

2019年9月17日  
HubSpot Japan株式会社

---

## HubSpotが顧客に愛される会社の要素をまとめた 「カスタマーコード」の日本語版を公開

---

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、HubSpotが「顧客に愛される会社の創造に欠かせない原理や信条」と考える要素をまとめた「カスタマーコード<sup>(注1)</sup>」の日本語版を、本日公開したことをお知らせいたします。



9月3日から6日に米国ボストンで開催された年次イベント「INBOUND」において、HubSpot最高経営責任者（CEO）兼共同設立者のブライアン・ハリガンは、「これからは尖った技術力を持つ企業が市場を席卷する時代（Technology Disruption）から、最高の顧客体験を追求する企業が評価され世の中を変えていく時代（Experience Disruption）へ移っていく」と述べました<sup>(注2)</sup>。

最高の顧客体験を提供するための取り組みのひとつとして、HubSpotでは創業以来の顧客との関わりから得た学びを言語化し、[「カスタマーコード」と名付けた英語スライド](#)にまとめて公開してきました。あわせて英語圏の顧客にご協力いただいているアンケートからHubSpotに対する評価を可視化し、その点数もスライドの中で毎年公開しています（2018年は10点満点中7.1点）。

日本は世界的に見ても、サービスや商品に対する顧客からの期待値が高い国とされています。顧客に愛される企業を目指すための社内共通認識の作り方や、顧客からの評価を収集し改善点を洗い出す取り組みが日本企業の皆様のご参考となることを願い、今回「カスタマーコード」の日本語版を公開するに至りました。

カスタマーコード日本語版はこちらのページでご覧いただけます：[customercode.jp](https://customercode.jp)

### 【HubSpotのカスタマーコード】

1. 無理やり関心を引こうとせず、顧客を惹きつける魅力を創造すること。

2. 理想の顧客像としてではなく、ひとりの人間として対応すること。
3. 自社のためではなく、顧客の成功のために課題を解決すること。
4. 顧客情報は顧客の利益のために活用し、自社の利益のために悪用しないこと。
5. 顧客からのフィードバックを求め、受けとめ、行動に移すこと。
6. 素直に非を認めること。
7. 顧客自身で解決し成功できるように支援すること。
8. 価値や料金は曖昧にせず、簡潔明瞭に伝えること。
9. 去るものは無理に引き止めないこと。

(注1)「コード (code)」は英語で「法典」という意味を持ちます。

(注2) ハリガンのスピーチの概要はこちらの日本語ブログをご覧ください：

<https://blog.hubspot.jp/experience-disruptors-a-new-breed-of-growth-leaders>

## 《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るクラウド型ソフトウェア(SaaS)企業。顧客をその企業の「推奨者 (プロモーター)」に転換する独自のマーケティング・セールス手法、「インバウンド手法」に基づき、永続的に無料のCRM (顧客関係管理ツール) を中核に、マーケティング、セールス、サービス (カスタマーサポート) をひとつのプラットフォーム上で管理・実践できる各種サービスを展開。スタートアップ支援プログラムとしては、スタートアップ向けの優待価格を始めとするパッケージ「HubSpot for Startups」を提供している。

また、HubSpotのカルチャー (企業文化) の理想像を言語化し、日々の行動指針とした「カルチャーコード」は2013年の公開以降470万回以上閲覧されている ([「カルチャーコード」の日本語版はこちら](#))。

## <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3F

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 (CEO、共同設立者)

ダーメッシュ・シャア (CTO、共同設立者)

従業員数 全世界約2,900名 (うち日本在籍社員29名、2019年9月現在)

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

## <関連リンク>

「HubSpot Marketing Hub」

<https://www.hubspot.jp/products/marketing>

「HubSpot Sales Hub」

<https://www.hubspot.jp/products/sales>

「HubSpot Service Hub」  
「HubSpot CRM」  
「HubSpot 公式ブログ」  
「HubSpot for Startups」

<https://www.hubspot.jp/products/service>

<https://www.hubspot.jp/products/crm>

<https://blog.hubspot.jp/>

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

**《本件に関するお問い合わせ先》**

pr-japan@hubspot.com

03-6899-2245

土井