



2026 年 8 月 19 日

各 位

会社名 株式会社フレクト
代表者名 代表取締役 CEO 黒川 幸治
(コード番号 : 4414 東証グロース)

フレクト、Agentforce Voice のパートナーとして初期参画、 Agentforce Voice の成功を拡大

株式会社フレクト（本社：東京都港区、代表取締役 CEO 黒川幸治、以下フレクト）は、株式会社セールスフォース・ジャパン（以下 Salesforce）が 2026 年 8 月 7 日に日本語対応を開始した自律型 AI エージェントプラットフォーム「Agentforce」の音声対話機能「Agentforce Voice」の初期参画パートナーとして、日本国内における導入支援を開始したことを発表します。

背景

電話は依然として顧客接点における主要なチャネルであり、多くの企業では問い合わせ対応の多くが電話から始まります。一方で、長い待ち時間や画一的な自動音声応答（IVR）は顧客体験を損なう要因となっており、コンタクトセンターにおける人材不足も日本国内で深刻化しています。フレクトは、これまで Salesforce 製品群の導入・活用支援において豊富な実績を積み重ねてきましたが、今回 Agentforce Voice の初期パートナーとして参画することで、音声チャネルにおける AI エージェント活用の広がりを支援し、企業の顧客体験変革をさらに加速してまいります。

フレクトの支援内容

フレクトは、自社の研究開発活動において、AI による音声変換技術やリアルタイム音声対話モデル、音声 AI と AI エージェント技術の融合等に関する研究に従前から取り組んでおり、こうした知見を活かしながら、Agentforce Voice の導入検討から設計、既存の電話基盤や CRM との連携、運用開始後の継続的なチューニングまでを一貫して支援します。特に、以下の領域で強みを発揮します。

- 既存システムとの連携設計：既存の IVR や電話基盤を活かしながら、Agentforce Voice をスムーズに組み込む導入設計を支援
- 業務フローの自動化設計：CRM レコードの更新、ケース作成、エスカレーション判断など、音声チャネル上での業務実行フローの設計・実装
- 業種特化の知見提供：製造・サービス・公共・金融など、フレクトがこれまで支援してきた業種ごとの顧客対応特性を踏まえた導入支援

【フレクトのコメント】

株式会社フレクト 代表取締役 CEO 黒川幸治は次のように述べています。

音声チャネルは、企業とお客様との重要な接点であり、また AI 活用の余地が最も大きい領域の一つです。Agentforce Voice の初期参画パートナーとして、Salesforce とともにその可能性を日本のお客様に届けてまいります。当社は、導入設計から運用後のチューニングまでを一貫して支援し、AI エージェントによる新たな顧客体験の実現を後押ししてまいります。

今後の展開

フレクトは、Salesforce と連携しながら、Agentforce Voice の国内導入を加速するとともに、業種別のリファレンス実装やベストプラクティスの共有を通じて、日本企業の音声チャネルにおける AI 活用の高度化を支援してまいります。

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

【IR に関するお問い合わせ】

Mail: ir@flect.co.jp

【IR 情報】

IR メール配信の登録: <https://www.flect.co.jp/ir/support/mail/>

IR 情報-TOP: <https://www.flect.co.jp/ir/>

IR 情報-よくある質問: <https://www.flect.co.jp/ir/investor/faq/>

IR 情報-用語集: <https://www.flect.co.jp/ir/investor/glossary/>