UNBOUND 2026 RECAP

契約後のジャーニーに、エージェントを1層かぶせる

Designing an AI Powered Customer Journey in HubSpot

Jeff Kushmerek（Infinite Renewals）

2026年9月17日（木）11:45-12:30 EDT ／ Room 258

株式会社100

Jeff Kushmerek

最初に釘を刺されたこと

AIを入れる前に、基本の業務プロセスができているかを確かめる。登壇者は冒頭でこの点を念押ししました。このセッションはツールの話から始まりません。解こうとしている問題は何か、どこで時間を失っているか。そこが定まっていない状態でエージェントを足しても意味がない、という前置きから入りました。

レポートとエージェントの違い

レポート

教えてくれるだけ

数字を出す。読んで、判断して、動くのは人。見られなければそれで終わる。

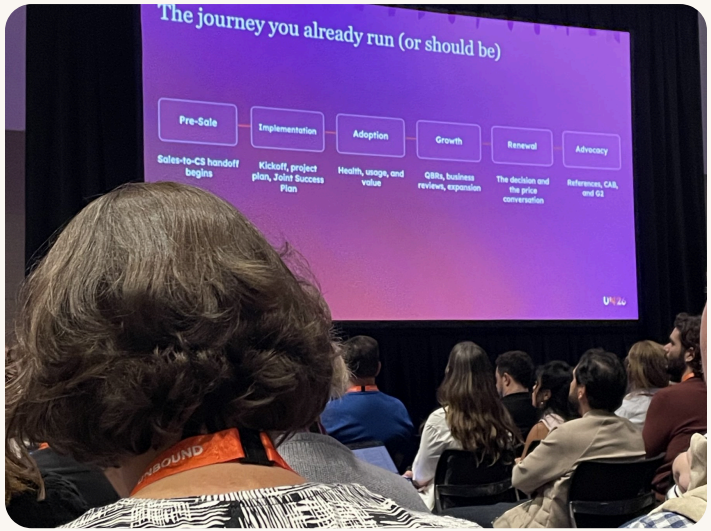
エージェント

何かをしに行く

CRMにメモを書き込む、次のアクションを発火させる、担当者に通知する。動いた痕跡が残る。

この線引きが、どこにエージェントを置くかの判断基準になっていました。

契約後のジャーニーは、もう回っている



- スライドの見出しは「**The journey you already run (or should be)**」
- 引き継ぎ、オンボーディング、定着、成長、更新、アドボカシー。すでにある流れを描き直すところから始める
- エージェントは、この流れを置き換えるものではない。**上に薄く1層かぶせる**
- 既存のワークフローを書き直す必要はない。時間を食っている箇所だけをエージェントに渡す

ジャーニーに対応するエージェントの層

- 引き継ぎ、オンボーディング、健全性とリスク、問い合わせ対応、定例報告、アップセル。段階ごとに担当を決める
- ほとんどはHubSpotの既定のエージェントを設定するだけで動く。既定のものを改造して使う例も紹介された
- 登壇者は顧客向け定例のエージェントを改造し、**PowerPointを出力するところまで**変えて使っている



どこに置くと効くか

CSMの時間を実際に奪っているところに置く、という基準でした。

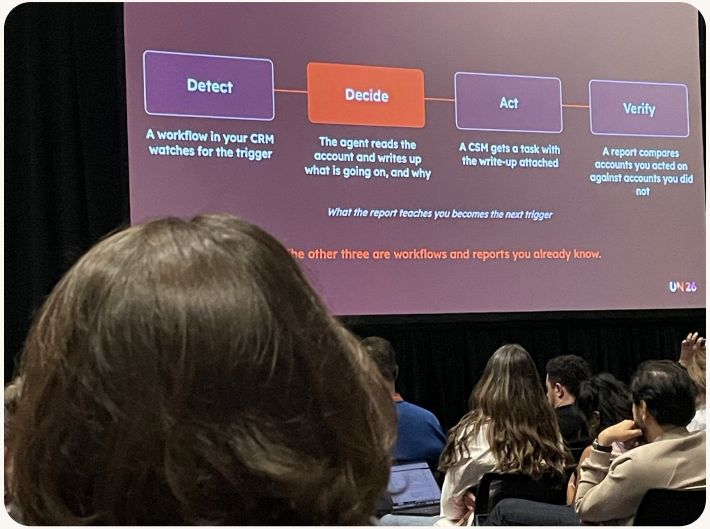
- 定例の前準備。資料をかき集めて1本にまとめる作業
- 社内の引き継ぎミーティング。15〜30分の口頭共有をエージェントの書き起こしに置き換える
- 議事のまとめとタスク起票。案件数が多い担当ほど、ここで時間が消える
- 従来のヘルススコアからの移行。**利用が一定期間下がった、特定の操作が実行されていない、チケットが急増した**といったシグナルを直接見て動かす

顧客1社に1体ずつ
エージェントを走らせたら、成立しない。

Jeff Kushmerek ／ UNBOUND 2026

発言の要旨です。顧客200社を例に、1社ずつエージェントを走らせる設計は成り立たない、という話でした。

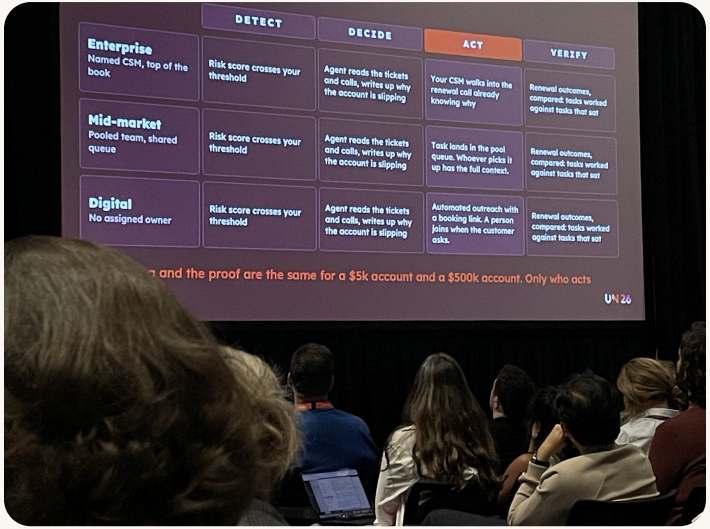
コストを抑える型: Detect → Decide → Act → Verify



- **Detect**: CRMのワークフローがトリガーを見張り、対象になるアカウントだけを絞り込む
- **Decide**: エージェントがそのアカウントを読み、何が起きているか、なぜかを書き出す
- **Act**: 担当のCSMに、その所見を添えたタスクが届く
- **Verify**: 手を打ったアカウントと打たなかったアカウントをレポートで比べる。そこで分かったことが次のトリガーになる

エージェントが担うのはDecideだけで、残り3つは既存のワークフローとレポートで組める、と示されました。

同じ打ち手を、すべてのアカウントに回す



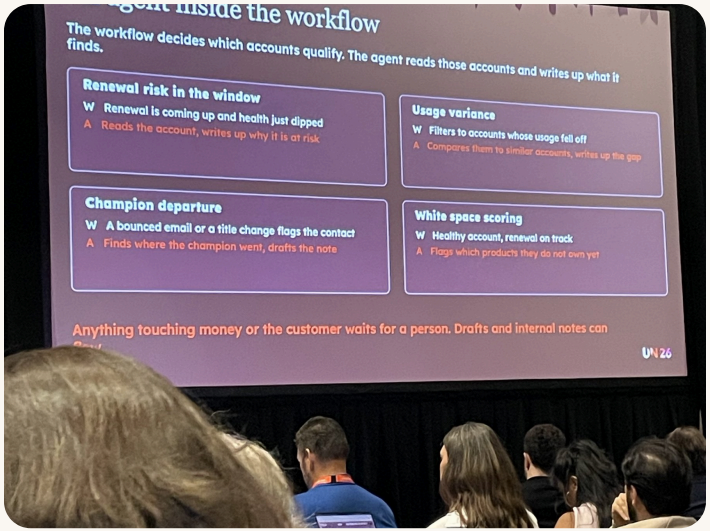
- 検知・判断・検証は、大口・中堅・デジタルのどの区分でも共通
- 変わるのは**実行する主体**だけ。大口は担当CSMが所見を持って更新の場に臨む。中堅は共有チームのキューに入り、拾った人が全体を把握できる。デジタルは予約リンクつきの自動連絡を送り、求めがあれば人が加わる
- スライドには「5千ドルのアカウントでも50万ドルのアカウントでも、打ち手と検証は同じ」とあった
- 顧客が買った理由を達成させること。それが解約を減らす、という整理

Jeff Kushmerek

活動量では見えなかった更新遅れの話

更新の90日前から会話を始め、メールと通話の回数で順調だと判断していた。ところが実際には15日ほど遅れて更新される案件が続いた。通話の記録を読み直すと、冒頭で更新の話を切り出したあと不具合の話に流れ、そのまま不具合の話で終わっていた。活動量のカウントでは健全に見えるので気づけない。会話の中身に更新の話が出ているかを確認するエージェントを置いて、初めて検知できるようになった。

ワークフローの中にエージェントを置く



- スライドの説明は「**ワークフローが対象を決め、エージェントがその対象を読んで所見を書く**」
- 検知の例として、更新期限までの残り日数、利用状況の変動、推進してくれていた担当者の離任などが並んでいた
- CSMに「タスクが割り当てられました」と通知するのではなく、**定例の日程を押さえて資料まで用意した状態**で渡す
- 担当者は会話に集中する。相手を知っているのも、話し方を知っているのも担当者だから

Jeff Kushmerek

手元に置いておくと効くエージェント

ON DEMAND

顧客の現況をまとめる

担当者が休みのときに、誰でも数分で状況を把握できる。問い合わせが来てから資料を探し回らなくて済む。

SIGNAL

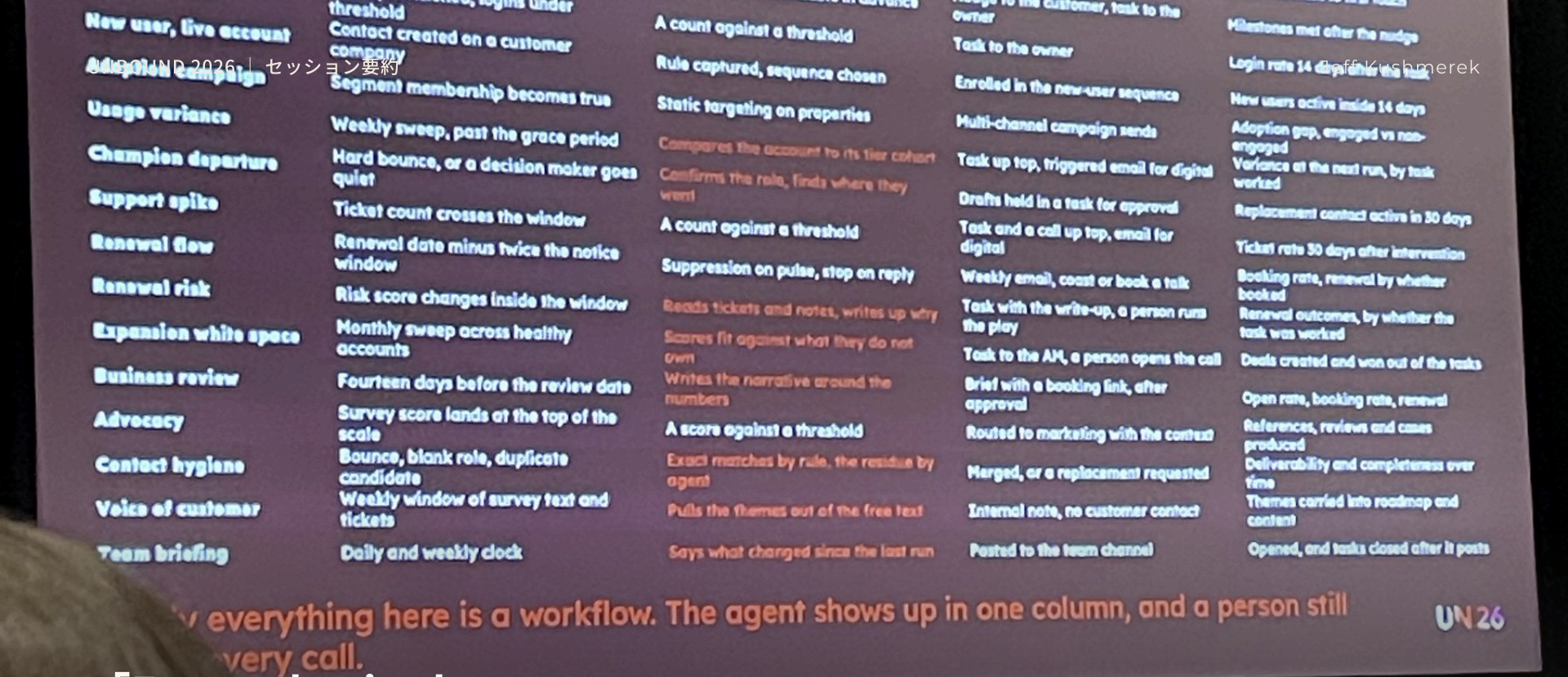
アップセルの兆候を探す

過去の拡大事例に共通していたシグナルを自分の言葉で書き出し、それを探させる。

REVIEW

定例の資料を用意する

既定のエージェントを改造し、出力形式をスライドに変えてある。



「Every play in the program」

9月17日、Room 258。会場で撮影

コストについて

> エージェントを常時走らせると費用がかさむため、HubSpotのAIチームと単価を下げる方法を相談した、と述べられました。

クレジットの消費量と単価は、最新の公式ドキュメントで確認できます。