

Press Release



報道関係各位

2025年5月9日
HubSpot Japan株式会社

HubSpotが『Breeze顧客対応エージェント』を大幅アップデート ～全製品で利用可能、マーケ・営業・CSの顧客対応を自動化～

CRM搭載のカスタマープラットフォームを提供するHubSpot Japan株式会社(所在地:東京都千代田区丸の内、日本法人代表:ダン・ボグナー、以下「HubSpot」)はこのたび、当社が開発するAIエージェント『Breeze顧客対応エージェント』の新機能および提供範囲拡大を発表いたします。Breeze顧客対応エージェントは、従来Service Hub ProまたはEnterpriseエディションの契約ユーザーのみが利用できました。本アップデートにより提供対象が広がり、HubSpotクレジット(利用量に応じて課金されるクレジット)を通じてMarketing Hub、Sales Hub、Service Hub、Content Hub、Operations HubのProfessionalおよびEnterpriseエディションで利用可能となります。アップデートされたBreeze顧客対応エージェントは2025年6月2日より提供開始予定です。

HubSpotは、AIで企業の成長を支援するというビジョンのもとAI機能をカスタマープラットフォームに直接組み込んでおり、2024年は100を超えるAI機能群「Breeze」、業務を支援する「Breeze Copilot」、業務を代わりに担う「Breeze Agents」を搭載しました。特別な設定や追加のソフトウェアの購入は不要で、ユーザーは日々の業務の中で自然にAIを活用できます。今後、AIと人間のハイブリッドチームが企業の成長を支えるとHubSpotは考えています。AIエージェントの重点的な強化を通じて、多くの企業とハイブリッドチームの成長を支援してまいります。

■ Breeze顧客対応エージェントとは

Breeze顧客対応エージェントは、HubSpotのカスタマープラットフォーム上で活用できるAIエージェントです。HubSpotの顧客データベース、ナレッジベース、過去の対話ログを組み合わせ、問い合わせの分類・回答・チケット化を自動化します。主な特徴は以下のとおりです。

- 迅速なセットアップ:数分で導入が完了
- 多様なプラットフォームに対応:メール、チャット、WhatsApp、Facebook Messengerなど、さまざまなチャネルで顧客との関係構築を実現
- スマートな顧客対応:注文状況や更新日といった顧客固有の情報をCRM上で呼び出し、活用が可能
- アクションの実行:パスワードの再設定等、簡単な問い合わせ対応を行い、必要に応じて担当者へ引き継ぎを行う

- 内蔵されたインテリジェンス: 自社のナレッジベース、ウェブサイトコンテンツ、PDF、ブログなど、あらゆる情報源から自動学習

Breeze顧客対応エージェントの活用により、マーケティング・営業・カスタマーサービスの各タッチポイントで一貫した顧客体験を提供し、担当者は高付加価値業務に集中できます。

■ マーケティング・営業・カスタマーサービス領域での主なユースケース

- マーケティング: ウェブチャットでの丁寧な接客、簡単な質問への即時回答を通じてリード創出を加速
- 営業: 見込み顧客からの質問への即時回答、情報提供を通じて購買意欲の醸成を促進
- カスタマーサービス: 注文状況の確認などの簡単な手続き、24時間体制での問い合わせ対応を通じてサポートチケット数を削減しつつ、顧客満足度を向上

HubSpotは当初、カスタマーサービスチームがサポート体制を拡大できるようService Hubの利用ユーザー向けにBreeze顧客対応エージェントをリリースし、結果として顧客対応の50%以上がAIエージェントによって解決されるなど大きな成果がもたらされました。加えて、Breeze顧客対応エージェントの導入企業はカスタマーサービスに留まらずマーケティングから営業、サービスに至る幅広い顧客対応に活用していることもわかりました。このたびの提供範囲の拡大は、こうしたバイヤージャーニー全体にわたる効果を踏まえて決定したものです。

■ HubSpotクレジットとは

HubSpotクレジットはBreeze Intelligenceで採用している従量課金モデルをBreeze顧客対応エージェントにも適用させたもので、新たにHubSpotのAI製品の標準モデルとなる課金体系です。ユーザーは1つのクレジット残高で各AI製品を使用することが可能です。料金はシート(ライセンス) + 使った分だけ消費されるクレジットのハイブリッド型で必要に応じて随時追加できる“Pay-as-you-grow”方式のため、利用量に合わせた柔軟かつ予測しやすいコスト管理が可能です。

【HubSpot Japan株式会社について】

HubSpotは、「使いやすさ、即効性、オールインワン(Easy, Fast, Unified)」を兼ね備えた製品とサービスで企業の成長を支援するカスタマープラットフォームを提供しています。HubSpotのカスタマープラットフォームには、クラウド型のCRM(顧客関係管理)とマーケティング、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135カ国以上で約248,000社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 ダン・ボグナー

設立 2016年2月

営業開始 2016年7月

資本金 500万円

所在地 東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 丸の内永楽ビル26F

事業内容 CRM搭載のカスタマー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 8,200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>

「Content Hub」 <https://www.hubspot.jp/products/content>

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

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

「Commerce Hub」 <https://www.hubspot.jp/products/commerce>

「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/>

「Breeze」 <https://www.hubspot.jp/products/artificial-intelligence>

【本件に関するお問い合わせ先】

HubSpot Japan株式会社 PR担当:丸山

TEL:03-6770-4153 e-mail: pr-japan@hubspot.com