

AI の次なる主戦場は自律型エージェントに

ソフトウェア企業の収益モデルを変えうるポテンシャルに注目

生成 AI 開発の第 2 章が開幕

セールスフォース（以下、CRM）の自律型 AI エージェントの一般提供開始を皮切りに、ソフトウェア大手による同分野への参入表明が相次いでいる（図表 1）。2022 年 11 月の ChatGPT の公開をきっかけに盛り上がりを見せた生成 AI アシスタントを生成 AI の第 1 章とするならば、AI エージェントの登場を以て、開発競争は第 2 章に突入したとみられよう。

自律的に稼働し、業務の自動化を実現できる AI エージェントが登場

AI エージェントは、人による指示を受けて何かしらのアウトプットを生み出すこれまでの生成 AI アシスタントとは異なり、業務の内容や性質を理解し、自律的に稼働する AI を指す。例えば、米高級百貨店チェーンの Saks Fifth Avenue は、CRM の自律型エージェント「Agentforce」を活用し、買い物体験の向上を狙ったコンシールジュエリーサービスを構築。同サービスでは、顧客の購入履歴をベースにした商品の提案や購入した服のサイズ変更といった顧客のニーズへの自動応答が可能となっている（図表 2）。例えば、これまでカスタマーセンターでの一時的自動応答サービスと一時的に画した自然言語によるパーソナライズしたサービスを受け取ることができる。顧客満足度の向上と業務負担軽減の両方を追求できる革新的なサービスであると捉えられよう。

応答精度の高さも AI エージェントの特徴の 1 つ

AI エージェントの従来型 AI アシスタントとの違いは、AI が担うワークフローを採用企業が定義し、業務の完全自動化を実現できる点にあるが、一部サービスでは応答の正確性の高さも違いとして挙げられている。CRM は RAG（Retrieval Augmented Generation）という技術を活用することで、Agentforce による応答の関連性は、大企業顧客が自社で作成した AI に比べ 2 倍に、正確性は 3 割超高まったとしている。なお RAG は、AI を再学習させることで応答精度を高める従来手法とは異なり、モデル外部にあるデータベースを AI に参照させるものである。常に最新の情報を活用できるため、ハルシネーション（AI が事実に基づかない情報を生成する現象）を軽減できる技術として注目されている。

一方マイクロソフトは、AI アシスタント Microsoft 365 Copilot の応答速度を当初から 2 倍に、応答の質を 3 倍近く改善させたと言及している。この点は、AI アシスタントの精度が上がることで AI エージェントとの違いが薄れていく可能性を示唆しており、今後競争環境は流動的に変化していくとみられる。

AI エージェントはソフトウェア企業の収益モデルを変えるポテンシャルを持つ

株式市場における当面の焦点は、AI エージェントの収益化になるとみる。一般的に、クラウドベースのソフトウェアの利用料は定額で、ユーザー毎に課金されるのに対し、CRM は Agentforce の価格を会話当たり 2 ドル程度に設定した。利用回数に応じた従量課金は、これまでのユーザーベースの課金よりも、収益の立ち上がりペースが速いと弊社ではみており、ソフトウェア企業の伝統的な収益モデルを変えるポテンシャルを持つと考える。

外国企業調査部
シニアアナリスト
小泉 めぐみ

関連銘柄

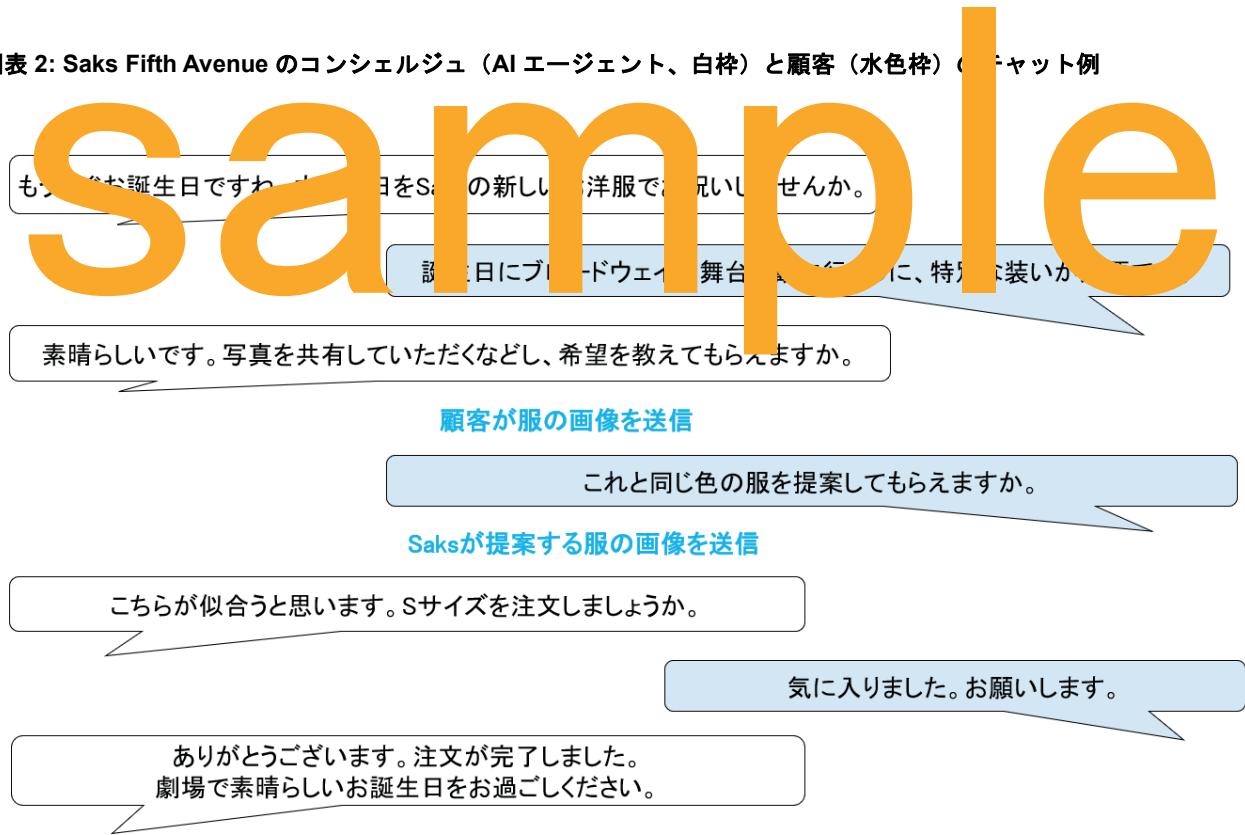
マイクロソフト（MSFT）
セールスフォース（CRM）
サービスナウ（NOW）

図表 1： AI エージェントを開発する主要ソフトウェア企業

セールスフォース(CRM)	10月24日に、自律型AIエージェント「Agentforce」の一般提供を開始
マイクロソフト(MSFT)	10月に、①Copilot Studio (Copilotを各社の用途に応じて作成、カスタマイズできるプラットフォーム)で自律型AIエージェントを作成できる機能のパブリックプレビューの開始、②Dynamics 365での10種類の自律型AIエージェントの提供、を発表
サービスナウ(NOW)	10月に、自律型AIエージェントをNow Platformに統合し、11月に広範な顧客に対し利用可能とする計画を発表

出所：各社の会社資料より弊社作成

図表 2: Saks Fifth Avenue のコンシェルジュ (AI エージェント、白枠) と顧客 (水色枠) のチャット例



出所：セールスフォースの会社資料より弊社作成

東海東京インテリジェンス・ラボからの注意事項

【レーティングの定義】

Outperform	今後 12 ヶ月間における投資成果がベンチマークに対して 10%以上上回るとアナリストが予想
Neutral	今後 12 ヶ月間における投資成果がベンチマークに対して±10%未満とアナリストが予想
Underperform	今後 12 ヶ月間における投資成果がベンチマークに対して 10%以下下回るとアナリストが予想
NR	レーティング、目標株価を付与せず
Suspended	一時的に投資判断、目標株価を保留

このレポートは、株式会社東海東京インテリジェンス・ラボ（以下「弊社」）が作成し、弊社の許諾を受けた証券会社、及び情報提供会社等から直接提供する形でのみ配布いたしております。提供されたお客様限りでご利用ください。

このレポートは、投資判断の参考となる情報の提供を目的としたもので、投資勧誘を目的としたものではありません。このため、各証券会社において取り扱いのない金融商品に言及することがあります。投資判断の最終決定は、お客様ご自身の判断でなさるようお願いいたします。

このレポートは、信頼できると考えられる情報に基づいて作成されておりますが、弊社は、その正確性及び完全性に関して責任を負うものではありません。このレポートに記載された内容は、作成日におけるものであり、予告なく変更する場合があります。このレポートの権利は弊社に帰属しており、いかなる目的であれ、無断で複製又は転送等を行わないようお願いいたします。

レーティング表記は、Outperform、Neutral、Underperform の3段階で表示しております。ベンチマークは、日本株式がTOPIX、米国株式がS&P 500です。また、レーティング、目標株価が無い場合はNR、一時的に投資判断、目標株価を保留の場合はSuspendedと表記しております。対象期間は、レーティングが与された日を起点として、12か月程度を想定しております。

アナリストのレポートにおいて、目標株価に言及した場合、その目標株価は、レポートによる当該企業の将来の業績に基づくもので、期間は12か月程度を想定しております。実際の株価は、当該企業の業績動向や、当該企業に関わる市場や経済環境などのリスク要因により、目標株価に達しない可能性があります。

このレポートで述べられている見解は、当該証券又は発行会社に関する執筆者の意見を正確に反映したものです。執筆者の過去、現在そして将来の報酬のいかなる部分も、直接、間接を問わず、このレポートの投資判断や記述内容に関連するものではありません。

弊社は、このレポートを含め、経済・金融・証券等に関する各種情報を作成し、証券会社等に提供することを主たる事業内容としており、弊社の許諾を受けた証券会社よりこのレポートの対価を得ております。

東海東京証券からの注意事項

このレポートは、株式会社東海東京インテリジェンス・ラボが作成し、東海東京証券株式会社が許諾を受けて提供いたしております。投資判断の最終決定は、お客様ご自身の判断でなさるようお願いいたします。

金融商品取引法に基づきお客様にご留意いただきたい事項を以下に記載させていただきます

東海東京証券の概要

商号等：東海東京証券株式会社 金融商品取引業者 東海財務局長(金商)第140号

加入協会：日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人第二種金融商品取引業協会
一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人日本STO協会

【リスクについて】

- ◎ 国内外の金融商品取引所に上場されている有価証券(上場有価証券等)の売買等に当たっては、株式相場、金利水準等の変動や、投資信託、投資証券、受益証券発行信託の受益証券等の裏付けとなっている株式、債券、投資信託、不動産、商品等(裏付け資産)の価格や評価額の変動に伴い、上場有価証券等の価格等が変動することによって損失が生じるおそれがあります。
- ◎ 上場有価証券等の発行者等の業務や財産の状況等に変化が生じた場合や、裏付け資産の発行者等の業務や財産の状況等に変化が生じた場合、上場有価証券等の価格が変動することによって損失が生じるおそれがあります。
- ◎ 新株予約権、取得請求権等が付された上場有価証券等については、これらの権利を行使できる期間に制限がありますので、ご注意ください。

- ◎ 上場有価証券等が外国証券である場合、為替相場(円貨と外貨の交換比率)が変化することにより、為替相場が円高になる過程では外国証券を円貨換算した価値は下落し、逆に円安になる過程では外国証券を円貨換算した価値は上昇することになります。したがって、為替相場の状況によっては為替差損が生じるおそれがあります。
- ◎ 信用取引またはデリバティブ取引を行う場合は、その損失の額がお客様より差入れいただいた委託保証金または証拠金の額を上回るおそれがあります。
- ※ 裏付け資産が、投資信託、投資証券、預託証券、受益証券発行信託の受益証券等である場合には、その最終的な裏付け資産を含みます。
- ※ 新規公開株式、新規公開の投資証券及び非上場債券等についても、上記と同様のリスクがあります。
- ◎ 上記以外の上場有価証券等にも価格等の変動による損失が生じるおそれがありますので、上場有価証券等の取引に際しては、当該商品等の契約締結前交付書面等をよくお読みください。

【手数料等諸費用について】

I. 国内の金融商品取引所に上場されている有価証券等

国内の取引所金融商品市場における上場有価証券等の売買等についてお支払いいただく委託手数料等は、次の通りです。

(1) 国内の金融商品取引所に上場されている株券等(新株予約権付社債券を除く)

委託手数料の上限は約定金の1.265%(税込)となります。

(2) 国内の金融商品取引所に上場されている新株予約権付社債券

委託手数料の上限は約定金の1.10%(税込)となります。

※上場金額が2,750万円(税込)に満たない場合は、2,750万円(税込)となります。

※信用取引には、委託手数料の他に、委託保証金を差し入れていただきます。信用取引における信用取引の委託保証金は、売買代金の30%以上で、かつ500万円以上、ダイレクト信用取引の委託保証金は、売買代金の33%以上で、かつ30万円以上が事前が必要です。加えて、買付の場合は金利、売付の場合は貸株料及び品貸料等をいただきます。金利、貸株料、品貸料等の額は、その時々金利情勢等に基づき決定されますので、金額等をあらかじめ記載することはできません。

II. 外国金融商品市場等に上場されている株券等

外国株券等(外国の預託証券、投資信託等を含みます)の取引には、国内の取引所金融商品市場における外国株券等の売買等のほか、外国金融商品市場等における委託取引と国内店頭取引の2通りの方法があります。

(1) 外国金融商品市場等における委託取引

① 国内取次ぎ手数料

国内取次ぎ手数料(上限:約定金の1.430%(税込))が掛ります。

② 外国金融商品市場等における委託手数料等

外国株券等の外国取引にあたっては、外国金融商品市場等における委託手数料及び公租公課その他の諸費用が発生します。当該諸費用は、その時々市場状況、現地情勢等に応じて決定されますので、本書面上その金額等をあらかじめ記載することはできません。

(2) 国内店頭取引

お客様に提示する売り・買い参考価格は、直近の外国金融商品市場等における取引価格等を基準に合理的かつ適正な方法で算出した社内価格を仲値として、仲値と売り・買い参考価格との差がそれぞれ原則として1.50%、2.50%(手数料相当額)となるように設定したものです。当該参考価格には手数料相当額が含まれているため、別途手数料は頂戴いたしません。

※外国株券等の売買等にあたり、円貨と外貨を交換する際の為替レートは、外国為替市場の動向をふまえて当社が決定した為替レートによるものといたします。

III. その他

募集、売出し又は相対取引の場合は、購入対価をお支払いいただきます。また、お客様との合意に基づき、別途手数料をいただくことがあります。

金融商品等にご投資いただく際のリスク、手数料等は、金融商品等ごとに異なりますので、契約締結前交付書面や上場有価証券等書面または目論見書等をよくお読みください。