

HubSpotが年次自社イベント「INBOUND 2021」で データの一貫性や高度なカスタマイズを実現する 顧客起点のCRMプラットフォームへの新機能搭載を発表

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、代表:カンントリーマネージャー 廣田 達樹、以下「HubSpot」)は本日、年次自社イベント「INBOUND 2021」において、企業がデータやチーム間の連携を強化し、あらゆる成長段階に適應できるようにするための[エンタープライズ向け機能の新規搭載と既存機能強化](#)を発表いたしました。

CRM(顧客関係管理)ツールの複雑化はチームの業務効率低下に直結します。今回発表する新機能は「統合されたCRMプラットフォーム」「高度にカスタマイズ可能なCRMプラットフォーム」「顧客起点のCRMプラットフォーム」の3つのコンセプトの元に開発されており、ユーザーが高度な機能と使いやすさの両方を享受しながら自社の顧客満足度を高めていけるよう支援します。

1. 統合されたCRMプラットフォーム - “Connected CRM Platform”

・Operations Hub Enterpriseプランの新設(2021年11月1日から)

2021年11月1日より、企業のオペレーション業務を支援する「Operations Hub(オペレーション・ハブ)」の最上位プランとして「Enterpriseプラン」の提供を開始いたします。HubSpotは2021年4月に「Operations Hub(オペレーション・ハブ)」を新規リリースし(※)、以来無料版、Starterプラン、Professionalプランの3プランを提供してまいりました。

そして企業のオペレーション部門が顧客情報から得られる示唆を的確に把握し、さらに高度なデータ分析・レポートを可能にするため、このたびEnterprise版では新しく「データセット」と呼ぶビジネスインテリジェンス(BI)機能を提供します。データセットを使用すると、企業のオペレーション部門やデータ分析担当者は必要に応じてプロパティ同士の計算を設定しながらCRM上のデータを整理し、各部門がレポート作成に使用するデータの集合を定義することができます。これにより、企業は部門横断で情報の一貫性を向上させることができます。

*ニュースリリース: <https://www.hubspot.jp/company-news/opshub-20210422>

・カスタム行動イベントのAPI

Marketing Hub Enterpriseのユーザーは、カスタム行動イベントのAPIによりHubSpotやサードパーティー製アプリといったデータソースにかかわらず、重要な行動データをトラッキングし、レポートを作成することが可能になります。

2. 高度にカスタマイズ可能なCRMプラットフォーム - “Customizable CRM Platform”

一般的にソフトウェアのカスタマイズは複雑さを伴います。HubSpotの新しいカスタマイズ機能は、ユーザーインターフェイスの一貫性を維持したままユーザーが新しい機能を追加できることを重視して設計いたしました。

・関連付け機能の強化(※現在パブリックベータ版を提供中)

関連付け機能の強化により、特定のコンタクトや取引に複数の会社を柔軟に関連付けることが可能になりました。アカウント管理者は自社のHubSpot利用環境をきめ細かく制御し、ビジネスの実態に沿った形でCRMに情報を記録できるようになります。

・ビジネスユニット

Marketing HubのEnterpriseプランのユーザーは、ビジネスユニット機能によって1つのHubSpotポータル上で複数の自社ブランドを管理できるようになります。多様なオーディエンスに向けたクロスセル／アップセルキャンペーンの実施や、ブランド単位でのコミュニケーショントラッキングに加えて、事業部門を横断した業績や特定ブランドの業績の分析が可能になります。

・柔軟なユーザー権限管理

権限セット、代行機能、監査ログ、署名管理など、規模の大きなビジネスに求められるガバナンス機能が追加されユーザー管理業務がこれまで以上に容易になります。

・サンドボックス環境の提供

全てのHubのEnterpriseプランを対象としてサンドボックス環境の提供を開始いたします。アカウント管理者や開発者は、顧客や社内に影響を及ぼす変更を行う前にサンドボックス環境でテストを実施できるようになります。別途テスト用のアカウントを構築し、設定や定義ファイルをコピーする必要がなくなるため貴重な時間を節約できます。

3. 顧客起点のCRMプラットフォーム “Customer-Centric CRM Platform”

この1年間で顧客の期待は大きく変化し、世界中の企業がビジネスのオンライン移行を余儀なくされました。企業がこうした環境の変化に適応しながら顧客に対して優れたデジタル上の体験を提供できるよう、HubSpotは「顧客起点のCRMプラットフォーム」としての機能強化を実施します。

・カスタマーポータル

Service HubのProfessionalまたはEnterpriseプランを利用するHubSpotユーザー企業がその顧客に対して、問い合わせチケット対応状況の確認や、カスタマーサポート部門からの連絡への返信機能を備えた個別ポータルサイトを提供できます。HubSpotユーザー企業の顧客は必要なときにポータルにアクセスし、自分の問い合わせやリクエストに対する最新の対応状況を確認できます。

・カスタムアンケート(※現在パブリックベータ版を提供中)

Service HubのProfessionalまたはEnterpriseプランのユーザーは、多様な質問タイプを自由に組み合わせることで顧客や見込み客向けのアンケートを作成できるようになりました。収集可能な回答件数に上限はありません。

また米国内限定で、決済機能である「HubSpot Payments」のベータ版を提供開始いたしました。ペイメントリンクを活用したオンライン販売の導入、HubSpotの見積書作成ツールからの入金対応など、多様な形態で単発の入金や定期的な請求をスムーズに回収できます。決済プロセスがCRMに統合されることで、ユーザー企業は顧客に対して摩擦のない購買体験を提供しながら収益の拡大をねらうことができます。現時点で日本を含む米国以外の地域における本機能の提供予定は未定です。HubSpot Paymentsの詳細についてはこちらのリンク(英語)からご覧ください:

<https://www.hubspot.com/products/payments>

上記の機能や今後リリース予定のツールの詳細については以下のページをご覧ください。

<https://www.hubspot.jp/new>

米HubSpot 最高経営責任者(CEO)ヤミニ・ランガンのコメント

「CRMは単なる営業ツールではなく、成長企業の心臓部へと発展を遂げました。いま、CRMプラットフォームには簡単に導入し、既存のシステムと連携・適応できることが求められています。社内のチームを連携させ、顧客のニーズを知らせ、企業がいかなる課題に直面したとしても大きく、速く、力強く成長できるよう支援する存在でなければならぬのです。HubSpotでは買収ではなく自社開発に投資することにより、高度なカスタマイズ性と使いやすさを両立した製品開発を目指しています。今回の機能強化により、ユーザー企業がHubSpotプラットフォームを自社の現状に合わせて最適な形にカスタマイズし、事業の成功に役立てていただけるようになります」

【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カ国以上で約121,000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 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 4,981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:土井
TEL:03-6899-2248 e-mail:pr-japan@hubspot.com