

Press Release

報道関係者各位

2020年3月18日
HubSpot Japan株式会社

HubSpotがプロジェクト管理ツールのJiraと製品連携 カスタマーサポート部門と製品開発部門の緊密なコミュニケーションを 実現する機能が無料のプランから利用可能に

マーケティング、営業、カスタマーサービスのための統合ソフトウェアを提供する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」）は米国時間2020年3月17日（日本時間2020年3月18日）、HubSpotが提供する各ソフトウェアとアトラシアン社提供の[Jira Software Cloud](#)（以下Jira）が製品連携したことをお知らせいたします。

Jiraは企業の製品開発部門でよく利用されるプロジェクト管理ツールです。Jiraとの製品連携により、顧客から企業に寄せられた課題やバグの報告、それに対する開発部門の対応がHubSpot上で一元管理できるようになり、企業のカスタマーサポート（サービス）部門と製品開発部門の緊密な連携が可能になります。その結果、企業は既存顧客に対して必要な状況報告を適切に実施しながら顧客のフィードバックを製品の改善に役立て、新たな顧客開拓を推進することができます。今回の製品連携は、CRMを中核とするHubSpot製品のいずれか（無料版を含む）およびJira（無料版を含む）の双方をお使いいただき、連携の設定をされたすべてのユーザーにご利用いただけます。

■ 「顧客の声」を一元管理して、適切な対応とコミュニケーションが可能に

顧客が製品に対する課題やバグを相談する際、企業側の窓口となるのは一般的にカスタマーサポート部門です。しかしながら実際に製品改善やバグの修正に対応するのは製品開発部門であり、その対応状況を可視化するのが難しいことから、カスタマーサポート部門から顧客に進捗を報告するのは簡単なことではありません。[Gartnerの調査](#)では、顧客の意見を収集している企業のうちその情報を社内でも共有している企業は半分にとどまる上、収集した意見に対する自社の対応方針を顧客に伝えている企業はさらに少ないことが分かっています。

今回発表するHubSpotとJiraの製品連携により、カスタマーサポート部門にとっては顧客の意見を開発チームに伝え自社の対応状況を確認することが容易になり、開発部門にとっては対応状況を逐次日頃から使い慣れているJira上で報告し、社内共有することが容易になります。その結果、顧客との信頼関係を強化するとともに、製品の改善を行い自社の顧客全体の満足度を高めることができるようになります。

■ 連携機能の詳細

HubSpotが自社開発した製品連携を活用することで、Jira Software Cloudで作成、更新、追跡、自動化、およびレポートした課題をHubSpotのService Hubと双方向同期することが可能になります。さらに、以下のような機能がご利用いただけます*。

- **HubSpot上でのJira issue（課題）作成と管理**：HubSpotのコンタクトレコードや会社レコード、またはサポートチケットからJiraの課題を作成し、顧客情報と紐付けて対応の進捗確認を行うことができます。またこれらのHubSpot上のレコードやサポートチケットをすでに作成されているJiraの課題と紐付けることも可能です。課題のステータスが変更したり誰かがコメントを残したりした際、情報は自動的にHubSpotに反映されます。

- **HubSpotを使った変更通知の自動送信やレポート作成**：Jira上の課題が更新されたり解決されたりした際に、ワークフロー機能を使って自動で社内や社外に通知メールを送ることができます。さらに、それぞれの課題に紐づくHubSpotのサポートチケットの数をHubSpotのレポート機能で表示し、開発の優先順位付けの参考とすることができます。
- **HubSpot CRMを介して企業全体で顧客とのコミュニケーションを最適化**：Service Hubのチケット機能からJiraの課題が作成されたりチケットが既存の課題と紐付けられたりした際、その内容はHubSpot上のコンタクトレコードや会社レコードに即時反映されます。これにより、カスタマーサポート部門だけでなくマーケティング部門や営業部門も、顧客が開発部門からの対応報告を待っているかどうかを把握しながら適切なコミュニケーションを行うことができます。

*一部の機能のご利用にはHubSpotのService Hub ProfessionalまたはEnterpriseのご購入が必要となります。

■ HubSpot Service Hub ゼネラルマネージャー、イー・チェンのコメント

「今日の企業は、突出した顧客体験を提供することで自社を競合他社から差別化する必要があります。しかし同時に、組織内で使われる様々なツールやテクノロジーが互いに切り離されており、『顧客が実際に感じている体験』を社内で共有することが難しいという問題も起こっています。今回のHubSpotとJiraの製品連携により、企業は顧客から寄せられた声を素早く社内に展開できるようになり、カスタマーサポートチームは顧客に最大の価値を提供するために必要な最新の情報を、常に手元のHubSpotソフトウェア上で確認できるようになります。」

HubSpotとJira Software Cloudの連携について、詳しい情報は以下のページ（一部英語）でご覧いただけます。

<https://ecosystem.hubspot.com/ja/marketplace/apps/customer-success/help-desk/jira-205407>

《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、営業、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・実践できるサービスを展開。また、スタートアップ支援プログラムとして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 3,204名（うち日本在籍社員44名、2020年3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」	https://www.hubspot.jp/products/service
「HubSpot CRM」	https://www.hubspot.jp/products/crm
「HubSpot 公式ブログ」	https://blog.hubspot.jp/
「HubSpot for Startups」	https://www.hubspot.jp/startups

《本件に関するお問い合わせ先》

pr-japan@hubspot.com

03-6899-2248

土井