

HubSpotがCRMプラットフォームの5つ目の「Hub」として 新製品「Operations Hub」をリリース

マーケティング、営業、カスタマーサービス、ウェブサイト管理のためのCRM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、共同事業責任者:伊田聡輔・伊佐裕也、以下「HubSpot」)は本日、提供するCRMプラットフォームの5つ目の「Hub(製品群)」となる「Operations Hub(日本語表記の場合は『オペレーション・ハブ』)」の提供を開始することをお知らせいたします。今回の新製品は、業種にかかわらず企業の事業運営の基盤となる「オペレーション業務」のあり方を変革し、オペレーション業務担当者が事業の成長を中核的な立場で推進できるよう支援することを目的として開発いたしました。

一貫性のある顧客体験の提供には、社内オペレーション機能の統合と役割の見直しが不可欠

テクノロジーの進化により企業が使用する業務支援ソフトウェアの数は年々増加しており、SaaS管理サービスのBlissfullyが発表した「2020 Annual SaaS Trends」(*1)では、従業員数100名~1,000名の企業は平均137個のアプリを導入していることがわかっています。マーケティング、営業、カスタマーサービスなど顧客と接する現場部門へのテクノロジー導入も進み、米国では各部門の業務オペレーション構築やそれに合わせたツールの整備、レポート作成などを担う「セールスオペレーション」や「マーケティングオペレーション」といった部門が設置されています。日本でも近年これらの職種を採用する企業が見られるようになってきました。

しかしHubSpotは、現状のオペレーション機能のあり方には大きく2つの課題があり、それらが質の高い顧客体験の提供を妨げていると考えています。1つ目は、日本、米国ともにオペレーション部門が「ITツールの設定担当」「レポートツールに問題が生じた際に対処する機能」といった後方支援の位置付けになっており、顧客との接点を持っていないことです。オペレーション部門が担当する戦略策定やデータ分析等の業務は本来深い顧客理解を元に行われることで顧客と事業双方に大きな利益をもたらすものですが、現状の位置付けでは活動のインパクトが社内の問題解決や仕組み最適化に留まりがちです。

2つ目は、「セールスオペレーション」のような部門名からもわかるとおり、現状のオペレーション部門が「営業」や「マーケティング」などの個別部門に紐付いて完結しがちである点です。顧客は取引先企業の組織構造にかかわらず一貫性がありスムーズな購買体験を望んでいます。しかしマーケティング部門の業務オペレーションと営業部門の業務オペレーションが個別のシステムの下に実施されることにより、顧客は購買プロセスを進む中で売り手側企業の組織構造に翻弄されかねません。

これらの課題を解決する手段として、HubSpotは「統合されたオペレーション部門」と「統合されたテクノロジープラットフォーム」の導入を提唱いたします。前者は「レベニューオペレーション」とも呼ばれて注目を集めている機能で(*2)、社内にて点在するオペレーション機能を統合し、事業全体として整合性のある戦略の策定、そのために必要な情報の一元管理、部門間連携の強化とサイロ化の防止、自律的な業務プロセスの構築を担います。そして、この度発表するOperations Hubは、企業でさまざまなオペレーション業務に関わる人々が顧客体験の摩擦の発生を能動的に防止できるよう支援する、HubSpot CRMプラットフォームの新製品です。

HubSpotのレベニューオペレーション担当エグゼクティブ バイス プレジデントを務めるアリソン・エルワージは、次のように述べています。

「オペレーション部門は成長を目指す企業において日々の基幹業務に欠かせないシステム、プロセス、データの運用・管理を支え、優れた顧客体験の創出に貢献しています。しかし、この部門を問題が発生して初めて対応を行う『火消し』の役割として捉えている企業は少なくありません。Operations Hubは、オペレーション業務に関わるツールをCRMプラットフォームの中核機能の1つと位置付け、オペレーション部門が顧客体験創出の最前線で活躍できるように開発されています。事業が成長しても一貫した顧客体験を提供し続けるためには、統合されたオペレーション部門による統合型CRMプラットフォームの活用が欠かせないと考えています。」

(*1) <https://www.blissfully.com/saas-trends/2020-annual-report/>

(*2) <https://www.clari.com/blog/the-rise-of-revenue-operations-infographic/>

Operations Hubで部門間の連携を強化し、企業の成長を加速

Operations Hubは、既存のMarketing Hub、Sales Hub、Service Hub、CMS Hubに続く新たなHubSpot CRMプラットフォームの構成製品です。Operations Hubの主な機能は以下の通りです。

1. 高度なデータ同期を簡単に導入: サードパーティーの連携ツールを利用しなくても、ビジネスアプリ間で安定的な連携を実現できます。Operations HubによってSaaSアプリケーションとの双方向データ同期が行われるため、新しいツールを追加した場合などでも、常に顧客データが最新の状態に維持され、整合性が確保されます(*3)。
2. 変わり続ける顧客のニーズに合わせて業務プロセスを変更:「プログラマブルオートメーション」機能を使って、リード割り当てや営業担当者の担当地域の管理、営業チームからカスタマー サービス チームへの受注顧客情報の引き渡し、契約の更新業務など、広範なビジネスプロセスを柔軟に自動化することが可能です。HubSpotのワークフローを活用して、JavaScriptによるカスタムアクションをアマゾン ウェブ サービス(AWS)のLambdaテクノロジー経由で起動することも可能です。
3. 部門を超えて顧客データの整合性を確保: CRM上に登録されている日付の入力形式やローマ字の大文字と小文字の表記方法統一など、データベース上の重要なデータポイントを自社のルールに合わせて自動的に更新するワークフローを作成できます。これにより、顧客と接するあらゆる担当者が常に最新、正確かつ単一の情報を参照することが可能となります(*4)。
4. リスト、レポート、ワークフローの上限引き上げ: HubSpot CRMプラットフォームに加えてOperations Hubを導入するとリスト、レポート、ワークフローの利用上限が引き上げられます。ユーザーは事業の成長に合わせたテクノロジー拡張を実現できます。

(*3)現時点では連携プラグインのユーザーインターフェースや説明画面が英語のみのアプリもあります

(*4)現時点ではローマ字と数字が自動更新ワークフローの対象です

Operations Hubには現在Free、Starter、Professionalの3種類のプランがあります。またHubSpot CRM Suiteの利用登録を行うことで、Operations Hubを含むHubSpot CRMプラットフォームの各種製品を利用することができます。

HubSpotは今後もOperations Hubに含まれる機能の開発を続けてまいります。

Operations Hubの詳細については、<https://www.hubspot.jp/products/operations>をご覧ください。

【HubSpot Japan株式会社について】

「Help millions of organizations grow better」をミッションとして掲げ、クラウド型CRMプラットフォームを提供。2006年の米国本社創業以来、相手側から価値を引き出す前に価値を提供していく「インバウンド」の思想を提唱。思想を実践に落とし込むためCRM(顧客関係管理ツール)を軸にマーケティング、営業、カスタマーサポート支援プラットフォームを開発・展開。世界中の企業が顧客を惹きつけ、信頼関係を構築し、顧客満足度を高めながら成長していけるよう支援を続けており、現在世界120か国以上で10万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 共同事業責任者 伊佐 裕也(シニア マーケティングディレクター)

共同事業責任者 伊田 聡輔(セールスディレクター)

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 マーケティングおよびセールス支援ソフトウェアの開発、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 ブライアン・ハリガン(GEO、共同設立者)、ダーメッシュ・シヤア(CTO、共同設立者)

従業員数 全世界 4,225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>
「Ops 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>

【本件に関するお問い合わせ先】

HubSpot Japan株式会社 PR担当:土井
TEL:03-6899-2248 e-mail: pr-japan@hubspot.com