2026 年 10 月 29 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、アイウエアブランド「Zoff」の AI スタッフ「ゾフィー」開発を支援

～ Agentforce で実現した、メガネ選びの不安と待ち時間に応える AI 接客 ～

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、株式会社インターメスティック（本社：東京都港区、代表取締役社長：上野 博史、以下インターメスティック）がアイウエアブランド「Zoff」で提供する AI スタッフ「ゾフィー」の開発を支援したことをお知らせします。本システムは「Agentforce（株式会社セールスフォース・ジャパンが提供する AI エージェント構築サービス）」を基盤に構築し、現在 22 店舗に導入されています。

背景・課題

インターメスティックは、「もっと自由に・楽しく・気軽にメガネを T シャツのように毎日着替える社会をつくること」を原点に、アイウエアブランド「Zoff」を全国に展開しています。一方、メガネの購入には視力測定やレンズの加工、フィッティング調整が伴うため、洋服や靴と比べて購入までに時間がかかります。また、購入頻度が高い商品ではないことから、自分に似合うフレームやレンズの選び方が分からないという不安も生じやすく、受付・視力測定・商品の受け取りといった待ち時間も課題となっていました。

さらに、メガネ販売は来客数の振れ幅が大きく、人手不足が顕著に表れやすい業態です。加えて、インバウンド需要の高まりに対し、多言語で対応できるスタッフを全店に配置することは容易ではありません。インターメスティックは、2024 年後半に策定した中期経営計画において人口減少を重要な社会課題として位置づけ、その対応策の一つとして接客領域への AI 活用を検討。既にお客様情報と注文情報を Salesforce で管理していたことから、これらのデータをリアルタイムに活用できる「Agentforce」を基盤に選定し、フレクトが開発パートナーとして伴走しました。

AI スタッフ「ゾフィー」の概要

ゾフィーは、お客様ご自身のスマートフォンから利用できる AI 接客スタッフです。商品のレコメンド、レンズ選びやご購入手続きなど、よくあるご質問への回答に加え、LINE ID 連携により、過去に購入したメガネの情報やレンズ保証の残存状況などをお客様自身が確認できます。従来はスタッフに確認しなければ分からなかった情報を、お客様の手元で即時に参照できるようになりました。また、日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語の 5 言語に対応し、インバウンド接客を支援します。

開発のポイント

1.商品マスターと売上データを用いた推薦ロジック

おすすめ商品の提示にあたっては、商品説明テキストを対象とした検索では販売状況が反映されず、お客様にとって納得感のある推薦が難しいという課題がありました。そこでフレクトは、商品マスターおよび売上ランキングデータに対して AI が SQL を生成・実行する方式を設計し、売れ筋商品の中から推薦が行われる仕組みを構築しました。

2.店舗接客の暗黙知を反映した FAQ の再構築

既存のオンラインストア向け FAQ はそのまま流用せず、フレクトからの提起を受けて、インターメスティックが店舗での応対内容をもとに想定質問を一つひとつ精査し、AI 専用の回答に作り替えました。たとえば「初めてのメガネで処方箋は必要か」という質問に対し、オンラインストアでは購入手続きの可否を案内していましたが、店舗では目の状態に応じて眼科の受診を推奨する場合があります。メガネは視力に関わる商品であることから回答の正確性を最優先とし、フレクトは精査済みの内容をゾフィーの回答として実装しました。

3.店舗での試用を通じた改善サイクル

店舗への導入時には、２～４日間スタッフが実際にゾフィーを操作する期間を設け、想定と異なる応答などのフィードバックを収集しています。フレクトが速やかに修正を行う改善サイクルを継続しています。

成果

ゾフィーの導入により、従来はスタッフに確認する必要があった過去の購入情報やレンズ保証の状況を、お客様ご自身のスマートフォンから即時に確認できるようになりました。スタッフに声をかけずに商品を選びたいお客様にとっての選択肢が増え、店舗側では問い合わせ対応の一部をゾフィーが担うことで、接客リソースの配分にも寄与しています。また、ゾフィーに寄せられた質問のログを分析することで、お客様が何を知りたいと考えているかを把握できるようになり、サービス改善に活用されています。

今後の展望

インターメスティックは今後、ゾフィーを「Zoff での購入体験で必ず通る場所」とすることを目指しています。具体的には、来店時の受付から、2 回目以降のご購入における度数・レンズの選択、決済、商品の受け取り案内までを対話で完結させる「アクション機能」の実装、さらに音声エージェントへの発展を見据えています。

フレクトは、Agentforce をはじめとする生成 AI 技術と Salesforce 基盤の知見を活かし、インターメスティックが描くロードマップの実現を引き続き支援してまいります。小売業における接客体験の変革とサービスのさらなる発展を支え、貢献してまいります。

＜開発秘話のインタビューはこちら＞

https://www.flect.co.jp/showcase/zoff

※製品またはサービスなどの名称は、各社の商標または登録商標です。

【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/