

シートベースの価格体系への移行スケジュールとよくあるご質問

現在、20万社を超えるお客さまにHubSpotをご利用いただいております。従来の価格体系からシートベースの価格体系への移行にあたっては、慎重かつ入念に検討されたアプローチが必要になります。移行をスムーズに進めるため、移行支援チームはお客さまを特定のグループに分け、少数のアカウントごとに段階的に移行する詳細な計画を策定しました。

スケジュールとグループ分けの概要をお知らせいたしますが、各グループで少数のアカウントごとに移行を徐々に進め、その過程で多少の調整を行うため、全てのアカウントの移行が完了する具体的な時期をご案内したり、特定のお客さまのグループを以下に記載するタイミングで移行することを確認したりすることはできません。全てのアカウントを移行する前に小規模なグループの挙動を観察するという、低リスクのアプローチを採用するため、2024年中に全てのアカウントの移行は完了しない見込みです。

このプロジェクトでは、移行の過程で学習し、適応していく柔軟性が求められます。HubSpotの目標は、移行アプローチに関する情報を早い段階から提供して透明性を維持することです。

移行における指針原則

1. Starterエディションをご利用のお客さまには、アカウントが移行される30日前にHubSpotから通知します。
2. ProfessionalおよびEnterpriseエディションをご利用のお客さまには、アカウントが移行される60日前にHubSpotから通知します。
3. クライアントのアカウントを管理しているパートナーさまには、移行対象となるクライアントに関連する通知を行います。単一または複数のクライアントのアカウントの移行時期を把握できます。

今回の移行プロセスにおいて、パートナーさまやお客さまによる対応は必要ありません。移行支援チームは、お客さまに混乱や影響を与えることなく移行を行うための対応策を用意しています。

パートナーさまとクライアントの移行に関するご質問

価格に影響はありますか？

アカウントの移行後も今まで通りの価格でご利用いただけますが、請求額の表示が異なる場合があります。当社のシステムでは、アカウントの合計支払い額が0円の請求書を作成し、価格が変わっていないことを確認します。この請求書を控えとして保存するには、お使いのアカウント内の[アカウントと請求]セクションの[請求・支払履歴]タブで内容をご確認の上、ダウンロードしてください。

なお、次回の契約期間への自動更新時に、この移行に関連して値上げが発生する可能性がある点にご注意ください。これに関する詳細情報は、次のセクション「更新に関するご質問」でご確認いただけます。

ユーザーの新しいシートタイプへの変更はどのように行われますか？

HubSpotでは、スムーズかつ公正に新しい価格体系への移行を進められるよう尽力しています。Sales HubのProfessionalまたはEnterprise、もしくはService HubのProfessionalまたはEnterpriseの有料ユーザーには、それぞれSalesシートまたはServiceシートが割り当てられます。これらのシートが割り当てられたユーザーは、現在提供されているHubSpotの全機能を引き続きご利用いただけます。

Sales Hub StarterまたはService Hub Starterの有料ユーザーにはコアシートが割り当てられます。なお、コアシートはSales Hub StarterとService Hub Starterの機能へのアクセス権が付与される唯一のシートタイプです。これらのシートが割り当てられたユーザーは、現在提供されているHubSpotの全機能を引き続きご利用いただけます。

また、アカウントにおける他のユーザーの最近の編集履歴に応じて、HubSpotより追加のコアシートを付与します。これらのシートは移行時に追加料金なしで付与されます。移行完了後、スーパー管理者は付与されたシートを必要に応じて再割り当てすることが可能です。

移行完了後にビジネスが成長し、ユーザーを追加する必要が生じた場合の新規ユーザーのシートタイプは、必要なアクセスレベルに応じて異なります。HubSpotで編集を行うユーザーには、有料シートが必要となります。有料シートは[こちらのページ](#)でご購入可能となる予定です。シートのダウングレードに関する詳細は、[製品別規約](#) (2.3.1項)をご覧ください。

今回の移行に伴い、パートナーによる対応は必要になりますか？

いいえ。当社の移行ソリューションが移行のあらゆる側面に対処し、ユーザー履歴と以前の割り当て状況に応じて自動的にシートを割り当てます。その一環として、クライアントアカウント内のパートナーさまの従業員にも[パートナーシートの割り当て](#)が自動で行われます。

移行時にお客さまに付与する無償シートの数はどのように決定するのですか？

過去数か月間のクライアントアカウントにおけるユーザーの編集履歴を確認し、アカウントを定期的に利用している全てのユーザーに無償のシートを付与します。

今回の移行に伴い、パートナーは管理対象のクライアントにどのような内容をご案内すべきですか？

クライアントへのご案内は任意であり、その内容は各パートナーさまの裁量に委ねられます。

HubSpotは移行の計画について事前にお客さまに通知し、移行前にプロセスを理解するための時間を十分に確保できるようにします。しかし、信頼できるパートナーさまとして、以下の点についてクライアントに連絡することをお勧めします。

1. HubSpotの新しい価格体系
2. HubSpotが2024年中に段階的かつ綿密な移行プロセスを通じて全てのお客さまを移行する予定であること
3. アカウント移行の計画について、HubSpotがあらかじめ十分な余裕を持って通知すること
4. 移行プロセスの一環として、HubSpotがアカウントのアクティブユーザー数に応じて追加料金なしでお客さまのアカウントにシートを付与すること、また移行後に付与されたシート数に問題がある場合は、CSMIに連絡して解決策を検討できること
5. HubSpot製品の新機能をはじめとする、シートベースの価格体系の価値

移行が完了したことはお客さまにどのように通知されますか？

アカウントが新しい価格体系に正常に移行された時点で、HubSpotからお客さまにEメールでご連絡します。

移行の詳細についてはどこで確認できますか？

移行完了後に、[アカウントと請求]にアクセスし、[ドキュメント]タブをクリックすると、「価格体系の移行に関する詳細」というPDFドキュメントが表示されますので、そちらをご確認ください。

変更済みのシートタイプはどこで確認できますか？

移行完了後、HubSpotアカウント内の[アカウントと請求]セクションの[ドキュメント]タブに表示される「価格体系の移行に関する詳細」というPDFドキュメントで、変更済みのシートタイプをご確認いただけます。

またスーパー管理者は、HubSpotの設定画面の[ユーザーとチーム]セクションで、割り当てられたユーザーと変更済みのシートタイプをご確認いただけます。

マーケティングコンタクト数は今回の移行の影響を受けますか？

いいえ、マーケティングコンタクトは影響を受けません。移行完了後も、マーケティングコンタクトは移行前と同じように機能します。

移行後にさらにシートが必要になった場合はどうすればよいですか？

HubSpotはお客様の移行とシートの付与を公正に行うよう尽力しています。移行後のビジネスの成長に伴い、追加のシートが必要になった場合は、対象シート分の料金をお支払いいただく必要があります。追加料金なしで付与されるシートは移行前のみに適用されます。HubSpotは、お客様の現状の問題を解決し、HubSpotとのパートナーシップへの当初の投資に対して公正に報いることを目指しているためです。追加のシートは移行後に購入できます。詳細は、[価格表ページ](#)をご覧ください。

使えなくなる機能はありますか？

アカウントではこれまでと同じ機能全てをお使いいただくことができ、お客様のアカウントで機能が失われることは一切ありません。一方、シートの割り当てに基づいてユーザーのアクセスレベルを管理できるようになります。シートの機能性についての詳細は、[製品・サービスカタログ](#)をご確認ください。

Solutions PartnerまたはSolutions Providerである場合、移行時にクライアントのアカウントで自動的に[パートナーシート](#)が割り当てられますか？

はい。当社のシステムにより、クライアントアカウント内のパートナーさまの従業員には[パートナーシート](#)が自動的に割り当てられます。

Solutions PartnerまたはSolutions Providerの販売によるMRRのティアクレジット、管理によるMRRのティアクレジット、コミッションへの影響はありますか？

管理によるクレジット(管理によるMRR)への影響はありません。管理によるMRRクレジットはアカウントのMRRの金額に基づいており、移行時に変更されないためです。

既存顧客に対しては、既存の製品ラインからコアシートの製品ラインに移行した際に、MRRの移行も発生するため、既存の製品ラインのパートナーさまのコミッションと販売によるクレジットが減額される可能性があります。

移行時にコアシートが付与されるため、この段階ではパートナーさまはコアシートをまだ販売していないことになります。移行完了後にコアシートの販売によるクレジットやコミッションが自動的に付与されることはありません。移行完了後、最初のパートナーさまが販売した追加のコアシートについては、コミッションと販売によるクレジットが付与されます。

今回の移行の結果として、パートナーの売上継続率(C\$R)への影響はありますか？

いいえ。移行後にお客さまがHubSpotを解約しない限り、影響はありません。

クライアントは移行時に十分な数のコアシートが付与されなかったと感じています。この件をHubSpotにエスカレーションする方法はありますか？

HubSpotは、移行時にお客さまが必要とする数のシートを付与するつもりですが、例外的な状況は常に発生することも理解しています。付与されたシート数について、パートナーさままたはお客さまにご不満がある場合、パートナーアカウントに関連する問題はPDMIに、お客さまからのお問い合わせについてはCSMIに直接お問い合わせいただくことをお勧めします。

更新に関するご質問

契約更新の価格に影響はありますか？

次回の契約期間への自動更新時にお支払い金額が値上がりする可能性があります。この移行に関連する値上げ幅は約5%以内に収めます。なお、追加のご購入、ご利用範囲の超過、割引期限の終了などの要因も価格に影響します。

また、契約期間の自動更新が行われる以前に、新価格をご確認いただけます。更新時の留意点の詳細については、[お客さまサービス利用規約](#)をご確認ください。

アカウント内に期間の異なる複数のご契約をお持ちの場合、契約ごとに次回の更新日から新価格が適用されます。移行の予定日が近づいてまいりましたら、詳細についてご連絡させていただきます。

更新日を迎える前に更新時の価格を確認することはできますか？

はい。移行が完了してから最初の契約更新までの間、契約期間の自動更新が行われる以前に、新価格をご確認いただけます。

移行が完了したら、アカウント内の[アカウントと請求]セクションの[ドキュメント]タブにアクセスしてください。「価格体系の移行に関する詳細」というPDFファイルを選択し、ファイル内の「自動更新の詳細」という項目で、自動更新時に適用される価格を確認できます。

契約の更新日を確認する方法を教えてください。

HubSpotアカウントで右上のプロフィールアイコンをクリックし、[アカウントと請求]を選択して[サブスクリプション]タブを開きます。ご契約いただいている製品名の下に「〇〇に自動的に更新されます。」と表示されている日付がご契約の次回更新日です。