

2022年9月8日
HubSpot Japan株式会社

HubSpotが年次自社イベント「INBOUND 2022」で ビジネスシーンにおける様々な「分断」を解決する新機能を発表

情報過多・ツール過多によりビジネスの現場で生じている課題を、
CRMプラットフォームの強化と新コミュニティの立ち上げで支援

CRM(顧客関係管理)プラットフォームを提供するHubSpot Japan株式会社(日本法人所在地:東京都千代田区、代表:カンントリーマネージャー 廣田 達樹、以下「HubSpot」)はこのたび、米国ボストンで開催中の年次自社イベント「INBOUND 2022」において、企業が顧客と一層深い「つながり」を構築してビジネスを成長させていけるよう、CRMプラットフォームへの新機能搭載と既存機能の強化を行うことを発表いたしました。また、事業を伸ばしていきたいという志を共有するビジネスパーソン同士が仲間を見つけ、相互に助け合い、つながりを構築できる新コミュニティ「[Connect.com](https://connect.com)」の設立も発表しました(設立時現在、英語のみで提供)。

消費者の購買行動が大きく変わり続けている現在、企業が顧客と双方にとって有意義なつながりを構築することはかつてなく難しくなっています。[Gartnerの調査](#)(英語)によると、B2Bサービスや製品の購入を検討する買い手企業が購買プロセスの中で売り手側企業との接触に費やす時間は、全体のわずか17%であることが分かっています。このように企業と顧客が深く関わるのが当たり前ではなくなっている背景には、顧客が日々さまざまなチャネルを通じて膨大な量の情報を受け取るようになったことや、新しいソフトウェアやテクノロジーの急増により、企業がデータやシステムを十分に活用しきれなくなっていることがあります。HubSpotはこのように「自社と顧客とのつながりの希薄化」「社内にシステムが乱立」「自分と近い状況にいるビジネスパーソンとのネットワーキングができない」など、ビジネスシーンの様々な間で発生している「分断」を解決し、「つながり」の創出を支援するため、以下の新機能搭載および取り組みを行います。

1) HubSpotユーザー企業内のデータやシステムをつなぐ機能

- データ管理機能の強化
 - データ品質機能の新規搭載
 - 「カスタム オブジェクトビルダー」を使用することで、コーディング不要のクリック操作でカスタマイズしたデータモデルを作成できるようになりました。プロパティの検証により、整合性のあるデータ入力を要求し、データに関する問題を未然に防ぐことができます。
 - データインポートを自動化する機能のアップデート
 - インポートしたデータを公開する前にエラーを自動検知できます。データ修正の推奨機能を併用することでデータエラーの自動修復も可能です。手作業でのエラー確認や修正業務に費やす時間を削減できます。

- データ品質機能の新規搭載
 - 「データ品質コマンドセンター」により、全てのデータの健全性を1か所で確認できるようになりました。これにより古くなったプロパティ、連携のボトルネックなどを特定できます。
- コマース機能の拡張(日本では一部機能が利用可能)
 - 「Payments Schedule」の公開(日本での利用が可能)
 - 顧客への見積作成および請求時に、請求期日と金額の分割を柔軟に設定できるようになりました。
 - 「HubSpot Payments」の機能拡大(現在米国のみで利用可能)
 - 決済機能と「ミーティング機能」「Eメール」「フォーム」を組み合わせた利用が可能になりました。例えば、「Eメール」との連携においては支払いリンクをメールのCTAボタンとして設定できたり、「フォーム」との連携では顧客がフォームを送信した時点で支払いを受け付けたりと、リードの創出と支払いの追跡を単一プラットフォーム上で行うことが可能です。

2) HubSpotユーザー企業とその顧客をつなぐ機能

- カスタマジャーニーアナリティクス(現在ベータ版)

広告、Eメール、ページビュー、メディアなど、全てのマーケティング活動をまとめて表示し自社のプロスペクトや顧客がたどる複数の経路を確認できます。認知から購入に至るまでのプロセスを最適化し、コンバージョン率向上を支援する機能です。
- マーケティングキャンペーン管理機能の強化
 - キャンペーン最適化とのシームレスな実行を実現し、購入に至るまでのエンゲージメントとパフォーマンスを複数のチャンネルにわたって測定できるようになりました。
 - コメントスレッド機能の強化など、コラボレーションツールの強化
 - キャンペーン内で収益アトリビューションと案件創出アトリビューションを表示
 - 複数キャンペーンのパフォーマンスを相互比較
- 顧客へのサービス・サポート提供チャンネルを統合
 - ヘルプデスク、複数のサービスチャンネル、オートメーションを相互に連携し顧客とのやりとりを統合できます。例えば、現在ベータ版で利用可能なWhatsApp連携機能を活用すれば、WhatsAppのビジネスアカウントを自社のHubSpotポータル共有受信トレイに接続し、HubSpotのプラットフォーム内で顧客とコミュニケーションを取ることが可能です。

3) HubSpotユーザー企業同士をつなぐ取り組み

- 新コミュニティの設立
 - 「[Connect.com](#)」は、成長を目指すプロフェッショナルのための新しいコミュニティです。HubSpotを導入している企業、導入を検討中の企業、パートナー企業が出会い、相互に学び合い、つながりを構築する機会を提供します。参加メンバーは本コミュニティ内で実施される特別共同学習プログラムや、コミュニティ主導の学習グループなどを通して多岐にわたる学びと成長の機会を得ることができます。HubSpotアカウントからサインインするだけで、簡単に参加が可能です。(設立時現在、英語のみで展開)
- 学びと成長を支援するネットワークコンテンツの拡充
 - 無料のラーニングコンテンツ「[HubSpotアカデミー](#)」では、キャリアの向上、自社の成長、ネットワークの発展に取り組むプロフェッショナルのためのコンテンツがオンライン上で何度も受講可能です。世界中で16万5,000人以上が受講しており、今後さらに日本語のコンテンツ拡充を加速していきます。
 - 「[日本語版HubSpotコミュニティ](#)」はHubSpotのユーザー同士がつながることで、ビジネスの成長やHubSpot製品の使い方のヒントを得られるプラットフォームです。日本に根ざしたコミュニティとして、日本企業の課題に寄り添い成長をもたらすコンテンツを引き続き拡充しています。無料でどなたでも参加が可能です。

「INBOUND 2022」で発表された機能および「[Connected.com](#)」について、[こちらから](#)ご覧いただけます。

HubSpot 最高経営責任者(CEO)ヤミニ・ランガンのコメント



企業は今、3つの「分断」の危機に直面しています。1つ目は「データ・システム」の分断。企業の多くは部分最適された課題解決ツールを寄せ集めて使用しており、結果としてシステムやデータが連携されないまま散らばってしています。2つ目は「企業」と「顧客」との分断。様々な情報が溢れて飽和状態になっている今、顧客は企業からの情報に興味を示さなくなっており、企業が顧客との関わりを生み出すことが難しくなっています。そして、3つ目は「人と人」の分断。リモート環境で働く人が増えた現代は、社内のメンバー間のつながりも失われがちです。将来を見据えたとき、今後は「顧客管理(Customer Management)」に焦点を当てるだけでなく、「顧客とのつながり(Customer Connection)」を重視することがビジネス成功の鍵になるでしょう。HubSpotは先に述べたような分断を解消し「つながり」を構築するための戦略、テクノロジー、そしてコミュニティを提供し、現代の社会環境における皆さまのビジネス成長に貢献してまいります。数々の新機能を搭載したHubSpotの「Connected CRM Platform」が、皆様とともにこの危機を乗り越えてビジネスを発展させていく一助になることを願います。

【HubSpot Japan株式会社について】

HubSpotは、「使いやすさ」と「高度な機能」を両立させた製品とサービスで企業の成長を支援するクラウド型のCRM(顧客関係管理)プラットフォームを提供しています。HubSpotのCRMプラットフォームにはマーケティング、営業、カスタマーサービス、オペレーション、ウェブサイト管理などの製品が含まれており、顧客を惹きつけ、信頼関係を築き、顧客満足度を高めることで自社も成長していく「インバウンド」の思想の実践を支援します。企業の各成長フェーズのニーズに合わせて柔軟に拡張することが可能で、現在世界120カ国以上で150,000社以上に導入されています。

【会社概要】

会社名 HubSpot Japan株式会社

(※日本語表記が必要な際は「ハブスポット・ジャパン株式会社」とご記載ください)

代表者 廣田 達樹(カントリーマネージャー)

設立 2016年2月

営業開始 2016年7月

資本金 500万円

所在地 東京都千代田区大手町2-2-1 新大手町ビルディング9F

事業内容 CRMプラットフォームの開発、販売、および関連サービスの提供

本社 HubSpot, Inc.(米国マサチューセッツ州ケンブリッジ)

ニューヨーク証券取引所上場(ティッカー:HUBS)

代表者 ヤミニ・ランガン(CEO)

従業員数 全世界 7,000名

企業サイト <https://www.hubspot.jp/company-information>

<関連リンク>

「HubSpot CRM」 <https://www.hubspot.jp/products/crm>

「Marketing Hub」 <https://www.hubspot.jp/products/marketing>

「Sales Hub」 <https://www.hubspot.jp/products/sales>

「Service Hub」 <https://www.hubspot.jp/products/service>

「CMS Hub」 <https://www.hubspot.jp/products/cms>

「Operations Hub」 <https://www.hubspot.jp/products/operations>

「HubSpot 公式ブログ」 <https://blog.hubspot.jp/>

「HubSpot for Startups」 <https://www.hubspot.jp/startups>

「HubSpot 日本語コミュニティー」<https://community.hubspot.jp>

「HubSpot アカデミー」 <https://academy.hubspot.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

HubSpot Japan株式会社 PR担当:浅井

TEL:03-6679-3628 e-mail:pr-japan@hubspot.com