Slack が人間、エージェント、企業コンテキストを同じ環境に統合することで、ナレッジワークは手作業による調整の制約から解放され、根拠に基づく行動へと自然に導かれるようになる。

Slack における開発者とオーケストレーション

ソフトウェア開発は、コードを超えた幅広いコンテキストに依存している。リポジトリの履歴、アーキテクチャ上の判断、デプロイシグナル、インシデント対応の経験、顧客要件、チーム内の議論などはすべて、開発者が問題を理解し、考えられる解決策の中から選択肢を絞り込む際の判断基準となる。そのようなコンテキストの多くは、共有環境ではなくリポジトリ、ダッシュボード、課題管理ツール、コミュニケーションチャネルなどに分散している。Slack は、こうした技術的なシグナルと会話的なシグナルを開発作業がすでに議論、調整されている同じ環境に集約する。これによって、開発者やエージェントは、実装や修正に着手する前に、タスクを取り巻く状況をより広い視野で把握できるようになる。

コーディングエージェントは、この広範なコンテキストからベネフィットを享受する。なぜなら、信頼できるソフトウェアの意思決定が、コードパターンだけに基づいて行われることはほとんどないからである。たとえば、機能を実装する開発者は、技術要件を理解していても、その背後にある製品開発の意図、要望のきっかけとなった顧客の課題、許容可能なトレードオフを左右するビジネス上の制約、さらには過去のインシデントから得られた運用上の教訓についても把握しておく必要がある。こうした詳細は、コードコメントやコミットメッセージではなく、リリースチャンネル、アーキテクチャレビューのスレッド、インシデントに関する議論、計画段階の会話に現れることが多い。開発者とエージェントが技術や組織に関する幅広いコンテキストに基づいて業務を遂行できるようになると、開発成果はチームの意図、ビジネスの優先順位、運用上の制約をよりの確に反映したものになりやすい。その価値は、単にコード作成を高速化するだけでなく、コードを取り巻く意思決定の質を向上させる点にある。

Slack は、リポジトリのイベントやチーム内の議論を同じ作業環境に集約することで、そのギャップを埋める役割を果たす。GitHub のアクティビティ、プルリクエスト、コミット、デプロイの更新状況などが、開発者が日常的に業務調整を行っているチャンネルに表示されることで、開発者やエージェントは変更が行われた理由、チームが受け入れたリスク、特定機能に依存している顧客について説明する会話と併せてコード履歴を正確に紐解くことができる。その結果、技術的シグナルと、それに意味を与える組織コンテキストが一体となった開発環境が実現する。開発者にとっては、設計、デバッグ、修正に着手する前に必要だった手作業による情報統合が削減される。また、エージェントにとっても、チームやシステムの実情に即した形で業務支援を行うための確かな基盤が得られる。

その運用上の効果は、日々のエンジニアリング業務においてより明確に現れる。たとえば、実運用における問題を調査する開発者は、最近のデプロイ変更、監視ツールのアラートパターン、課題管理システムに関連するバグ、リポジトリのコード履歴、そして Slack スレッド内のインシデントに関するコンテキストなどを参照する必要がある。多くの企業では、依然として複数のツールを行き来し、状況を手作業で再構築する必要がある。Slack では、エージェントがインシデントについて議論がなされている同じチャンネル内に必要なコンテキストをまとめられるため、開発者は情報収集に費やす時間を減らし、問題の診断により多くの時間を充てられる。

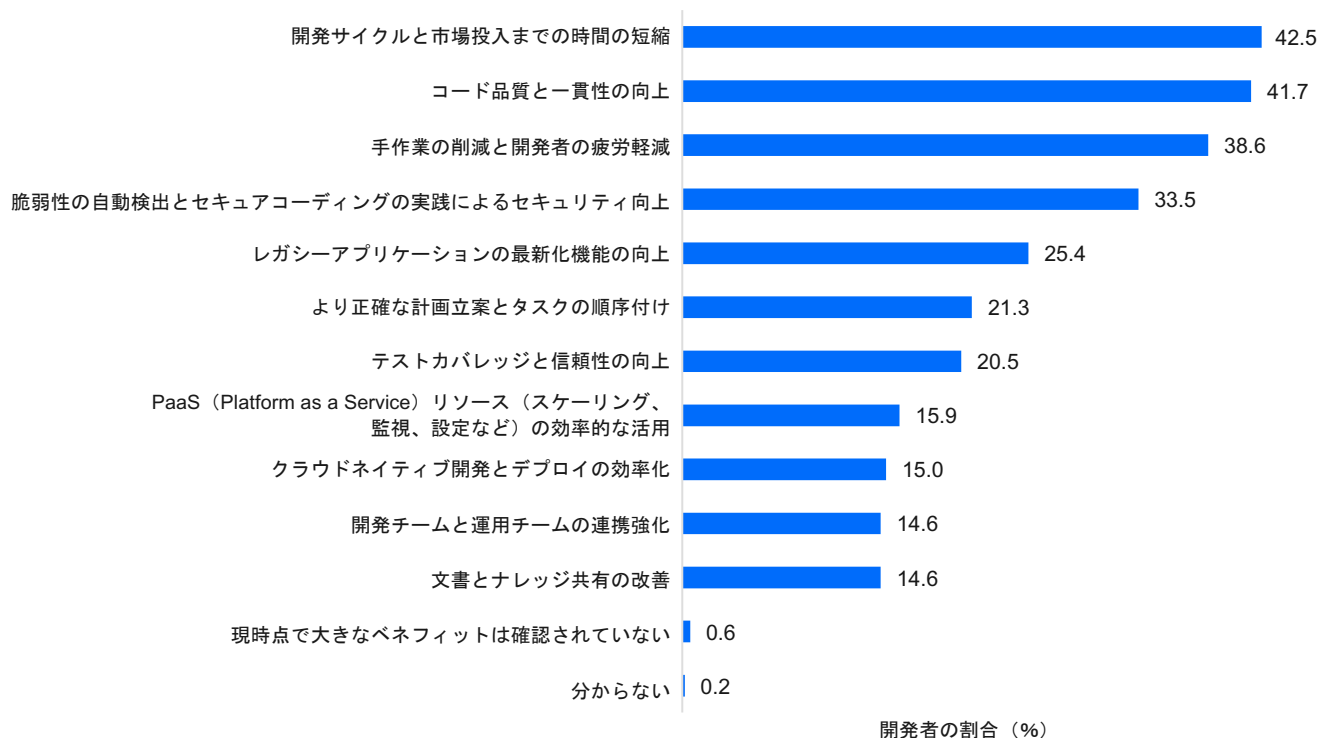
このベネフィットは単なる情報取得の迅速化にとどまらない。開発者が高度な判断を要するタスクに取り組む前に、調整に伴う負荷の大部分が取り除かれる点にこそ、真の価値がある。

IDC の調査データによると、この変化はコード品質、デリバリー速度、開発者エクスペリエンスの向上といった、ソフトウェア開発業務における測定可能なベネフィットとして現れ始めている。

Figure 4

エージェンティック AI ツールのベネフィット

Q. これまでに、エージェンティック AI ツールが貴社のソフトウェア開発業務にもたらした主なベネフィットは何ですか？



Source: IDC's Agentic Application Development and DevOps Survey, December 2025 (n = 500)

Figure 4 は、企業がソフトウェア開発業務全般において、すでにエージェンティック AI からのベネフィットを享受していることを示している。報告されている開発者の疲労軽減は特に注目に値する。これは、単なるコード生成にとどまらない価値の源泉を示しているためである。疲労蓄積の主な原因は、分断された調整業務、度重なるコンテキストスイッチ、そしてシステムの挙動の理由をその都度把握し直す労力にある。エージェントが技術コンテキストと組織コンテキストを 1 か所に集約することで、その負担の一部が軽減される。これが、開発チームの生産性と開発者エクスペリエンスが同時に向上し始めている背景を説明している。

エージェントが開発ワークフローの中でより大きな役割を担うようになるにつれて、Slack の重要性はさらに高まる。なぜなら、Slack はエージェントを効果的に導くために必要な、組織コンテキストや技術コンテキストへのアクセスを提供するからである。開発者の責任もまた拡大する。ソフトウェアの構築と保守に加えて、開発者はエージェントの動作方法、自律的に実行できるアクション、引き続き検証が必要な意思決定、そしてエージェントの出力をどのように可視化し、監査可能に保つのかを定義する必要がある。

その結果、ワークフロー設計、可観測性（Observability）、そしてシステム思考の重要性が一段と高まる。開発者は、エージェントが推奨を生成した際にどのスレッド、ツール、シグナルを利用したのかを明確に把握できるとともに、出力の元のコンテキストまで確実に遡れる仕組みも求められる。また、コンテキストが不完全、システムが利用できない、エージェントがチームの許可した範囲を逸脱した場合でも、安全に処理が中断（フェイルセーフ）されるようなワークフローを設計する必要がある。そのような環境では、高度なエンジニアリング判断力が引き続き不可欠となる。Slack は調整負荷を軽減し、開発者やエージェントが利用できるコンテキストの質を向上させる一方で、チームが実運用におけるエージェントの設計・監督・改善をいかに慎重に行うかという水準も同時に引き上げる。

課題と機会

機会

Slack には、マルチエージェントによる業務を支える調整層となる可能性が広がっている。企業が複数のベンダー製エージェントを導入するようになるにつれ、コンテキストの共有、業務の調整、そして人間による監督を担う共通の環境が必要となる。Slack は、実際のワークフロー上でエージェントが人や他のエージェントとどのように連携するかを企業が管理できる環境を提供することで、その役割を果たせる。

プラットフォームに接続されるシステムが増えるにつれ、Slack にはその戦略的価値をさらに拡大する可能性が広がっている。リポジトリ、CRM システム、サービスプラットフォーム、ナレッジツールなどへの接続が追加されるたびに、エージェントが対応できるワークフローや意思決定の範囲が広がる。接続された環境が豊かになるほどプラットフォームの価値も高まるため、Slack が企業においてより深く不可欠な存在となる道筋が開ける。

Slack には、エージェント主導の業務の中に人間による監督が常に組み込まれた環境となる可能性が広がっている。エージェントが日々の業務でより大きな役割を担うようになるにつれ、企業は推奨内容の確認、慎重な判断を要するアクションの承認、例外処理、そして説明責任を維持するための共有環境を必要とするようになる。Slack は、人間の判断、ポリシーの執行、エージェントの実行が業務の流れの中で一体化する場となることで、その戦略的価値をさらに高めることができる。

課題

Slack は、エージェントの導入拡大が信頼、透明性、説明責任を業務の流れの中で損なうものではないと自ら示す必要がある。より多くのエージェントが、チャンネル、ワークフロー、意思決定に関与するようになると、企業は各エージェントが何を行っているのか、どのコンテキストを使用したのか、推奨の根拠は何か、どの段階で人による検証が必要なのかを明確に把握できることを求めるようになる。そのため Slack には、大規模な環境においてもエージェントの活動を理解可能、管理可能、監査可能なものにするという課題が生じる。Slack がこれをうまく実現できれば、エージェントに対する信頼と制御をめぐる企業の懸念を競争力へと転換できる。

結論

AI エージェント向けに豊富なコンテキストを提供する環境を実現する Slack は、AI に正確性、関連性、組織への深い理解を求める企業にとっての有力なプラットフォームとして自らを位置づけている。高度な能力を持つモデルは、生成、要約、推論、実行が可能である。しかし、それが企業価値へと結びつくかどうかは、業務が遂行される固有のビジネスコンテキストをエージェントが理解しているかどうかにかかっている。Slack は、会話、ワークフロー活動、連携システムからのシグナル、権限に応じた組織知を共有された業務環境にまとめることで、そのコンテキストを提供する。この基盤によって、エージェントやアプリケーションはチーム、優先事項、意思決定、依存関係、ビジネス上の意図を踏まえて行動できるようになる。

ナレッジワーカーにとっては、エージェントによってコンテキストの再構築、最新情報の追跡、エスカレーション経路の把握に費やす時間を削減できることになる。その結果、従業員は判断、優先順位付け、顧客対応、例外処理といった業務により多くの労力を振り向けることができる。開発者にとっても、コンテキスト豊富な Slack の環境は、ツール、システム、チームを横断するより正確なオーケストレーションを可能にする。これによって、エージェントはコード、ワークフローの自動化、運用上のアクションを、そのタスクの背後にある企業の意図と整合させることができる。

Slack の最も重要な貢献は、高性能な AI を高精度な AI へと変える力にある。エージェントは、自らが関わるビジネス、関係者、ワークフローと連携するシステム、そして意思決定の経緯を理解することでより有用となる。この基盤を活用する企業は、日常業務に組み込まれたチームの一員としてエージェントを活用しやすくなる。ただし、その成功には、規律ある統合アーキテクチャ、エージェントの明確な権限範囲、そして自律的な行動が許容される範囲を定めるガバナンスが依然として不可欠である。CIO（Chief Information Officer：最高情報責任者）、CTO（Chief Technology Officer：最高技術責任者）、そしてテクノロジー部門のリーダーにとって、Slack は企業の実際の運用のあり方を反映しながら業務を遂行するエージェントやアプリケーションを導入する機会となる。

IDC Custom Solutions

本調査レポートは IDC Custom Solutions が発行したものです。本調査レポートに記載する見解、分析、調査結果は、ベンダースポンサーの記載がない限り、IDC が独自に行い、発行した詳細な調査と分析から導き出されたものです。IDC Custom Solutions は、さまざまな企業による配布に対応するため幅広いフォーマットで IDC のコンテンツを提供しています。

この IDC の資料は、[外部使用](#)を目的としてライセンスされたものであり、IDC 調査結果の使用または公表は、スポンサーまたはライセンシーの製品または戦略に対する IDC の支持を示すものではありません。



IDC Research, Inc.

One Beacon Street, Suite 33100, Boston, MA 02108, USA

T +1 508 872 8200

blogs.idc.com | [LinkedIn @IDC](#) | www.idc.com

International Data Corporation (IDC) は、IT および通信分野、消費者向けテクノロジー市場に関する調査・分析、アドバイザリーサービス、イベントを提供するグローバル企業です。世界中に 1,300 人以上のアナリストを擁する IDC は、110 か国以上において、テクノロジーおよび業界の機会や動向に関するグローバル、地域別、国別の専門知識を提供しています。IDC の分析とインサイトは、IT 専門家、企業役員、および機関投資家が客観的にテクノロジー導入の意思決定を行い、主要な事業目標を達成するのに役立ちます。

©2026 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved. [CCPA](#)