

コンテキスト エージェントとは？

～ サイト体験を変える エージェント実装～



Agenda

- 00 Introduction
- 01 **PLAIDの考える“Context Agent”**
~Context is All You Need~
- 02 “Context Agent”の具体例
- 03 クロージング



西村 達一郎

株式会社プレイド

CTO Office, Data Mind

Business Lead of AI



株式会社プレイド

設立: 2011年10月

従業員(連結 / 単体): 489 / 364人(2025年5月時点)



PLAID

沿革

2011年10月

創業

2015年3月

CXプラットフォーム「KARTE」正式版を提供開始

2018年3月

「KARTE for App」を提供を開始

2018年4月

既存投資家を中心につ社から総額27億円の資金調達を実施

2019年11月

Googleからの資金調達を実施

2020年12月

東証マザーズ上場

2021年9月

エモーションテックのグループ参画

「KARTE Blocks」の提供を開始

2021年12月

カスタマーサポート領域に正式参入

2022年10月

インターネット広告領域のアジがグループ参画

2022年2月

「KARTE Signals」の提供を開始

2022年11月

「KARTE Message」β版の提供を開始

2023年7月

「KARTE Craft」の提供を開始

2024年2月

プロフェッショナルサービス「PLAID ALPHA」Webサイト公開

2024年10月

プレイドグループがARR100億円を突破



KARTEの行動データの例

アクセス情報

来訪回数	リファラー	閲覧ページ	滞在時間
ブラウザ情報	スクリーンサイズ	デバイス情報	ユーザーエージェント
IPアドレス	IPロケーション	クエリキー	オーディエンスデータ
アクセス時のパラメータ	言語コード	アクセス時のホスト	接客のクリック有無

ユーザー情報

ユーザーID	利用状況（累計金額・件数）
会員ランク	保有ポイント数
年齢・性別	メルマガ登録の有無
	ユーザータグで送信できる 情報すべて取得可能
会員登録日	

コンバージョン情報

商品・サービス名	カテゴリ・ブランド名
申込内容（金額・件数）	申し込み時の入力情報
フォーム入力情報	トランザクションID
	コンバージョンタグで 送信できる情報すべて 取得可能
送付先・申込者情報	

Proprietary

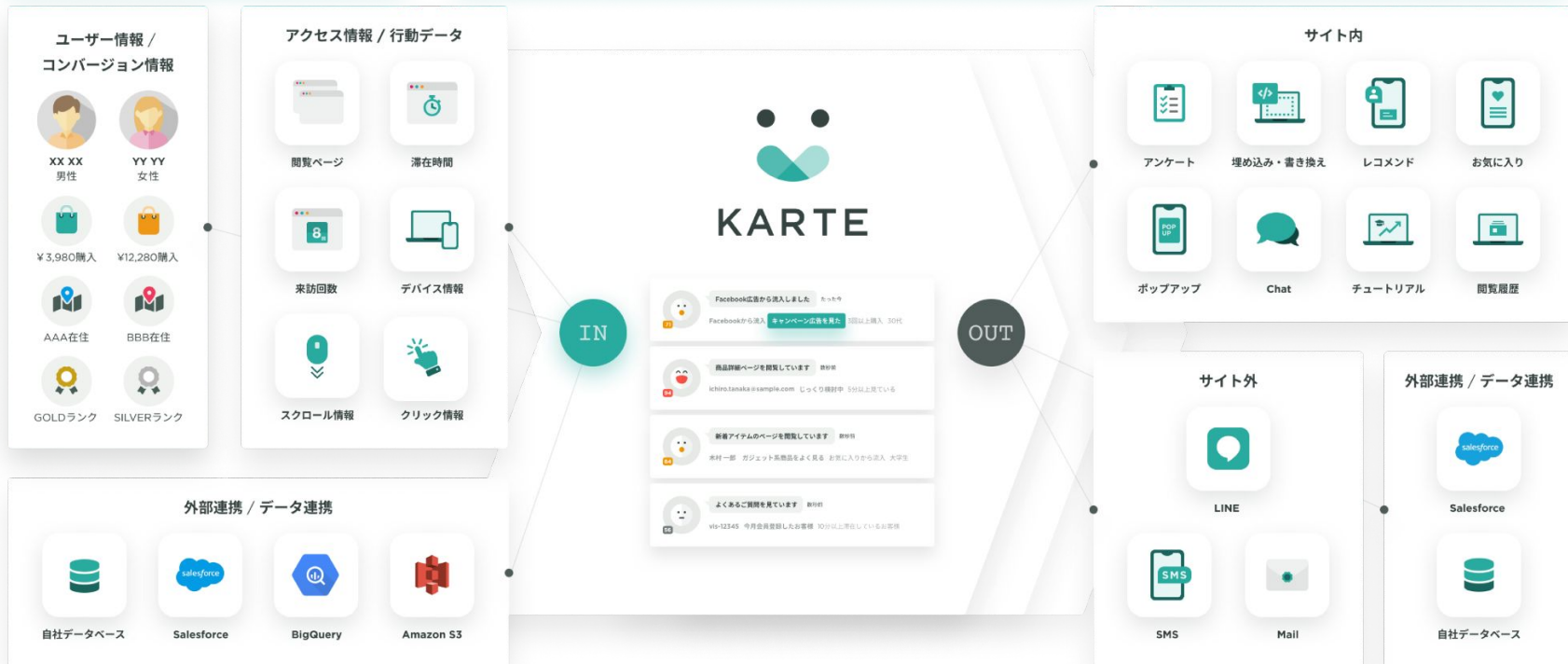


CXプラットフォーム「KARTE」の全体像

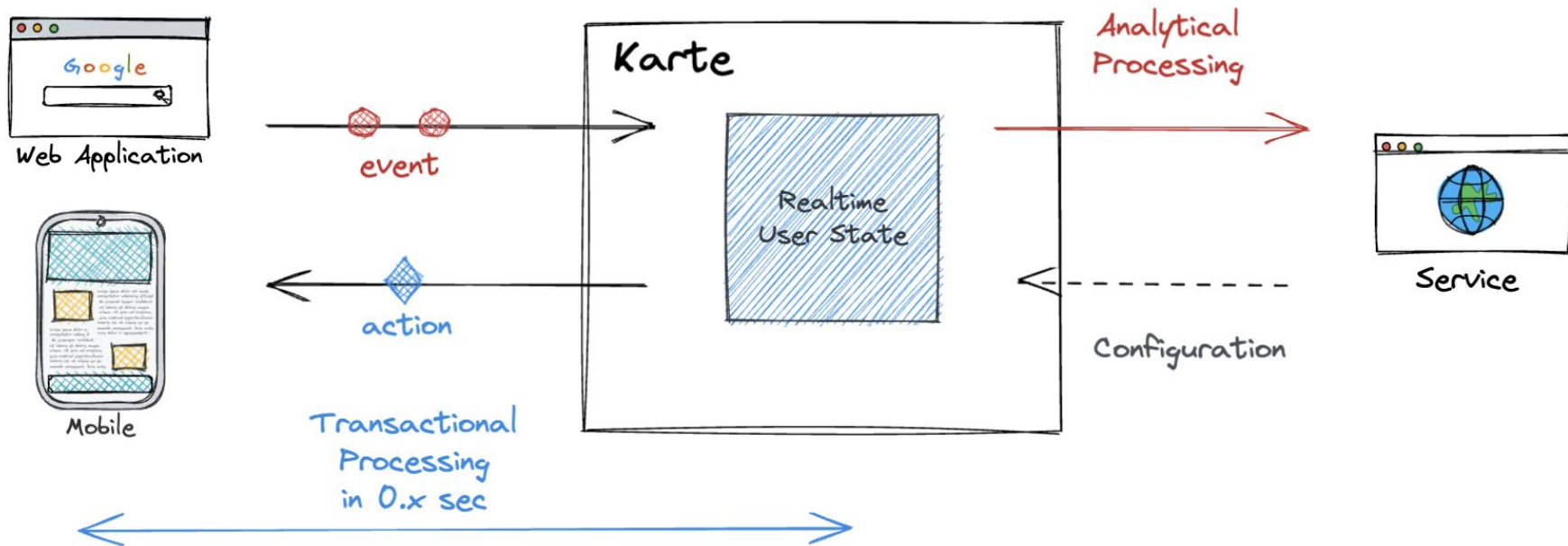
あらゆるデータを

顧客軸でリアルタイムに解析・可視化し

あらゆる接点で活用する



プレイドの技術的な強み



01. PLAIDの考える“Context Agent” ~Context Is All You Need~

顧客の Context (User Context) が重要

“Context” とは何か？

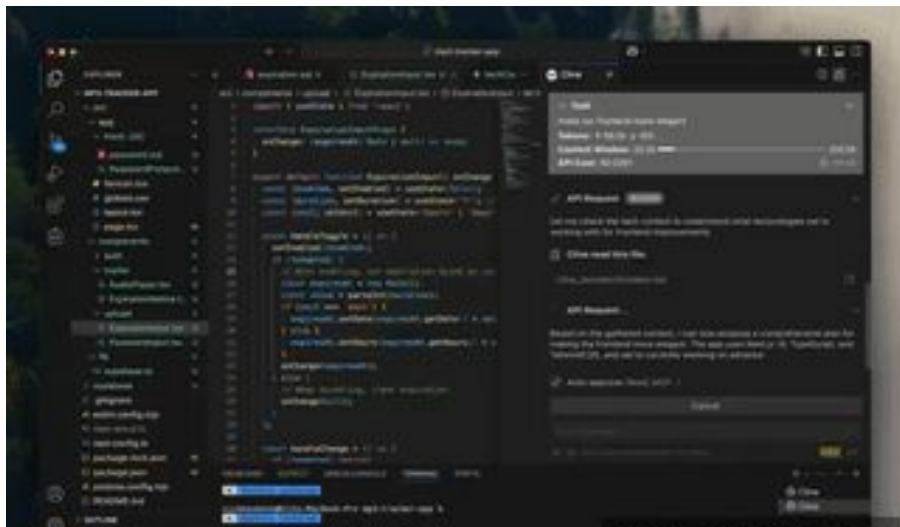
- 直接的な意図
 - 欲しい商品
 - 探している理由
 - 好きなブランド
- 間接的な文脈
 - それを通じて何を実現させたいのか
 - なぜそれが好きなのか
- 過去の行動
 - 過去に閲覧した情報
 - 過去の購入商品
 - 直前の滞在時間
- 現在の状況
 - 緊急度の高さ
 - 興味関心の高さ
 - 欲しい情報の深度

これらの情報を包括的に解釈し、顧客体験へと還元することが求められる

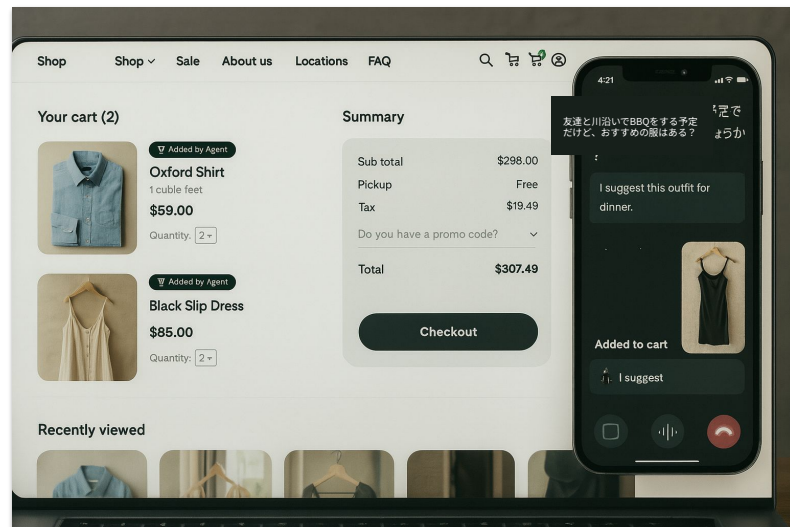
AIによる変化が急速に進んでいる

- 人しかできなかった曖昧な理解・作業へAIが侵入
- Coding、アプリ、AI Agentを実現しやすい世界

Vibe Coding



Multi AI Agent, MCP, A2A



40%

2027年末までに 中止される AI Agent型Project

- Gartner社会 2025/6/25発表

- “ハイプ (過熱状態) に後押しされ、誤用されるケースが大部分”
- “実際のコストや複雑さが分かりにくく、プロジェクトの本稼働に移行できない”
- “数千社あるエージェント型AIのベンダーのうち、実際に真のエージェント型AIを提供しているのはわずか130社程度”
- “企業は、焦ってこうした思い込みをするのではなく、落ち着いてリアリティを捉えながら、しかし長期的な観点から大胆な戦略的な判断をする必要がある”

AIによる変化が急速に進む中、重要なこと

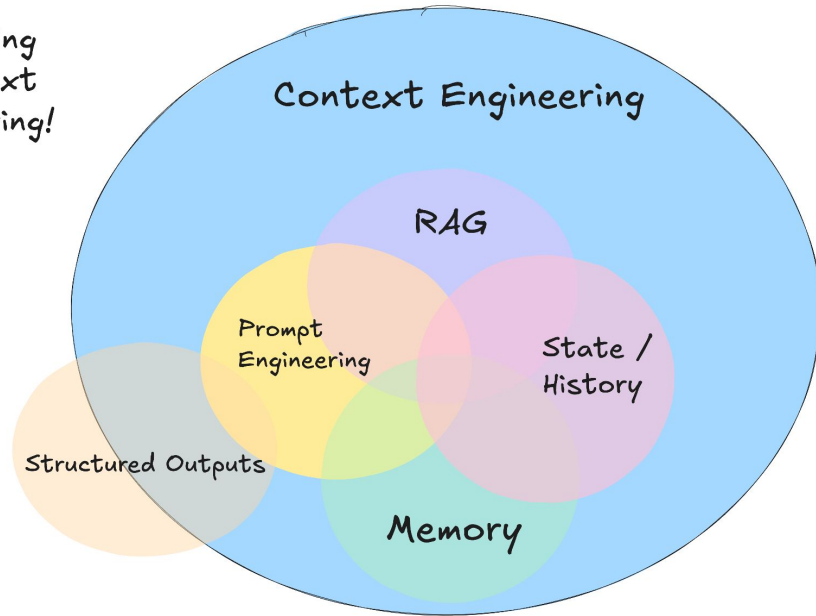
- どう実現するか < 何のために何を実現するか
- 「自社らしさ」、「独自の提供価値」が大事
 - ➡ 「固有の状況」を作る・決める
 - ➡ 独自のデータが Key
- 「AI-Native」なアプローチで考え直す
- 「人らしさ」、深い思考が大事
 - 人間がやるべきこと、人間しかできないことは何か？

Everything is Context Engineering!

Agentにはコンテキスト エンジニアリングがすべて

- Right Info (正しい情報)
- Right Format (正しい形式)
- Right Timing (正しいタイミング)

Everything
is Context
Engineering!



顧客の Context (User Context) が重要

“Context” とは何か？

- 直接的な意図
 - 欲しい商品
 - 探している理由
 - 好きなブランド
- 間接的な文脈
 - それを通じて何を実現させたいのか
 - なぜそれが好きなのか
- 過去の行動
 - 過去に閲覧した情報
 - 過去の購入商品
 - 直前の滞在時間
- 現在の状況
 - 緊急度の高さ
 - 興味関心の高さ
 - 欲しい情報の深度

これらの情報を包括的に解釈し、顧客体験へと還元することが求められる

なぜ新しいAIでコンテキスト把握が可能か？

あらゆる **非構造化データ**
を利用できるようになった

- 文章/テキスト
- 画像
- 音声
- 動画

データ処理・分析プロセス にもLLMを利用できる

- 判定、スコアリング
- ラベル付け
- 個別文脈対応

非構造化データとは？

80%

世の中のデータ
に占める
非構造化データの割合

- テキストデータ

アンケート

レビュー

記事

SNS投稿

- 画像データ

商品画像

写真

イラスト

スキャン

- 音声データ

音声録音

通話データ

Podcast

- 動画データ

監視カメラ

YouTube

- 文書ファイル

PDF

Word

PowerPoint

“User Context” 非構造化データ例

Search

- サーチコンソール：サイト流入前のニーズ・意図を把握
- サイト内検索：サイト流入後のニーズ・意図の変化や未充足ニーズを把握

アンケート/ レビュー

- 自由記述を分析。類似内容の回答を分類し、特徴や隠れたニーズを把握
- 回答の感情傾向（ポジティブ/ネガティブ）を分析

SNS

- SNS投稿内容を分析。ユーザーの感情や思考・行動の動機を抽出
- フォロワー分析。フォロワーの特徴や趣味・嗜好等を把握

広告

- 広告クリエイティブ分析：ヒット広告に共通するデザインや文言のパターンを抽出
- ターゲティング分析：類似ユーザー・クラスタリングし、隠れた顧客グループを発見

データのベクトル化

- 商品の画像、テキストなどの数値データではないデータを「数値の並び」（つまりベクトル）に変換
- 数値化することで、各ベクトルの類似度の計算が可能になる

データ・情報を数字に変換

画像やテキストを
数値ベクトルに変換

ベクトル間の類似度を計算

数値にすることで
類似度を計算できる

類似性・関連性が高いものを検索

ベクトルの類似度が高い
商品等を検索できる



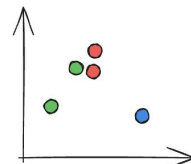
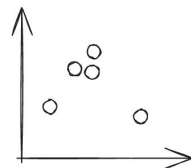
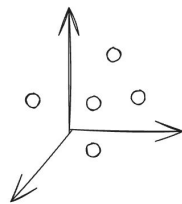
ハイアット リージェンシー ワイキキ ビーチリゾートもスパ
がオススメです。
ハワイを旅したために訪れたトップクラスのリゾートホテル
カハラパークの美しいビーチには、ハワイのシンボルマークの彫刻が、オープンテラス
メントにそびえるタワーからは、海を一望するパノラマ的な眺めが楽しめます。また、ホテル
はお買い物にも便利な立地。



ビーチが見渡せるリージェンシークラ
ブの屋外テラスでゆっくりするのがお
すすめ！



広い館内の中庭では、週2回夕方にファ
ーマーズマーケットが開催されていま
す！



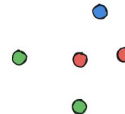
商品画像

説明
テキスト

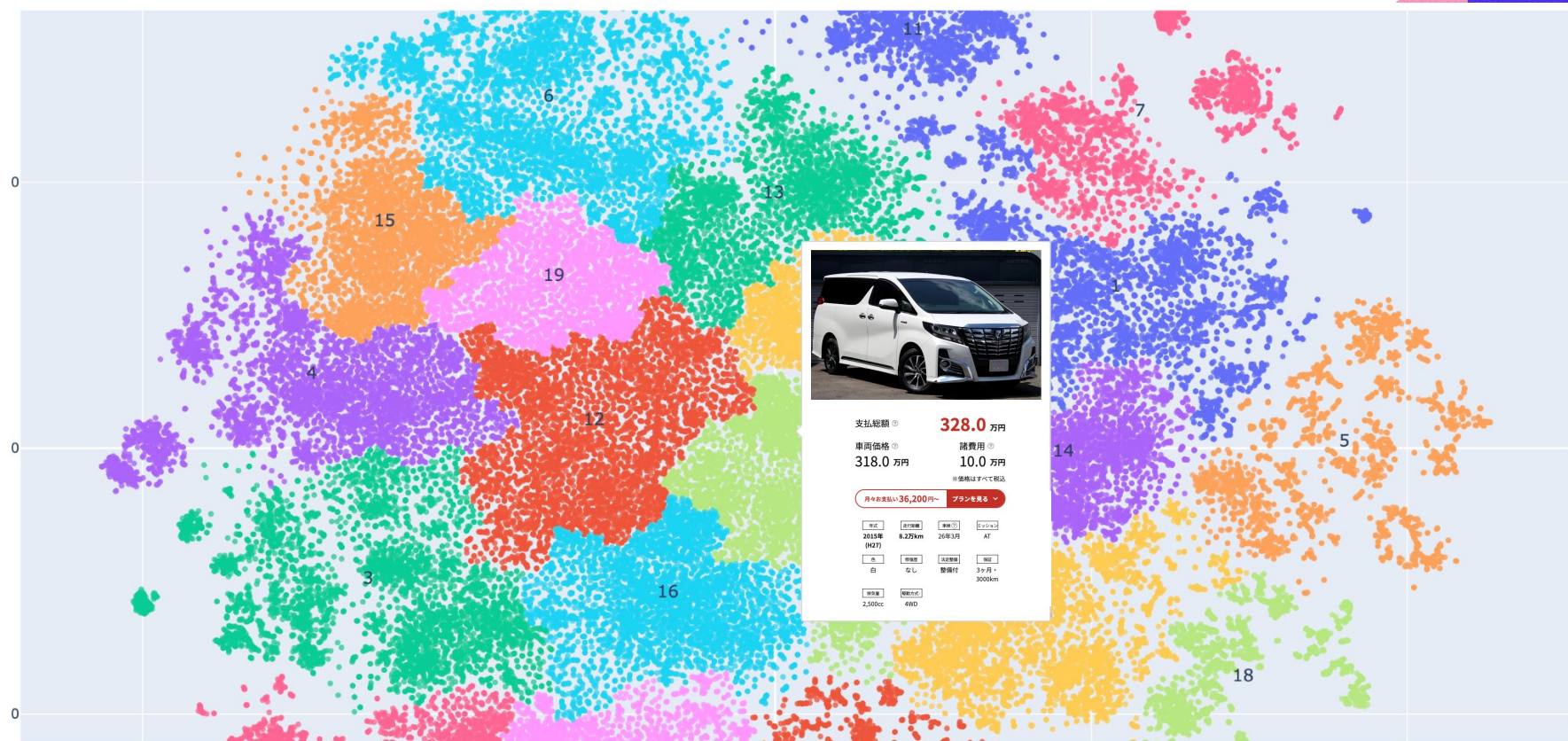
t-SNE

Hierarchical
clustering

Visualize



データのベクトル化



ベクトル検索

アイテムDB

🔍 画像を検索

☒ 全文検索 ☐ セマンティック検索 ☐ ハイブリッド ☐ AI Vision Image ☐ Cohere

CD0127208901



スコア: 9.556781

CD0127277401



スコア: 9.50194

CD0127208902



スコア: 9.4909115

CE0154009701



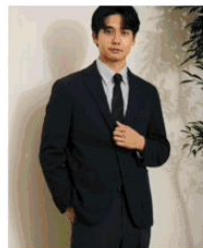
スコア: 9.475094

CE0177145901



スコア: 9.473059

CE0171226001



スコア: 9.335954

CE0149662301



スコア: 9.332442

TO6062234601



スコア: 9.315912

“ジャケット”の検索：

1. 南極
2. 冬の北海道
3. 春の北海道
4. ハワイ



入力データ自体が
コンテキスト

KARTEの行動データの例

アクセス情報

来訪回数	リファラー	閲覧ページ	滞在時間
ブラウザ情報	スクリーンサイズ	デバイス情報	ユーザーエージェント
IPアドレス	IPロケーション	クエリキー	オーディエンスデータ
アクセス時のパラメータ	言語コード	アクセス時のホスト	接客のクリック有無

ユーザー情報

ユーザーID	利用状況 (累計金額・件数)
会員ランク	保有ポイント数
年齢・性別	メルマガ登録の有無
	ユーザータグで送信できる 情報すべて取得可能
会員登録日	

コンバージョン情報

商品・サービス名	カテゴリ・ブランド名
申込内容 (金額・件数)	申し込み時の入力情報
フォーム入力情報	トランザクションID
	コンバージョンタグで 送信できる情報すべて 取得可能
送付先・申込者情報	

KARTEの行動データの例

同じ“PV (閲覧データ) = 1”だが、
コンテキストは異なる

同じ“PV (閲覧データ) 数”
でもコンテキストは異なる

例えば:

- ページのタイプ分け
(商品ページ、記事、FAQ 等)
- ページの階層による重み付け
(商品一覧、商品詳細 等)

8人乗りの中古車



トヨタ アルファード
22.4 240X 1年保証 サンプル 8人乗り
保証付帯プラン
300万円
詳細を見る >



ニッサンセレナ
2022式 燃費車 後期型 8人乗り
未登録車
200万円
詳細を見る >



ホンダ ステップワゴン
登録済未使用車 両側電動Sドア 衝突軽減B
未登録車
198万円

VS

ファミリーミニバン

人気ミニバン



支払総額 **34.9** 万円
車両価格 23.9 万円
総費用 11.0 万円
申し込み 5,000円/月～

2011年 2021年
車検 2024年
駆動 2WD
ローン ガソリン
修理期限 外装1

0123-45-6789

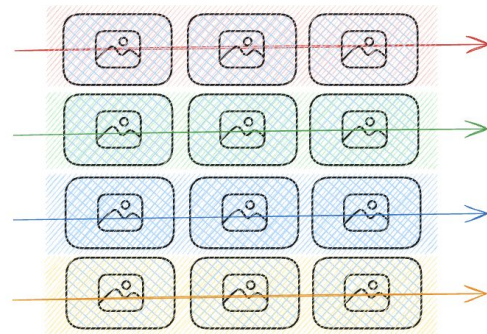
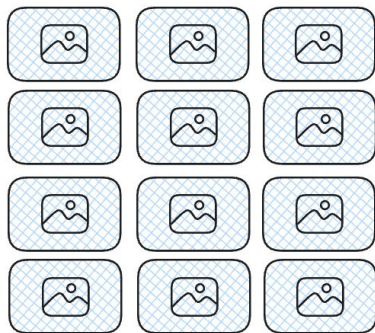
WEBでお問い合わせ

⚠️ お支払総額は諸条件によって異なります。
詳細は販売店スタッフまでお問い合わせください。

0124-56789

“Context”の抽出・把握

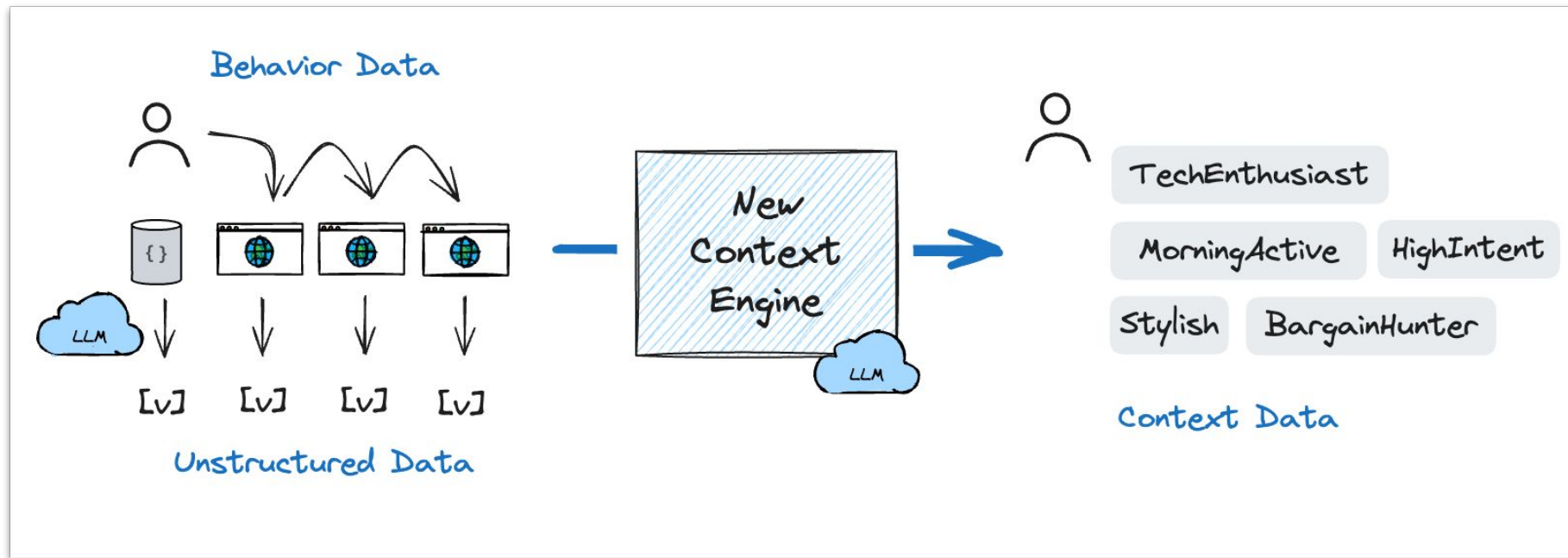
あらゆるデータをユーザーの行動データで繋ぐことで、コンテキストを抽出



AIによって取り込み、解釈したデータは
点在している

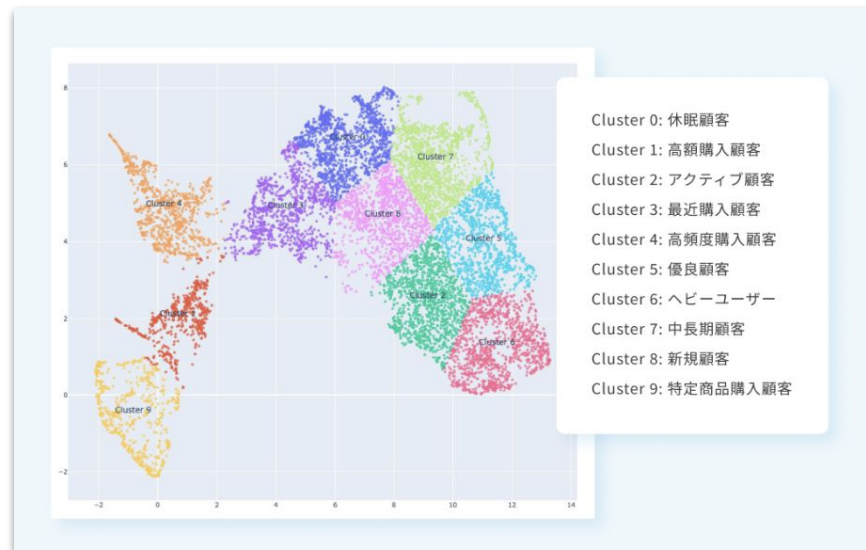
- 顧客行動（行動データ）で繋ぐ。
➡ どのタイミングで発生したというデータ
- 顧客のコンテキスト抽出
- それ自体が新たなコンテキストデータにもなる

“Context”の抽出・把握



“Context”の活用・循環

発見したコンテキストを、全ての顧客体験に「活かす」



「事業的に意味のある」セグメントや関係性を特定

コンテキストを理解した
AI Agent

顧客体験向上の
CX Agent
(サーチやレコメンド等)

従業員の体験向上や
業務効率の
EX Agent

同じデータで部門を横断し、事業全体に価値を創出

営業

✦ AIによる分析 東京本社 ▼ 担当：鈴木 ▼

顧客情報

企業規模：
1,000億円以上

役職：
営業部 部長

商談のサマリー

- ・契約を検討中だが、予算面でネックが
- ・導入時期は来年4月、期初からを検討
- ・予算面だけでなくROIも気にしている

商談相手に応じた 最適な提案の設計

顧客の関心度合いを捉え、最適なタイミングを通知。AIによる顧客のサマリーで、提案精度と成約率を高めます。

カスタマーサポート

お問い合わせ

氏 名 * 入力してください

会社名 * 入力してください

部署名 入力してください

業 種 * 入力してください

AI SUPPORT

会員登録情報に関して
お困りですか？

個人情報について →

問い合わせ履歴 →

コンテキストに応じた サポートの最適化

顧客の「困りごと」の兆候をリアルタイム検知。問題にAIが先回りしてサポートし、解約リスクを低減させます。

商品開発

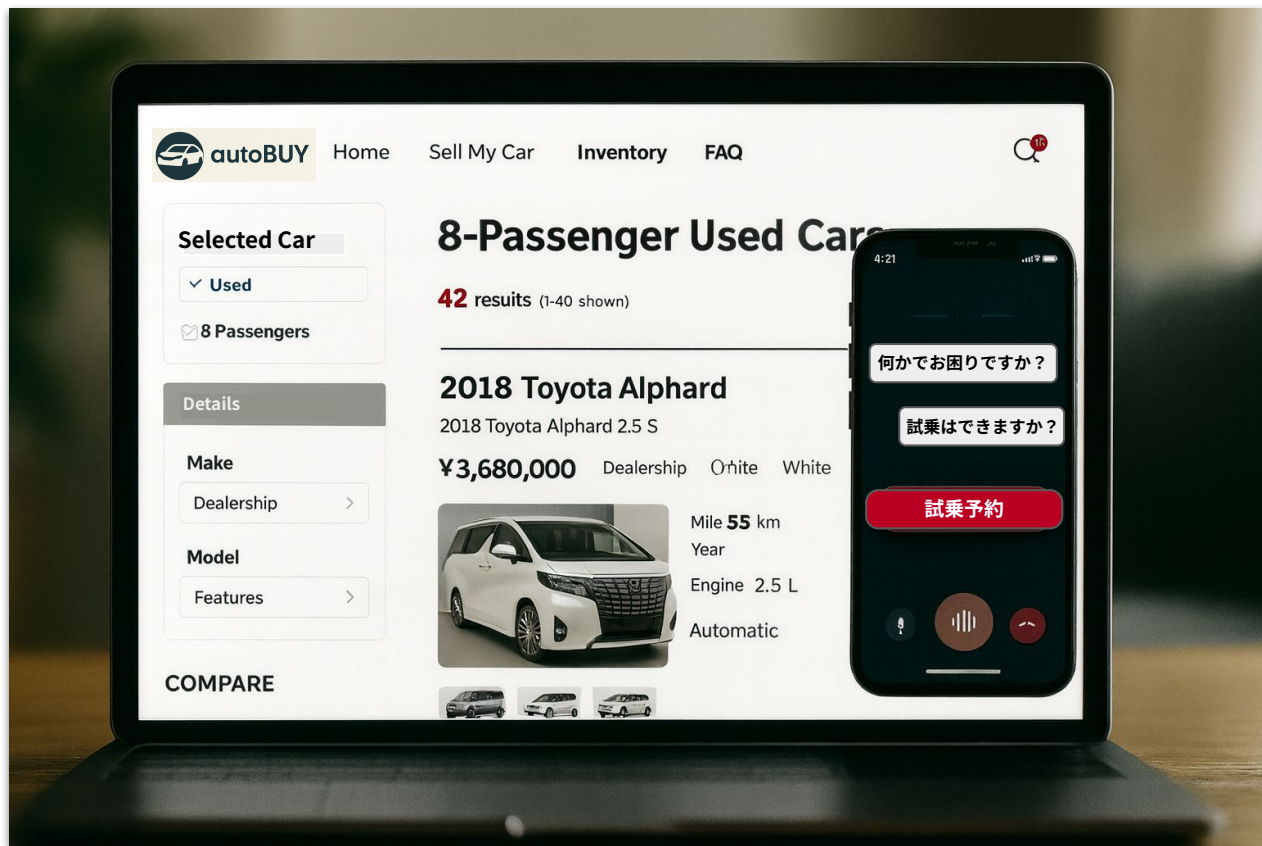


利用目的に合わせた 商品の最適化

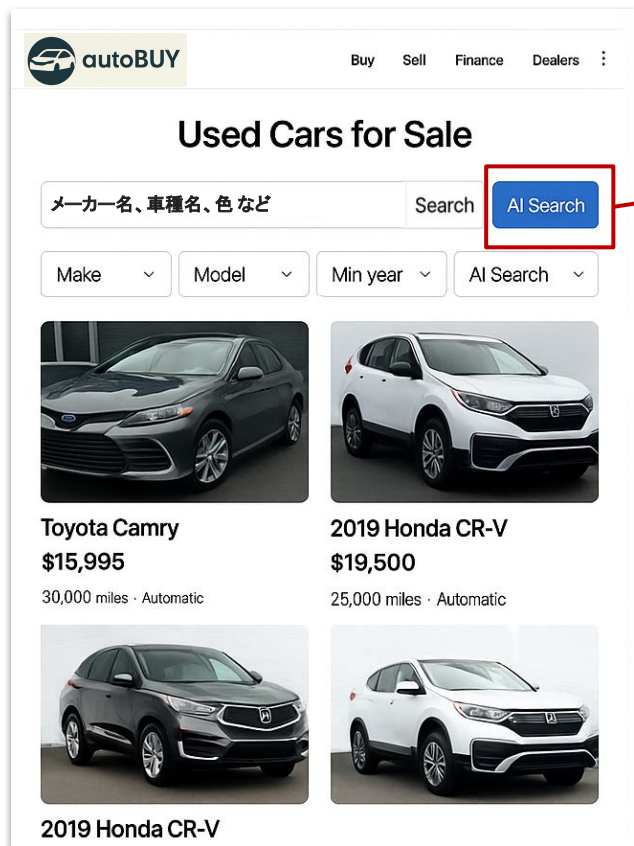
顧客行動やレビューから「真の利用目的」「隠れたニーズ」を抽出。商品改善や新たなヒット商品の開発に繋がります。

02. “Context Agent”の具体例

AI Agentにも
様々なUX/UIが
あるのではないかな？



ベクトル検索の場合:



autoBUY Buy Sell Finance Dealers

Used Cars for Sale

メーカー名、車種名、色 など Search **AI Search**

Make Model Min year AI Search



Toyota Camry
\$15,995
30,000 miles · Automatic

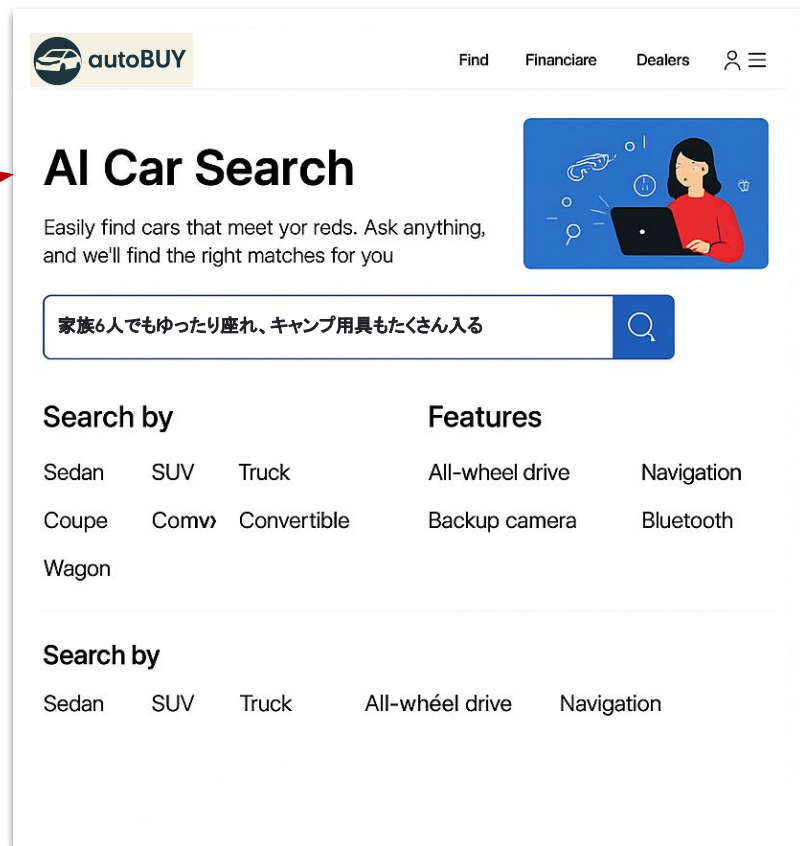


2019 Honda CR-V
\$19,500
25,000 miles · Automatic



2019 Honda CR-V





autoBUY Find Finance Dealers

AI Car Search

Easily find cars that meet your needs. Ask anything, and we'll find the right matches for you

家族6人でもゆったり座れ、キャンプ用具もたくさん入る

Search by

Sedan	SUV	Truck
Coupe	Convertible	Wagon

Features

All-wheel drive	Navigation
Backup camera	Bluetooth

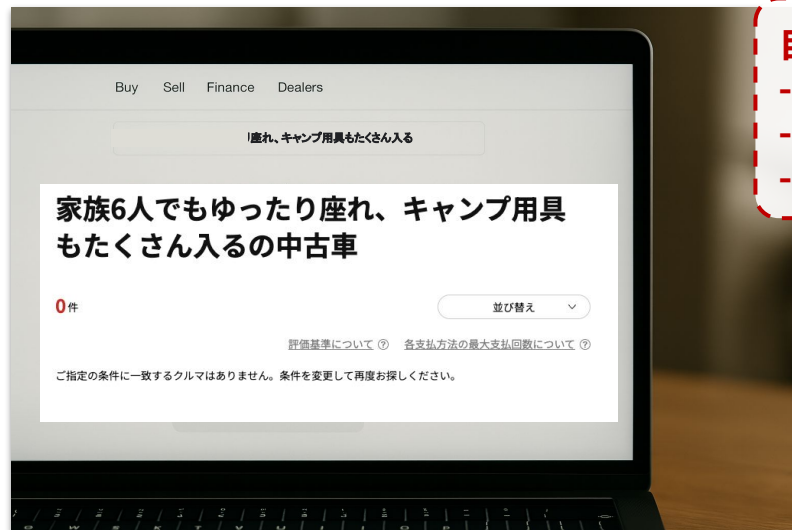
Search by

Sedan	SUV	Truck	All-wheel drive	Navigation
-------	-----	-------	-----------------	------------

Context x ベクトル検索:

ユーザーの行動やコンテキストに応じてベクトル検索を呼び出す

- 既存の検索結果が0件（もしくは少ない）
- 色々商品を見ているが、あまり刺さっていない？
（お気に入りやカートに入らないなど）



自由な表示方法
- Chatbot型
- ポップアップ
- 埋め込み



ポップアップやサイト自体が AI Agent !



autoBUY

[ホーム](#) [新車](#) [中古車](#) [ローン](#) [査定](#) [メンテナンス](#)

おすすめ電気自動車10選

電気自動車 | レビュー | 2024/06/01

環境に優しく経済的な電気自動車の中から、性能とコスパに優れたモデルをピックアップ。



家族旅行に最適！最新ファミリーSUV&ミニバン特集

SUV/ミニバン | ランキング | 2024/05/28

大人数でもゆったり乗れるSUVとミニバンを厳選。燃費や安全装備、快適機能を徹底比較！



初心者におすすめのコンパクトカー特集

コンパクトカー | 初心者向け | 2024/05/20

運転しやすく燃費が良い、初心者

こんにちは！ファミリーカーをお探しですか？お気軽にご相談ください！

[安全・便利な機能で選びたい](#)

[大人数でもゆったり乗れる](#)

[いろいろな色を見てみたい](#)

または...

[送信](#)

またあとで 🍷

自動車の中から特にお99のモデルを登場！



憧れのスポーツカー特集

スポーツカー | 特集 | 2024/05/15

パフォーマンスとデザインを兼ね備えた魅力的なスポーツカーモデルを厳選してご紹介！

高燃費のハイブリッドカー

ハイブリッド | 燃費 | 2024/05/10

ガソリン代を節約したい方必見！燃費性能に優れたハイブリッドカーを詳しく解説。

PLAID AIの技術例 (Context Session)

11:13 ブランド・ショップの検索結果閲覧「プーマ(PUMA) レディース」

11:13 ブランド・ショップの検索結果閲覧「プーマ(PUMA) レディース」

11:14 ブランド・ショップの検索結果閲覧「プーマ(PUMA) レディース」

11:14 ブランド・ショップの検索結果閲覧「プーマ(PUMA) レディース」

11:15 ブランド・ショップの検索結果閲覧「プーマ(PUMA) レディース」

11:15 ブランド・ショップの検索結果閲覧「プーマ(PUMA) レディース」

11:16 ブランド・ショップの検索結果閲覧「プーマ(PUMA) レディース」

11:16 ブランド・ショップの検索結果閲覧「プーマ(PUMA) レディース」

11:16  PUMA/プーマ/ESS ログ レギンス
レッグウェア 13 分後に カート 追加 追加

お気に入りの確認

11:17 お気に入りリストの確認

11:17 お気に入りリストの確認

こんにちは！もしかして プーマ(PUMA) レディース
がお好きですか？ 今探している商品について教えて
ください！

新商品が知りたい

現在セール中の商品が知りたい

似たブランドを紹介してほしい

または...

もっとこういったものが欲しい

送信

またあとで 🍌



トラベルアプリ:



関東の涼しい
お出かけスポット



関東近郊在住の 家族連れ？夫婦？友達？

トラベルアプリ:



関東の涼しい
お出かけスポット

×

軽井沢のフレンチ
を見ている



グルメな大人かな？ 夫婦？ 友達？

関東近郊の避暑地で、
高級な食事をしたいと思っているユーザー

トラベルアプリ:



関東の涼しい
お出かけスポット

×

軽井沢のフレンチ
を見ている

×

おしゃれな貸別荘
を探している



友達との女子会？

複数人で、軽井沢に行きたい。
おしゃれな食事と宿泊がしたいユーザー

トラベルアプリ:

過去の閲覧データ



関東の涼しい
お出かけスポット

×

軽井沢のフレンチ
を見ている

×

おしゃれな貸別荘
を探している

&

京都の食べ歩き
スイーツを見た

都内で人気の
スイーツ名店を見た



軽井沢女子旅で
スイーツ巡りもする?

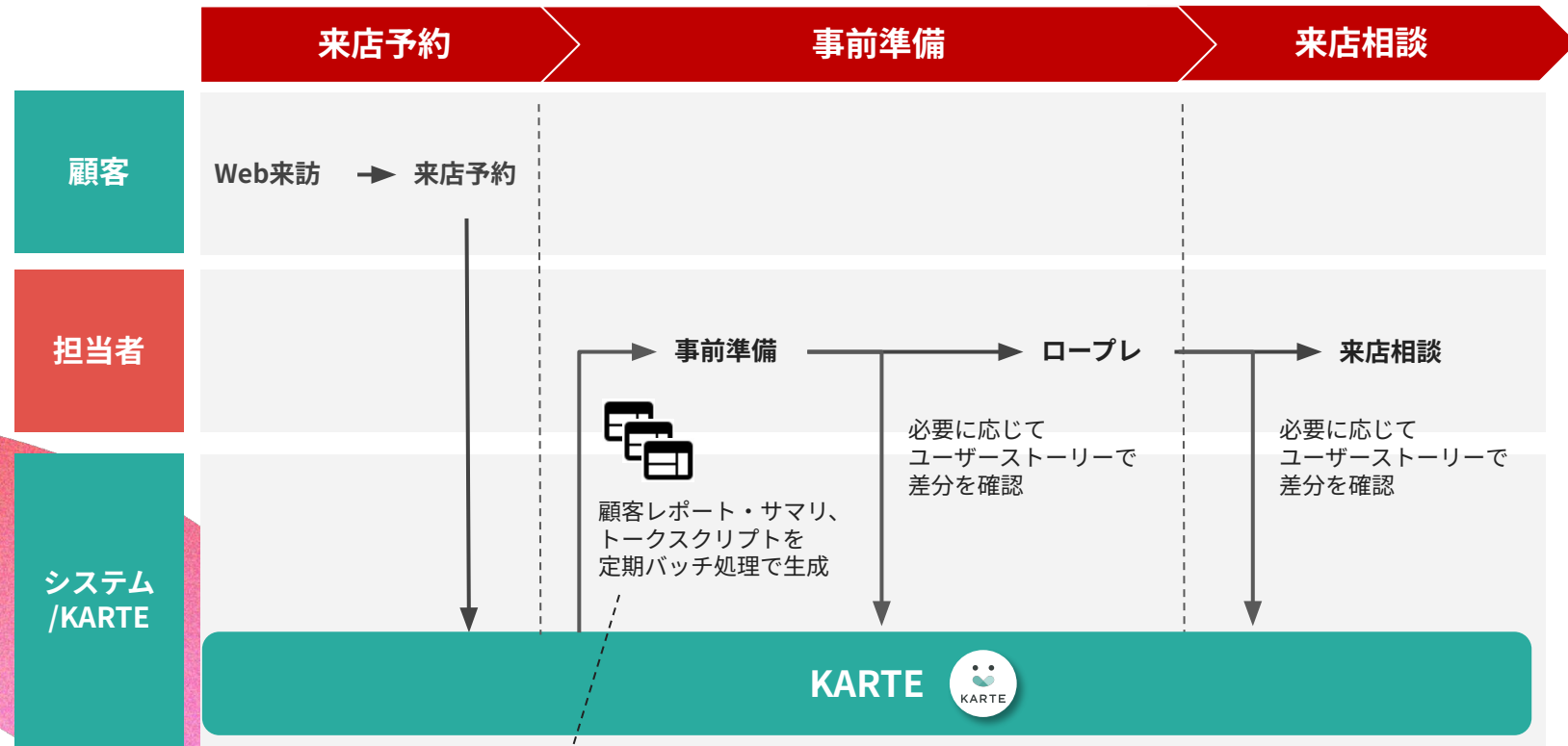
トラベルアプリ:



軽井沢女子旅で
余裕をもった
旅行プランに
したいんだ！💡

持ち帰りじゃなくて、
+ お店でゆっくり食べられる
スイーツ屋さんある？

旅行代理店：



- 日々の業務に合わせて、適切なタイミングで作成・送付
- 現場が使いやすい方法（既に使っているツール等）で送付

旅行代理店:

店舗における AI活用

コンサルタント業務を
アシストする
生成AIベースの相談予約
ダッシュボードを開発

支店を検索 

相談予約一覧

検索期間: 直近1ヶ月 ▼

テーブル内検索

相談予約ID	登録日時	相談日時	予約状況	スタッフ予約入力	ツアー検索
Search...	YYYY-MM-DD 	YYYY/MM/DD 	全て ▼	全て ▼	全て ▼
CR008025074206	2025-06-30 22:39:00	2025/07/01 11:00~	-	-	○
CR008025073646	2025-06-29 17:56:09	2025/07/01 11:00~	-	-	-
CR008025073602	2025-06-29 16:55:09	2025/07/01 11:00~	-	-	-
CR008025071631	2025-06-25 12:36:52	2025/07/01 11:00~	-	-	○
CR008025073333	2025-06-29 11:17:15	2025/07/01 11:00~	-	○	○
CR008025071756	2025-06-25 15:46:16	2025/07/01 12:00~	-	-	○
CR008025072526	2025-06-27 16:13:08	2025/07/01 13:00~	-	-	-
CR008025074372	2025-07-01 12:30:08	2025/07/01 13:30~		-	○
CR008025074361	2025-07-01 12:23:13	2025/07/01 14:00~	-	-	-
CR008025074265	2025-07-01 08:35:40	2025/07/01 14:00~	-	-	○

旅行代理店:

全体サマリー | 来店予約ID: CR031024103273

💡 AIによる分析

希望出発日

- ・ 不明

旅行期間

- ・ 8日間
- ・ 6日間

目的地

- ・ フィンランド
- ・ カナダ

予算

- ・ 不明

ユーザーが特に興味を持っている内容

- ・ フィンランドでのオーロラ鑑賞
- ・ 添乗員同行ツアー
- ・ 8日間または6日間の旅行期間

ユーザーがまだ検討中の内容

- ・ 具体的な出発日
- ・ 予算
- ・ ホテル
- ・ 航空会社
- ・ カナダかフィンランドか、どちらの目的地にするか

ヒアリングすべきポイント

1. 具体的な予算（一人あたり、総額など）
2. 希望出発時期（時期によってオーロラの出現率が変わるため）
3. ホテルへの要望（ランク、立地など）
4. 航空会社への希望（特定の航空会社へのこだわり、直行便の希望など）
5. カナダ旅行への関心の度合いと、カナダ旅行の場合の具体的な希望（地域、目的など）



アイコンをクリックし、
Agentを立ち上げ



スタッフの接客をサポート

“来店後にどういう接客トークをしたら良いか”



商品の提案をサポート



ダッシュボードやAI Agent上の行動を
データとして自動保存

自動車のアフターサービス



車検・点検



故障

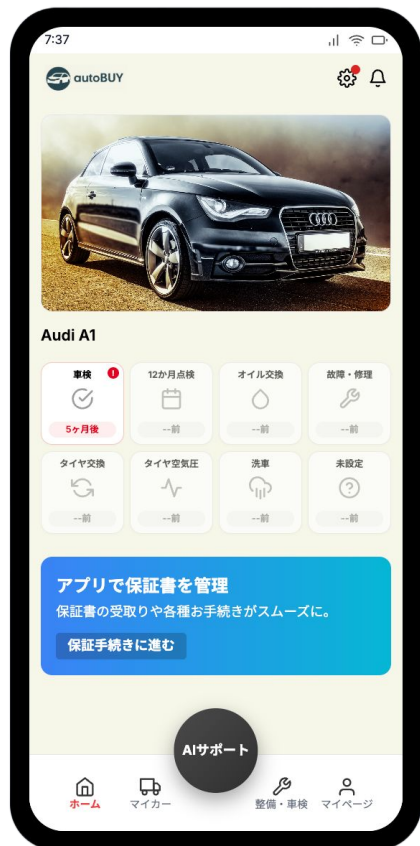


カスタマーサポート/
オペレーター



整備工場

理想的な顧客体験を考える



業務改善・最適化もセットで考える

- AI-Nativeに理想的な業務を考え直す
- AI対応すべき、人間がやるべき業務の整理
- 顧客体験改善のデータと業務改善のデータを相互に利活用

業務俯瞰図



03. クロージング

AIによる変化が急速に進む中、重要なこと

- どう実現するか < 何のために何を実現するか
- 「自社らしさ」、「独自の提供価値」が大事
 - ⇒ 「固有の状況」を作る・決める
 - ⇒ 独自のデータが Key
- 「AI-Native」なアプローチで考え直す
- 「人らしさ」、深い思考が大事
 - 人間がやるべきこと、人間しかできないことは何か？

PLAID AI (Data Mind)が提供する価値

全社業務へのコンテキストデータ提供



AI データ整備

AI- Readyなデータベース構築。
個別ツールによって分断されたり、
社内に点在するデータをAIで整理
し、顧客インサイトを抽出可能な状
態にする。
非構造データも活用可能に。

Context 把握

あらゆるデータを活用し、顧客の
Contextを把握。
自社にとって重要な顧客Contextを
可視化しながら、経営から現場まで
活用可能な状態に整理

AI エージェント実装

Contextを理解したAIエージェント
による運用の効率化。
顧客体験向上のCX Agentや、
従業員体験向上や業務効率の
EX Agentの提供

Coming Soon...

PLAID Data Mind: AI News Podcast



PLAID AI (Data Mind) の採用情報

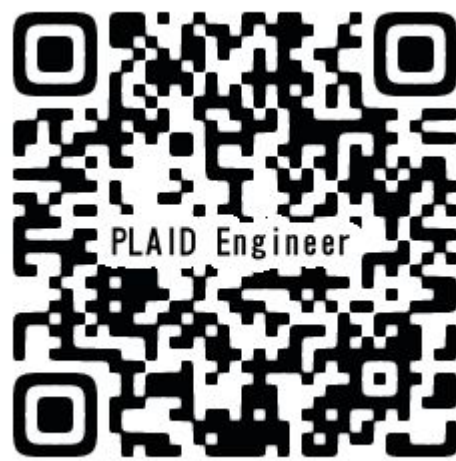
AI Business Director

- AI SolutionのPoCリード・実装推進
- ソリューションの汎用化と展開



Engineer

- Product Engineer
- Data Engineer/ ML Engineer





ご清聴ありがとうございました。