

2024年4月25日  
HubSpot Japan株式会社

## HubSpotがService Hubのリニューアルおよび AI搭載機能を含む100以上の製品アップデートを発表

製品発表等を広く伝える取り組みとして、  
「Spotlight」と題した年2回のキャンペーンを今後グローバルで展開

CRM搭載のカスタマー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 須田 孝雄、以下「HubSpot」)はこのたび、カスタマーサービスおよびサポート部門を支援する「Service Hub」の一新および、AI搭載機能を含む100以上の製品アップデートを行ったことをお知らせいたします。

HubSpotは、カスタマープラットフォームとして企業の中で顧客と接するすべての部門に革新をもたらし、企業の成長に貢献したいと考えています。HubSpotの多数の製品アップデートや開発の方向性を整理してお伝えする取り組みとして、今後年に2回「Spotlight」と題したグローバルキャンペーンを展開いたします。

### HubSpot 製品担当エグゼクティブ バイス プレジデント アンディ・ピトルのコメント

「テクノロジーが進化し、顧客の期待が変化していく中、マーケティング、営業、そしてカスタマーサービスの各分野は大きな転換期を迎えています。顧客との接点であるこれらのチームが適切なツールを使うことができれば、ビジネスを成長させることはできません。イノベーションはもはや、長い年月をかけて行われるものではなく、数日単位で成し遂げられるものとなりました。これは中小企業にとって大きなチャンスである一方、テクノロジーの進化についていくのは容易ではありません。HubSpotが開発する全ての製品をお客さまのビジネスの革新にお役立ていただくため、たゆまぬ製品開発と並行して今後『Spotlight』という情報発信の取り組みも推進してまいります」

※ 以下、「★」付きの製品にはHubSpot AIが搭載されています

### ■ カスタマーサービス・サポートチームを収益の原動力にする、新生Service Hub

HubSpot AIを搭載して一新されたService Hubは、カスタマーサービスチーム、カスタマーサポートチームを支援するツールです。Service Hubを活用することにより、両部門のリーダーはサポート業務の拡大や顧客維持率の向上を実現できます。

- カスタマーサービス・サポート部門のリーダー向けの機能
  - ヘルプデスクワークスペース:リアルタイムで更新されるチケットから複数チャネルにわたる会話まで、あらゆるコミュニケーションが集約され、重要なものを簡単に把握できるため、担当者の生産性が飛躍的に高まります。また、整理、検索、フィルター機能の活用により顧客の課題を迅速に見できるようになります
    - 高度なSLA(サービスレベル合意書):より優れた詳細なレポートとオペレーションを実現できます
    - 的確な割り当て機能:チケットを適切なタイミングで適切な担当者に割り当てます

- ワークフォース管理: 設定とAPIを使用して、担当者の空き状況、勤務時間、スキルを管理できます
- 継続率維持(リテンション)を支援する機能
  - カスタマーサクセスワークスペース: HubSpotにとって初めてとなるカスタマーサクセス用ワークスペースのベータ版提供です。データ分析やカスタマイズ可能なセグメント作成など、カスタマーサクセス担当者が必要とする機能が一か所に集約されています。
    - アカウントアクティビティとパイプライン: 1人ひとりのカスタマーサクセス担当者が個別に利用でき、重要な情報へ簡単にアクセスできます
    - 顧客ヘルススコア: 解約リスクを特定し、顧客対応に優先順位を付け、顧客のニーズを察知して積極的な対応を行うことができます
    - 製品の利用率を高めるアプリ連携: Pendo、Amplitude、Segment、あるいはHubSpotのカスタムイベントAPIといった[アプリ](#)との連携を利用できます
- AIを搭載したService Hubのツール
  - **GPT**を搭載したチャットボット ★: ユーザーは年中無休のサポートを提供できるようになり、カスタマーサクセスやサポートの担当者は複雑な問題への対応に専念できるようになります
  - リアルタイムの推奨返信文と会話の要約★: 顧客からの問い合わせに対して解決までの時間を速めます。多言語によるサポートも可能です
  - 次の推奨ステップ★: 顧客とのコール後にカスタマーサクセスやサポートの担当者が取るべき次のステップが推奨され、迅速に次の作業に取り掛かれます

Service Hubの詳細はこちらのページでご覧いただけます: <https://www.hubspot.jp/products/service>

## ■ コンテンツマーケティングを革新する製品として「Content Hub」をリニューアルローンチ

顧客が複数の異なるチャンネルに散在するようになった現代、マーケティング担当者がカスタマージャーニー全体にわたってコンテンツを作成、管理する必要性が日に日に増しています。HubSpotはContent Hubを提供することでこれらの課題を解決する取り組みを行っています。

Content Hubの主な機能は以下の通りです:

- **AI**によるコンテンツ生成 ★: アイデアの創出から、ブログ記事の執筆や画像の作成にわたるまで、多言語による良質なコンテンツの制作を簡単に行えます
- コンテンツリミックス★: 1つのコンテンツアセットを、さまざまなチャンネルに対応するように簡単に変換できます。
- ブランドボイス★: ブログからソーシャル投稿、そしてEメールまで、一貫したブランドのトーンを持つコンテンツを定義し、生成できます
- 音声ツール
  - ポッドキャスト★: 既存のテキストコンテンツからポッドキャストを生成できます
  - 記事ナレーション★: ブログ記事からそのオーディオ版を簡単に生成できます。トーンの変更なども可能です
- 会員限定ブログと制限付きのコンテンツライブラリー: コンテンツの管理やプレミアムコンテンツの提供を可能にし、見込み客をより簡単に創出できます

Content Hubの詳細はこちらのページでご覧いただけます：<https://www.hubspot.jp/products/content>

## ■ Stripeとの提携によるCommerce Hubの対応範囲拡大

いかなる商取引においても「決済」は必要なプロセスですが、特にBtoBビジネスではこのプロセスが断絶され、顧客の体験を損ねています。Commerce Hubでは、オンライン決済サービス「Stripe」と連携することで、セールス、マーケティングといったチームの業務と決済機能の統合が可能となり、ユーザーは自社ビジネスの顧客に対してシームレスな購買体験を提供できるようになりました。

Commerce Hubの主な機能は以下のとおりです：

- 請求書、サブスクリプション、支払いスケジュール管理
- クレジットカード払いへの対応：Stripe経由でクレジットカード払いすることができ、顧客に柔軟な支払い体験を提供できます
- 支払いリンクの作成：支払いリンクを作成して共有することで顧客は簡単に購入を完了できます
- 決済、請求、サブスクリプションのAPI：APIの活用により、Commerce Hubの機能性を簡単に拡張できます

Commerce Hubの詳細はこちらのページでご覧いただけます：

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

HubSpot製品のリリース、およびカスタマープラットフォーム全体にわたる100以上のアップデートに関する詳細は、<https://www.hubspot.jp/spotlight> でご確認ください。

## 【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）を搭載したカスタマープラットフォームを提供しています。HubSpotのカスタマー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135カ国以上で約205,000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 須田 孝雄（カン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搭載のカスタマー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 7,600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>  
「Commerce Hub」<https://www.hubspot.jp/products/commerce>  
「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: 丸山  
TEL: 03-6770-4153 e-mail: [pr-japan@hubspot.com](mailto:pr-japan@hubspot.com)