

ROIレポート 2025年版

★ AIを搭載したHubSpotのカスタマープラットフォームが、
いかにしてお客様のビジネスに価値をもたらすかを
ご紹介します。



(2025年版HubSpot ROIレポート)

目次

03	HubSpotとは？
04	HubSpotの優位性
05	ビジネス上の課題
06	HubSpotのソリューション
07	HubSpotによるツール、チーム、データの統合
08	HubSpotでツール活用率を向上
09	HubSpotで成果創出までの時間を短縮
09.1	リード創出のスピードアップ
09.2	成約の数とスピードの向上
09.3	チケット解決のスピードアップ
13	HubSpotによるビジネス価値の向上
14	HubSpotによる収益拡大
15	HubSpotによるコスト削減
16	まとめ
17	データに関する情報
18	出典情報



(2025年版HubSpot ROIレポート)

HubSpotとは？



使いやすさ **即効性** **オールインワン**

HubSpotはAIを活用したカスタマープラットフォームです。**使いやすく、迅速に**価値を提供し、顧客のジャーニーのあらゆる段階でチーム全体に顧客情報の**統一**されたビューを提供します。

カスタマープラットフォーム上のあらゆる機能がシームレスに連携することで、**ビジネスの持続可能な成長を支援**します。

HubSpot

アクション：実行

✦ HubSpot製品

✦ Breeze Agents

✦ Breezeアシスタント

オーケストレーション：連携

✦ Breeze Intelligence

✦ API & MCP

✦ Breezeスタジオ

コンテキスト：把握

✦ Smart CRM

構造化データ

非構造化データ

外部データ

エコシステム・セキュリティ・ガバナンス



(2025年版HubSpot ROIレポート)

HubSpotの優位性



使いやすさ

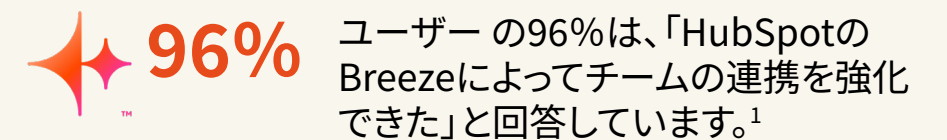
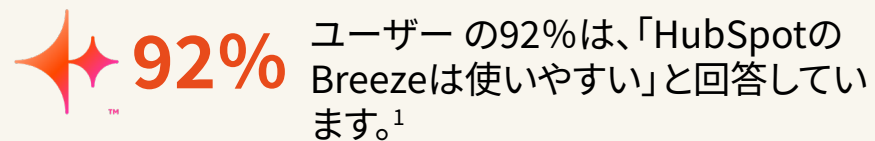
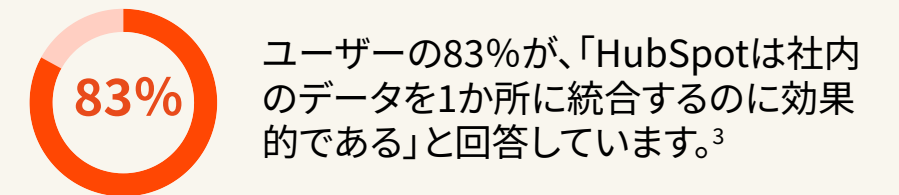
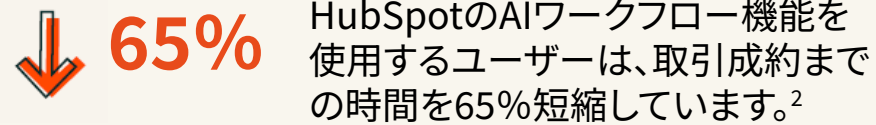
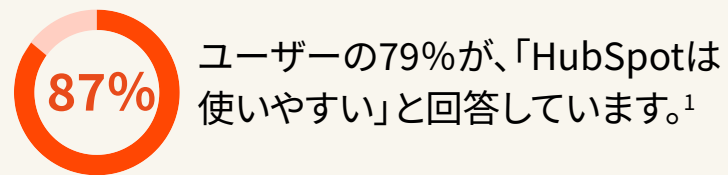
簡単に習得でき、導入しやすいのが特徴です。

即効性

短期間で価値を実感できます。

オールインワン

データ、ツール、チームにより、顧客の全体像を把握できます。



(2025年版HubSpot ROIレポート)

ビジネス上の課題



出典情報

企業は、コストを抑えながらさらに成果を伸ばさなくてはならない重圧と戦っています。

1. 顧客の企業に対する期待は高まっています。

高まる顧客の期待に応えられている企業は、**収益成長率が41%、顧客維持率が51%**高くなっています。¹

2. 多くの企業はAIによる変革に対応できていません。

中小企業の88%がAIシステムを導入している一方で²、AIを効果的に活用できるデータインフラを保有しているのはわずか**13%**に留まっています。³

3. 顧客データが複数のツールやシステムに分散しています。

顧客は現在、複数のプロバイダーが提供する**15以上ものツール**を使い分けています。⁴



(2025年版HubSpot ROIレポート)

HubSpotのソリューション

顧客対応に関わる業務を、1つの
カスタマープラットフォームで行えます。

バラバラなツールを行き来して、時間を浪費するのはもう終わりにしませんか。
HubSpotは、あらゆるタッチポイントでの顧客データを一元化します。各チームで必要なコンテキスト情報
を活用して卓越した顧客体験を提供できるため、3倍
のビジネス成長も夢ではありません。¹

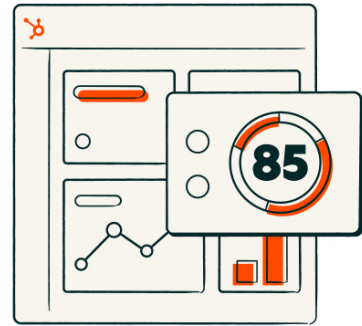
HubSpotの導入による成果



出典情報



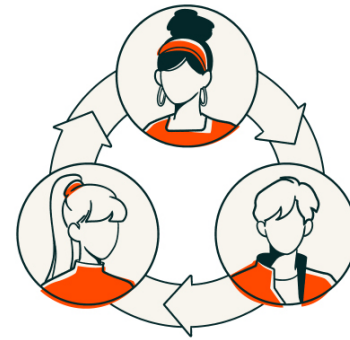
HubSpotによるツール、チーム、データの統合



ツール

8倍

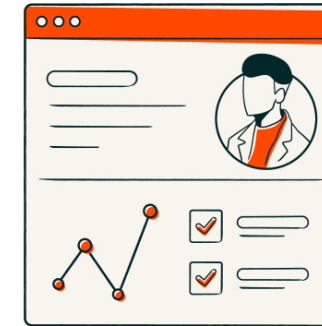
ツール連携を利用するユーザーは、そうでないユーザーに比べて取引成約件数が8倍高くなっています。¹



チーム



複数のHubSpot製品を活用してチーム間の連携を強化しているユーザーは、単一のHubSpot製品のユーザーと比べて**作成取引件数が24%多くなっています**³



データ

5倍

Marketing Hub、Sales Hub、Service Hubのレポート機能を活用しているユーザーは、そうでないユーザーの5倍の受注率を達成しています。²



HubSpotでデータを一元管理したことで、業務の進め方が大きく変わりました。以前は複数のシステムやスプレッドシートを必要としていた作業が、今では1つの共有ビューで完結できます。全てのチームが効率的かつ効果的に業務を進められるようになり、さらに大きな成果につながっています。

出典情報

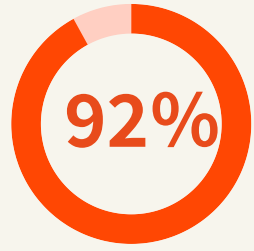
HubSpot CRM担当マネージャー
Matthew Ruxton氏

ignite
reading



(2025年版HubSpot ROIレポート)

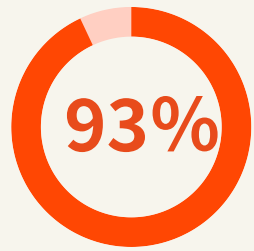
HubSpotでツール活用率を向上



「自社のHubSpot活用率が高い」と回答したHubSpotのユーザーの割合¹



Marketing Hub、Content Hub、Sales Hubのユーザーの中、高い機能利用率を示しているユーザーの割合²



「HubSpotを毎日使用している」と回答したユーザーの割合¹

出典情報



KAPLAN
EARLY LEARNING COMPANY

Breezeで問い合わせ
解決時間を30%短縮



「HubSpotを活用することで、マーケティング、営業、カスタマーサービスでの部門間の連携が強化され、社内の透明性が向上しました。これにより、確信を持って顧客に迅速な価値提供ができるようになっています」

顧客エンゲージメント担当シニアディレクター
Jennifer Cummings氏

KAPLAN
EARLY LEARNING COMPANY

導入事例を見る(英語)



(2025年版HubSpot ROIレポート)

HubSpotで成果創出までの時間を短縮

導入から6か月後の成果

3倍増

インバウンドリード¹

+94%

成約件数²

+57%

チケット解決率³



BreezeでROIを計算しましょう。

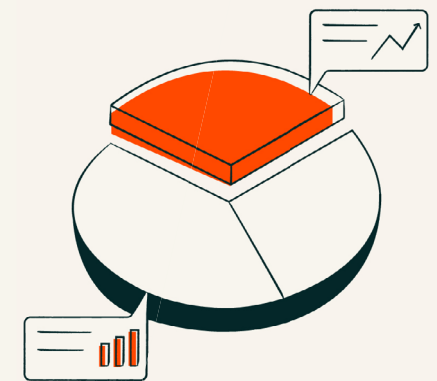
出典情報



「当社では、システムを統合し、最初の接点から最終的な成約まで、**顧客の完全なジャーニーを把握**するためにHubSpotを選択しました。包括的な顧客情報が全て1か所に集約され、これまで見逃していた情報も把握できるようになりました」

アソシエイト&シニアマーケティングマネージャー
Whitney Summers氏

dtj
DESIGN



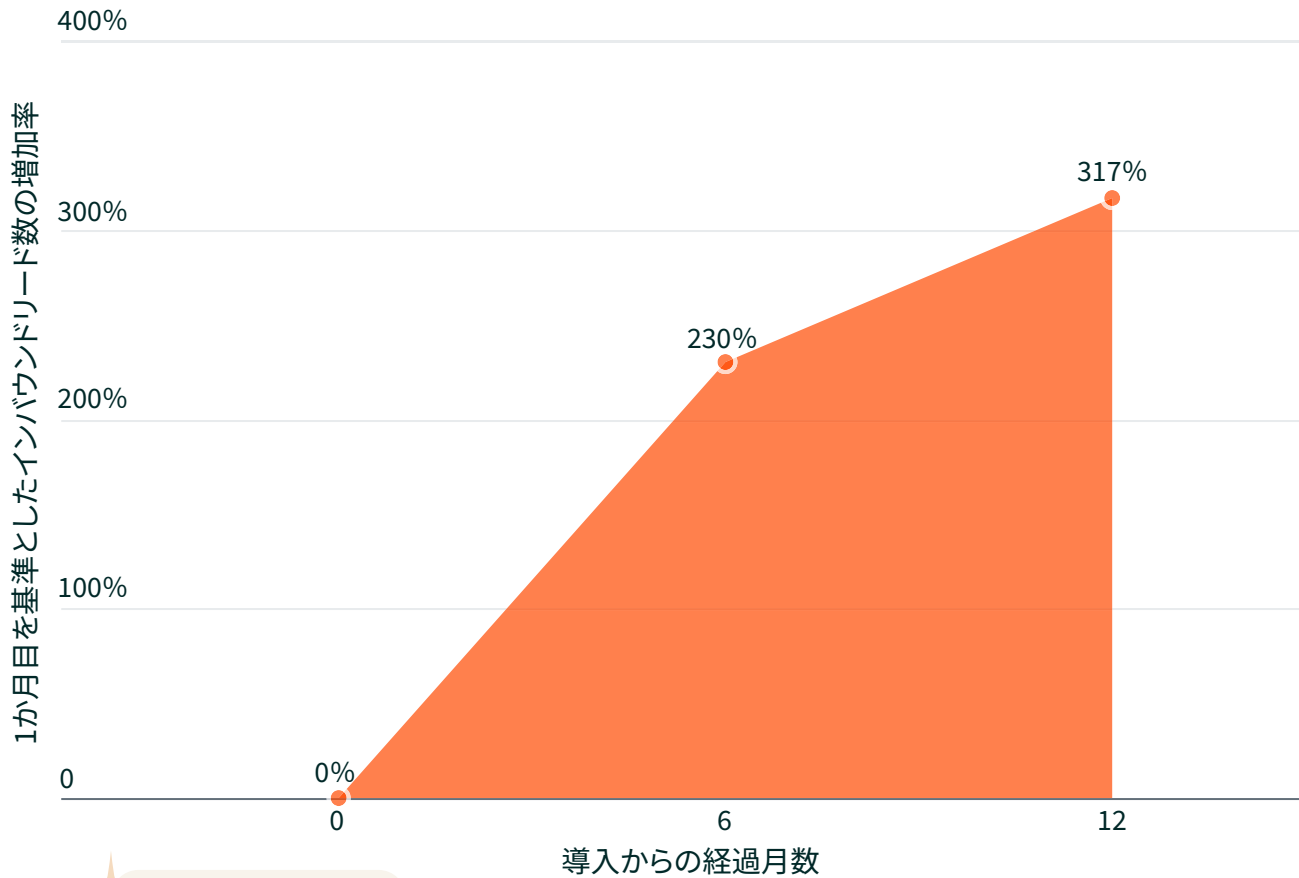
(2025年版HubSpot ROIレポート)

リード創出のスピードアップ



インバウンドリード¹

Marketing Hubをご利用のお客さまは、導入後わずか6か月でインバウンドリード数が3倍に増加しています。

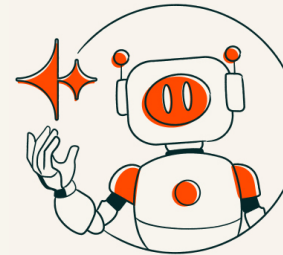


出典情報

「HubSpotは、ファンとの個人的なつながりを失うことなく成長するために必要なツールを提供してくれました」

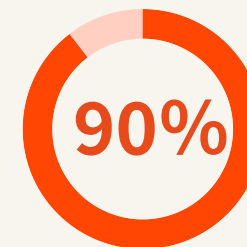
グロースマーケティングマネージャー
Caroline Angele氏

ANGEL CITY FC



キャンペーンアシスタントとコンテンツアシスタントを利用しているユーザーは、利用していないユーザーと比べてリードのコンバージョン率が54%高くなっています。²

+ 167% 導入から6か月後のウェブサイトトラフィックの増加率³



「HubSpotでより良いパーソナライズができるようになった」と回答したマーケティング担当者の割合⁴



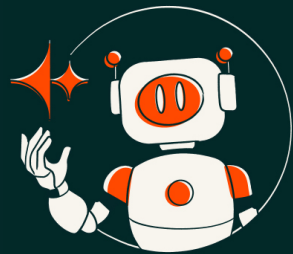
(2025年版HubSpot ROIレポート)

成約の数とスピードの向上



「案件創出エージェントが調査とアプローチを代行してくれるので、私は影響力の大きい業務に集中できます。人手では難しい調査も自動でこなし、ウェブサイトトラフィックやクリック、顧客の関心を飛躍的に向上させてくれました」

事業開発ディレクター
Brandon Borgus氏



HubSpotの営業関連AI機能を利用するユーザーは、成約までの平均所要時間を48%短縮しています。²

4倍

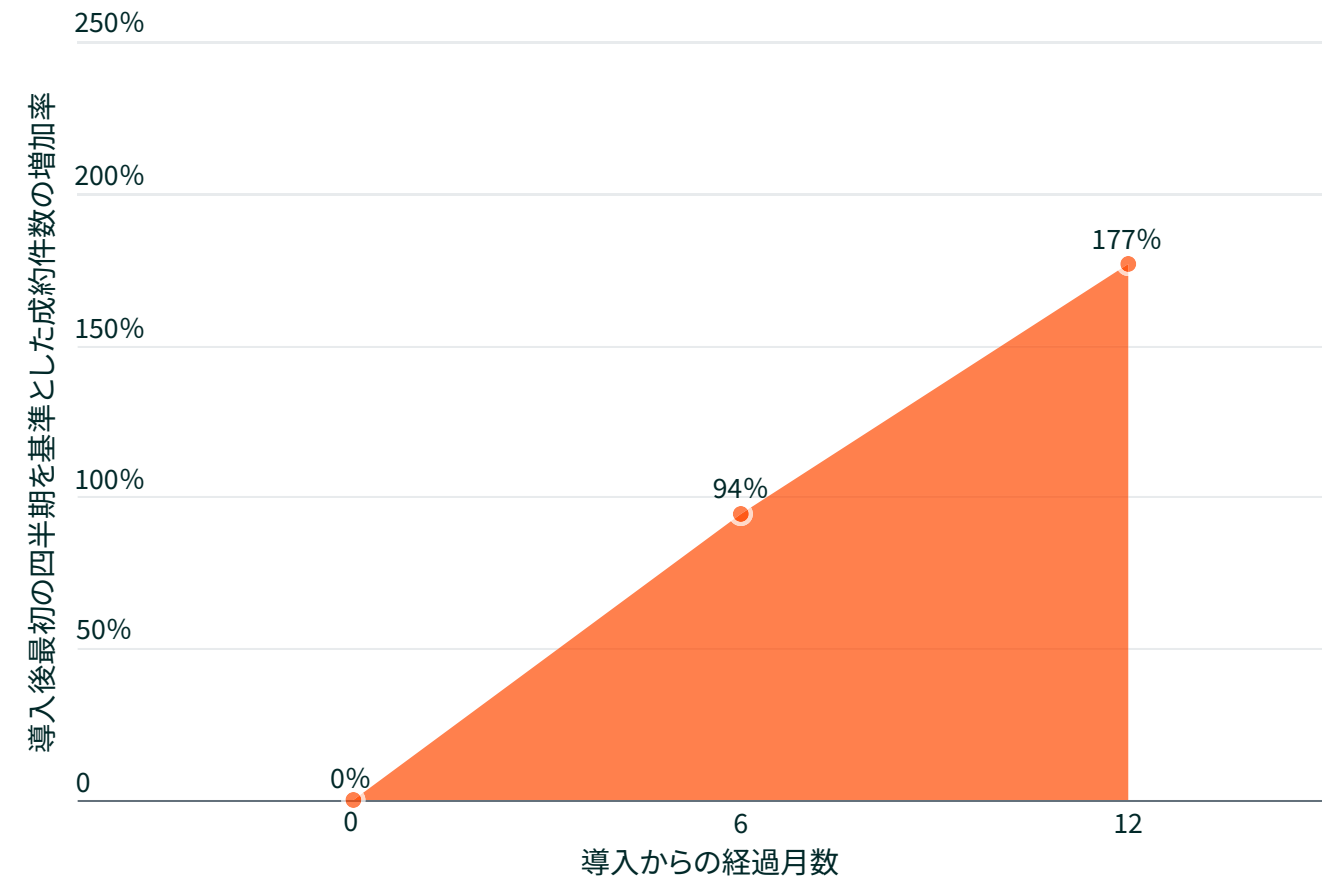
Solutions Partnerの支援を受けているユーザーは、そうでないユーザーの4倍の案件を受注しています。³

73%

「HubSpotの利用によって成約率が向上した」と回答した営業担当者の割合⁴

成約件数¹

Sales Hubのユーザーは、わずか6か月間で成約件数が94%増加しています。



出典情報



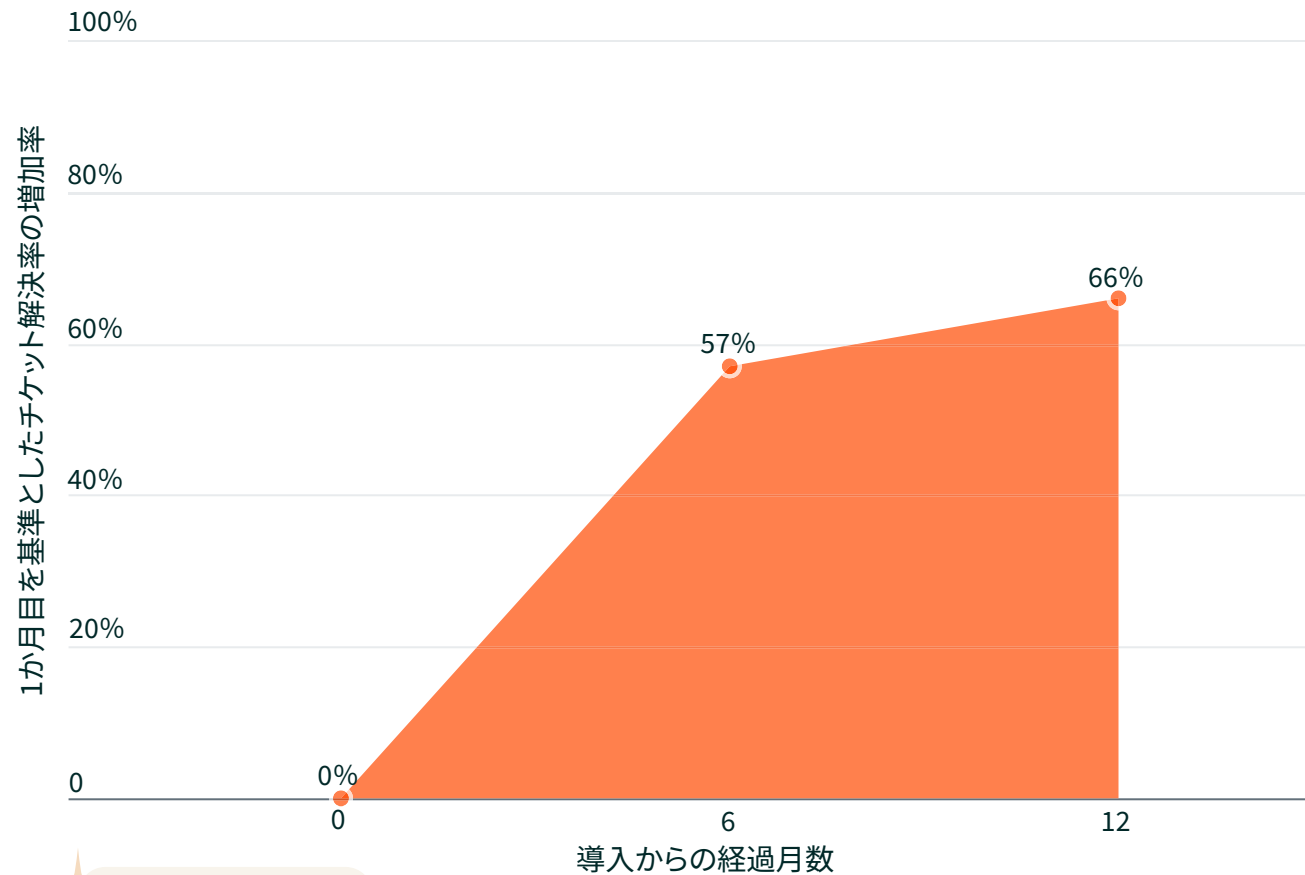
(2025年版HubSpot ROIレポート)

チケット解決のスピードアップ



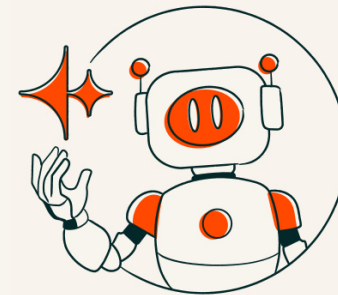
チケット解決率¹

Service Hubのユーザーのチケット解決率は、わずか6か月で57%増加しています。



出典情報

HubSpotのお客さまの成果



28% チケット解決数の増加率
AI機能を活用²

39% チケットの解決にかかる時間の減少率
顧客対応エージェントを活用³

YOUTH ON COURSE チケット対応を17%スピードアップ

「Breezed顧客対応エージェントによって、利用者、寄付支援者、ゴルフ場運営会社など、当社の幅広いオーディエンスへの対応が強化されました。相手に合わせた内容で迅速に応答できます」

メンバーサクセス担当ディレクター
John Mothershead氏

YOUTH ON COURSE

[導入事例を見る\(英語\)](#)



(2025年版HubSpot ROIレポート)

HubSpotによる ビジネス価値の向上



ユーザーの30%が6か月以内に
高いROIを達成すると見込んでいます。¹

ユーザーの63%が12か月以内に
高いROIを達成すると見込んでいます。¹

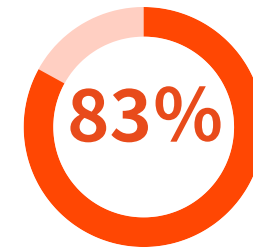
ClearwingがMarketing Hubで収益を800万ドル、 ROIを4,200%向上

「HubSpotのおかげで、より迅速に、より一貫性を持って、顧客が
本当に必要としているものにより深く関われるようになりました」

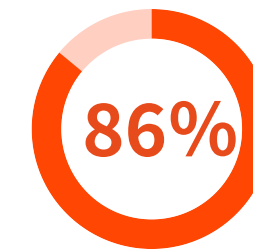
マーケティングマネージャー
Jay Baumgardner氏

CLEARWING

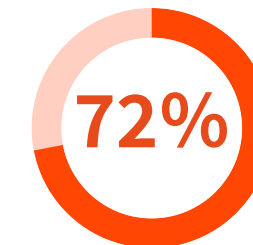
[導入事例を見る \(英語\)](#)



「コンバージョン率が向上した」と回答したマーケティング担当
者の割合²



「リードの質が向上した」と回答した営業担当者の割合²



「顧客生涯価値 (LTV) の向上を実感している」を回答した
カスタマーサービスリーダーの割合²



[HubSpot製品を導入した場合のROIを計算しましょう](#)

出典情報

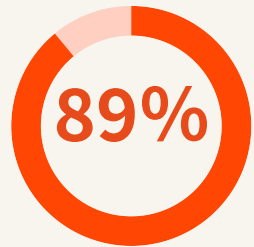


(2025年版HubSpot ROIレポート)

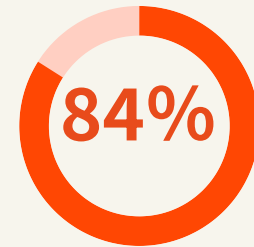
HubSpotによる収益拡大

+ 27%

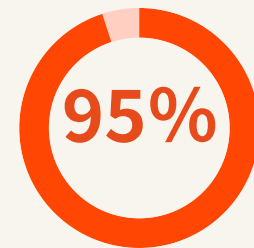
HubSpotのユーザーは導入からわずか6か月で平均受注金額を27%増加させています。¹



「生産性が向上した」と回答したユーザーの割合 (その内87%は「3週間以内に向上を実感した」と回答)²



「会社の収益が増加した」と回答したユーザーの割合²



「高いROIを達成している」と回答したユーザーの割合 (その内76%は4週間以内に高いROIを実感したと回答)²

出典情報



SANDOW Design Group 営業サイクルを62%短縮



「営業ワークスペースのおかげで、営業チームはわずか3か月で37万5,000ドルの取引を成立させることができました。営業担当者が全ての顧客履歴に簡単にアクセスできるようになったことで、通常の下分の時間で達成できました」

Keith Vandeventer氏
CRM戦略&オペレーション担当ディレクター

SANDOW

[導入事例を見る\(英語\)](#)



(2025年版HubSpot ROIレポート)

HubSpotによるコスト削減

HubSpotのほとんどのユーザーは、初年度は運用・管理に追加料金を支払う必要がなく、最初の2年間で平均10万ドル以上を節約しています。



「Breeze顧客対応エージェントは、短時間で238件の問い合わせを完全に自動で処理してくれました。そのため、サポートチームは大幅に時間を節約できています」

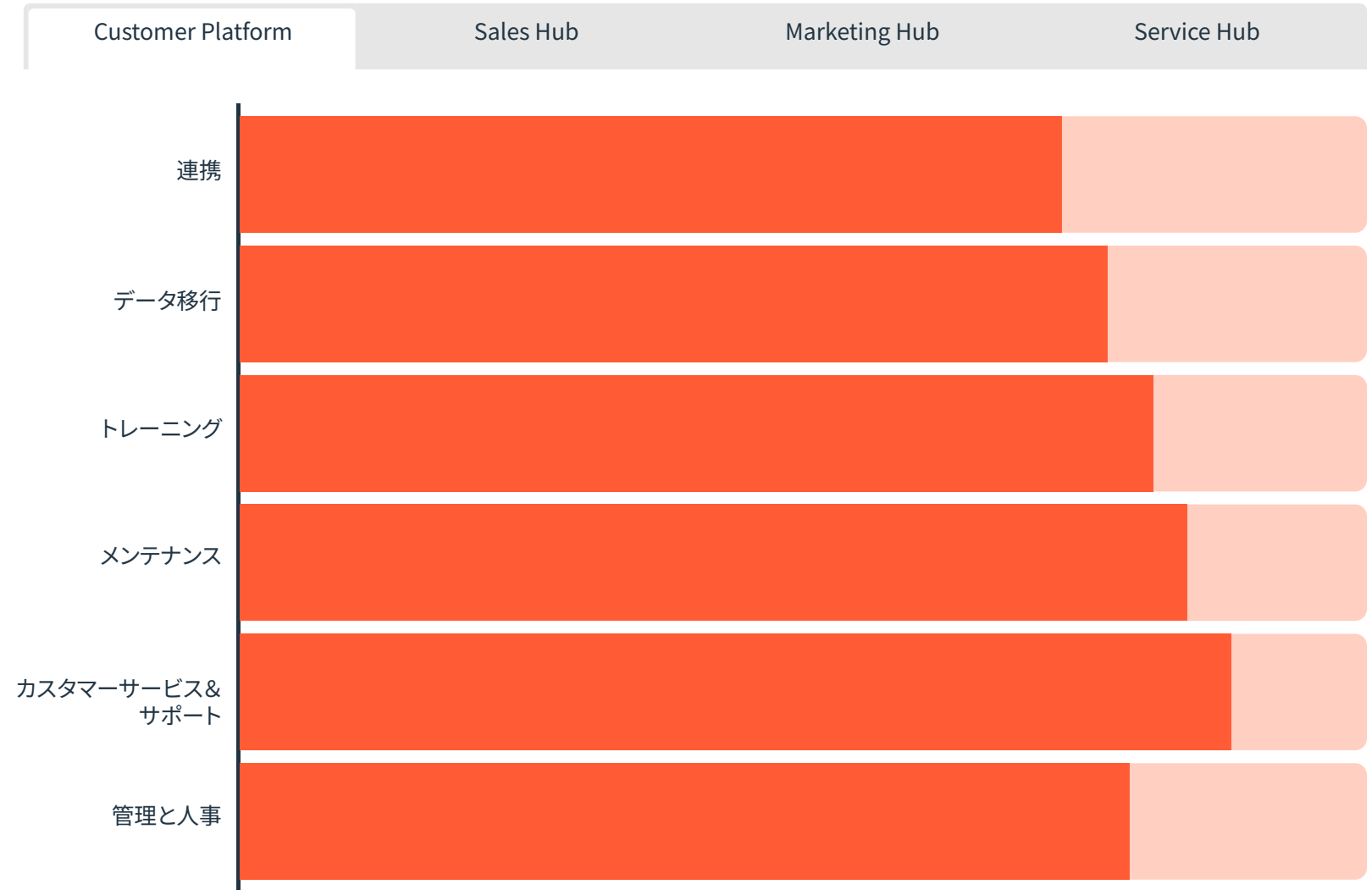
Omnichannel Architect
Jorgen Schvaneveldt氏

Spring EQ



HubSpot TCO計算ツールを利用して、HubSpotソフトウェアの導入に伴う費用の総額を算出しましょう。

HubSpotで追加費用が発生していないユーザーの割合 (%)¹



出典情報



(2025年版HubSpot ROIレポート)

まとめ

HubSpotの使いやすく、即効性のある、オールインワンのカスタマープラットフォームをご利用のお客さまは最も重要な指標において成長を推進しています。

HubSpotでビジネスを変革する方法をさらに詳しく知りたい方は、お気軽にお問い合わせください。

営業担当者に相談する

無料のツールもご用意しています

ROI計算ツール

Growth Grader

TCO計算ツール

BreezeのROI計算ツール



(2025年版HubSpot ROIレポート)

データに関する情報

このレポートにはどのような種類の顧客データが含まれていますか？

このレポートで示しているデータは、次の3種類に分けられます。

個人データ: HubSpotデータ処理契約に定義されている情報を指します。当社は、お客さまがウェブフォームへの入力、HubSpotのウェブサイトの利用、HubSpotブログの読者登録、ウェビナーへの申し込み、カスタマーサポートの依頼、ユーザー情報の作成または変更、各種設定を行ったり、当社のサブスクリプションサービスにアクセスまたは利用するためにその他の関連情報を提供したりする場合に個人データを収集します。

使用状況データ: お客さまによるサブスクリプションサービスの使用および操作に関する測定指標や情報が含まれます。例としては、最もよく使用される製品機能、オブジェクト（取引など）の作成およびクローズ、アカウント内で特定の機能（ワークフローなど）がトリガーされた頻度などが挙げられます。

調査データ: HubSpotが実施した市場調査にお客さまが同意の上で参加した場合に収集されます。こうした調査では、HubSpot製品をご利用のお客さまに自社の実績に関連する質問（節約した時間数、収益の増加、その他の関連する測定指標など）をしてデータを収集しています。

HubSpotは、このレポートで使われている顧客データをどのように収集していますか？

当社は、HubSpotのウェブサイトまたはサブスクリプションサービスを利用するお客さまから情報を収集することで、お客さまのデータを入手しています。

収集するデータの種類、情報の用途および共有方法、お客さまが自社のデータを管理する方法については、全て当社の[プライバシーポリシー](#)でご確認いただけます。

顧客体験データは、HubSpotのお客さま数千社の集計データに基づいています。具体的なサンプル数や、各グラフや統計データの対象となるお客さまを決定するための条件の詳細については、対応するグラフ内の説明または統計データの脚注をご覧ください。

このレポートで使われているデータの詳細はどこで確認できますか？

このレポートで使用しているデータの詳細については、[HubSpotの顧客体験データ](#)をご覧ください。

このページには、パフォーマンスの計算方法、精度の維持、測定指標の定義について理解を深めるために役立つ、よくある質問を掲載しています。



(2025年版HubSpot ROIレポート)

出典情報

HubSpotの優位性

- 2025年8月に世界中のマーケティング、営業、カスタマーサポートのCRMユーザー (n=1,546) を対象に実施したアンケートに基づいています。
- 2025年におけるSales Hub ProfessionalまたはEnterpriseのユーザーのうち、ワークフロー関連のHubSpotのAI機能を使用したユーザー (n=35,647) と、同じHubSpotのAI機能を使用しなかったユーザー (n=68,790) を比較した、6か月間のデータに基づいています。
- 2025年1月に実施した米国、英国、カナダ、オーストラリア、ドイツ、フランス、日本のマネージャー以上のソフトウェア購入意思決定者およびCRMユーザー424名を対象としたビデオ形式インタビューに基づいています。

ビジネス上の課題

- Forrester (2024年) Forresterの2024年米国における顧客体験指標 (英語)
- Pax8. (2024年) 「Pax8's 2024 Artificial Intelligence Buying Trends Report Reveals How AI Will Transform the SMB Landscape」。入手先: <https://www.pax8.com/en-us/news-post/pax8s-2024-artificial-intelligence-buying-trends-report-reveals-how-ai-will-transform-the-smb-landscape>.
- Casandrasoft. 「HubSpot Success Stories: Inspiring Business Achievements and Case Studies.」。2024年。
- 2025年4月に米国のB2Bバイヤー101名を対象に実施したHubSpotの定性調査に基づいています。

HubSpotのソリューション

- 2024年8月、世界のCRMユーザー1,474名を対象に実施したアンケートに基づいています。

HubSpotによるツール、チーム、データの統合

- 2025年、連携ツールを活用しているSales、Marketing、Service Hubのユーザー (n=62,707) と、連携ツールを使用していないユーザー (n=2,105) の成約取引数を比較した3か月間のデータに基づいています。
- 2025年、Marketing Hub、Sales Hub、Service Hubを所有し、レポート機能を有効にしているユーザー (n=11,440) と、レポート機能を有効にしていないユーザー (n=369) の取引成約率 (成約済みと登録された取引数 ÷ 作成された取引数) を比較した、3か月間のデータに基づいています。
- 2019年1月から2025年7月の間にSales Hubのみを12か月以上保有していたユーザーの6か月間の月間取引創出数 (n=22,137) と、Sales、Marketing、Content Hubを保有していたユーザーの6か月間の月間取引創出数 (n=36,604) を比較したデータに基づいています。

HubSpotでツール活用率を向上

- 2025年8月に世界中のマーケティング、営業、カスタマーサポートのCRMユーザー (n=1,546) を対象に実施したアンケートに基づいています。
- Marketing HubおよびContent Hub ProfessionalまたはEnterpriseのユーザー (n=13,465) とSales Hub ProfessionalまたはEnterpriseのユーザー (n=54,708) のうち、Hubの機能使用率が高いユーザーの割合に基づいています (Marketing Hubの主要機能9つのうち6つ以上、Sales Hubの主要機能11つのうち7つ以上を有効化している場合)。

HubSpotで成果創出までの時間を短縮

- Marketing Hubのいずれかのエディションを12か月以上ご利用のユーザー (n=91,351) の月間フォーム送信件数に基づいています。
- Sales Hubのいずれかのエディションを12か月以上ご利用のユーザー (n=61,265) の、12か月間の月間成約件数に基づいています。
- Service Hubのいずれかのエディションを12か月以上ご利用のユーザー (n=10,344) の月間チケット解決率に基づいています。

リード創出のスピードアップ

- Marketing Hubのいずれかのエディションを12か月以上利用しているユーザー (n=91,351) の月間フォーム送信件数に基づいています。
- 2025年における3か月間のコンタクトのコンバージョン率 (フォーム送信数 ÷ 訪問者数) について、Marketing HubおよびContent Hub ProfessionalまたはEnterpriseを所有し、かつキャンペーンアシスタントとコンテンツアシスタントを使用していたユーザー (n=3,156) と、使用していなかったユーザー (n=17,646) を比較したHubSpotのデータに基づいています。
- HubSpotのSolutions Partnerのサービスをご利用のMarketing Hub ProfessionalまたはEnterpriseエディションのユーザー (n=13,398) と、Solutions Partnerのサービスを利用していないユーザー (n=10,146) の取引作成件数の比較を基に算出しています。
- Marketing Hubのいずれかのエディションを12か月以上利用しているユーザー (n=101,685) の、6か月後の月間ウェブサイトトラフィックに基づいています。

成約の数とスピードの向上

- Sales Hubのいずれかのエディションを12か月以上ご利用のユーザー (n=81,528) の、12か月間の月間成約件数に基づいています。
- 2025年のSales Hub ProfessionalまたはEnterpriseのユーザーのうち、取引予測およびEメール、取引、会話の要約に関するHubSpotのAI機能を使用しているユーザー (n=3,977) と、同じHubSpotのAI機能を使用していないユーザー (n=55,074) を比較した、6か月間のデータに基づいています。
- HubSpotのSolutions Partnerのサービスをご利用のSales Hub ProfessionalまたはEnterpriseエディションのユーザー (n=18,332) と、Solutions Partnerのサービスを利用していないユーザー (n=20,919) の受注件数の比較を基に算出しています。
- 2025年8月に世界中のマーケティング、営業、カスタマーサポートのCRMユーザー (n=1,546) を対象に実施したアンケートに基づいています。

チケット解決のスピードアップ

- Service Hubを12か月以上利用しているユーザー (n=9,661) の月間チケット解決率に基づいています。
- 2025年第1四半期にAI機能を継続的に利用していたHubSpotユーザー110社の分析に基づいています。
- 2024年10月から12月にかけて顧客対応エージェントを有効化していたService Hub Professional/Enterpriseユーザー (n=166) と、有効化していなかったユーザー (n=5,189) のHubSpot上でのチケット解決までの平均時間を比較したデータに基づいています。

HubSpotによるビジネス価値の向上

- 2024年7月から2025年6月までのG2のカスタマーレビューに基づいています。
- 2025年8月に世界中のマーケティング、営業、カスタマーサポートのCRMユーザー (n=1,546) を対象に実施したアンケートに基づいています。

HubSpotによる収益拡大

- Sales Hubを12か月以上利用しているユーザー (n=48,124) の、HubSpotで成約済みとマークされた取引1件あたりの平均額に基づいています。
- 2025年8月に世界中のマーケティング、営業、カスタマーサポートのCRMユーザー (n=1,546) を対象に実施したアンケートに基づいています。

HubSpotによるコスト削減

- Marketing Hub (n=131)、Sales Hub (n=172)、Service Hub (n=68) のいずれかをご契約のHubSpot利用企業を対象に調査

