

# 顧客管理、リード管理、マーケティング活動を一元管理 & 自動化して攻めの顧客管理を構築する

～HubSpotのゴールドパートナーの知見を活かしたCRM,SFA, MAの  
ノウハウ、構築、運用保守、施策提案の徹底解説～

株式会社Sazae Japan/Sazae Pty Ltd



- 自己紹介&会社紹介
- HubSpotを改めて理解
- 実際によくある課題をHubSpotで解決



Sazae Pty Ltd / 株式会社Sazae Japan

取締役: 溝尻 歩 (Ayumi Mizoshiri)

G'day, mate! 京都北部の京丹後市出身、  
現在はシドニー在住、元フルスタックエンジニア、  
オーストラリア歴15年、IT歴21年以上

< 略歴 >

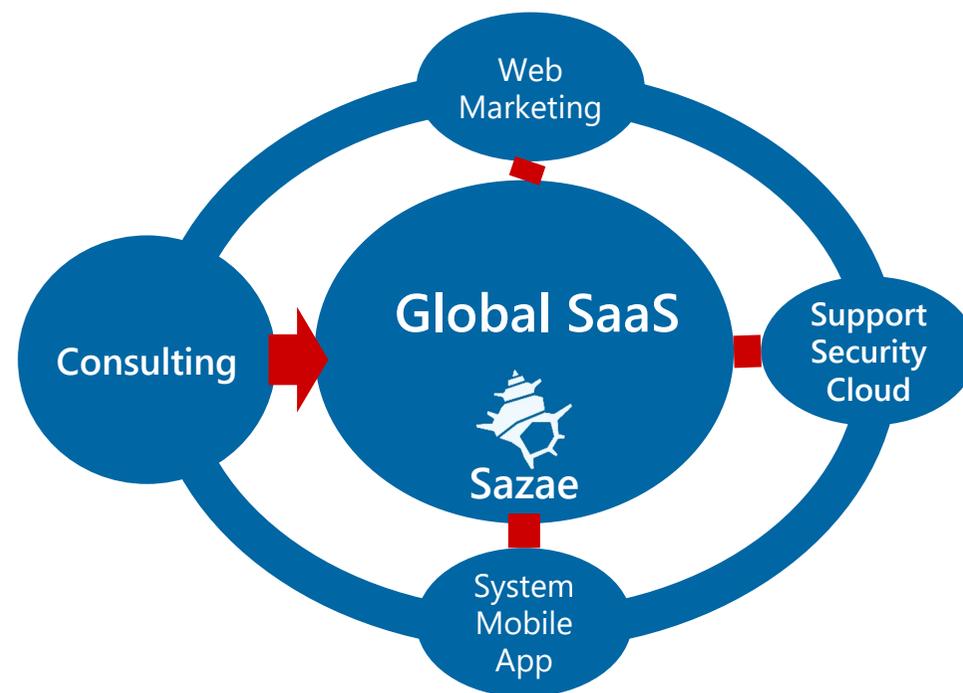
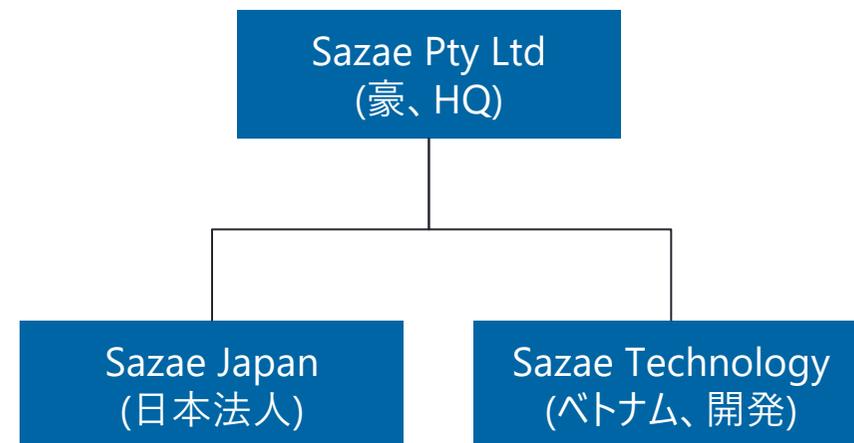
オーストラリア、日本、ベトナムでITコンサル、外資SaaS導入などの会社を  
経営しております。大学生時に起業し、日・豪の色々なIT系スタートアッ  
プ経験、お客様の課題に対してITを使ってサポートをしてきました。

ITとビジネスを組み合わせて企業をサポートするのが大好きで、今は国外  
から日本を良くしていければと思っております。ITを使って、人とビジネスの  
架け橋になればと思っております。

会社をAPACで大きくして、Sazaeを使って日本の方々に世界で活躍して  
いただける場所を提供できればと思い日々精進しております。



会社名	Sazae Pty Ltd/ 株式会社Sazae Japan
代表取締役	溝尻 歩 / Ayumi Mizoshiri
創業	2015年
オフィス	シドニー、メルボルン、パース 京都、東京、ホーチミン
グループ会社	株式会社Sazae Japan Sazae Technology (Vietnam)
従業員	65名(社員 + パートナー)
主要サービス	IT コンサルティング、システム開発,SaaS, マーケティング, IT ヘルプデスク



## Web / Marketing



## SaaS



## Support/Cloud



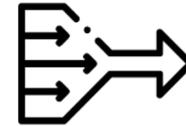
Google Cloud Platform





## グローバル

- スタッフのほとんどがマルチランゲージ対応
- 「海外製品の日本導入」や「グローバル展開」などが容易に対応可能



## ワンストップ

- IT戦略～実装～保守まで多様なサービスレンジをカバー
- クライアントにとって、ワンストップサービスのITサービス提供が可能



## 人材

- 多様なバックグラウンドを持つ人材が結集(外資系コンサルファーム出身やシニアエンジニアなど)
- 人材獲得が素早く・得意 (柔軟な働き方、独自の人材獲得方式を確立)



## アライアンス

- 多様なパートナーシップ・アライアンスを構築
- 専門領域のスペシャリストと連携し、クライアントへ最高品質を提供

# HubSpotを改めて理解



「インバウンド」の思想に基づきマーケティング・営業・カスタマーサービスを支援するクラウド型  
CRMプラットフォームを提供

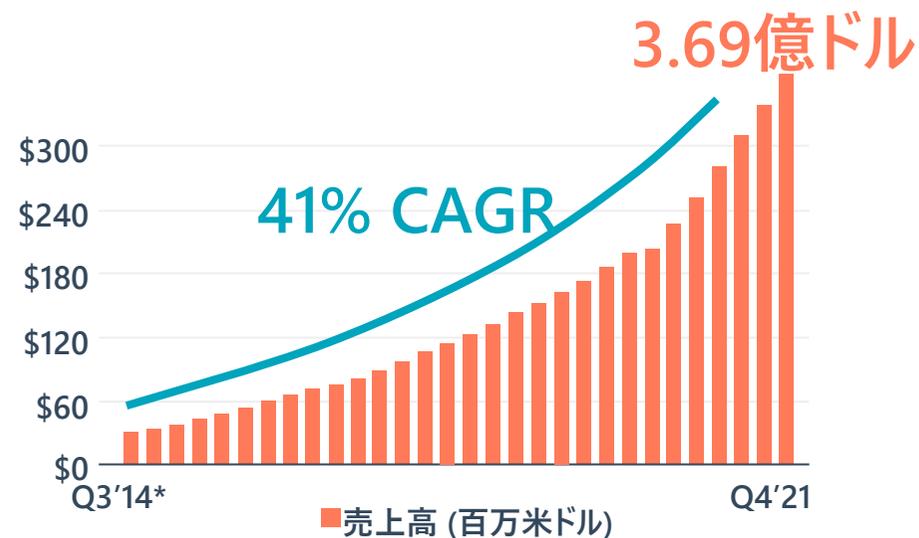
世界の主要地域に拠点**12か所**、世界**120か国以上**で**205,000社以上**の顧客

## 顧客分布



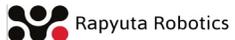
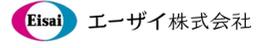
米国：ケンブリッジ本社、ポーツマス、サンフランシスコ  
アイルランド：ダブリン | オーストラリア：シドニー | シンガポール  
日本：東京 | ドイツ：ベルリン | コロンビア：ボゴタ | パリ：フランス  
ヘント：ベルギー | 英国：ロンドン | カナダ：オンタリオ

## 売上高と成長率（全世界）



## 成長を続ける様々なフェーズの企業が導入

2つ以上の  
Hubを導入

   	     	     	<p>読売新聞</p>      	    
--	---	--	---	---

いずれか  
ひとつの  
Hubを  
導入

 	 	 	   	 
--	--	---	--	--

従業員数 1~25	従業員数 26~200	従業員数 201~2,000	従業員数 2,001以上	海外での 導入事例
-----------	-------------	----------------	--------------	--------------

★HubSpot Solutions Partner、★東証一部・二部、マザーズ上場企業

## ⚡ AI-Powered



### Content Hub™

- Web/LP制作
- コンテンツ制作
- コンテンツ管理



### Marketing Hub™

- 広告最適化
- 一斉メール配信
- 関心度スコアリング
- チャンネル統合



### Sales Hub™

- 商談管理
- 予実管理
- 見積
- プレイブック



### Service Hub™

- チケット管理
- ナレッジ管理
- アンケート管理
- 顧客ポータル



### Operations Hub™

- コネクタ連携
- API連携
- ファイル連携
- データ加工



### Commerce Hub™

- 決済とサブスクリプション管理
- 請求

- 顧客管理
- タスク管理
- ドキュメント管理

- ワークフロー
- データ分析
- カスタムDB

# HubSpot CRM



メール/カレンダー連携



マルチチャネル

## マーケットプレイス

アプリ連携、テンプレート、パートナーによるサービス

## アカデミー

スキルが身につく講座や認定資格

## ネットワーク

交流や学びにつながるコミュニティ

見込み客の流入～データの管理まで、マーケティング&営業活動に必要な機能を  
一気通貫でできるプラットフォームがHubSpot



流入

SEO戦略設計や  
SNS・広告での  
集客により流入強化



コンテンツ

ブログやLPなど  
集客用コンテンツを  
作成、価値を伝える



コンバージョン

フォーム登録や  
チャットでの  
問い合わせ受付



リード管理

社内への通知  
見込み客の  
興味関心度の把握



コミュニケーション

継続的な情報発信で  
興味関心の引き上げ  
見込み客の判別

# 顧客体験 & それまでの流れ



未認知層

マーケティング

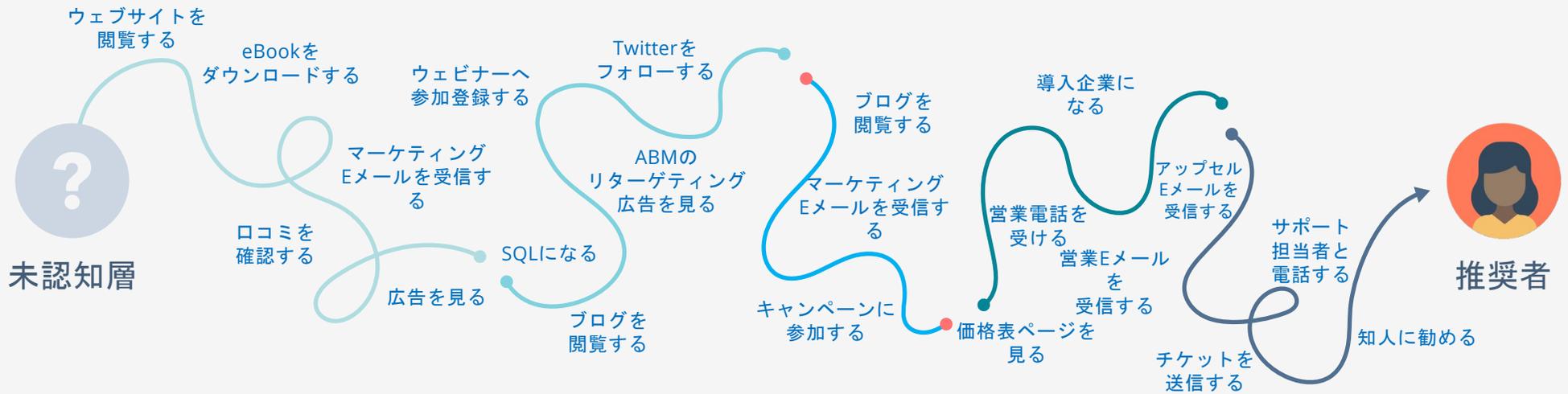
見込み客

営業

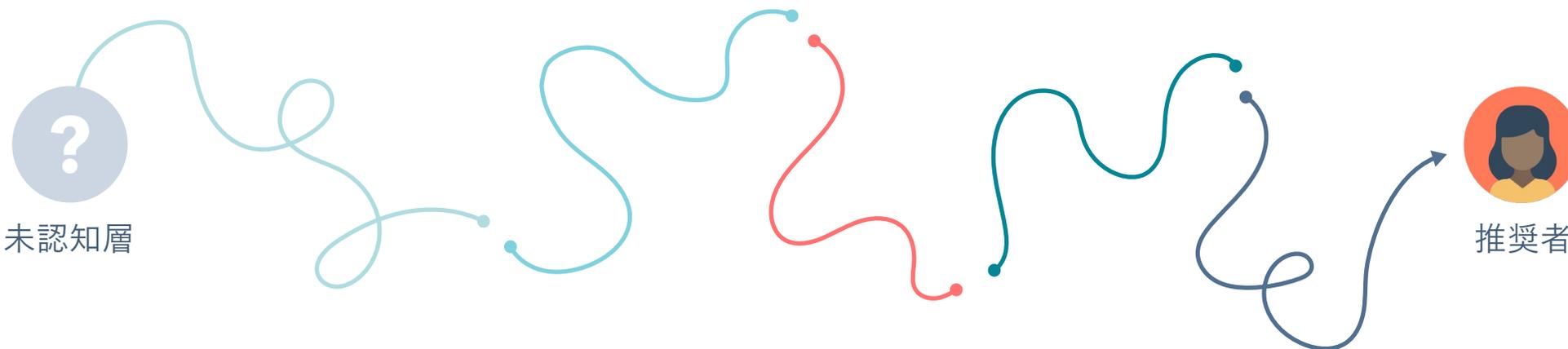
顧客

カスタマーサービス

推奨者



# HubSpot以外で対応しようとする。。。



### コンテンツ

- WordPress
- Optimizely
- Wix
- bluehost
- Wufoo
- SUMO
- Squarespace
- WPengine

### メッセージング

- loom
- LiveChat
- Intercom
- Monkey
- DRIFT
- vidyard

### オートメーション

- Marketo (An Adobe Company)
- Autopilot
- Iterable
- Salesforce Pardot
- Zapier
- Tray.io

### レポート

- Bizible
- InsightSquared
- PIWIK
- Tableau
- Kissmetrics
- Google Analytics
- MonsterInsights

### データ

- Mixpanel
- MuleSoft
- Segment
- LeanData



お客様の成長を促進できるように  
ゼロから開発

## 1. データの一元管理

連携を容易に

## 2. 一貫した直観的な操作性

利用を容易に

## 3. 統合コードベース

適応を容易に



# 実際によくある課題を HubSpotで解決



Marketing Hub™



Sales Hub™



Service Hub™



リード獲得から商談化、受注から納品までの一連の業務であり、部門間にまたがる業務を対象とします。

## マーケティング部門

リード獲得～見込み客化

コンタクト  
作成

コンタクト  
管理

## 営業部門

(インサイドセールスのケースあり)

商談～受注

取引作成  
(チケット作成)



商談管理  
(ステージ変更)

## サービス部門

(カスタマーサクセス部門)

納品

チケット作成



納品管理  
(ステージ変更)



Marketing Hub™



Sales Hub™



Service Hub™

メールやスプレッドシートによる人材の運用が残ることで部門間連携が煩雑になり、またデータを活用した業務改善の施策実施が難しい状況が発生するケースが見られます。

## 01

### データの散逸

業務に必要な情報がメール・チャット・スプレッドシートなどあらゆる場所にある。

## 02

### 属人的な運用

担当者ごとに運用方法が異なっていたり、抜け漏れが発生していたり安定した運用を構築できていない。

## 03

### 部門間の壁

組織ごとに業務が最適化されており、部門間の連携部分で問題が多く発生している。

## 04

### 分析の未実施

業務・顧客データを活用した分析ができず、業務改善の施策をどこから手をつけたらいいかわからない。

# HubSpot CRM & MAプラットフォーム

ビジネスの成長を支援する統合プラットフォーム。どのプランのお客さまにも欠かせない基本的なツールをご利用いただけます。

寄せ集めではなく  
ゼロから開発



マーケティング、営業、  
カスタマーサービスの  
データベースを統合する

- コンタクト管理
- 企業レコード
- フォーム



チーム間でコンタクトの  
状況を共有する

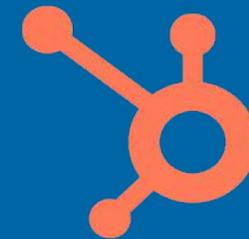
- コンタクトのアクティビティ
- コンタクト&企業インサイト
- ドキュメントとテンプレート



顧客とのコミュニケーションを整理し追  
跡する

- レポート作成ダッシュボード
- ウェブチャット
- 取引レコード
- コミュニケーションの受信トレイ
- チャットボット
- チケット管理
- チームの共有アドレス
- タスク

# Sales Hub



Sales Hubは、つながり創出の複雑さを排し、導入しやすいツールで生産性を高め、成長中の営業組織をサポートする、使いやすさと機能性の高さを両立した営業支援ソフトウェアです。

寄せ集めではなく  
ゼロから開発



## 営業活動の効率化

- 個別送信メール
- コール
- コミュニケーションの自動割り当て
- Eメールの送信予約
- Eメールのトラッキングと通知
- Facebook Messengerとの連携
- HubSpot提供の電話番号
- ウェブチャット
- ミーティング予約
- 繰り返しタスクとタスクキュー



## 収益の拡大

- カスタマイズ対応の見積もり
- 取引パイプライン
- ドキュメント
- 電子署名
- 複数通貨対応
- セールスオートメーション



## 包括的な分析

- コールの文字起こしとコーチング
- コーチングプレイリスト
- カスタムレポート
- 担当者の生産性パフォーマンス
- レポートダッシュボード
- セールスアナリティクス
- フォーキャスト

# Service Hub

ビジネスの拡大に合わせ、世界最高クラスの  
カスタマーサービスを効率的に提供し、  
顧客との関係を深め、顧客満足度を向上させるために必要な  
全てのツールを提供するカスタマー サービスです。

寄せ集めではなく  
ゼロから開発



チームとチャネルを  
一元管理する

- チケット管理
- コール
- チーム管理
- チームの共有アドレス
- コミュニケーションの受信トレイ
- チャットボット



サポート体制を拡大する

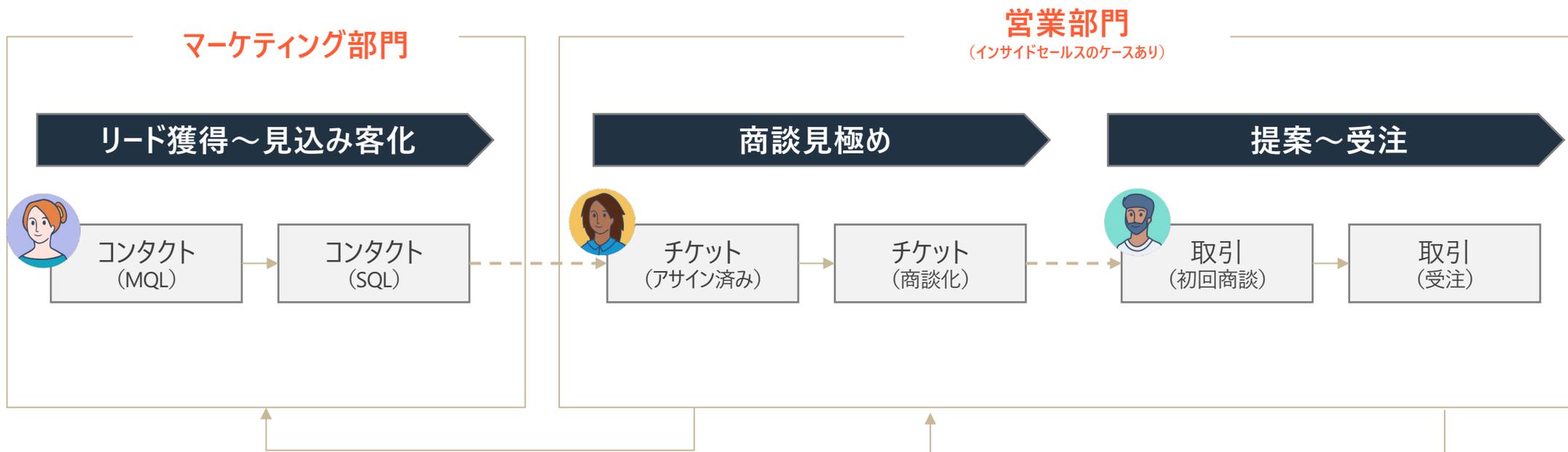
- ナレッジベース
- Eメールシーケンス
- タスクの自動化
- チケット管理の自動化
- テンプレート
- ウェブチャット



ニーズを先読みして  
カスタマーサービスを提供する

- クローズまでの時間に関するレポート
- 1:1動画
- クローズされたチケットに関するレポート
- 顧客アンケートによる
- フィードバック収集
- 担当者の生産性とパフォーマンス

マーケティング部門にてSQL（見込み客）と判断したコンタクトを「チケット」で営業部門に引き継ぎます。



- コンタクト管理
- 企業レコード
- フォーム
- 自動トラッキング
- マーケ活動(メール配信、SNS連携)

フィードバック  
(アンケート回答)



- コンタクトのアクティビティ
- コンタクト&企業インサイト
- ドキュメントとテンプレート



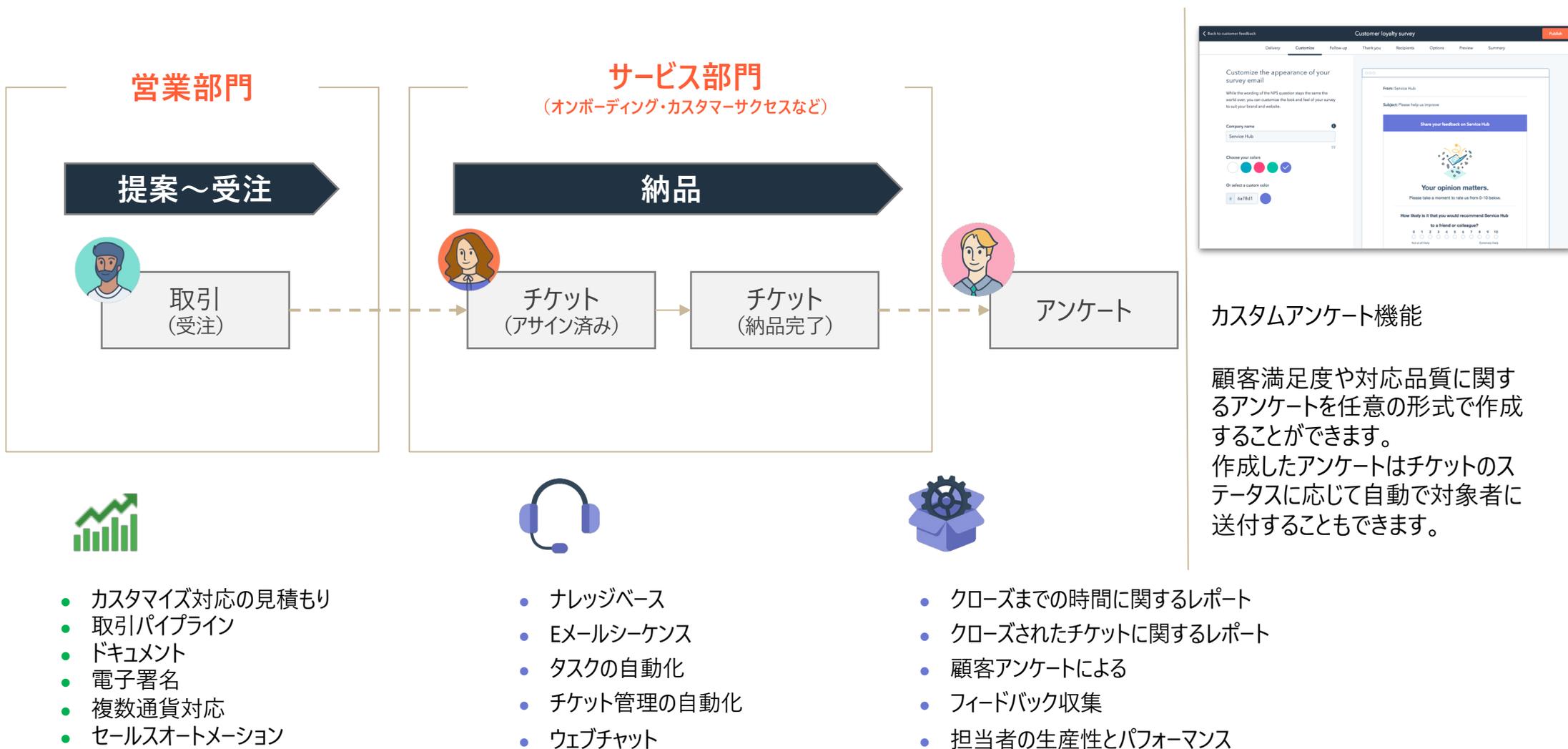
- 個別送信メール
- コール
- Eメールのトラッキングと通知
- HubSpot提供の電話番号
- ミーティング予約
- 繰り返しタスクとタスクキュー

フィードバック  
(アンケート回答)



- 受注管理
- コールの文字起こしとコーチング
- カスタムレポート
- レポートダッシュボード
- セールスアナリティクス
- フォーキャスト

受注内容に合わせて、必要な納品業務を担当部署に即時連携します。  
また、サービス後にお客様の満足度をアンケートで確認します。



納品完了に合わせて、請求処理を依頼します。  
チケットステージにあわせた通知設定による社内連携も可能です。

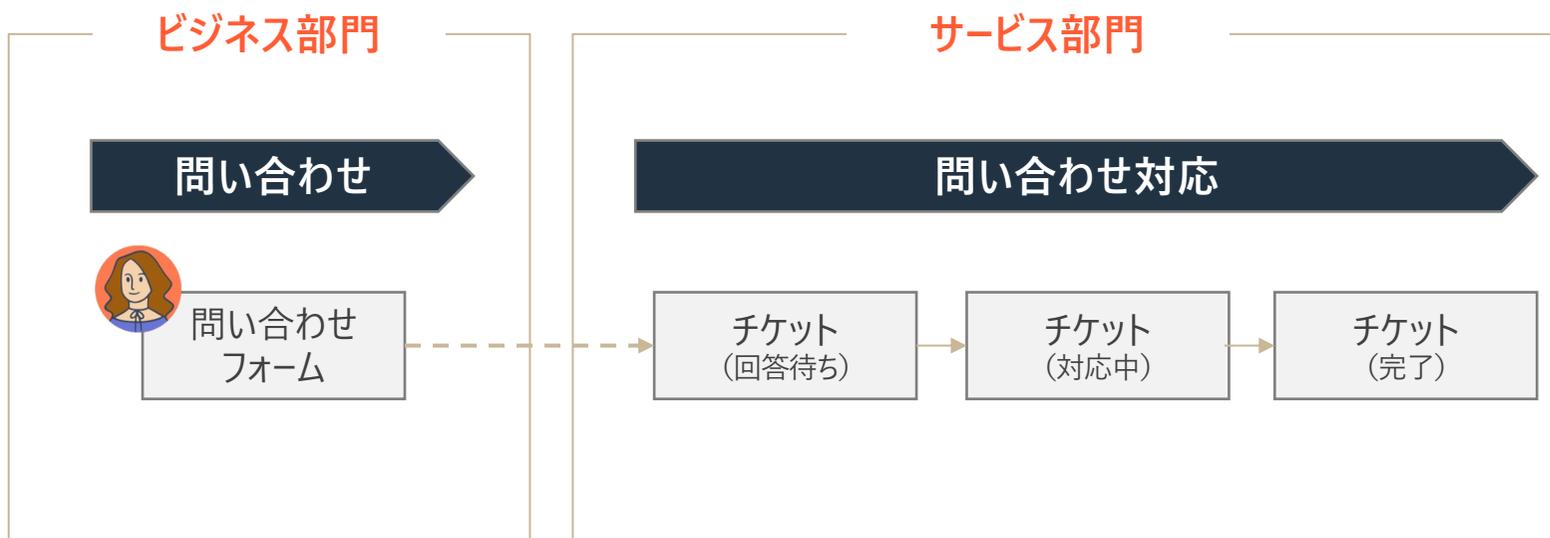


- クローズまでの時間に関するレポート
- クローズされたチケットに関するレポート
- 顧客アンケートによる
- フィードバック収集
- 担当者の生産性とパフォーマンス



- カスタマイズ対応の見積もり
- 取引パイプライン
- ドキュメント
- 電子署名
- 複数通貨対応
- セールスオートメーション

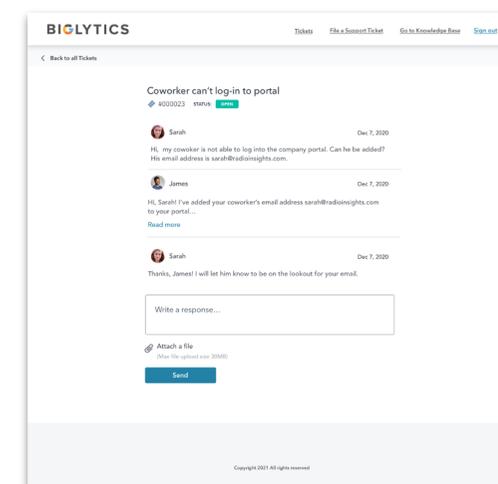
社内ITヘルプデスクなど、社内での問い合わせ管理をチケットを利用して管理することも可能です。問い合わせ一覧（ポータル）を作成することもできます。



- コンタクト管理
- 企業レコード
- フォーム
- 自動トラッキング
- マーケ活動(メール配信、SNS連携)



- ナレッジベース
- タスクの自動化
- チケット管理の自動化
- テンプレート
- ウェブチャット



## カスタマーポータル機能

お問い合わせの履歴やお問あわせの対応状況を確認することができます。

- HubSpot導入で成果が出ない原因
- HubSpotを触る前にやるべきこと
- 本当にHubSpotで成果を出す運用のポイント
- おわりに

# HubSpot導入で 成果が出ない原因



HubSpotにはMA、SRM、SFA、CMSなど・・・  
マーケティング・営業・カスタマーサクセスに必要なツールが  
すべて揃っているので、導入すれば成果が出るに決まってるはず！



HubSpotにはMA、SRM、SFA、CMSなど・・・  
マーケティング・営業・カスタマーサクセスに必要なツールが  
すべて揃っているのに、導入すれば成果が出るに決まってるはず！

# HubSpotは、導入したら成果が出る 「夢のツール」ではありません！

そもそもHubSpotに限らず、入れるだけで結果を出せるツールはありません。

# 活用できない理由

1. どんな成果を出したいのかを決めていない
2. 成果を出すためにHubSpotで何をすべきかが分かっていない
3. 責任を持って主導する人がいない
4. 誰がどこまで関わるかを浸透させられていない
5. そもそもツール自体が難し過ぎると感じる

HubSpot導入は  
単なるツール導入やデジタル化、程度の意識では成功しない

**マーケ・営業の組織改革を行う  
という意識が必要です**

## よくある導入企業の状況

- メルマガ配信をするだけのツールになっている
- マーケだけが利用していて、営業は全くの別管理
- 出したいレポートが出せていない
- コンタクトや会社の情報をメモでしか残していない、  
そもそもHubSpotに記録していない

なぜ、活用できていない状況が生まれるのか？

# HubSpotを 触る前にやること



# ① 関連部署、責任者を明確にする

まずは誰が責任を持って導入を進めていくのか

そして、関わる部署にはしっかりと説明しておくことが必要

推進をスムーズに進めるにはトップダウンの体制が◎

## ②マーケティング・営業の流れを整理する

集客～受注（継続利用や定期購入含む）全体の導線を  
明確にし、部署をまたがり全員が共通認識を持つ

マーケティング施策ごとのアプローチの流れ

アポ～契約書締結までの営業の動き方、フォローアップ など

## ③ マーケ・営業に必要な情報をまとめ、分類

営業活動において必要となる顧客情報や

追っていききたいKPIを出すために必要なデータを整理する

データの取得タイミングを定めることも必要

**予算：問い合わせフォーム**

**決裁者：インサイドセールスのヒアリング**

**導入時期：フィールドセールスの商談                      など**

## ④ HubSpot専任の担当者を決める

社内に「HubSpotの専門家」を作る

営業・マーケティング双方に理解があり、クラウドツールの使用に抵抗がない

担当者が理想

HubSpotの使い方に関しては学習コンテンツやサポートが充実している

ため、自己学習が可能

## ⑤ 運用の最終地点と優先順位を決める

HubSpotは機能が多いため、一気にすべてを行おうとすると  
運用開始までの時間・費用がかかりすぎる

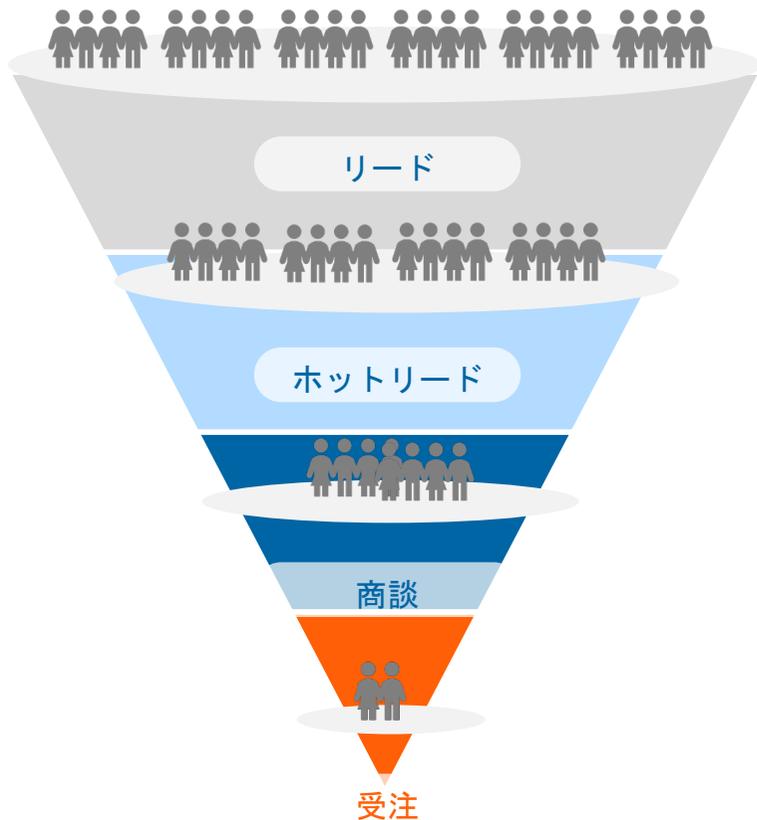
→まずは1営業部でのテスト利用や、リード掘り起こしメールから  
のようにスモールスタートで始める

ただし、最終的にどの部署まで使うか？どこまで機能を使うか？  
のゴールを定めたうえで、期間を決めてロードマップを作っておく

# 本当にHubSpotで 成果を出すためのポイント



# ①集客から受注までのボトルネックがわかる管理体制づくり



マーケ・営業全員がHubSpot上（あるいは連携するツール上）のデータを使って会話できる状態にする  
→ライフサイクルステージやパイプライン等のフェーズ管理

## ②HubSpotの特性を理解したデータ構築

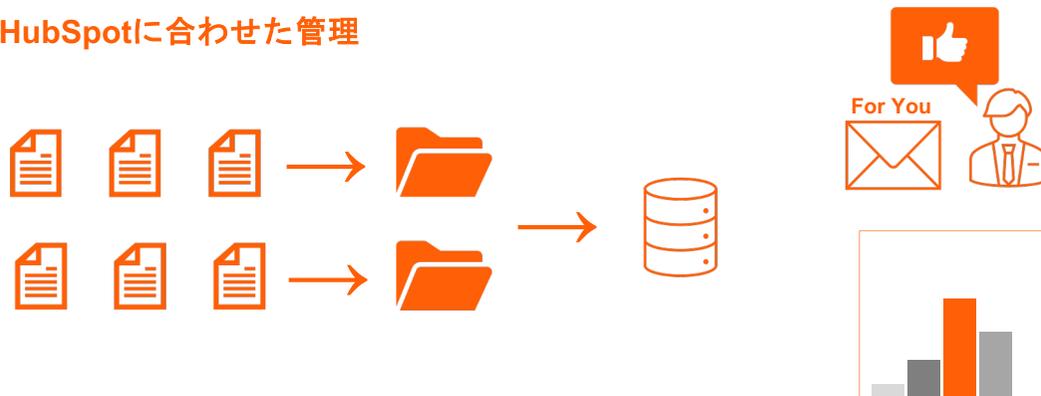
自社都合の管理



特にHubSpotのレポート機能は制限が多く、データの構成や記録を工夫する必要がある

→難易度が高いため、専門家に依頼することも一つの手段

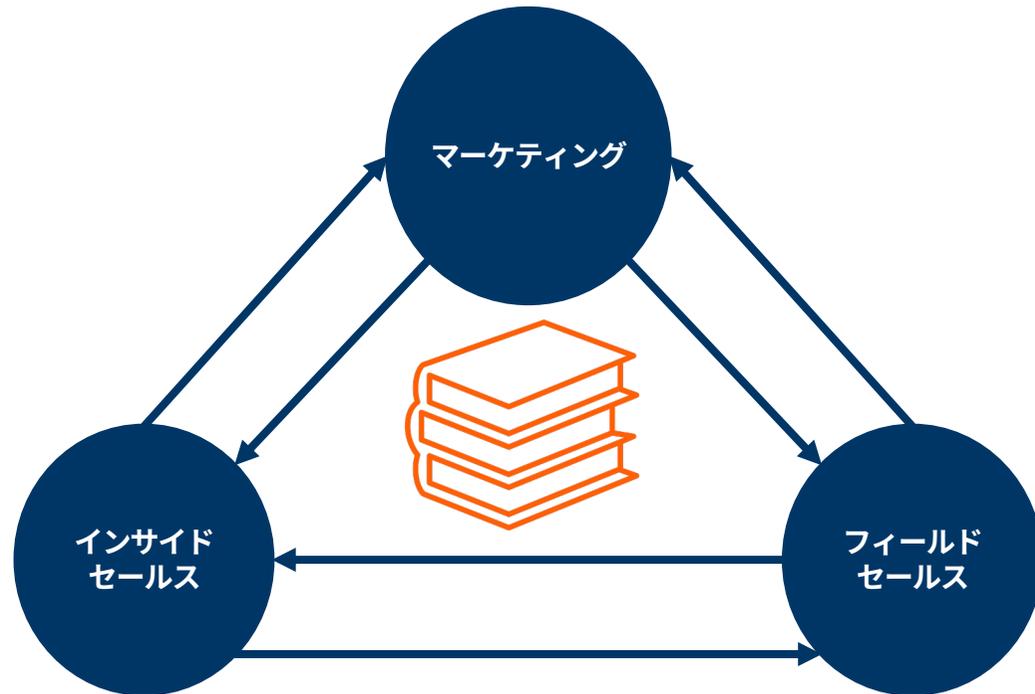
HubSpotに合わせた管理



HubSpotでカバーできない領域もあるので

他ツールとの連携を見据えた設計をすることも必要

### ③属人化しないための仕組みづくり



必須記入や入力制限が設定できる部分はしておく  
フリーテキストの記載は誤字脱字や  
文言についての齟齬が発生するのでなるべく避ける

週次でのチェック体制やルールブックは必須  
→日々の進捗確認・KPIについての打ち合わせで  
適切な情報入力ができているかをついでに確認

おわりに



ワークフローやシナリオのノウハウが聞きたかった  
抽象的すぎてイメージが掴めない  
成功事例や具体例がほしい

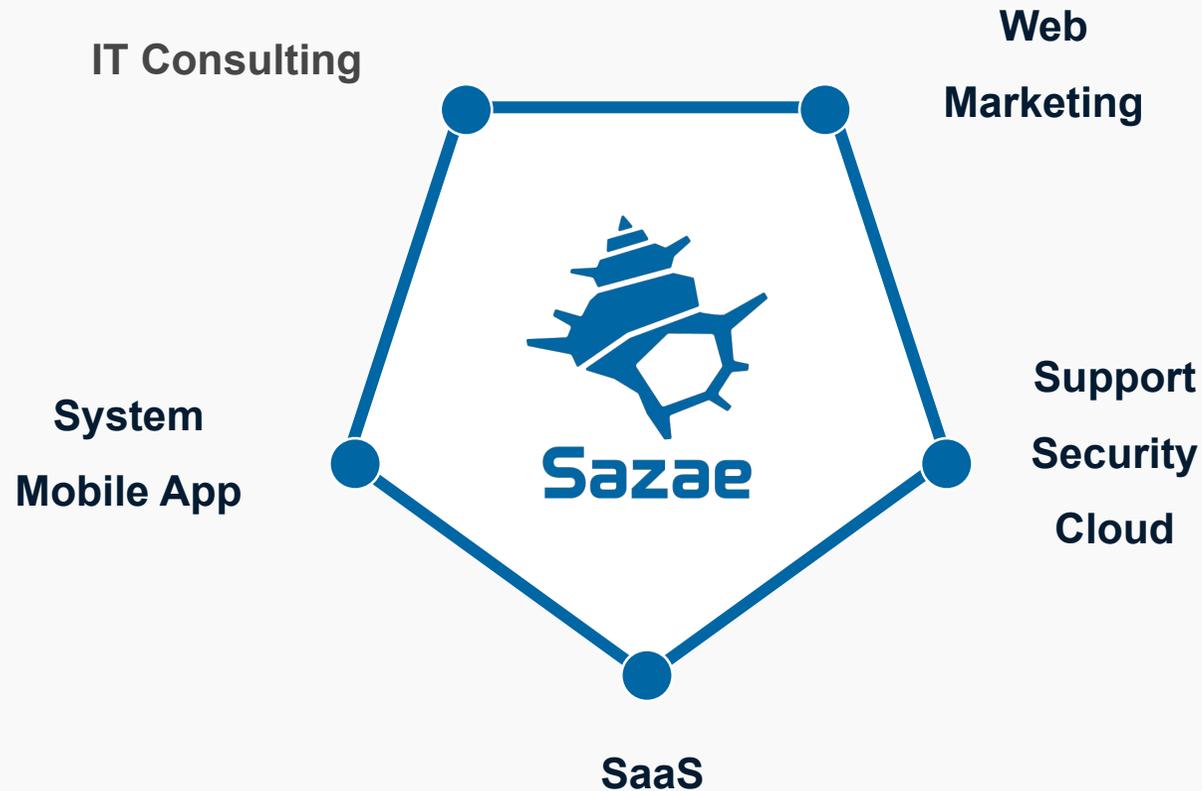
多くの企業様からご相談いただく際  
「即効性のある解決策」を求められますが、  
表面上のノウハウや運用事例は本質的な課題解決に  
繋がりません。

人に個性があるように企業にも個性があり、  
その個性を理解したうえで  
初めて課題解決に向けた具体的な  
お話ができると考えております。

# サービス内容



戦略策定からアプリケーションの実装、Web & マーケティング、運用保守・セキュリティまで、ワンストップでサービスを提供致します。





# 主要プロジェクト実績

## コンサルティング

地方自治体のDX戦略、デジタル人材育成支援  
グローバル製造業のIoTソリューションビジネスモデルの強化支援  
大手製造業のスマートファクトリーに向けたTo-Beモデル立案支援  
製造食品メーカーの製造プロセス改革  
大規模案件のPMO

## 業務システム

大手半導体装置メーカーの工場DX・PSIシステム構築  
豪日系食品メーカー向けの生産管理システム構築  
豪資産運用会社の業務システム構築  
豪自治体向けの観光アプリ開発

## Web

## マーケティング

大手大学のグローバルラーニングサイト  
大手旅行代理店のお土産通販サイト  
大手旅行代理店のデジタル戦略+Web/マーケティング施策  
大手製造業のグローバル企業サイト(多言語)  
グローバル医療機器メーカーのマーケティング支援(多言語)  
大手出版会社のMAの導入サポート

## SaaS

## クラウド

ServiceNow : 大手IT企業の社内SaaS連携、プラットフォーム構築  
Boomi : 大手、中小企業から、グローバルなプロジェクトでの実績  
AWS環境の移行、環境最適化

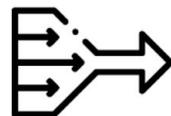


# 4つのユニークバリュー



## グローバル

- スタッフのほとんどがマルチランゲージ対応
- 「海外製品の日本導入」や「グローバル展開」などが容易に対応可能



## ワンストップ

- IT戦略～実装～保守まで多様なサービスレンジをカバー
- クライアントにとって、ワンストップサービスのITサービス提供が可能



## 人材

- 多様なバックグラウンドを持つ人材が結集(外資系コンサルファーム出身やシニアエンジニアなど)
- 人材獲得が素早く・得意 (柔軟な働き方、独自の人材獲得方式を確立)



## アライアンス

- 多様なパートナーシップ・アライアンスを構築
- 専門領域のスペシャリストと連携し、クライアントへ最高品質を提供



## コンサルティング

- ✓ 実績のあるコンサルタントを採用 (大手コンサル会社出身)
- ✓ 改革の狙いや実現したいポイントを見極め、どのように実現するか道筋を見極める

- ✓ 改革ポイントの見極め
- ✓ **プロジェクトマネジメント力**
- ✓ オーガナイズ
- ✓ 実現に向けた道筋

：

## 強み

コンサル x テクノロジーで  
改革の狙いを着実にITで実装

## テクノロジー

- ✓ 多数のグローバルSaaSツールを活用 (各製品ベンダーと公式アライアンス)
- ✓ SaaSで受けきれないところはスクラッチ開発で、かゆいところにも手が届く

- ✓ **SaaS・クラウド・ローコード** (今後はAIや機械学習も)
- ✓ オフショアを活用した開発・実装
- ✓ テクノロジーを活用して、業務効率化を実現

：



# Thank you

HP: <https://sazae.com.au>  
連絡先: [support@sazae.com.au](mailto:support@sazae.com.au)