

CONTENTS

はじめに	002
創業者より	004
使い方ガイド	007

Chapter 1 HubSpotを最大限活用するための考え方 015

1-1 インバウンド手法を支える「フライホイール」	016
1-1-1 フライホイールの実現とCRM活用	016
1-1-2 MAを導入するなら、顧客が嫌がるアプローチを見直そう	020
1-2 ビジネスモデルから施策の打ち手を考える	024
1-3 ペルソナをマーケティング施策に活かすための考え方	031
1-4 インバウンドマーケティングにおけるコンテンツの考え方	038
1-5 失敗しないコンテンツ制作のノウハウ	043
1-6 営業のDXを進めるためのSales Hubの活用方法	051
1-7 レベニューオペレーションの最適化を実現するHubSpot Operations Hub	057
コラム なぜファンはイベントに集まるのか？世界中のHubSpotファンが「INBOUND」に集結する理由	059

Chapter 2 HubSpot導入後にまずやること 063

2-1 HubSpotの基本設定	064
2-1-1 ユーザー管理	064
コラム ユーザー管理機能とセキュリティの強化	070
2-1-2 アカウントの設定	074
2-1-3 ドメイン・DNSの設定	078
2-1-4 トラッキングコードの設定	085
2-2 セキュリティに関する設定	086

2-2-1	2要素認証を設定する	086
2-2-2	GDPR機能と同意オプションの設定	087
2-3	HubSpotと外部サービスを連携する	098
2-3-1	アプリをHubSpotに接続する	098

Chapter 3 CRMデータベースの設定 101

3-1	オブジェクト・レコード・プロパティを理解する	102
3-1-1	HubSpot CRMのオブジェクト概要	102
コラム	HubSpotユーザーのための学習ガイド：HubSpotアカデミーで学ぶ	108
3-1-2	プロパティを作成する	109
コラム	【100式】会社データの管理方法	112
3-1-3	レコードを追加・編集・削除する	117
コラム	HubSpotの初心者からベテランまでが集うユーザーの情報交換の場「HubSpotコミュニティ」	135
3-1-4	レコードの表示をカスタマイズする	136
3-2	レコードのセグメンテーション	142
3-2-1	カスタムビューを作成する	142
3-2-2	リストを作成する	145
コラム	世界中から熱狂的ファンが集まるHubSpotの年次イベント「INBOUND」	156

Chapter 4 マーケティング 157

4-1	見込み客を集める	158
4-1-1	優良な見込み客を集める	158
コラム	「広告アウトバウンドだからダメ」というのは違う	159
4-1-2	広告ツールを使用する	162
4-1-3	ブログで情報発信する	172
コラム	HubSpotの仕様に関する理解を深める「HubSpotナレッジベース」	185

4-1-4	検索エンジンに最適化する (SEOツール)	186
4-1-5	ソーシャルメディアでコンテンツを拡散する	195

コラム 社員のTwitter投稿の反響を可視化し、リーダーボードを作成 203

4-2	リードを選別する	204
4-2-1	優良リードを見極める	204

コラム HubSpotとコンバージョン最適化 206

4-2-2	CTAを作成する	209
4-2-3	ランディングページを作成する	215
4-2-4	フォームを作成する	222

4-3 リードと対話する 234

4-3-1	マーケティングキャンペーンを運用する	234
4-3-2	マーケティングEメールを送信する	238
4-3-3	スマートコンテンツを利用した1to1マーケティング	269

コラム ユーザーが互いに学び成長するコミュニティ「HubSpot User Group」 273

4-3-4	チャット/チャットボットの活用	274
-------	-----------------	-----

コラム インバウンドマーケティング学習のためのおすすめ書籍 277

4-3-5	リードスコアリング	287
4-3-6	ワークフローで自動化する (MA機能について)	291

コラム HubSpotのダイバーシティ&インクルージョン：組織成功の鍵 301

4-4 インサイドセールスの構築体制と目標・KPI・プロセス設計 302

4-5 ABM 306

Chapter 5 セールス 315

5-1	効率よく営業活動を進めるためのSFA導入	316
5-1-1	見込み客と効率よく商談を進める	316
5-1-2	商談の管理	349
5-1-3	製品管理と見積もり作成	358

5-2	セールスの見込み管理とパフォーマンス分析	366
5-2-1	フォーキャストで営業見込みを管理する	366
5-2-2	チームの営業進捗と生産性を管理する	372
コラム	日本上陸が待たれるシームレスな決済サービス「HubSpotペイメント」	374

Chapter 6 カスタマーサービス 375

6-1	ヘルプデスクの構築	376
6-1-1	共有受信トレイの設定	376
コラム	顧客を成功に導くカスタマーサポートチーム	390
6-1-2	カスタマーサービス業務の効率化	393
6-1-3	チケットで問い合わせを管理する	399
6-1-4	ナレッジベースを作成する	409
コラム	HubSpotのカルチャーコード：従業員の幸福がビジネスの成功を導く	417
6-2	顧客からフィードバックを受ける	418
6-2-1	フィードバックアンケートを送信する	418

Chapter 7 HubSpotでウェブサイトを構築する 435

7-1	CMSの基本と設定	436
7-1-1	HubSpot CMSのベストプラクティス	436
7-1-2	アセット（ファイル）管理	440
7-1-3	エラーページ、リダイレクト、トラッキングの連携	448
7-1-4	ウェブサイトページのインポート/エクスポート	452
7-2	ウェブサイトページを構築する	460
7-2-1	テーマからウェブサイトページを作成する	460
7-2-2	ステージングからページを作成する	466
7-2-3	多言語ページを作成する	469

7-2-4	会員向けサイトを構築する	472
7-3	動的ページを作成する	476
7-3-1	HubDBを使って動的ページを作成する	476

Chapter 8 ダッシュボードとレポート 483

8-1	ダッシュボード	484
8-2	アナリティクスツール	490
8-3	レポートライブラリー	492
8-4	カスタムレポート	494
8-4-1	トラッキングURLを作成する	494
8-4-2	カスタムレポートビルダーでレポートを作成する	496
8-4-3	アトリビューションレポートの作成	504

おわりに	510
------	-----
