

全てのCXリーダーはこう言います。予算や人員がいくら減っても、質の高いカスタマーエクスペリエンスへの需要が減ることはありません。CXリーダーは大きなプレッシャーを感じています。サポートチームは顧客の緊急な問い合わせに対応しなければならず、サクセスチームは解約リスクを特定し、未然に防がなければなりません。カスタマーサポートとサクセスの両方が、顧客維持にとって大切です。これまでは、それぞれが別の場所で作業を行っていました。それは変わります。リニューアルされたService Hubをご紹介します。

HubSpotはService Hubのさらなる発展に注力し、サポートの拡大とリテンションの促進をひとつにまとめました。カスタマーサポートの大きな課題は、コストを増やさずにいかに業務を拡大できるかです。その実現に役立つツールを全て、新しいヘルプデスクワークスペースで提供します。情報を1か所に表示して、急ぎのチケットを見やすくし、生産性も向上します。そしてサポート業務を拡大できるよう、Service HubにAIを組み込みました。そのため、効率を高められます。GPT搭載の自然言語によるチャットボットで自動的に問い合わせに対応し、チケットをクローズできます。サポートチームは、複雑な問い合わせにより多くの時間と労力を集中できます。HubSpot AIでは、コミュニケーションを要約して、引き継ぎも円滑に行え、チケットに応じた返信文の推奨を使って、ブランドイメージに合わせたトーンで顧客へ返信できます。HubSpot AIがそれを実現します。Service Hubは、企業の成長と共に拡張できます。大規模なチームで使えるたくさんのツールも構築しました。オムニチャンネルサポートでは、あらゆる場所で顧客に対応できます。対話型のコール入力から始まる全てが、ヘルプデスク用ワークスペースに用意されています。間もなく新しいAPIも提供され、あらゆるチャンネルをヘルプデスクに接続できるようになります。充実したSLAは、サービス提供の向上につながります。返信までの時間、担当者の効率性といった指標を最適化できます。自動割り当て機能では、空き状況とスキルによってチケットを割り当てます。カスタマイズ可能なナレッジベースも、さらに強化されました。成長企業のために、セルフサービスの需要にも対応します。これらは、過去数年にわたって行われた、40以上のService Hubの新リリースの一部に過ぎません。新規の顧客を創出するには、既存顧客を維持するよりも最大25倍のコストがかかります。HubSpotでは、カスタマーサクセスマネージャー専用の作業スペースを設けました。カスタマーサクセスワークスペースのベータ版をご紹介します。タスクを追跡し、セグメントや表示をカスタマイズして、重要なアカウントのパイプラインを管理できます。顧客ヘルススコアもご利用いただけるようになります。これには、CRM内の全データや製品利用データが活用されます。さらに、フィードバック管理ツールで、リテンションに影響する傾向を知ることができます。HubSpot AIを使って、コールを終えるたびに要約、文字起こしの生成、次のステップの表示を行えます。カスタマーサクセスワークスペースでCXチームを革新し、顧客維持にさらに貢献できるよう支援します。ビジネスは、満足度の高い長期的な顧客と共に成長します。リニューアルされたService Hubで、優れた顧客体験を大きく展開しましょう。Service Hubの全ての新機能を、Spring Spotlightでご覧ください。