UNBOUND 2026 ｜ セッション要約

エージェントは、業務が起きている場所で動かす

Agent Hub: Put Agents to Work Across Your Customer Journey

エージェントを試す段階から、事業として管理し、
自社の業務に合わせて作り、現場に届ける段階へ。
その受け皿となる Agent Hub を紹介するセッションです。

登壇者	Adam Cuzzort（VP and GM, Agent Hub, HubSpot）
日時	2026年9月16日（水）11:00-11:30 ET
会場	HubSpot Heroes Stage
作成	株式会社100／2026-09-29





VP and GM, Agent Hub, HubSpot

Adam Cuzzort

統合されたデータを、エージェントが働ける土台にする

- HubSpot で Data Hub と Agent Hub の GM 兼プロダクト担当 VP
- 信頼できる統合データを、Agentic Customer Platform をつなぐ基盤にするチームを率いる
- 製品と開発の責任者として20年以上。規制とプライバシーの制約がある環境で、企業のAI導入と安全確保を支えてきた

© 100 Inc.

エージェントは1つ動かすより、多数を管理するほうが難しい。
コンテキストがある場所で、管理し、作り、現場に届ける。

エージェントを作れるかどうかは、もう論点ではない。
増えたエージェントを、事業として運用できるかどうかが次の論点になる。

01

管理できないと止まる

どれが動き、何をし、誰が
持つかに答えられないと、
試験導入のまま止まる

02

3つの仕事で動かす

Agent Hub で管理し、
エージェント作成ツール
（Agent Builder）で作り、
Breezeアシスタント
（Breeze Assistant）で届ける

03

遅い業務から任せる

調査、準備、引き継ぎ、
フォローアップなど、重要なのに
人を遅くする業務から

© 100 Inc.

1つ動かすのは簡単、多数の管理は難しい

試した企業の多くで、試験導入のまま止まる例がある。
どれが動き、誰が持つかを聞かれても、明確に答えられないことが多い。

うまく使う企業が答えられる3つの問い

- エージェントは何を届けているか
- チームの働きをどれだけ良くしているか
- その仕事を1か所で見て、制御できるか

コンテキストがないと、人が周りで補う

- コンテキストを集め、お客さまのことを説明する
- エージェントの出力を確かめ、結果を CRM に戻す
- 業務のやり方は変わらず、工程が1つ増えるだけ

Gartner は、エージェンティック AI のプロジェクトの40%超が2027年末までに中止されると予測する。
理由はコストの増加とビジネス価値の不明確さ。拡大の条件は、何が動き何が変わったかが見え、制限を設けられ、投資の成果を示せること。

© 100 Inc.

エージェントを前に進める3つの要素

エージェントが業務を変えるのは、お客さまのコンテキストから始まり、
その成果が担当者の使える場所にそのまま戻ってくるとき。

01

お客さまのコンテキスト

履歴、シグナル、関係。
HubSpot にはキャンペーン、
通話、取引、会話が
何年分も蓄積されている

02

ビジネスプロセス

チームの売り方、
サービスの提供の仕方、
事業の伸ばし方

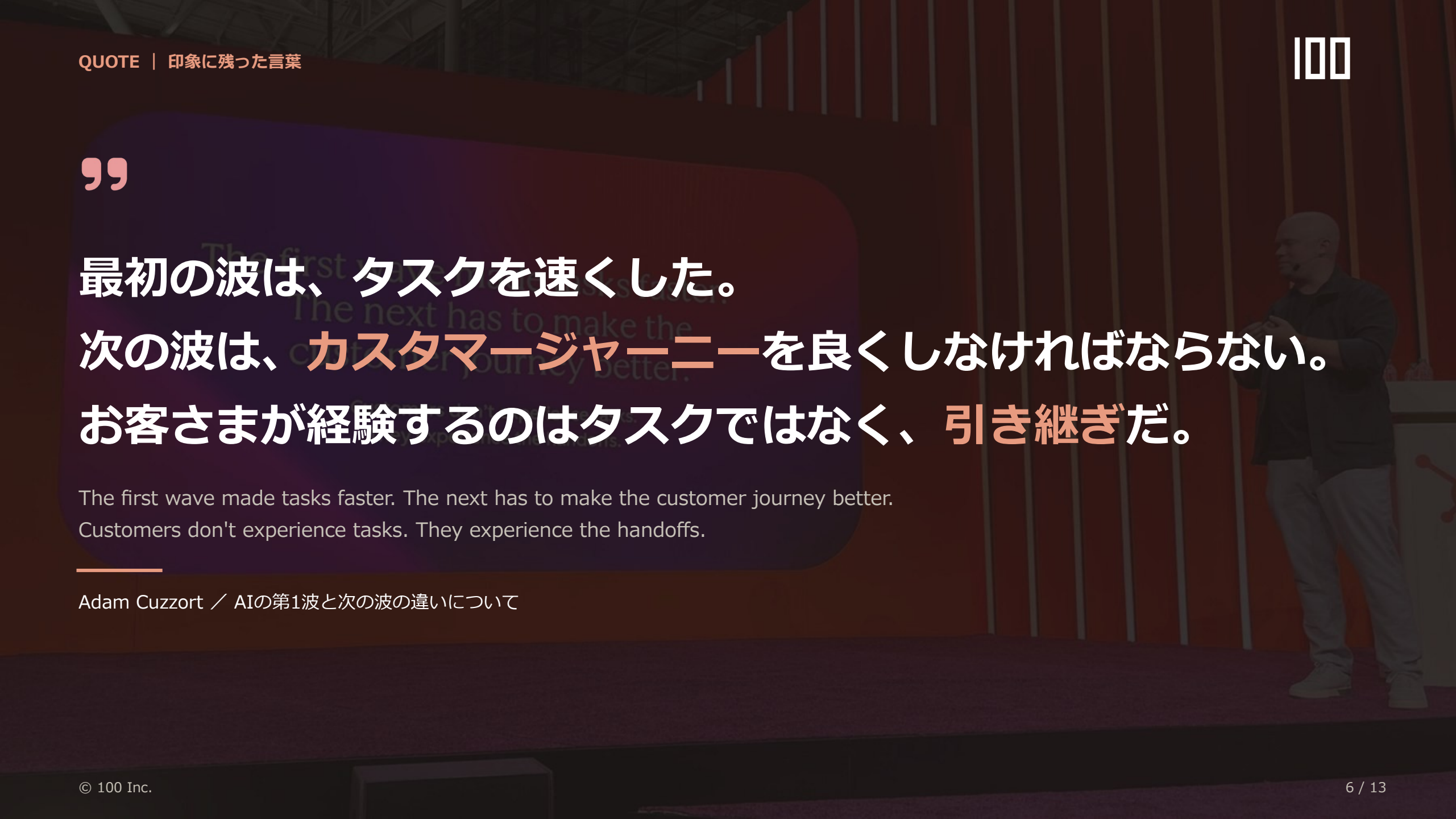
03

実行される場所

業務がすでに起きている
システムの内側の
ワークフロー。ここを
Agent Hub が担う

HubSpot の中で動くエージェントは、蓄積されたコンテキストを持って始められる（Agents start informed, not cold）。

© 100 Inc.



最初の波は、タスクを速くした。
次の波は、カスタマージャーニーを良くしなければならない。
お客さまが経験するのはタスクではなく、引き継ぎだ。

The first wave made tasks faster. The next has to make the customer journey better.
Customers don't experience tasks. They experience the handoffs.

Adam Cuzzort ／ AIの第1波と次の波の違いについて

© 100 Inc.

成果別にエージェントを1画面で管理する

昨年はエージェントが動くことを示す年、今年は事業がエージェントを運用するのを支える年。
Agent Hub は、カスタマージャーニー全体のエージェントを管理する1つの場所。

4つの成果で整理する

需要の創出、商談の獲得、お客さまの
満足、成長の拡大の4つの枠に並ぶ

HubSpot が用意したエージェント

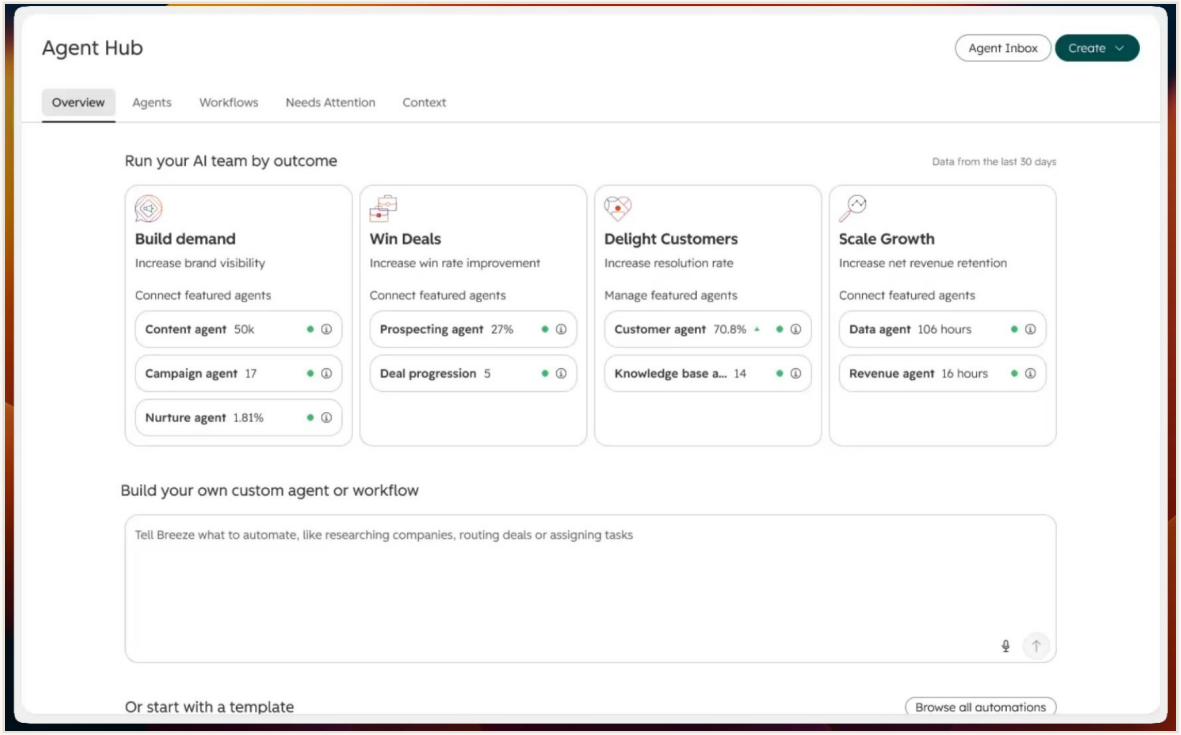
そのまま使える状態で並び、有効か
どうかがダッシュボードで分かる

画面の構成

Overview／Agents／Workflows／
Needs Attention／Context のタブ

独自のものも同じ画面から

下部の入力欄に自動化したいことを
書き、エージェントやワークフローを作る



Agent Hub の画面。成果別の4つの枠に並ぶ

© 100 Inc.

成果を言葉で伝えてエージェントを作る

既製のエージェントで足りない自社固有の業務は、エージェント作成ツールで作る。
求める成果を書けば、コンテキストは HubSpot が持ち込む。

平易な言葉で依頼する

例は「営業担当者が準備の整った
状態でデモに臨めるようにしたい」

壁打ちで詰める

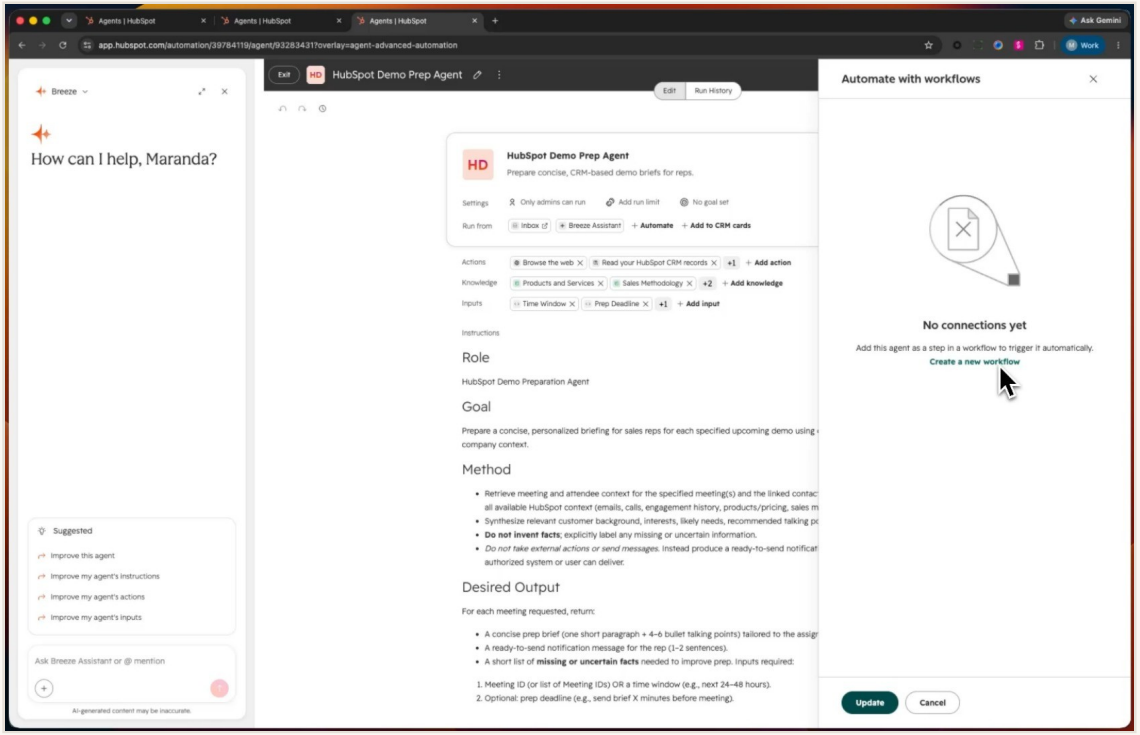
Breezeアシスタントが支え方を問い返し、
同じ働きのエージェントの有無も確かめる

計画を承認してから作る

出てきた計画を人が確認し、
承認するとエージェントが構築される

材料は蓄積済みの情報

ミーティング、取引の活動、製品、
これまでの知識から準備資料を組み立てる



作成したデモ準備のエージェントの設定と、ワークフローへの追加

© 100 Inc.

予約を起点に3つの分岐で準備を届ける

毎回エージェントを手で動かすのではなく、ミーティングの予約をきっかけにワークフローで自動化する。
HubSpot で動くエージェントの出力は、HubSpot の中に閉じない。

新規の予約

準備資料とタスクを作り、
営業担当者にメールで届ける

日程の変更

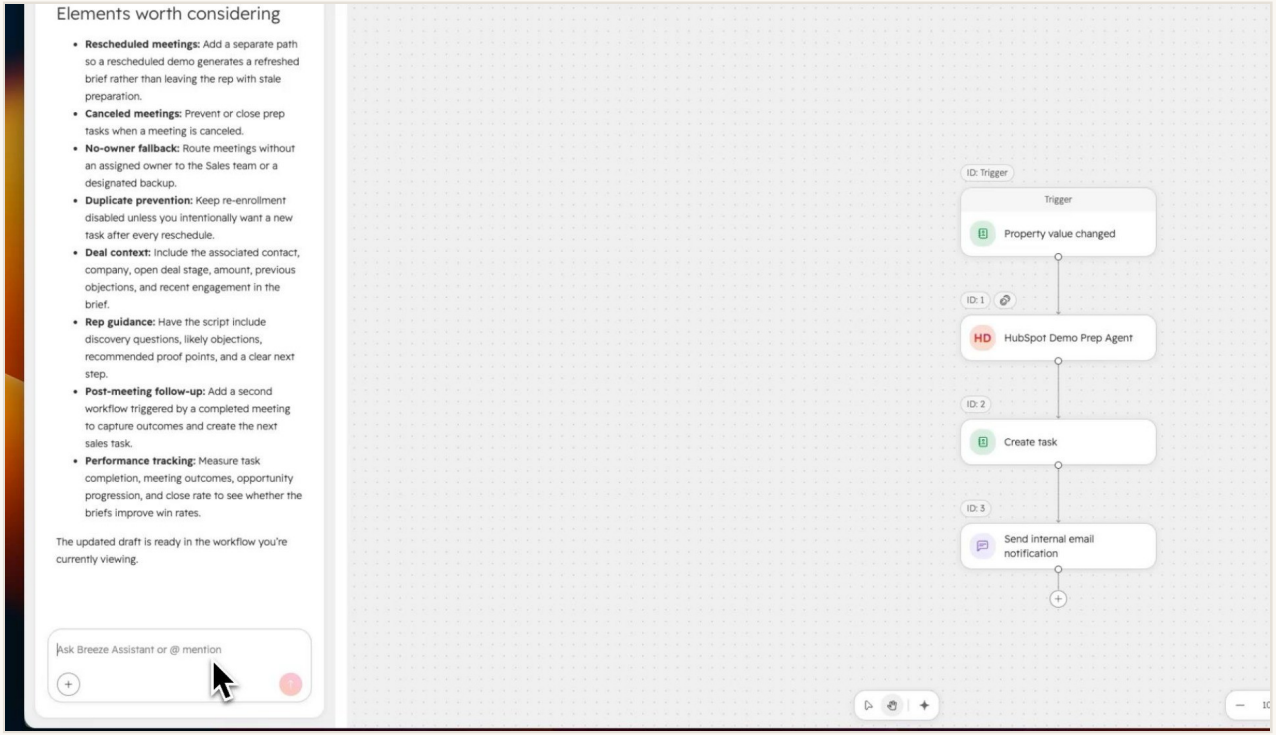
何が変わったか、なぜ再設定されたかの
印をつけた更新版を届ける

ミーティングの後

別のエージェントを呼び出し、
フォローアップの計画を用意する

届け先は担当者の仕事場

デモの届け先はメール。Slack なども届け先の
例になる。効果の追跡も Breezeアシスタントが提案する



Breezeアシスタントが挙げた検討要素（左）と、組み上がったワークフロー（右）

© 100 Inc.

現場は1つの入口からエージェントを呼ぶ

営業担当者の多くはビルダーに常駐せず、サービスチームは確認する場所が増えることを望まない。
Breezeアシスタントが、すべてのエージェントへの1つの入口になる。

作り方を知らなくてよい

どう作られ、どこにあるかを知らずに、
設定済みのエージェントを呼び出せる

実行の前に承認する

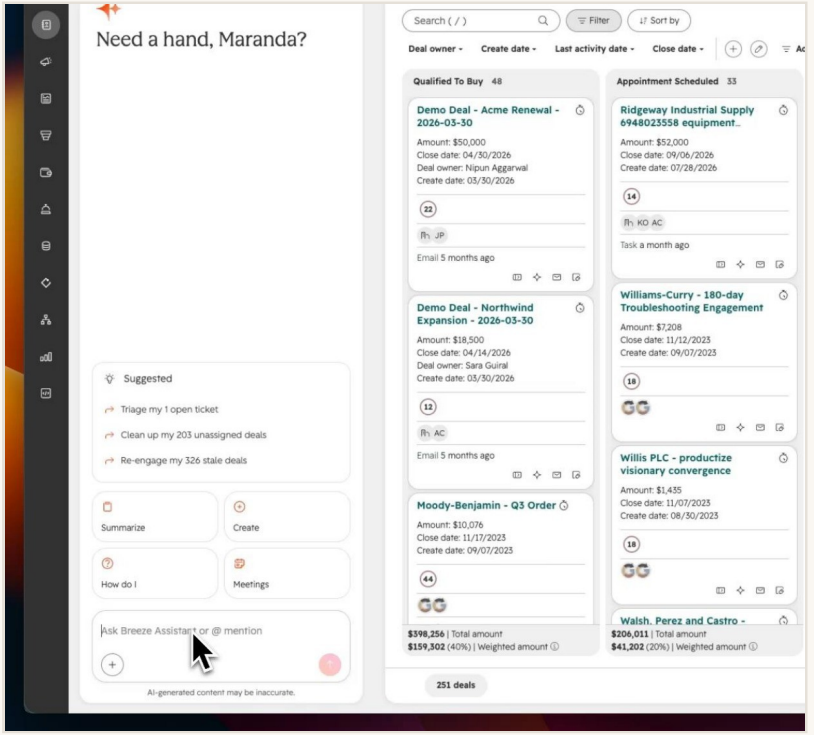
対象のコンタクトを指定し、エージェントの
実行を承認してから動き始める

業務の中で受け取る

メールや通話、メモを掘り返さずに、
お客さまの関心を把握して電話に臨める

3つがつながる

Agent Hub で管理し、エージェント作成ツールで
作り、Breezeアシスタントで届ける



Breezeアシスタント（左）と取引のボード（右）

© 100 Inc.

重要なのに人を遅くする業務から始める

単なる雑務ではなく、お客さまのために必ず発生する業務から任せる。
同じ型は、マーケティングと営業に限らず、お客さまと接するあらゆる場面に当てはまる。

エージェントが効く場面

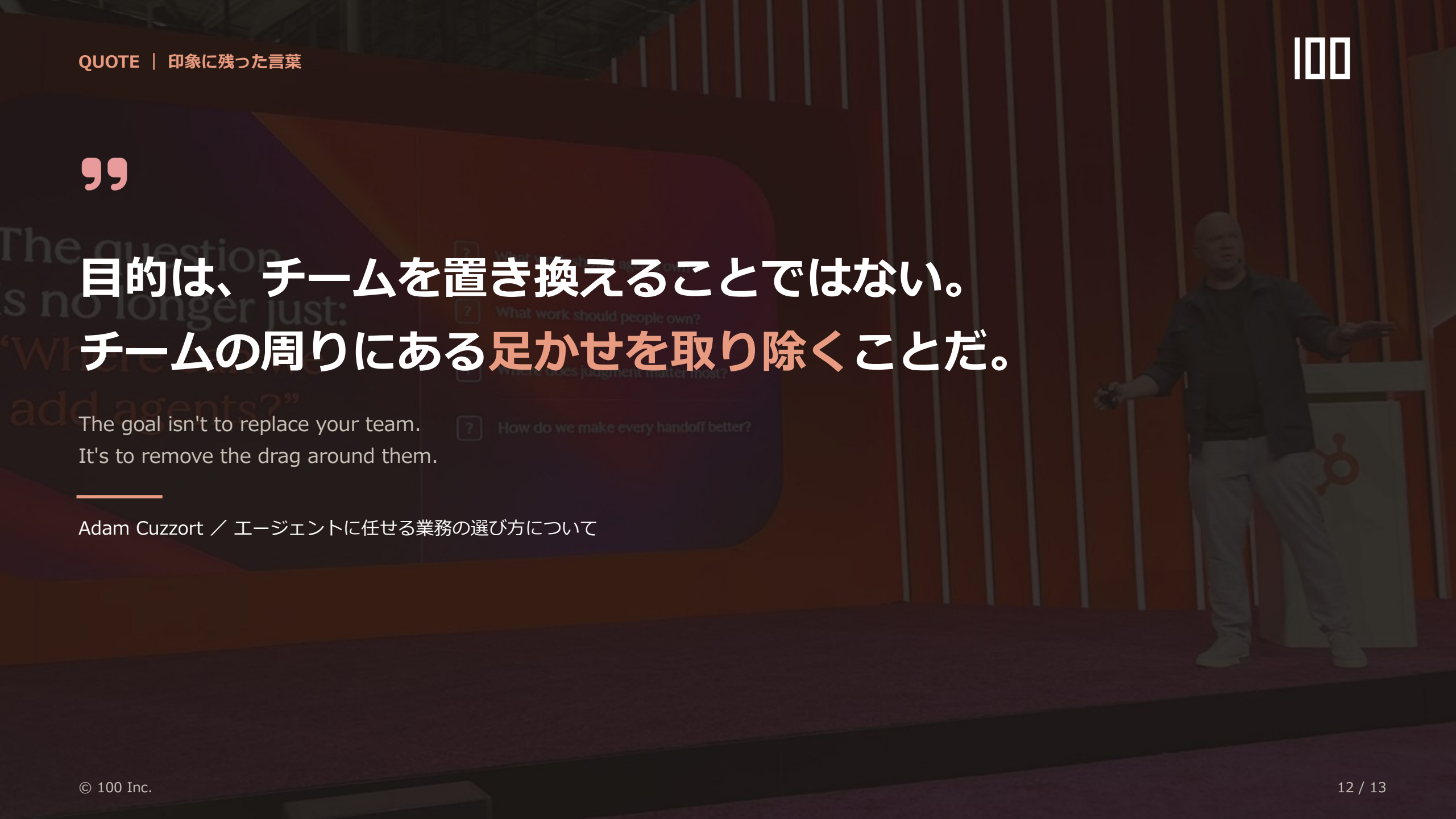
- アウトリーチの前の調査
- ミーティングの準備
- 引き継ぎのときのコンテキスト
- 機を逃す前のフォローアップ

経営層が立てる4つの問い

- どの業務をエージェントに任せるか
- どの業務を人が担うか
- 判断が最も重要になるのはどこか
- 引き継ぎのたびに、どう良くするか

問いは「どこにエージェントを足せるか」「いくつ足すか」から移っている。
コンテキストを集める時間を減らして判断に使い、システム間で情報を移す時間を減らして関係づくりに使う。

© 100 Inc.



目的は、チームを置き換えることではない。
チームの周りにある足かせを取り除くことだ。

The goal isn't to replace your team.
It's to remove the drag around them.

Adam Cuzzort ／ エージェントに任せる業務の選び方について

© 100 Inc.

出典と注意点

出典

公式セッションページ

https://unbound.hubspot.com/sessions/SESS-1428

公式スライド

Agent Hub: Put Agents to Work（32ページ）

公式AIサマリー

HubSpot が AI で作成したセッション要約

当日の講演記録と会場写真

2026-09-16

読むときの注意点

- 登壇者はHubSpotの社員で、自社製品の説明。
  提供状況・対象プラン・料金への言及はない
  （デモ画面の見出しには Beta の表示がある）
- Gartner の40%超は外部の予測で、HubSpot の
  実測値ではない
- デモ画面の社名・金額はデモ用のもの
- 承認の手順はデモでの流れ。必須かどうかへの
  言及はない

本資料は、公式スライド、公式AIサマリー、当日の講演記録をもとに株式会社100が要旨を日本語で整理したものです。
逐語訳ではなく、製品画面の図版は公式スライドから引用し、そのほかの図表は株式会社100が作成しています。

© 100 Inc.