

ソフトブレイン、「esm AI concierge」に
AIが分析結果を自動で書き込む新機能「プッシュ型ナレッジサジェスト」を追加
AIが自走し、CRM/SFA上のデータを解析し、簡単に状況把握やアドバイスを得ることが可能に



国産CRM/SFAのリーディングカンパニーであるソフトブレイン株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長:豊田浩文、以下「ソフトブレイン」)は、esm(eセールスマネージャー)のAIソリューション「esm AI concierge」に、新機能「プッシュ型ナレッジサジェスト」を2026年9月15日より新搭載します。

本機能は、システム上の最新データをAIが自動で解析し、顧客情報や案件詳細の画面を開くだけで必要なサジェスト(提案・アドバイス)を表示するものです。事前に簡単な指示(プロンプト設定)をしておくことで、画面を開くたびに最新データに基づいた最適な情報・サジェストが自動で手に入ります。

■ 背景

ソフトブレインはこれまで、音声議事録や登録支援などの自動インプット機能を通じ、営業現場のCRM/SFAへの入力負担を減らしながら、顧客との接点データを蓄積できる仕組みを提供してきました。

今回の「プッシュ型ナレッジサジェスト」は、その蓄積されたデータを活かし、情報のアウトプット方法を「AIが自動で提示する」形へと進化させたものです。入力だけでなく情報の活用(アウトプット)まで自動化されることで、現場の担当者は入力作業や検索の手間から解放されます。加えて、AIが担当者に最適な気づきや方向性をサジェストすることで、より精度の高い顧客対応へ専念できるようになります。

■ プッシュ型ナレッジサジェストの特長

本機能を活用することで、ユーザーは以下のメリットを受け取ることができます。

- ・ AIに何を分析させるかは、システム管理者がプロンプト(指示文)を設定するだけ。esm上の顧客接点データをAIが常時解析し、担当者へ必要な情報を適時適切に届けます。

- ・ 営業部門では、自社の営業プロセスや商材に合わせて案件評価や次のアクションなどを提示することで、「確認する」「探す」「判断する」工数を大幅に削減。誰もがデータに基づく「最適な営業アクション」を即座に実行できるようになります。
- ・ カスタマーサクセス部門では、AIが更新した顧客情報を業務エンジンと連動させることで、離反リスクにつながる重大インシデントの早期検知や優先フォローを自動化。サポート体制の強化と顧客ロイヤルティ向上に貢献します。

■ 想定される利用例・業務シーン(例)

対象	活用場面	具体的な活用シーン	期待される効果
マーケティング・インサイドセールス	リードの優先順位づけ	顧客情報画面にAIが「有効商談化見込み」や「最適なアプローチタイミング」を定期更新。蓄積された行動データや属性データをもとに、優先度の高い見込み顧客から効率よくアプローチできます。	リードへの対応スピードと質が向上し、案件化率の改善や商談獲得効率の向上に貢献します。
フィールドセールス	顧客課題・ニーズの把握と提案準備	顧客情報画面にAIが過去の接点・商談内容・検討履歴をもとに「顧客課題の仮説」「推定ニーズ」「提案の切り口案」を自動表示。訪問前に参照するだけで、課題起点の提案準備が完了します。	経験値に依存せず顧客理解を深めた提案が可能になり、初回訪問から質の高いコミュニケーションが実現します。
フィールドセールス	商談後の振り返り・受注要因・失注要因	商談実施後、案件詳細画面にAIが「商談振り返りサマリ」「競合・懸念リスクの抽出」「停滞・失注要因の早期検知」を自動生成。経験値によらない客観的な振り返りが即座に行えます。	商談品質の継続的な改善サイクルが根付き、営業担当者個人のスキル向上と商談化・受注化率の改善に貢献します。
カスタマーサクセス・サポート	顧客との関係性・離反リスクの早期検知とフォロー	AIが顧客の問い合わせ履歴から「解約・離反リスク」「不満の兆候」「アップセル可能性」を自動判定。これをトリガーに優先フォローリストを自動作成します。	重大インシデントの早期検知や離反防止につながり、顧客ロイヤルティ(LTV)の向上やサポート体制の強化に貢献します。
マネージャー(各種部門責任者)	リソース配置の最適化・メンバーへの指導	AIがリスクや停滞状況を基に、介入すべきポイントを自動抽出。膨大な情報をチェックする手間を減らし、組織内の対応の抜け・漏れやリスクの見落としを未然に防ぎます。	情報埋没やリスク放置をなくして手遅れを防ぐことで、失注・解約を回避し組織全体の成果を最大化します。

■ ご利用価格

esm AI conciergeは1ユーザーあたり月額1,000円(税抜)でご利用可能です。

■ esm(eセールスマネージャー)について



ソフトブレーンは、1999年8月に国内初のCRM/SFAを発売以降、マーケティング・セールス・アフターサービス等すべての顧客接点業務を変革へと導くソリューションを、ITとサービスの両面で提供しています。

高機能なCRM/SFA「esm(eセールスマネージャー)」を中核に、MA(マーケティングオートメーション)ツールの「esm marketing」、アフターサービス向けマネジメントツール「esm service」の導入実績から得られた顧客接点プロセスマネジメントの実践的なノウハウを持っています。それらを組み合わせた課題解決ソリューションをご提供し、お客様の生産性の最大化に貢献できる取り組みを続けています。

「esm(eセールスマネージャー)」は、業種、業界、規模を問わず、各企業に合った営業プロセスが設計可能です。営業プロセスの見える化、測る化、改善を通じた「プロセスマネジメント」の実現によって、業務効率化と売上利益向上につながる仕組みを作ります。

導入前後のコンサルティングサービスも充実しており、6,000社を超える導入実績に基づくノウハウの提供や教育、システムの定着活用までのカスタマーサクセスサービスなどお客さまのニーズにあったサービスを提供し、定着率は95%※1となっています。

製品詳細：<https://www.e-sales.jp>

※1 弊社顧客支援チーム実績より

以上

※記載されている会社名および商品・製品・サービス名(ロゴマーク等を含む)は、各社の商標または各権利者の登録商標です。
※掲載されている情報は発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

■ソフトブレイン株式会社について

会社名：ソフトブレイン株式会社

所在地：東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル 11階

代表者：代表取締役社長 豊田 浩文

設立：1992年6月17日

事業内容：顧客接点業務全般のクラウドアプリケーション／プラットフォームの開発・提供

URL：<https://www.softbrain.co.jp>

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先



広報マーケティング部 秋元 絢子(あきもとあやこ)

東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル 11階

TEL：03-6779-9800 FAX：03-6779-9310

MAIL：press@softbrain.co.jp