

eBook 3

第2のAI変革： 自律型オペレーション

AIで営業・カスタマーサービス業務を変革

Learn more >>

www.cresclab.com/JP

目次



1	Agentic AI（自律型AI）：第2のAI変革	1
	・ 自動化を超えて“自律的に動くエージェント”へと進化し、ビジネスに新たな価値をもたらす仕組みを学ぶ。	
2	営業・カスタマーサービスにおける Agentic AI	4
	・ Agentic AI の概要と、営業・顧客対応のプロセスをどう変革するかを理解する。 ・ ニーズ把握から成約までを自律的に支援するAIの実践例を紹介。	
3	2026年のマーケティングを変える予測と最新トレンド	8
	・ Agentic AI が、2026年以降のビジネス・マーケティングにどのように影響するかを解説 ・ 顧客体験・業務効率・意思決定の質を向上させるための企業展望を整理	
4	ハイパーエージェントチームを構築する5つのAI機能	12
	・ CAAC の AI Agent と AI Copilot を活用し、AI × 人の協働体制をどう実現するかを紹介。	
5	本章の要点と実践準備ステップ	23
	・ 営業・カスタマーサービス領域で Agentic AI を導入するための具体的なステップを解説。	
6	顧客コミュニケーションを次のステージに変革する	25
	・ 本シリーズの次章につながるテーマと、今後の組織変革に向けた視点をまとめる	

01

Agentic AI（自律型AI）： 第2のAI変革

第2の AI 変革 Agentic AI

変化する顧客コミュニケーション

2025 年、企業の顧客コミュニケーションは“AI の新たな段階”へと移行しました。

これは単なる技術トレンドではなく、企業が顧客と向き合う方法が大きく変わり始めた転換点といえます。この動きを理解するために、AI 活用の進化を3つのステージ（段階）で整理します。



Automatic AI (第1ステージ) は、繰り返し発生する業務を自動化し、担当者の負荷を軽減しながらビジネスオペレーション全体の効率を引き上げる“土台”をつくる段階です。

次の第2ステージが **Agentic AI** (自律型 AI) です。単なる効率化を超えて**人の能力を拡張**し、自ら判断・実行する AI へと進化します。従来は人間でなければできなかった領域に踏み込み、より高い価値を持つアクションを自律的に遂行します。

このステージを境に、AI は「指示される存在」から「**主体的に動く存在**」へと変わる。

自動化型 AI

業務効率を最大化

効率性の向上



自律型 AI

エージェントによる高度支援

人間の能力を拡張

自律型 AI は、営業活動、顧客対応、問い合わせ処理などを 24 時間 365 日担える“ハイパーエージェント”へ発展します。適切な判断と継続的な対話を AI が実行し、ビジネス成長を止めずに支援し続けます。

第2の変革は、Automation（自動化）から Agentic（自律化）への移行を象徴しています。

企業が“人手”ではなく、“**自律型 AI エージェント**”で成長する時代へ。

本書で学べること

本書は、Agentic AI (自律型 AI) の役割・導入背景・活用方法を体系立てて解説し、AI を組織の成果向上に結びつけるための基礎と実践を学べる構成になっています。

01

Agentic AI (自律型 AI) が営業・カスタマーサービスをどう変革するのか

AI エージェントが担う役割と、従来の業務プロセスがどのように置き換わるのかを理解します。

02

自律型 AI の採用を後押しする主要トレンドとビジネス機会

市場環境の変化、企業が直面する課題、そして自律型 AI が生む新たな価値を整理します。

03

Crescendo Lab が AI を“実際のビジネス価値”に変える仕組み

AI が成果につながる理由と、MAAC/CAAC が提供する独自の価値創出モデルを紐解きます。

04

日常業務で自律型 AI を活用するための主要機能とポイント

顧客対応・営業活動・マーケティングなど、現場で使える実践的な利用シナリオを紹介します。

05

AI を責任ある形で導入するための実践ガイドライン

組織・オペレーション・人材の3つの観点から、持続的に AI を活用するための指針をまとめます。

さらに、次のステージである“**Actionable AI (データ分析型 AI)**”に進むために必要な視点についても紹介します。

02

**営業・カスタマーサービスにおける
Agentic AI**

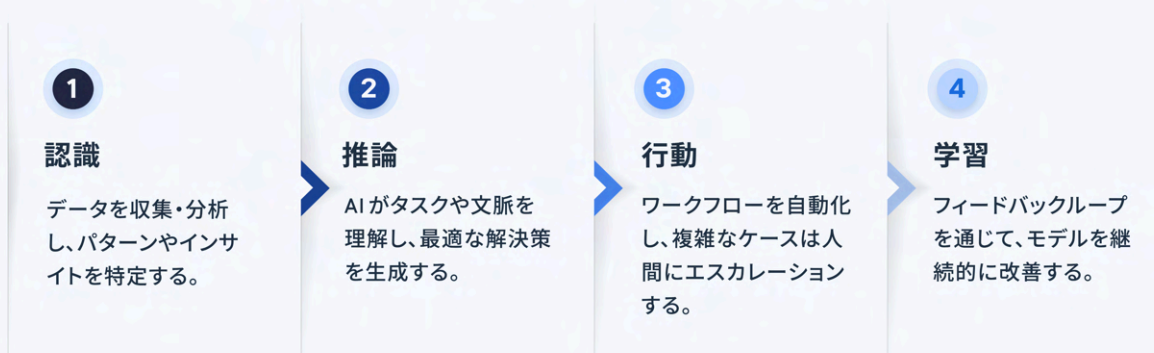
Agentic AI とは？

AI は、単純業務の自動化から意思決定の支援まで、さまざまな業務領域で急速に進化してきました。

そして今、注目すべき次のステージが Agentic AI（自律型 AI）です。

自律型 AI は、単に指示に反応するのではなく、状況を理解し、判断し、推論し、学習しながら自ら行動する AI を指します。

Agentic AI (自律型 AI) の理解プロセス



AI の進化: 指示待ち対応から 自律的な意思決定へ



従来の AI は“与えられた指示に従う”という反応型の存在でした。

一方、自律型 AI は、状況を理解し、推論し、人の代わりに次の最適ステップを判断できます。

つまり AI は、“単なるツール”から“主体的に協働するパートナー”へと進化します。

マルチエージェントが及ぼす企業変革

Agentic AI（自律型AI）は、単体のAIエージェントでも高い能力を発揮しますが、複数のエージェントを組み合わせることで、さらに大きな価値を生み出せます。

各エージェントが自律的に判断し、相互に連携しながら最適な行動を実行することで、複雑な業務やシナリオにも対応できる“**スーパーエージェントチーム**”を構築できます。



Agentic AI が営業・サポート業務をどう変革するか

営業・カスタマーサポート領域では、Agentic AI（自律型AI）によって従来の“受動的な対応を行うアシスタント”から進化し、自ら判断し、主体的にタスクを推進できる 専門エージェント へと役割が変わります。

Automatic AI（従来） 指示が来るまで待つ受動型	Agentic AI 主体的に行動を起こす
反復作業を自動化するのみ	業務を推進する：
	✓ 顧客課題の解決
	✓ ニーズの明確化と 次のアクション提案
	✓ 商談・取引の前進を自律的にドライブ

Agentic AI は、与えられたワークフローに従うのではなく、
“自分でワークフローを創り出す存在” へ進化する。

タスク実行型 AI から、成果創出型 AI へ

従来型チャットボックスは与えられた指示に応える“タスク実行”が中心でした。

ルール通りに反応することはできても、状況を理解し、自律的に成果をつくり出すことはできません。

一方、Agentic AI は、成果創出を目的に“自ら動ける”存在です。認識 → 推論 → 行動 → 改善を一気通貫で実行し、“反応する AI”から“成果をドライブする AI”へとアップグレードします。

従来のチャットボット 実行が目的	Agentic AI 成果創出が目的
反応的に動く	✓ 自律的に判断・実行する
ルールベース	✓ 状況や意図を理解して動く
1ステップ回答	✓ 複数ステップの成果を創出
効率化が中心	✓ 推進力と成果創出が中心
受動的アシスタント	✓ 専門チームの一員として貢献
限られた範囲内で“観察→判断→行動”	✓ 小さな意思決定まで一貫して“考えて動き、連携する”

セールス部門での変化



営業では、AI エージェントが情報収集・整理・優先度判断までを自動で実行します。最適な顧客アクションをレコメンドし、担当者は高付加価値の商談に集中可能。担当者不在の時間帯でも顧客対応が途切れず、エンゲージメントの向上に貢献します。

カスタマーサポート部門での変化



AI エージェントは問い合わせの約 80% を自律処理し、即時で課題を解決します。複雑なケースのみ人間へ引き継ぐことで、サポート体制は 24 時間稼働へと進化し、運用負荷や待ち時間を大幅に削減できます。

Tip!

Agentic AI への進化は、企業が「自動化」を捉える視点そのものをアップデートする存在です。

ビジネスのデータドリブン化が加速する今、Agentic AI を導入した企業は、効率性・推進力・適応力のすべてで大きなアドバンテージを得られます。

03

2026 年の Agentic AI トレンド

2026年予測： Agentic AI が主役となる時代へ

2026年に向けて、Agentic AI はもはや“補助ツール”ではなく、企業のオペレーション・競争力・顧客体験を再定義する中核的存在へと進化していきます。従来のAIが「入力→出力」を行うアシスタント型だったのに対し、複数ステップの行動を企画し、ユーザーに代わって実行する**自律型エージェント**へと移行が加速しています。以下では、Agentic AI が企業戦略に与える影響を3つのレベルに分け、企業にもたらす可能性をまとめています。

Level 1 市場全体で加速する Agentic AI 導入の流れ

AIチャット利用顧客の
支出が25%増加

25%

AIチャットを活用した既存顧客は、対話型の購買体験によってより多く購入する傾向が確認されています。

(Rep AI, 2025)

消費者が生成AIで商品
を探す時代へ

58%

レコメンドの起点が“検索”から“生成AI”へと移行し、購入体験そのものの変革が始まっています。

(Capgemini, 2025)

従業員が生成AIツール
を日常的に認知・活用

94%

特に業務の94%が生成AIを活用しており、働き方全体のトランスフォーメーションが加速しています。

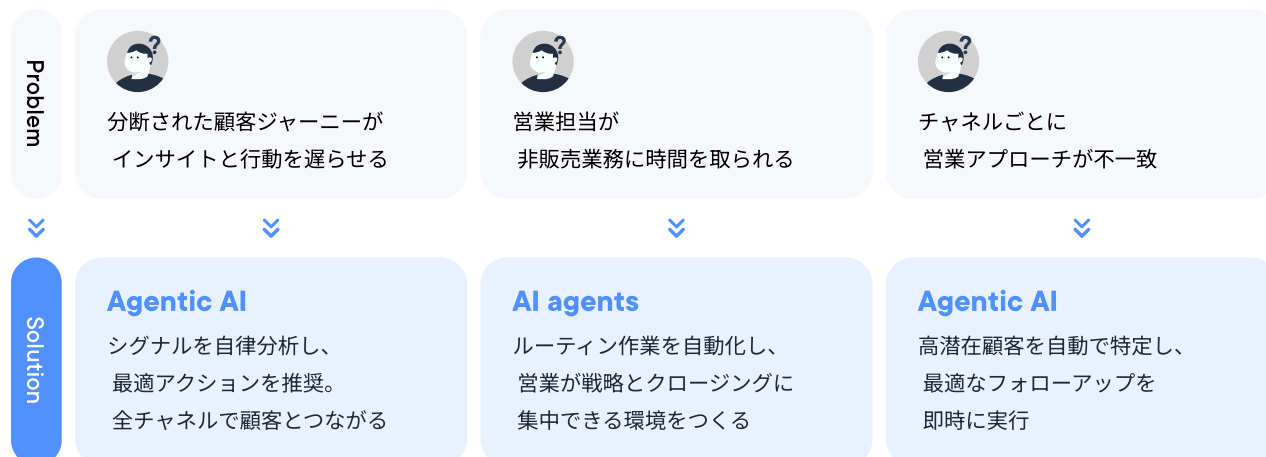
(McKinsey, 2025)

これらの変化は、企業も顧客も「Agentic AIを受け入れる準備が整った」ことを示しています。AIを早期導入したブランドは、市場で圧倒的な競争優位を獲得しつつあります。

Level 2 セールス：リアクティブからプロアクティブへ

従来の営業は、問い合わせや計画的な情報提供に“反応する”スタイルが中心でした。しかし、無接点な購買が発生しやすい現在、Agentic AI はあらゆるチャネルから顧客の行動シグナルを先読みし、自律的に営業アクションを最適化します。結果として、最適なタイミングでアクションを起こす“プロアクティブ営業”を実現します。

Agentic AI による主要ビジネス課題の解決



自律的に動くことで、Agentic AI は“あらゆる機会損失”を防ぎ、2026 年に向けた競争力の源泉となります。

Level 3: カスタマーサービス：効率性と共感の両立

カスタマーサービス部門は、反復的な問い合わせや繊細な対応が求められる案件に日々直面し、担当者の負担が増大しがちです。**Agentic AI は、日常的な業務を自律的に処理しつつ、複雑なケースは人間の担当者へ適切に引き継ぐ**ことで、効率性と共感を両立した対応を実現します。



Agentic AI は、迅速でスマート、かつ一貫したカスタマーサービスを可能にし、2026 年に顧客を維持するための重要な競争力となります。

Agentic AI は“指示を待つだけ”ではなく、判断し、学習し、進化する存在です。

単純作業・分析・意思決定・行動計画・実行までを担い、顧客の体験価値を継続的に向上させます。

これからは、AI が企業全体のプロセスをつなぎ、業務をスムーズに進める時代へとシフトしていきます。

Level 4 ハイブリッド・インテリジェンス：人間 × AI = 高付加価値

Agentic AI の進化は人間を置き換えるのではなく、専門性を強化する方向へ進みます。

ハイブリッド・インテリジェンスとは、AI の効率性と自律性に、人間の判断力・創造性・共感性が組み合わせられた新しいワークモデルです。

このモデルでは、AI が効率性・自動化・データ統合を担い、人間は高付加価値・商談・戦略的対応に集中できます。ハイブリッド・インテリジェンスは、**プレミアムな営業・サービス体験の新基準**になりつつあります。



業務担当者

戦略性・高度性・感情的ニュアンスを伴う対応を担う



AI 担当者

反復業務・データ統合・一次対応を自律的に処理

2026 年以降、企業は Agentic AI と人がどう協働するかを再設計する必要があります。

AI Agents が自律実行を、**AI Co-pilot** が意思決定を支援することで、両者の特性が組み合わせられ、**ハイブリッド・インテリジェンス**の基盤が完成します。業務担当者の仕事をサポートします。

AI Agent vs AI Co-pilot

AI Agent (自律型AI)	AI Co-pilot (協働型AI)
独立した専門オペレーター	✓ パーソナルアシスタントとして機能
完全自律で稼働	✓ 人のガイドと協働して動作
自動でタスクを実行（例：自動返信・自動解決）	✓ 推奨を提示し、最終判断は人が行う
高頻度・定型業務を効率化	✓ 人間の判断が必要な高度タスクに対応

AI Agents と AI Co-pilot を効果的に組み合わせることで、企業は真のハイブリッド・インテリジェンスを実現します。AI の自律性が生産性を高め、人間の高付加価値領域が融合し、サービス品質と戦略インパクトの両方を最大化します。

04

**ハイパーエージェントチームを構築する
5つのAI機能**

ハイパーエージェントチームの構築

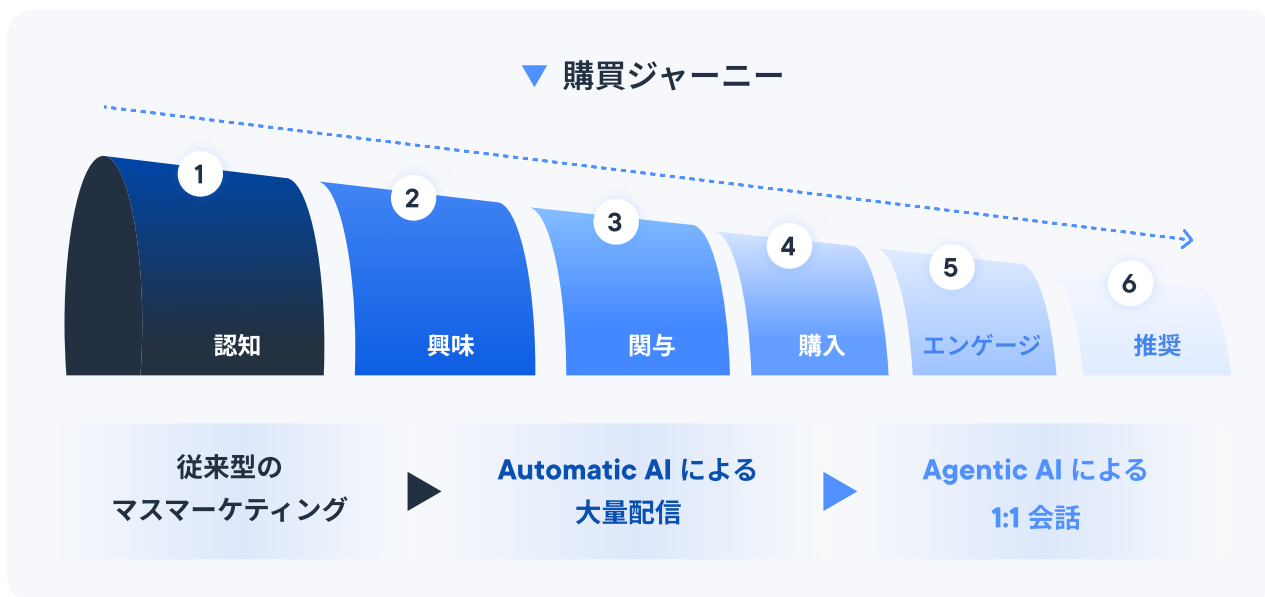
AI + Human Collaboration

顧客ジャーニー全体で、よりスマートで一貫したコミュニケーションを実現

Crescendo Lab では、AI がパーソナルなカスタマーサービスの問い合わせ対応を支援し、ユーザーの意思決定の流れや最適な回答を導く役割を担います。高度なコミュニケーション設計はマーケティング全体をつなぐ“一連の流れ”をつくり、その間を Agentic AI が補完することで、マーケターが提供すべき統一された体験を実現します。



定型業務を AI が担うことで、**現場スタッフ**（人のスタッフ）は複雑・高付加価値の対応に集中でき、顧客体験の質を高めることができます。



Agentic AI とともに進化する 4R*

前回の eBook [LINE セグメント配信ガイド](#) では、顧客コミュニケーションの基本となる 4R フレームワークを紹介しました。Agentic AI の導入により、この 4R はリアルタイムの 1:1 コミュニケーションへと発展し、Right Message（最適なメッセージ）と Right Time（最適なタイミング）をより正確・瞬時に届けられるようになります。

i *4R とは？（Right Person 最適な人 / Right Message 最適なメッセージ / Right Time 最適なタイミング / Right Channel 最適なチャネル）

Agentic AI を、成果が出る運用へ。

クレッシェンド・ラボ（Crescendo Lab）は、Agentic AI（自律型AI）をCAACを通じて実務レベルのアクションに変換し、営業／カスタマーサポートチームの応対速度向上、コンバージョン改善、顧客維持率の向上を実現します。

※AIエージェント機能はChatbaseとの連携により実現しています。ご利用の際は、Chatbaseのアカウントを別途ご用意いただく必要があります。



CAAC – 企業向け会話型プラットフォーム

LINE、インスタグラム、ウェブなどの主要なチャネル統合とAIによって、あらゆる顧客接点を逃さずキャッチ。優先度をつけながら1人1人の顧客を対応できるようになることで収益機会を最大化する、マルチチャネルチャットプラットフォームです。

直感的に使えるインターフェースと高度なAI機能により、応対スピードを向上させながら部門間の連携を円滑にし、顧客一人ひとりに最適化された一貫した体験を提供できます。

Agentic AI（自律型AI）ソリューション

AI エージェント “24時間・目的志向”で動く自律型AI

ブランド固有のナレッジをもとに、365日いつでも即時対応で即時かつ最適な回答を生成し、業務効率・顧客満足・コンバージョン向上をサポートします。

- AI スマート自動応答

AI コパイロット 現場オペレーションを強化するAI アシスタント

サポート／営業チームをリアルタイムに支援し、ワークフローのムダを省き、生産性を大きく向上させます。

- AI 要約
- AI サジェスト返信
- AI 検索（商品／ナレッジ）
- AI メッセージ生成・拡張

ダッシュボード 成果を生む要因を可視化し、最適化

AI と人のパフォーマンスを可視化し、応対範囲、解決率、引き継ぎ、効率などを一元的に分析。トップパフォーマーの傾向や改善ポイントを明確にし、研修・品質向上に活かすことができます。

AI スマート自動応答

インテリジェントな“いつでも即時” 自律応答

クレッシェンド・ラボ（Crescendo Lab）のAI エージェント（Agentic AI）は、すべてのメッセージチャネルに対して 自律的・リアルタイムな応答を行います。顧客の意図を正確に捉えながら、最適な回答を生成し、満足度と効率を同時に高めます。AIスマート自動応答は、LINE公式アカウントをはじめ、Facebook / Instagram / WhatsApp / Web チャットなど、主要チャネルで導入可能です。

80%

AI スマート自動応答によって解決された一次的な問い合わせの割合

15%

AI スマート自動応答が寄与した追加の売上成長率

50%

AI スマート自動応答により削減できた繰り返し対応の割合


AI エージェント

こんにちは、Home Depot のインテリジェントカスタマーサービスです。お手伝いできることがあれば何でもお知らせください！

お問い合わせありがとうございます。ご連絡先をご入力いただいたあと、スタッフからご案内いたします。

電話番号はこちらです0912-345-678


AI エージェント

必要な情報がすべて揃いました。スタッフより折り返しご連絡し、最適な商品をご提案いたします。

AI 自動判別 & 引き継ぎ


AI エージェント



こんにちは、Home Depot のインテリジェントカスタマーサービスです。ご相談いただきありがとうございます！

必要な情報はすべて受け取りました。担当スタッフから改めてご連絡し、最適な商品をご案内いたします。アップロードいただいた写真は、ライトページの2人掛けソファのようです。おすすめをご提案する前に、以下の点を確認させてください。

追加情報の確認

「似たような商品を探しています。予算はほどほどで、丈夫なものが良いです。」


AI エージェント

ご要望（見た目・価格帯・耐久性など）に基づいて、条件に合うおすすめソファを3点選びました。




別シナリオの提案


AI エージェント

座り心地がよく、長時間使用しても快適なソファですね。より納得感のある選択ができるよう、市場で人気の3商品を比較し、「弊社のソファ」の特長がわかるリストを作成しました。

項目	商品 A	商品 B	商
価格	¥27,900 (mid-range price)	¥38,000 (Slightly high)	¥71
素材	テック生地：撥水加工 引っかかり傷に強い	ソファ兼ベッドの 2WAY 仕様	ソフ
耐久性	長時間座っても疲れにくい 風れたサザン仕様	座面はやや硬めの	比彫

AI 比較チャート生成

✓ カスタマーサポート向け

自動応答と自動解決

- ✓ AI がいつでも即時に応答
- ✓ ブランド固有のロジックをもとに、文脈に合った回答を生成
- ✓ 定型的な問い合わせは AI が自律的に解決し、人手を介さずに完了

情報収集と担当者への引き継ぎ

- ✓ 複雑・センシティブなケースに備え、必要な情報を事前に収集してから担当者へスムーズに引き継ぐ

✓ セールス向け

ニーズの事前ヒアリングと自動提案

- ✓ 24/7 で顧客と対話し、ニーズを自律的にヒアリング
- ✓ 素材・サイズ・価格・機能・設置場所などを質問して最適な選択肢を提示
- ✓ 定型的な問い合わせは AI が自動で解決し、回答内容に応じて最適な商品を提案

比較提示と購買支援

- ✓ 複数の商品を比較表でわかりやすく提示
- ✓ 競合と比較した際の強みや主なメリットを明確に示し、購買判断を後押し

i AI が反復的な問い合わせを自律的に処理することで、チームはより高度な価値提供の業務に集中できます。顧客対応の質が向上し、より早く、一貫したサービス提供が可能になります。

AI メッセージ生成

自律的に“プロ品質”の返信を作成



CAAC の「AIメッセージ拡張」は、AI Copilot を基盤としたカスタマーサポート向けのインテリジェントアシスタント機能です。担当者はキーワードや短いプロンプトを入力するだけで、AI がワンクリックで完全なプロフェッショナルメッセージを生成し、顧客への対応スピードと品質を大幅に高めることができます。

+30%

生産性向上

トーンの一貫性向上、返信速度の改善

AI メッセージ生成の主なメリット

応答速度の向上

待ち時間を減らし、顧客とのやり取りをスムーズに。

プロ品質のメッセージ作成

丁寧で正確、かつブランド基準に沿った文章を自動生成。

業務効率の改善

少ない工数でより多くの会話に対応でき、生産性が向上。

AIを活用したオンボーディング

新人スタッフでもAIのサポートで自信を持って対応可能。

繁忙期でも高品質対応

ピーク時でも品質を維持し、安定した対応が可能。

全チャネルに対応

LINE 公式アカウント、Facebook、Instagram、WhatsApp、Webチャットなどに幅広く対応。

AI メッセージ生成の仕組み

1

キーワードや短い文章を入力

2

AI コパイロットが完全な返信文に整える

3

数秒で高品質メッセージが完成

AI メッセージ生成を活用することで、チームはより迅速・スマート・プロフェッショナルに対応でき、顧客とのすべてのやり取りがシームレスで高品質な体験へと変わります。

AI 返信アシスト

ワンクリックで最適な返信文とテンプレートを自動生成



クレッシェンド・ラボの AI 返信アシストは、エージェント AI コパイロットによって動作し、これまでの対応内容や自社に蓄積されている情報を理解したうえで、**状況に合った返信文やテンプレートを自動で作成する機能**です。担当者は、生成された文章をワンクリックで承認・編集するだけで、正確で、丁寧で、ブランドに沿った対応を迅速に行えます。

AI による業務効率化

- ✓ 担当者の作業負担を軽減し、より多くの会話に対応

リアルタイムの対応サポート

- ✓ 新人や経験の浅い担当者でも、AI のガイドにより高品質な対応が可能

某印刷ブランドが CAAC でサービス体験を向上させた方法



アジア発の事業向け印刷会社は、CAAC 導入後、デザイン・サービス・テクノロジーを組み合わせることで、1対1の対応が求められる印刷業界において、顧客一人ひとりに寄り添うパーソナライズ対応を重視したサービスモデルを確立しました。

CAAC を導入してから、私たちの現場は大きく変わりました。反復的な作業が自動化され、運用コストは 70% 削減。浮いた時間を、より深い顧客理解と丁寧な対応に使えるようになりました。



会社創業者のコメント

Agent AI 導入事例のご紹介



アジア発の事業向け印刷会社は、優れた顧客体験は現場の担当者が力を発揮できる環境から生まれると考えており、クレッシェンド・ラボ導入後は、LINE・Facebook・Instagram への問い合わせを1つの画面でまとめて管理できるようになりました。画面の切り替えが不要になり、固定メッセージや事前に用意した返信文に加え、**AI が状況に合った最適な返信案を提案**することで、担当者はより速く、正確に対応でき、シームレスな顧客体験を実現しています。

8.1%

LINE ブロック率の改善

+40%

チーム全体の対応力
(=処理能力)

70%

チームの運用コスト
を削減



AI 返信アシストは顧客に対して、短い時間で、よりの確な返信が可能になり、担当者が本来注力すべき 顧客対応や成果創出に集中できるようになります。

AI 商品検索

最適な商品を特定し、よりスマートな販売へ



従来、顧客が購入意欲を示した際、担当者は膨大な商品情報——数千から数万件に及ぶデータ——の中から最適な商品を探し出す必要があり、この作業は時間がかかり、販売機会を逃すリスクもありました。**AI 商品検索**は、このプロセスに「商品知識」を組み込み、会話の中で瞬時に最適な商品を提示できるようにすることで、従来の流れを大きく改善します。

※AI商品検索をご利用いただくには、CAAC Web SDKの導入が必要です。これらの機能はGA4連携のみでは提供されません。

商品提案

顧客とのやり取りをもとに、AIが最適な商品を特定。

ワンストップ販売

担当者は推奨商品をそのままワンクリックで送信可能。

効果測定

クリック追跡リンクにより、意図の把握や売上貢献をすぐ確認。

AI サマリー

手間がかかる顧客対応の記録を自動化



ケース記録は担当者の生産性を大きく下げる要因で、多くのCS担当者が「顧客対応をしながら必要な情報（問題点・提供した対応内容・顧客の反応・トピックなど）を同時に記録すること」に苦労しています。

この作業負担は週次・月次レポートの作成にまで及びます。AIサマリーがこれらの記録作業を自動化することで、担当者は顧客への返信に専念できるようになります。

担当者は顧客対応に集中できるようになる。

AIで顧客対応の記録作成を自動処理。

AI 商品検索と AI サマリーを組み合わせることで、チームは本来注力すべき「販売の成約」と「顧客との関係強化」に集中できるようになります。

AI コマース分析レポート



AIを導入することはスタート地点にすぎません。本当に必要なのは成果です。CAACのダッシュボードはAIの投資対効果を明確に示し、主要な指標をリアルタイムで把握しながら継続的な最適化を可能にします。

さらに、CAACのレポートではAIが対応した会話内容や対応時間を可視化し、どこでAIが最も価値を発揮しているかを特定できます。ダッシュボードには「AIが解決した上位5つの問い合わせ」と「担当者に引き継がれた上位5つの問い合わせ」が表示され、強みと改善ポイントを明確に確認できます。

※AIコマース分析レポートをご利用いただくには、CAAC Web SDKの導入が必要です。
これらの機能はGA4連携のみでは提供されません。

AI 対応率

最初にAIが対応した問い合わせの割合

AI 解決率

人の介入なしでAIが問題解決できた割合

引き継ぎ率

担当者への引き継ぎが必要になった頻度

📌 クレッシュンドラボの自社調査にもとづく定量データ

80%

時間削減

CAACのAgentic AIが反復的な問い合わせを処理することで、対応業務にかかる時間を最大80%削減できます。

+30%

担当者の生産性向上

専門スタッフは、複雑で付加価値の高い業務に30%多くの時間を割けるようになります。

+15%

売上機会の拡大

CAACのAgentic AIによって、最大15%の追加売上を生み出す可能性があります。

CAACのパフォーマンス可視化は、DXの「ナビゲーション」として機能し、AIの効率・応対範囲・課題を継続的に把握して、最適な運用状態を維持するための指針となります。

Agentic AI の役割

能力の拡張と、業務成果を引き上げる

Agentic AI（自律型AI）は、あらゆるチームに「効率」と「顧客エンゲージメント」を両立させます。

Agentic AI は、ブランドの接客・販売・サポートのあり方を進化させ、日々のコミュニケーションをビジネス成長へ直結させます。**リアルタイムの判断力と文脈**を理解した自動化により、組織は「効率」と「顧客配慮」のギャップを埋めつつ、人の強みを活かしたままスケールを実現できます。

CAAC の AI エージェントが問い合わせの 80% を自動対応し、AI コパイロットが回答の質とスピードを向上させることで、すべての機能が**“より強く、人を中心に据えた組織づくり”**に向かって組み上がります。効率性と顧客配慮が両立したとき、あらゆる顧客接点が成長の原動力に変わります。

成約率 (コンバージョン)

AI が判断を支援し、顧客に最適な商品を素早く提案。担当者は高付加価値の商談に集中できます。

定着率 (リテンション)

AI が状況に応じたタイムリーな対応を行い、顧客との関係構築を長期的に支援します。

これからの顧客接点における AI 活用は、人を置き換えるのではなく、担当者がよりの確で質の高い応対ができるよう能力を強化することに価値があります。

CRESCENDO AI SOLUTIONS

**CAAC Agentic AI が実現する、
「効率」と「顧客エンゲージメント」が両立したセールス
& サポートチームへ。**

[ウェブサイト](#)

[お問い合わせ](#)

05

本章の要点と実践準備ステップ

Agentic AI 導入準備チェックリスト

チームが Agentic AI を最大限に活用し、営業やカスタマーサービスの成果を高めるための準備リストをご紹介します。

AIを事業成果と結びつける

- 目標を明確に設定する（応対速度の向上、コンバージョン改善、顧客満足度の向上）
- 経営層のサポートと、AI 活用における測定可能な KPI を整備する

AI活用の土台となるデータ整備

- AI が参照できる最新かつ整理された自社データを維持する
- 過去のチャット履歴や顧客とのやり取りを AI 用の文脈データとして提供する

チームと業務プロセスを準備する

- 営業・サポート担当者が AI を効果的に活用できるようトレーニングする
- AI ↔ 人の引き継ぎ、エスカレーション、承認フローなどの業務プロセスを定義する

システム接続と設定

- メッセージングチャネル（LINE・Facebook・Instagram・WhatsApp・Webチャット等）を接続する
- AI のペルソナ、トーン、会話テーマ、ルーティングルールを設定する

運用状況を測定し、最適化する

- AI の応対範囲・解決率・効率・売上貢献を継続的に測定する
- 定期的にプロンプト、テンプレート、AI の動作を見直し、改善する

Tip!

まずは小さく始めて、着実に広げていきましょう。

重要度の高いワークフローからスモールスタートし、成果を検証しながら段階的に適用範囲を広げることで、このチェックリストを実行可能なアクションへと確実に落とし込むことができます。

06

**顧客コミュニケーションを
次のステージに変革する**

次のステージ：顧客コミュニケーションを更に発展させる

i この eBook シリーズは、AI コミュニケーションの「3つの変革」に沿って構成されており、AI 活用の基盤づくりから、マーケティング、営業・サポート、データ活用へと段階的に高度化できるよう、組織を体系的に導きます。

次のステージ 顧客データを軸に“対話”を“インサイト”へ変革

Agentic AI（自律型 AI）が顧客との対応を担えるようになったあとは、日々の顧客との対話を、意思決定に活かせるインサイトへ変革する段階に入ります。次の eBook「第3の AI 変革：分析型アクションナブルデータ」が、この3つの変革を完結させ、あらゆる顧客コミュニケーションデータを統合し、より精度の高い判断と洞察の創出を実現します。

▼ シリーズの続き

ebook 1: AIと企業変革

組織文化・オペレーション・データ基盤を整え、AI活用の土台を構築。

ebook 2: マーケティングを変革する Automatic AI

顧客コミュニケーションを自動化し、ハイパーパーソナライズされた体験を実現。

ebook 4: データインサイトを生み出す Actionable AI

コミュニケーションデータを“意思決定につながるインサイト”に変換。

AI 時代の顧客コミュニケーションにおける重要な変革を網羅したガイドブック



About Crescendo lab



AI-first communication cloud

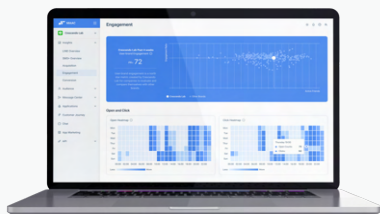
企業とその顧客を、もっと近くに。

クレッシェンド・ラボは2017年の創業以来、メッセージングアプリを通じた顧客体験の向上を支援してきました。LINE 公式アカウントの成果とユーザー体験の最大化を目指し、企業の成長を後押しする最先端ソリューションを提供しています。アジア地域を中心に、多くの市場で実績を積み重ねており、現在は台湾・日本・タイ・シンガポールの4拠点で事業を展開しています。



▲ TW / JP / TH / SG に展開

📌 プロダクト紹介



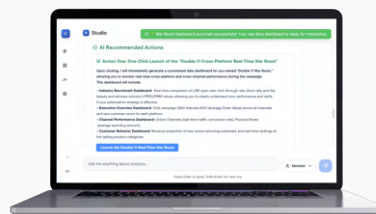
MAAC AI Marketing Automation Platform

AIドリブンのスマートで迅速なマーケティングオートメーション。



CAAC AI Conversational Engagement Platform

AI が実現する、顧客との対話型エンゲージメントプラットフォーム。



DAAC AI-Powered Data Analytics Platform

複雑なデータを“使えるインサイト”に変換するAIデータエージェント。

📌 導入企業（一部抜粋 | コマース分野）



📌 Crescendo lab が選ばれる理由



AI とのコラボレーション

AI がデータに基づいた自動化と 実用的なインサイトを提供。



顧客データの一元管理

顧客データを統合・管理、価値ある顧客インサイトを引き出します。



システム連携の柔軟性

様々なシステムやアプリケーションとの連携を効率化。



安定性と信頼性

信頼性の高いパフォーマンスと 中断のない安定稼働を保証。

7B+

のメッセージ配信実績

\$2B+

の売上規模の企業

700+

のブランドが導入



Crescendo lab

WEBサイト

[Crescendolab.com/jp](https://crescendolab.com/jp)

ブログ

<https://blog.cresclab.com/ja>

ニュースレター

<https://blog.cresclab.com/ja/subscribe-us>