

カスタマーサクセス AI アシスタントの構築方法

本設定ガイドは、[この動画](#)の補足資料です。

すべての更新（リニューアル）商談に万全の準備で臨めるよう支援するカスタマーサクセスエージェントを構築したい—しかも、アカウントの完全なブリーフィングを数時間ではなく数分で用意したい。本ガイドでは、そのユースケースをご自身の組織でどのように検討し、構築すればよいかを順を追って解説します。

なぜ Connect AI なのか？ アカウントに関する情報は、1つのシステムに集約されているわけではありません。顧客データはCRM、チケット管理システム、通話プラットフォームに分散しており、AI アシスタントはそれらに直接クエリを実行できません。[CData Connect AI](#) は、AI と各システムの間に位置するデータレイヤーです。接続を管理し、アクセスを制御し、AI に対してクリーンでクエリ可能なデータインターフェースを提供します。

本ガイドでは、機能ごとのセットアップ手順については [Connect AI のドキュメント](#) へのリンクを示し、ここではこのユースケース固有の判断—どのデータが重要か、それが組織内のどこにあるか、そして各要素がどのように組み合わせるか—に焦点を当てます。

ステップ 1：データポイントを洗い出す

何かを接続する前に、アシスタントが必要とするデータと、それが組織内のどこにあるかを整理しましょう。このステップが以降のすべてを左右します。アシスタントが作成するブリーフの品質は、その背後にあるデータで決まるからです。以下は、私たちが構築した際のデータポイントの一覧です。これを出発点のチェックリストとしてご活用ください。各項目について、自社のどのシステムが保持しているか、オブジェクトやフィールドの名称、そしてそのデータが実際に入力され、最新の状態で保たれているかを確認します。

構築時に使用したデータ一覧

- **アカウント基本情報：** アカウント名、ARR／契約金額、更新日、リスクレベル、ヘルススコア
- **製品とライセンス：** 顧客が保有する製品、数量、ライセンス状況、契約終了日
- **利用テレメトリ：** アカウント・期間ごとの製品利用状況の生データ（ジョブ実行回数、処理レコード数、クエリ回数、最終テレメトリイベント）
- **利用トレンド：** 製品ごとの複数月にわたる利用状況のスナップショット。生データから計算しなくても、アシスタントが利用の落ち込みを検知できるようにするため
- **サポートケース：** オープン中・保留中のケース、優先度、経過日数、ケースと開発チケットを紐づける参照情報
- **開発チケットの状況：** サポートケースから参照される開発チケットの現在のステータス、担当者、優先度、修正バージョン、最新コメント

- **連絡先と到達性**： 主要な連絡先、役割、最終アプローチ日、最終応答日、メール不達フラグ
- **エンゲージメント活動**： 記録された通話、メール、ミーティング、社内メモ
- **CSM メモ**： カスタマーサクセスマネージャー（CSM）自身によるネクストステップ、インサイト、ヘルス評価（活動ログとは別物）
- **プリセールス情報**： ソリューションエンジニアによる技術評価メモ（評価対象、データ環境、障害要因、プリセールス段階でのポジショニング）
- **通話インテリジェンス**： 録音された顧客との会話の通話サマリー、要点、ネクストステップ、文字起こし

Connect AI のカスタムオブジェクト

Account、Contact、Case、Opportunity、Asset、Task、Event といった標準的な CRM オブジェクトは、標準で利用できます。コネクタによっては、Connect AI はカスタムオブジェクトにも対応します。たとえば Salesforce では、利用テレメトリ、CSM メモ、プリセールス情報といったカスタムオブジェクトを、ソースを接続する以外の追加設定なしに、同じインターフェースからクエリできます。カスタムオブジェクトへの対応可否は、ご利用のコネクタのドキュメントでご確認ください。

これらは組織内のどこにあるか？

私たちの構築例では、これらのデータポイントは3つのシステムにまたがって存在していました。CRM（Salesforce）、チケット管理システム（Jira）、通話インテリジェンスプラットフォーム（Gong）です。お客様の環境もおそらく同様の構成—CRM、チケット管理システム、（利用していれば）通話録音プラットフォーム—になるでしょう。ただし、具体的なシステム、オブジェクト名、フィールド名は組織ごとに異なります。

各データポイントを整理する際は、オブジェクトとフィールドの正確な API 名を記録しておいてください。ステップ 4 で必要になります。あわせて確認しておきたい点が2つあります。

- **名目上しか存在しないデータ**： CSM メモ、プリセールス情報、利用サマリーなど、最も価値の高いシグナルの一部は、システム上に置き場所があっても入力が一貫していないことがあります。空のフィールドはブリーフに何ももたらしません。このユースケースで重要なデータポイントであれば、それを前提に構築する前に、実際に記録されているかを確認してください。
- **接続先から見えないデータ**： システム内に存在することと、接続先から参照できることは同じではありません。権限、共有設定、フィールドレベルセキュリティはいずれも、接続アプリからデータを隠す可能性があります。たとえば Salesforce では、対象プロファイルのフィールドレベルセキュリティが「参照可能」に設定されるまで、カスタムフィールドは接続アプリに対して null を返します。リストにある各フィールドの可視性は今のうちに確認しておきましょう。すべてを組み上げた後よりも、この段階のほうがはるかに切り分けが容易です。

このステップを最初に行う理由： この構築で最も難しかったのは AI の設定ではなく、CS の意思決定にどのフィールドが重要かを見極め、それぞれが存在し、入力され、参照可能であることを確認する作業でした。以降のすべての工程は、このマップの品質を引き継ぎます。

ステップ 2：システムを接続する

データの所在を把握したら、各システムを Connect AI に接続します。

接続手順については、対応する全ソースを網羅し常に最新に保たれているドキュメントをご参照ください：[データソースの接続](#)

ステップ 1 で特定した各システムを接続します。私たちの例では、Salesforce、Jira、Gong の3つの接続でした。接続された各システムは、名前付きのカタログとして表示され、標準 SQL でクエリできます。AI が各システム固有の API やクエリ言語を知る必要は一切ありません。

注： 各接続に付けた名前は、ステップ 4 の AI アシスタントの指示（インストラクション）内で参照されます。後から接続名を変更するとアシスタントの設定も更新が必要になるため、明確で変わりにくい名前を選んでください。

ステップ 3：ワークスペースのスコープを定める

システムを接続すればすべてがクエリ可能になりますが、スコープを定めて初めて実用的になります。Connect AI では、ワークスペースを使うことで、アシスタントが参照・クエリできるテーブルとオブジェクトを正確に定義できます。これがないと、アシスタントはリクエストのたびにスキーマ全体を探索することになり、時間とトークンを消費し、エラーの余地も大きくなります。

ステップ 1 で特定したテーブルだけを追加したワークスペースを作成します。

セットアップ手順はドキュメントをご参照ください：[ワークスペースの作成と管理](#)

私たちの構築例では、以下のテーブルを使用しました：

- **CRM から：** Account、Contact、Asset、Opportunity、OpportunityLineItem、Case、Task、Event、加えて自社のカスタムオブジェクト（利用状況、CSM メモ、プリセールス情報）
- **チケット管理システムから：** Issues、Comments
- **通話インテリジェンスプラットフォームから：** 通話の文字起こし／通話記録

ステップ 4 では、このワークスペースを名前指定してアシスタントに参照させることができます。プロジェクトの指示（インストラクション）で、どのワークスペース（または接続）をクエリするかを指定するだけです。

Connect AI と個別 MCP の比較

各システムを個別の MCP コネクタで Claude に別々に接続するのは、一見わかりやすい方法です。しかし、それ自体が問題を生みます。中央集権的なガバナンスがなく、チームメンバー間で結果が一貫せず、ネイティブコネクタでは到達できないカスタムオブジェクトにも対応できません。

Connect AI はこの3つをすべて解決します：

- 単一のガバナンス対応データレイヤーとして機能する
- すべての接続を一元管理する
- カスタムオブジェクトを標準オブジェクトと並べて、同じクエリ可能なインターフェースから公開する

IT・セキュリティ担当者の方へ： Connect AI は、AI アシスタントがアクセスできる範囲にガバナンスのレイヤーを追加します。[権限とアクセス制御](#)により、接続された AI が参照・クエリできる対象を定義でき、アクセス権はアシスタントの設定に手を加えることなく Connect AI 上で確認・変更・取り消しできます。これらはすべて、ソースシステムすでに適用されている権限の上に重ねて機能します。ツールレベルで厳格な境界—アシスタントが実行できる操作を承認済みの固定セットに限定し、それ以外は一切許可しない—を求める管理者は、代わりに[ツールキット](#)を定義し、そのエンドポイントをアシスタントに渡すこともできます。私たちの検証では、ワークスペースを厳密にスコープすることで、制限しない場合と比べて[トークン消費量を約 97% 削減](#)できました。

ステップ 4：AI アシスタントを設定する

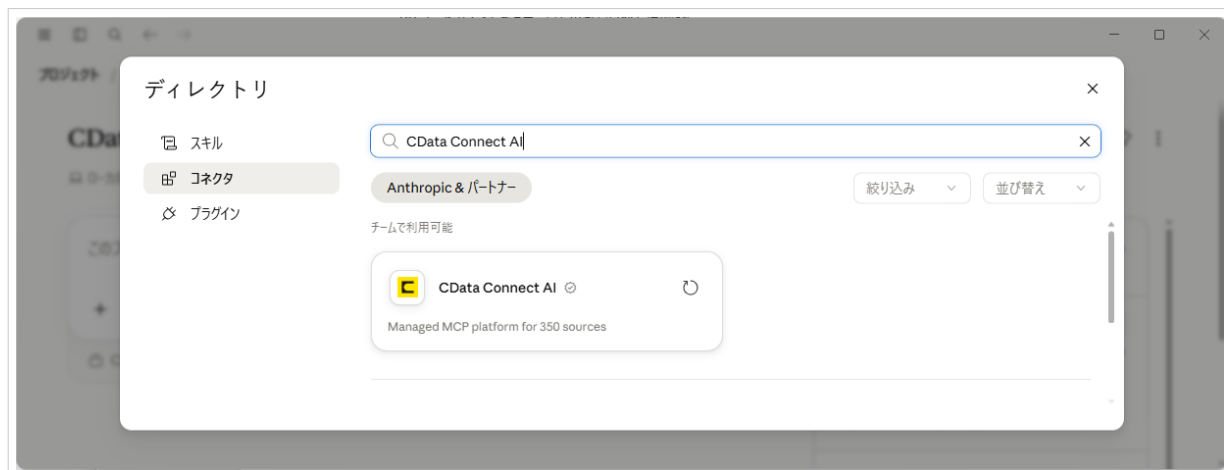
構造化された設定がなければ、AI は会話のたびにすべてを一から伝えられる必要があります—何をリスクシグナルとみなすか、出力をどう整形するか、データがどこにあるか、といったことです。ほとんどの AI プラットフォームには、これを一度だけ定義しておく仕組みがあります。常設の指示と接続されたツールを備えた、永続的なアシスタント設定です。

私たちの構築例では、それが Claude プロジェクトであり、以下の手順もそれに基づいています。ただし、MCP 接続と永続的な指示に対応してさえいれば、組織が利用するどの AI アシスタントでも同じアプローチが当てはまります。ライブでガバナンスの効いたデータアクセスを提供する

Connect AI と組み合わせることで、汎用的な AI を、セッションごとの準備なしに使える、一貫性と正確性を備えたスペシャリストへと変えられます。

プロジェクトをデータに接続するには、3つのステップがあります：

1. Claude 公式のコネクタディレクトリで提供されている CData Connect AI コネクタを追加し（[Connect AI Claude クライアントのドキュメント](#)）、Connect AI アカウントで認証します。



2. 新しい Claude プロジェクトを作成し、そのプロジェクトのツールとして Connect AI を有効にします。
3. プロジェクトの指示（インストラクション）で、アシスタントがクエリすべきワークスペース（ステップ 3 で作成したもの、または特定の接続）を名前指定し、データの範囲を定めます。アシスタントはコネクタを通じてデータを検出・クエリし、指示はどこを見るべきかを伝えます。

このステップの核心は、プロジェクトの指示（インストラクション）です。ここで、ステップ 1 のデータマップをアシスタントの振る舞いへと落とし込みます。私たちの指示では次の5つを定義しています。いずれも、ご自身の構築で判断することになる項目です。

- **アイデンティティとガードレール：** アシスタントはデータをありのままに報告し、分析的なコメントは明確に区別されたセクションでのみ加えます。事実を捏造することは決してありません。データに存在しない事柄については、その旨を明示します。「欠落」もまた情報だからです。
- **接続とスキーママップ：** ステップ 1 で洗い出した、正確な接続名、カタログのプレフィックス、オブジェクト／フィールドの API 名です。ここは私たちの設定と最も異なる部分なので、正確に文書化してください。そうすれば、アシスタントは毎回正しいフィールドをクエリします。
- **クエリの順序：** まずアカウント名を安定したアカウント ID に解決し、その後、定義した順序に関連する各オブジェクトへと展開します。
- **シグナルのロジック：** 何をリスクシグナルとみなすかのルールです。私たちの例では、利用ゼロ、更新が迫っているのに活動記録がない、連絡先メールの不達、担当者未割り当ての未解

決バグ、そして CRM のケースステータスとチケットの実際のステータスの不一致、です。

- **出力フォーマット：**すべてのブリーフに共通の固定構造です。私たちの例では、チャート、色分けされたシグナル、連絡先テーブル、そして3～5件のタグ付きアクションアイテムを備えたビジュアルダッシュボードとして描画されます。

クエリのパターン

アシスタントのクエリは、どのシステムを使う場合でも、1つの一貫したパターンに従います。以下は汎用的な名前です。ご自身のカタログ、テーブル、フィールドに置き換えてください。

-- 1: アカウント名を安定した ID に解決（名前はきれいに整っていないことが多い）

```
SELECT [Id], [Name], [HealthScore], [RenewalDate], [RiskLevel]
FROM [YourCRM].[Schema].[Account]
WHERE [Name] LIKE '%{account_name}%' LIMIT 1
```

-- 2: 解決した ID を使って関連オブジェクトへ展開

```
SELECT [Id], [ProductName], [Status], [LicenseKey], [TermEndDate]
FROM [YourCRM].[Schema].[Asset]
WHERE [AccountId] = '{account_id}'
```

-- 3: 利用テレメトリを取得

```
SELECT [Period], [JobRuns], [RecordsProcessed], [LastTelemetryDate]
FROM [YourCRM].[Schema].[UsageData]
WHERE [AccountId] = '{account_id}'
ORDER BY [LastTelemetryDate] DESC LIMIT 12
```

-- 4: 未解決ケースと、その開発チケット参照を取得

```
SELECT [CaseNumber], [Subject], [Status], [TicketReference]
FROM [YourCRM].[Schema].[Case]
WHERE [AccountId] = '{account_id}'
AND [Status] IN ('Open', 'Pending')
```

-- 5: チケット管理システムを照合して最新ステータスを確認

-- （データソース切替：CRM -> チケット管理システム）

```
SELECT [Key], [Summary], [StatusName], [PriorityName],
       [AssigneeDisplayName], [FixVersions], [Updated]
FROM [YourTicketingSystem].[Schema].[Issues]
WHERE [Key] = '{ticket_reference_from_case}'
```

-- 6: そのチケットの最新コメントを取得

```
SELECT [IssueKey], [Body], [Author], [Created]
FROM [YourTicketingSystem].[Schema].[Comments]
WHERE [IssueKey] = '{ticket_reference_from_case}'
ORDER BY [Created] DESC LIMIT 1
```

-- 7: アカウントの最近の通話インテリジェンスを取得

-- （データソース切替：チケット -> 通話プラットフォーム）

```
SELECT [Title], [CallStart], [CallDuration], [CallBrief],
       [CallKeyPoints], [CallNextSteps], [Transcript]
FROM [YourCallPlatform].[Schema].[CallTranscript]
```

```
WHERE [AccountId] = '{account_id}'
ORDER BY [CallStart] DESC LIMIT 5
```

オプション：スキルテンプレートから始める

プロジェクトの指示を一から書く代わりに、今回の構築でパッケージ化したスキルテンプレートをダウンロードできます。クエリの順序、スキーママップの構造、出力フォーマットが含まれています。ステップ1～3で洗い出した接続名とフィールドのAPI名を記入し、Claude プロジェクトにアップロードしてください：[account-intelligence.skill](#)

注：コード実行が有効な Claude Pro、Max、Team、または Enterprise が必要です。組織ごとにオブジェクト名やフィールド名が異なるため、スキーママップのセクションが最も調整を要します。

ステップ5：よく知っているアカウントで検証する

ステップ4で定義した出力フォーマットは、意図的な設計判断です。生データと分析を分離し、プレーンテキストではなくビジュアルな構造で描画し、常に具体的なタグ付きアクションアイテムで締めくくります。よく知っているアカウントで検証することは、この設計が機能していることとデータが正しいというだけでなく、ブリーフが通話前の場面で実際に使えることを確認する方法です。

プロジェクトにアカウント名を入力します。アシスタントはそれを解決し、接続されたすべてのソースにクエリを実行し、完全なブリーフを返します。よく知っているアカウントで内容を検証してください。

The screenshot shows the Claude AI interface with a sidebar on the left containing a chat history and a main content area on the right displaying a generated account brief for Meridian Dynamics. The sidebar includes a search bar and a list of chat items. The main content area shows the generated report, which includes a header with the account name, a status indicator (Risk: High), and a table of key metrics. Below the table is a section titled 'Analysis - Status Overview' and a 'Risk Signals' section.

Account brief v2 - HTML

Meridian Dynamics のレポートを実行

Salesforceを検索しています—まずはアカウントの特定からです。

Connect AIMCP Integration を使用—ツールを確認しました

接続先はSalesforceとJiraで確定しました。クエリを実行します。

完全一致なし。あいまい検索を試します。

Connect AIMCP Integration を使用—ツールを確認しました

見つかりました—Meridian_Dynamics_Astra, Inc. (#org98374724722)。リスク高、ヘルススコア28、更新日は6月18日。すでに“追悼文”のような雰囲気です。関連オブジェクトをすべて取得しています。

Connect AIMCP Integration を使用—ツールを確認しました

メッセージを入力...

Sonnet 5 中

Claude は AI のため、誤りを含める可能性があります。回答内容は必ず確認ください。

Account brief v2 - HTML

最終更新：2026年6月20日

Meridian Dynamics ● リスク：高 更新：6月18日・あと32日

アカウント基本情報

ARR	更新日	ヘルススコア	最終デレトリ
\$84,000 前年比 -8%	6月18日 あと32日	28 / 100 低下傾向	11月30日 171日前・以降ゼロ

分析 — 状況を読む

Meridian Dynamics のジョブ実行数は7月の25,730回から12月には100回まで減少し、以降は毎月ゼロが続いています。これは“落ち込み”ではなく“崖”です。製品は10月に稼働を停止、バグ報告は7週間担当未割り当てのまま、CSMは2月に別アカウントへ異動しました。更新開議は「Proposing（提案中）」・\$75,500（\$4,500アップリフト）とされていますが、10月以降この顧客からの音信はありません。

これは更新開議ではなく、顧客にオフラインになった顧客への“お別れ”に近い状況です。

リスクシグナル

- 利用ゼロ（直近30日）
- 更新が32日後だが活動記録なし

- 数値、優先度、日付は、各ソースシステムで手作業で確認した内容と正確に一致するはずですが。
- 欠落は、飛ばされるのではなくフラグが立てられるはずですが。プリセールスメモの欠如、空の CSM カード、連絡のつかない連絡先などは、シグナルとして表面化するはずですが。
- 想定外の null 値は、たいていフィールドの可視性の問題を意味します。他の切り分けを始める前に、ソースシステムのフィールドレベルセキュリティを確認してください。

出力は毎回同じ構造になります。つまり、CSM はそれを軸に一貫した通話前のルーティンを組み立てられ、CS リーダーは誰が実行したかにかかわらず、どのアカウントブリーフも同じ読み方で把握できます。

構築を通じて得られた学び

- **名前ではなく ID で解決する。** アカウント名がきれいに整っていることはめったにありません。あいまいな名前の一致をまず安定した ID に解決し、それから展開します。
- **欠落を明示する。** アシスタントが欠落データ（SE メモがない、アプローチ記録がない、など）にフラグを立てることは、結果的に最も価値のある出力の1つになりました。
- **不一致の検知は機能である。** CRM ではケースがバグ修正待ちとされているのに、紐づくチケットが担当者未割り当てで修正バージョンもない—そうしたシステム間のギャップは、運用上重要です。アシスタントがそれを探すように構築しましょう。
- **フィールドレベルセキュリティは重要である。** 存在するはずのフィールドに対して AI が null を返す場合は、他の切り分けを始める前に、接続アプリ向けのフィールド可視性を確認してください。

CDATA Connect AI の[無料トライアル](#)を、ぜひお試しください。