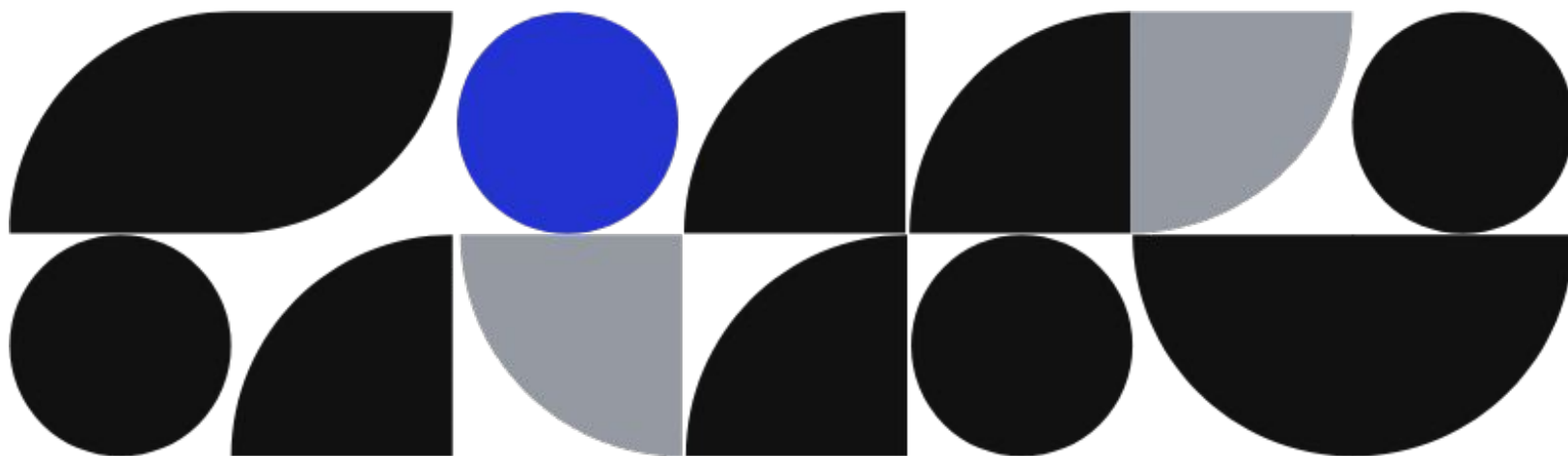


事例から学ぶ、失敗しないための6つのポイント

HubSpot × Salesforce連携の 落とし穴と回避術





はじめに

6つの落とし穴と回避術

その1) データ構造・マッピング設計の落とし穴



実際に起きた問題

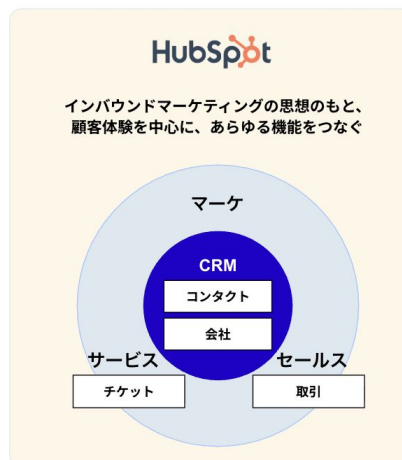
連携してみたら・

なぜ連携が難しいのか？

データ構造の根本的な違い



データ構造が異なるHubSpotとSalesforce



14

本日の講演資料

2002年設立、2019年よりHubSpotパートナーとして 企業のCRM・Web活用をご支援

- 国内上位13社の[HubSpotプラチナパートナー](#)
- 「[HubSpot Customer First Award](#)」において、
2025年度に日本で第1位、APACで第8位を受賞
- [HubSpotを導入したお客様の評価: 4.9\(21名\)](#)



弊社HubSpotによるご支援顧客（順不同：敬称略）

NIKKEI

NIKKEI-R

 trans
cosmos
people & technology

SONY

EPSON

 randstad



株式会社JBN

佐藤 香奈
ディレクター

HubSpotを使ったデジタルマーケティングの施策実施支援や、SFAなどの導入支援を担当しています。お客様の課題を捉え、最適なCRM、MA、SFAを設計することで、業務効率の向上と持続可能な成長に貢献しています。



株式会社JBN

稲田 英資
マーケティング・営業

HubSpotを軸としたWebサイトの戦略策定および公開後のWeb活用支援を担当。特にBtoBサイトの企画、設計、制作、活用支援に数多く携わっています。

HubSpotマーケットプレイスにある Salesforceとの連携アプリ



※Professional以上のプランが必要

簡単に接続設定ができるけれど、注意点を知らないとこんなことが…

うまくいかない連携設定



エラーが起きていて
設定したけれど
動いていない



書き換えたくなかった
顧客情報が
上書きされてしまった



データは連携できたけれど
欲しい情報が
入ってこない

Salesforce側がカスタマイズされていると
連携アプリでは、うまくデータ連携できないことがほとんど

本日のセミナー内容

本日お話しすること

1

HubSpotとSalesforce。2つのツールの違いを説明

2

具体的な落とし穴のポイント。回避事例をご紹介。

3

連携成功のためのポイント

みなさんの環境チェック

お話しする前にセミナーに参加いただいている
皆さんの状況を教えてください

1

SalesforceとHubSpotを導入済み
これから連携を考えている

2

SalesforceとHubSpotを導入済み
連携してみたけれどうまくいかなかった

3

Salesforceを導入済み
HubSpotは未導入

4

HubSpotを導入済み
Salesforceは未導入



HubSpot×Salesforce連携の落とし穴と回避術

2つのツールの違い

HubSpotとSalesforceの設計思想の違い

2つのツールはこんな違いがあります。



顧客体験を中心にマーケティング、セールス、サービスの機能が設計されている。

多くの知見をもとに開発がされており、
基本的にはHubSpotの**フォーマットに合わせて業務フローを最適化**して使っていく。



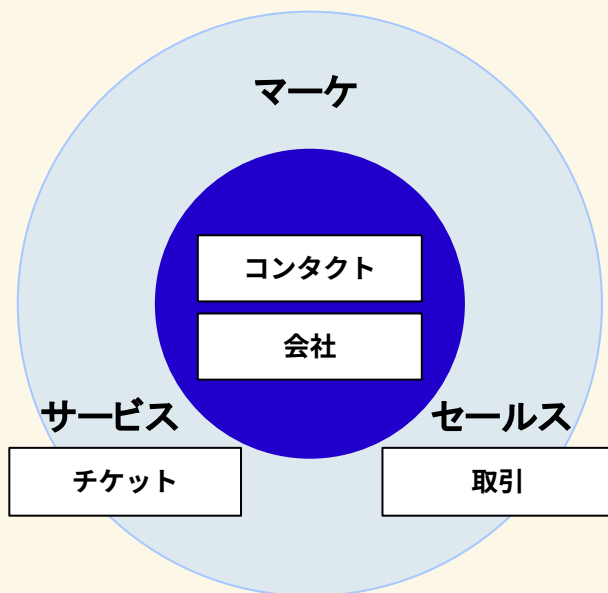
Salesforceは営業・契約管理を中心として設計されており、営業プロセスを明確に分けて管理する構造が強み。

企業の業務や状態に合わせて**カスタマイズして使用**する。

データ構造が異なるHubSpotとSalesforce

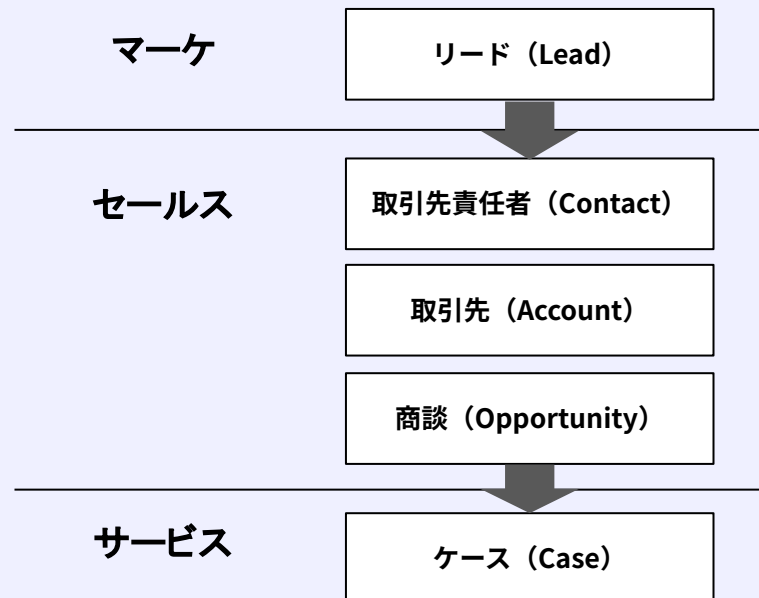
HubSpot

インバウンドマーケティングの思想のもと、
顧客体験を中心に、あらゆる機能をつなぐ

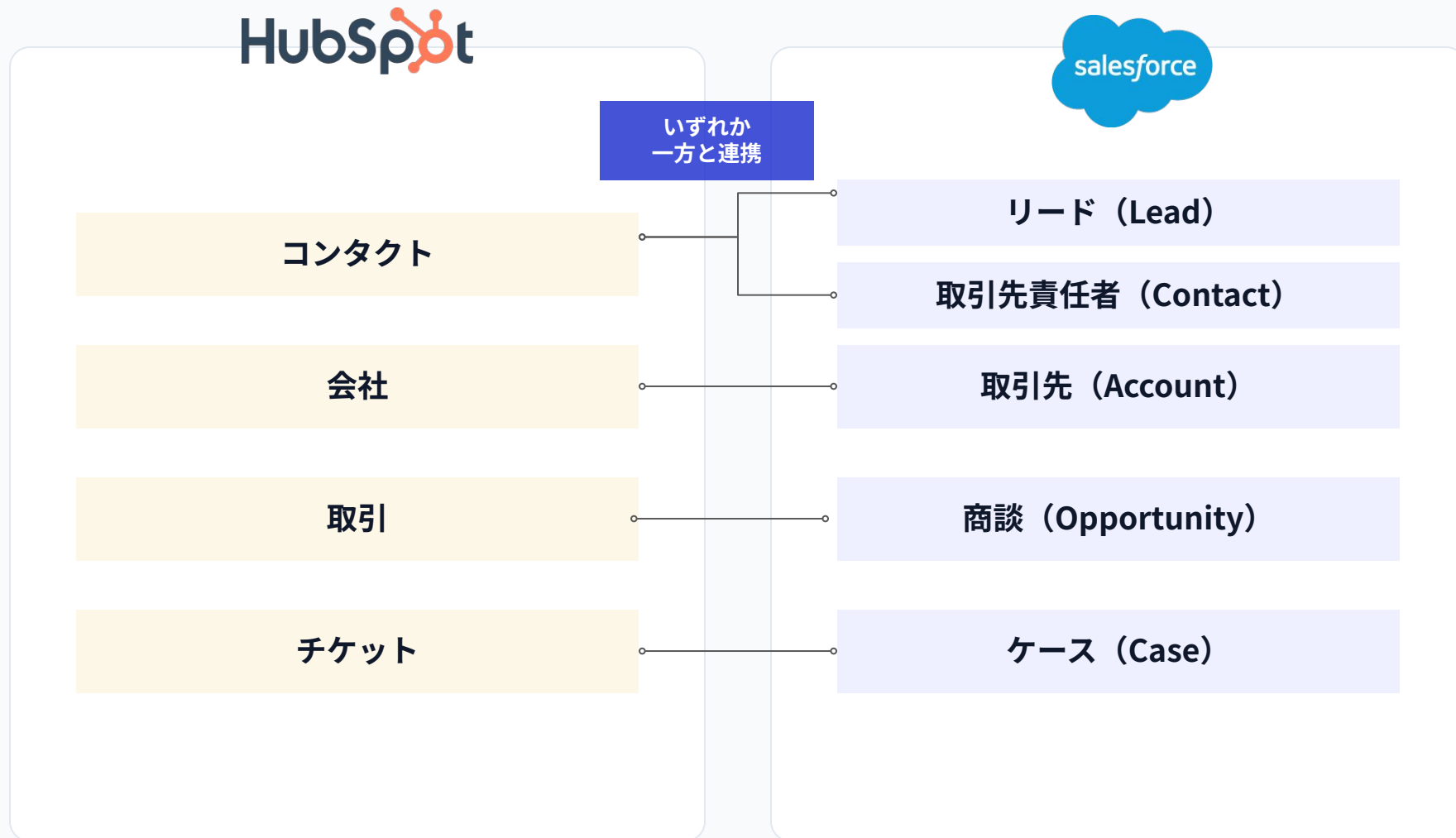


salesforce

営業活動・案件管理を中心に企業活動を統制する
分業を意識したような構造



各項目の同期先





HubSpot×Salesforce連携の落とし穴と回避術

6つの落とし穴と回避術

その1) データ構造・マッピング設計の落とし穴

落とし穴 その1

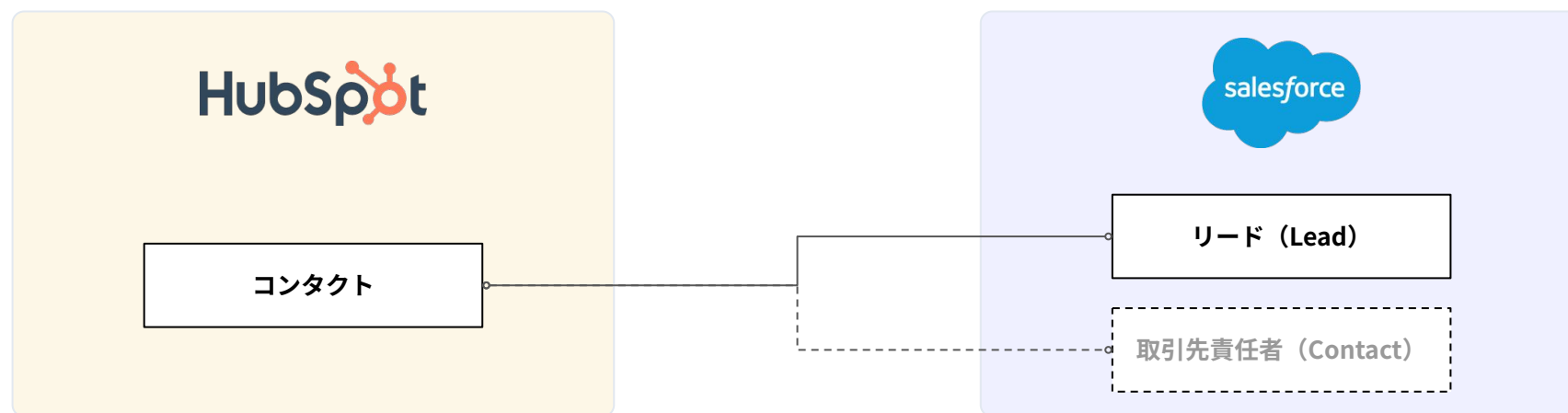
オブジェクトの連携には制約がある

1. HubSpotのコンタクトオブジェクトの連携先は Salesforceの「リード」もしくは「取引先責任者」のいずれか
2. 双方のツールのデータ型を一致させる必要がある

その1) データ構造・マッピング設計の落とし穴

制約①

HubSpotの「コンタクト」オブジェクトは
Salesforceの「リード」もしくは「取引先責任者」オブジェクトの
どちらか一方にしか接続ができない



連携アプリでは「リード」「取引先責任者」の両方に繋ぐことはできず、
上記のように「リード」に繋ぐ場合には、「取引先責任者」には繋ぐことができません。

その1) データ構造・マッピング設計の落とし穴

実際に起きた問題 C社の例

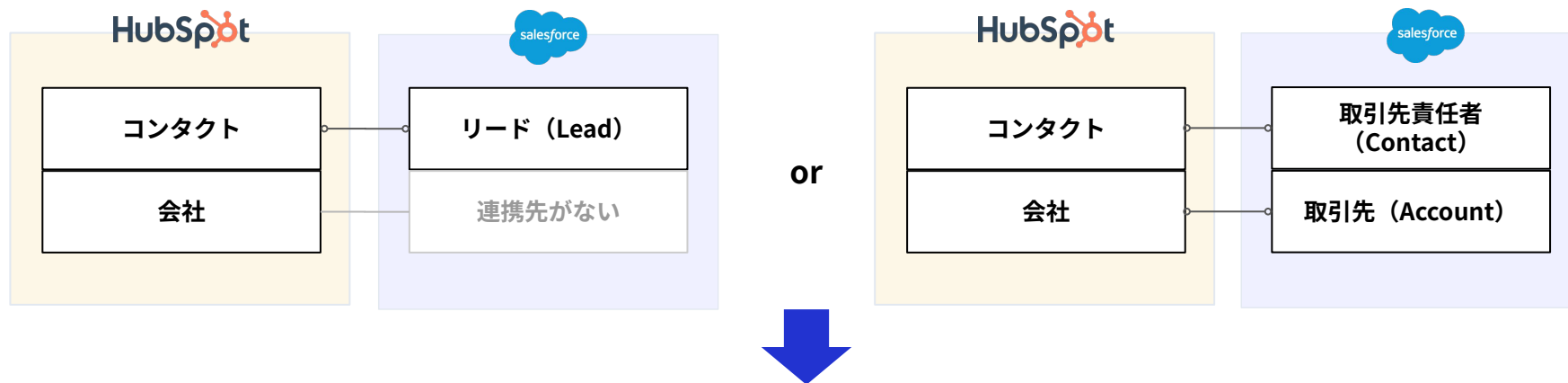
連携してみたら…

連携先の違いがわからず、とりあえず「リード」に接続。

その結果、HubSpotで利用していた「会社」の情報がSalesforceにうまく引き渡せなかった。

Salesforceの「リード」は「取引先（会社情報）」が作成される前段階のもの。

リードと接続した場合はコンタクトに連携されている「会社」の情報の引渡し先がない。



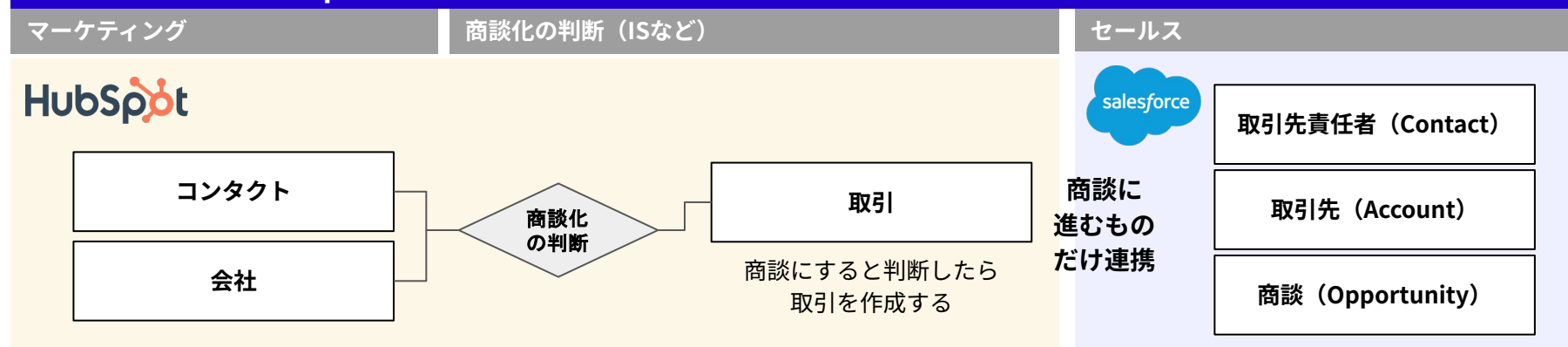
HubSpotとSalesforceの役割を定義し
各オブジェクトをどのように使うか再設計。

その1) データ構造・マッピング設計の落とし穴

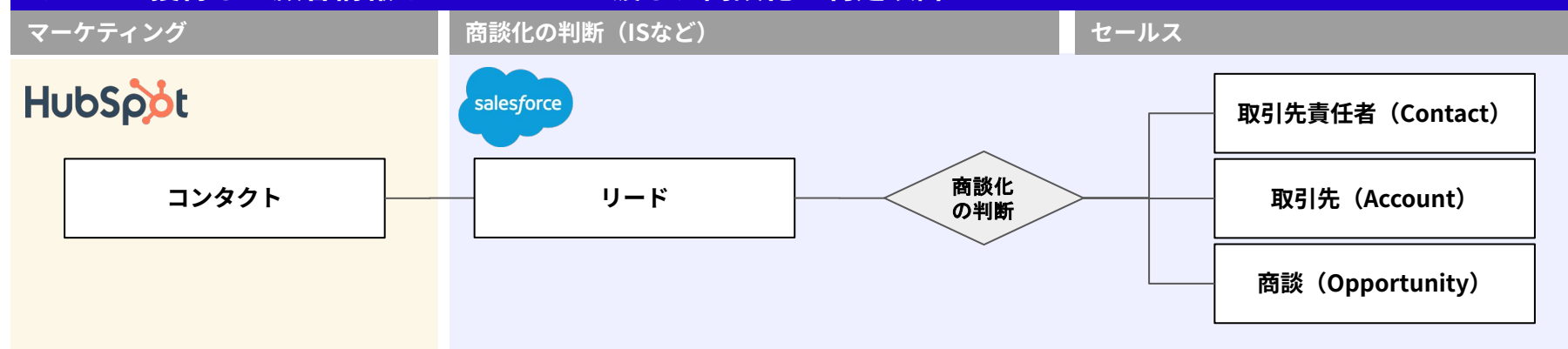
落とし穴回避のポイント

商談化の判定をHubSpot側で行うのか、Salesforce側で行うのかで連携先を選ぶ。

商談化の判定をHubSpot側で行い、商談管理をSalesforceで行う



マーケティングで獲得した顧客情報をSalesforceに渡し、商談化の判定以降



その1) データ構造・マッピング設計の落とし穴

制約②

連携項目のデータ型が、双方のツールで一致していないと同期ができない

連携アプリでは同期ができるデータ型の組み合わせは決まっています。

同期したいデータ同士が同期できるデータ型になっているか確認することが必要です。

HubSpotのデータ型	Salesforceのデータ型
ドロップダウン選択／ラジオボタン	選択リスト
複数のチェックボックス	選択リスト（複数選択）
1つのチェックボックス	チェックボックス
数値	数値
単行テキスト	テキスト・テキストエリア
複数行テキスト	ロングテキストエリア
日付入力	日付・日付/時間

その1) データ構造・マッピング設計の落とし穴

実際に起こった問題 C社の例

HubSpot		
都道府県	ドロップダウン 選択	北海道 青森県 ~

このままでは
連携
できない

Salesforce		
都道府県	テキスト・テキ ストエリア	※自由記入

フォームで項目を使用しており
入力しやすいように選択式のデータ型で利用したい

名刺管理ツールと連携しており
データ型はテキストタイプのものしか使用できない



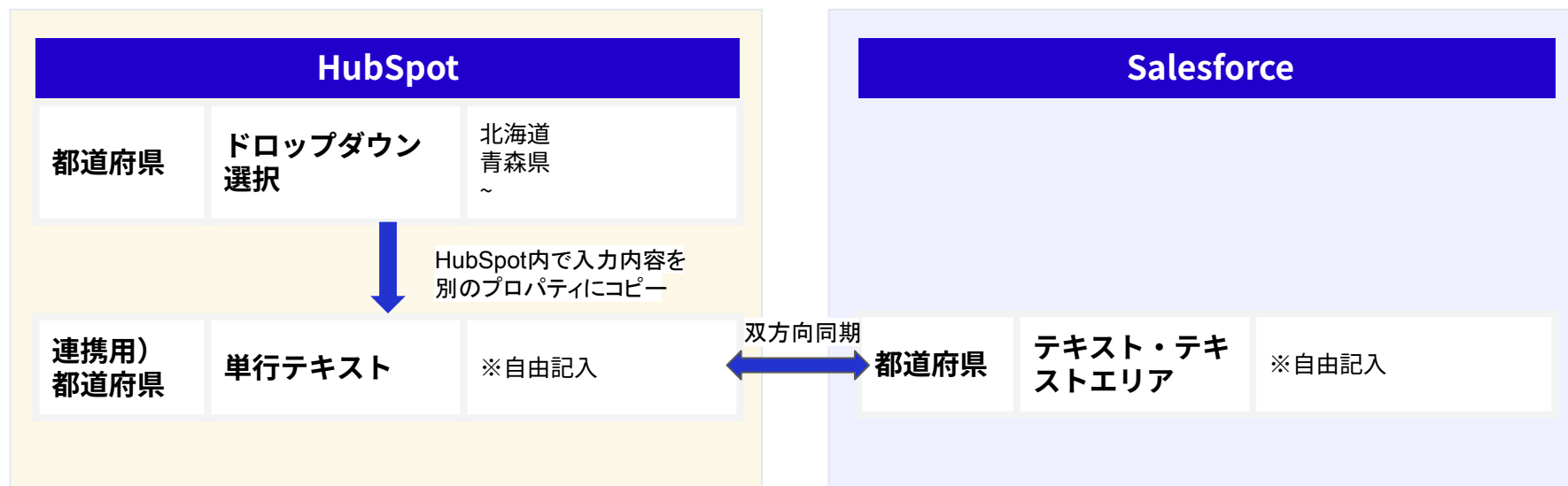
項目の型の変更をするのは難しい…
連携用の項目を新しく用意し、同期をすることに。

その1) データ構造・マッピング設計の落とし穴

落とし穴回避のポイント

データ型を揃えることが難しい場合は、
SalesforceかHubSpotのいずれかに、連携用の項目を新たに用意する。

※同じデータ型に揃えるのが理想だけど、それができない場合



落とし穴 その2

**データの持たせ方に違いがあると
連携エラーが発生する**

1. HubSpotはコンタクトを重複管理できない
2. 1つの項目を、複数の項目に同時に連携することはできない
3. データの入力内容を一致させる必要がある

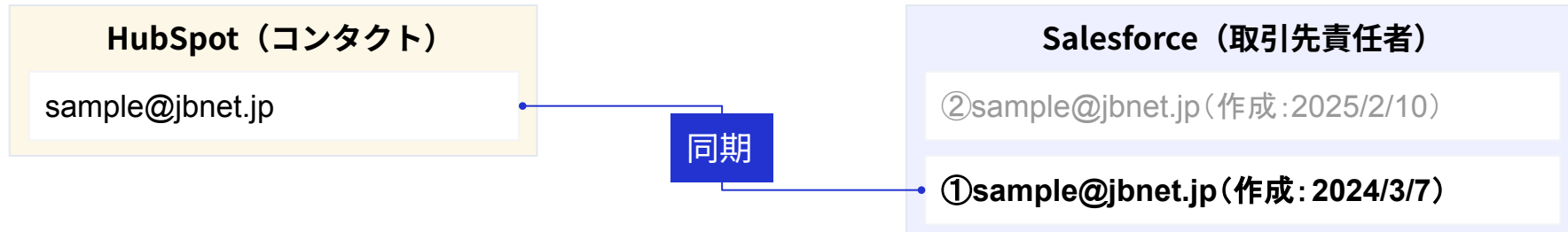
データ品質・重複に関する落とし穴

①人物や会社の重複レコードが存在しているとエラーが発生

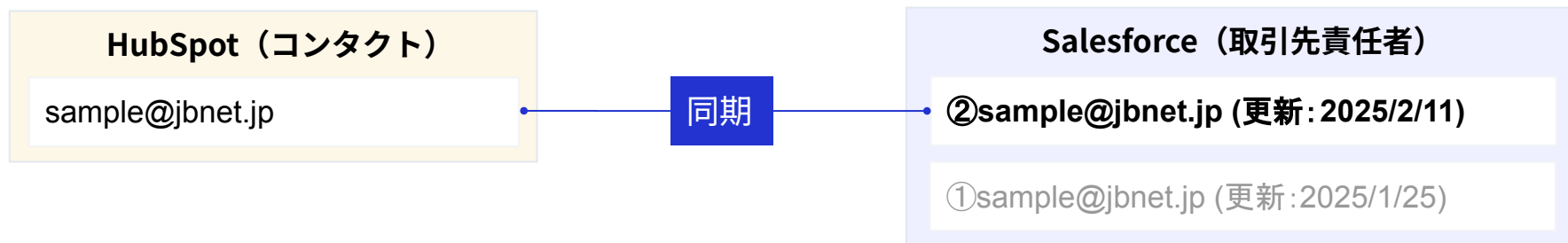
重複するレコードが複数存在している場合、同期した際に意図しない動きになり、どのレコードが管理すべき対象なのかがわかりにくくなってしまう可能性があります。

例) Salesforceの「取引先責任者」に同一メールアドレスのレコードが複数存在している場合の同期の仕組み

初回同期時：一番最初に作成された「取引先責任者」のレコードと同期



次回以降同期時：最後に更新された「取引先責任者」レコードと同期



データ品質・重複に関する落とし穴

落とし穴回避のポイント

Salesforceの顧客情報のマージが難しい場合は、Salesforce側で「HubSpotに連携する対象レコード」を判定する条件を決定。条件に合った顧客のみ、同期のフラグをつけるように設定する。

リサーチ企業D社の解決例

Salesforce（取引先責任者）

①sample@jbnet.jp（作成：2024/3/7）

②sample@jbnet.jp（作成：2025/2/10）

↓
一番古い作成日のものを正として、
Salesforceで自動でフラグをつける

連携対象

①sample@jbnet.jp（作成：2024/3/7）

同期

HubSpot（コンタクト）

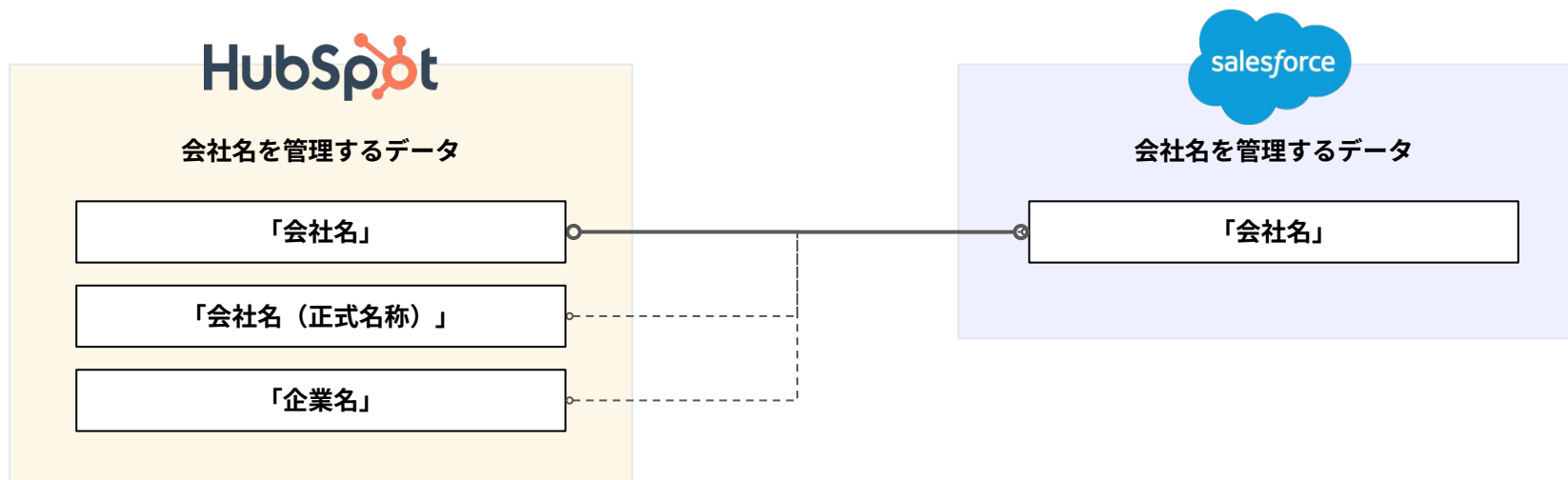
sample@jbnet.jp

データ品質・重複に関する落とし穴

② 1つの項目を複数項目に連携することはできない

同じような名称のデータが複数存在していると、どのデータに最新の情報が反映されているか分からずに、どのデータを同期対象とすべきか判断が難しくなる可能性があります。また、同じデータ項目が用意されていても、その基準が一致していないと混乱してしまう可能性があります。

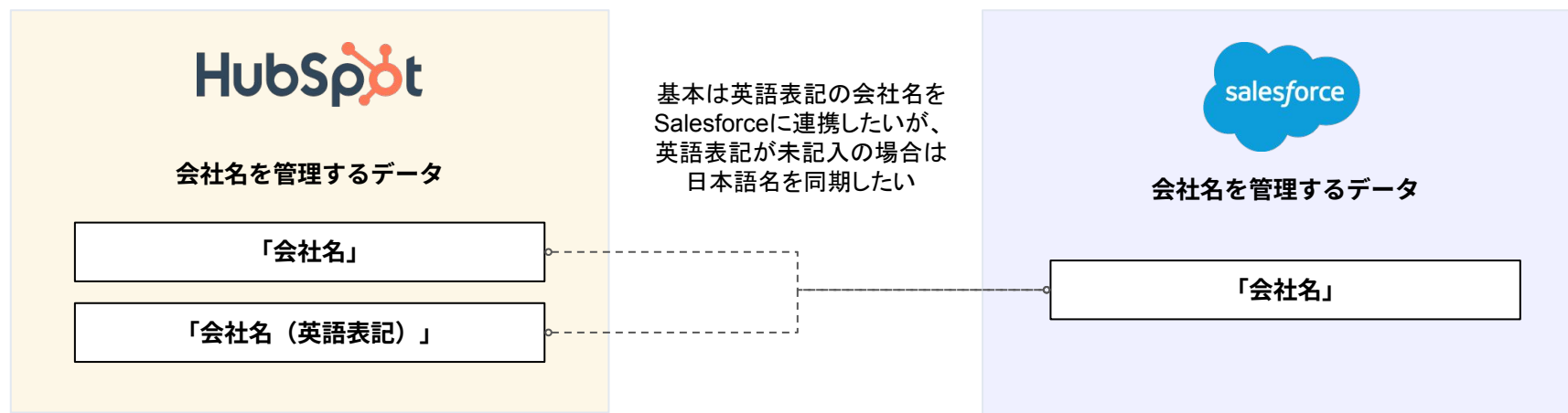
例①) HubSpotに似たようなデータ項目が乱立している：会社名の管理



- データの同期は「1対1」
- 事前にどのデータを同期対象とするか整理する必要がある

データ品質・重複に関する落とし穴

外資系企業A社の場合

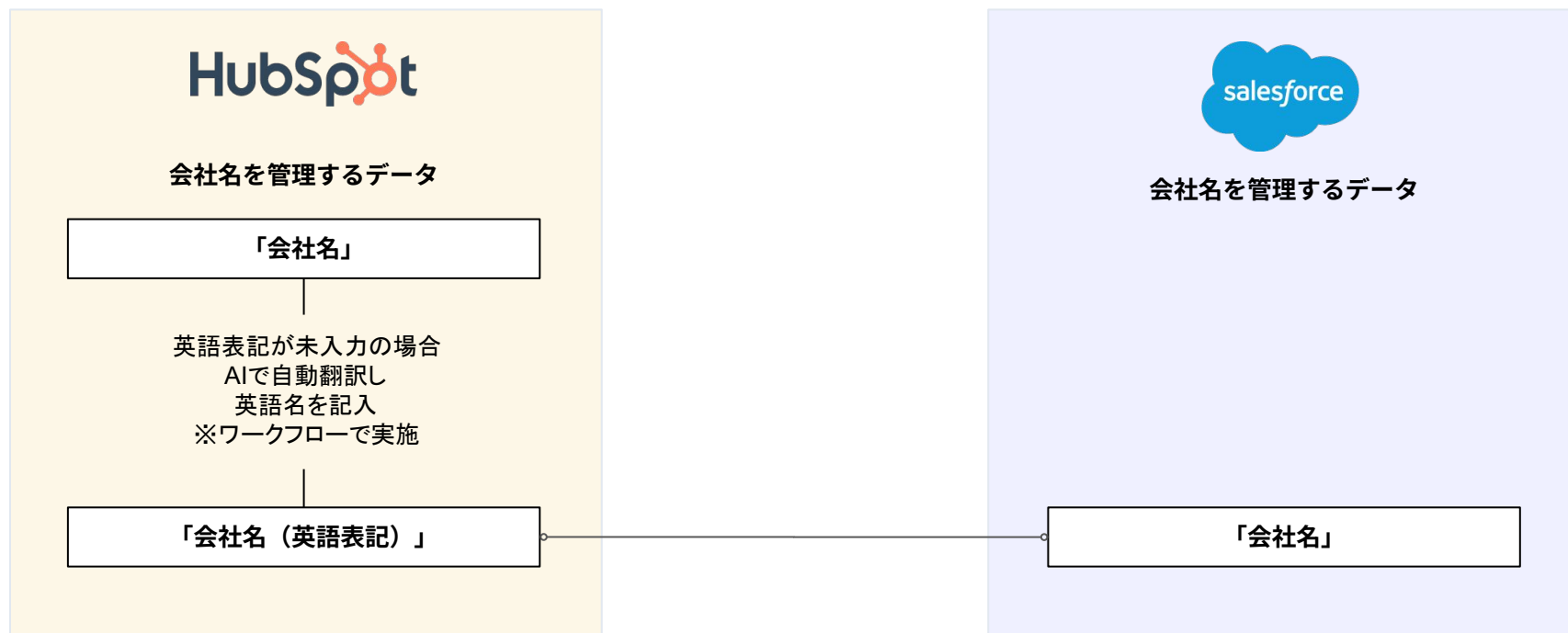


**HubSpot内で同義の項目の情報を
コピーして自動入力する仕組みを設定**

落とし穴回避のポイント

Salesforce、HubSpotいずれもツール内で入力されたデータを転記できるため、その処理も踏まえて連携項目を1つに絞る

外資系企業A社の場合



③管理項目の基準が一致していないとエラーになる



実際に起こった問題 C社の例

HubSpot			Salesforce		
売上高	ラジオボタン	3億未満 3億~20億未満 20億~100億未満 100億~500億未満 500億以上	売上高	選択リスト	3億未満 3億~10億未満 10億~50億未満 50億~100億未満 100億~500億未満 500億以上

このままでは連携できない

落とし穴回避のポイント

データ項目の内容を揃えることが難しい場合

別の項目に転記し、入力用項目とは別で連携用項目を設けておく方法もある



その3) カスタマイズ・仕様差分の落とし穴

落とし穴 その3

**Salesforceを独自カスタマイズしていると
連携がスムーズにはできないことがほとんど**

Salesforce側がカスタマイズされていると スムーズにデータ連携できないことがほとんど

Salesforceは企業に合わせて複雑なカスタマイズが可能です。

一方、HubSpotはツールに合わせて業務を改変することを前提としたツールです。

そのため、Salesforceで独自のカスタマイズを行っている、HubSpotへの連携難易度が格段にあがります。

よくある連携がスムーズにいかないカスタム例

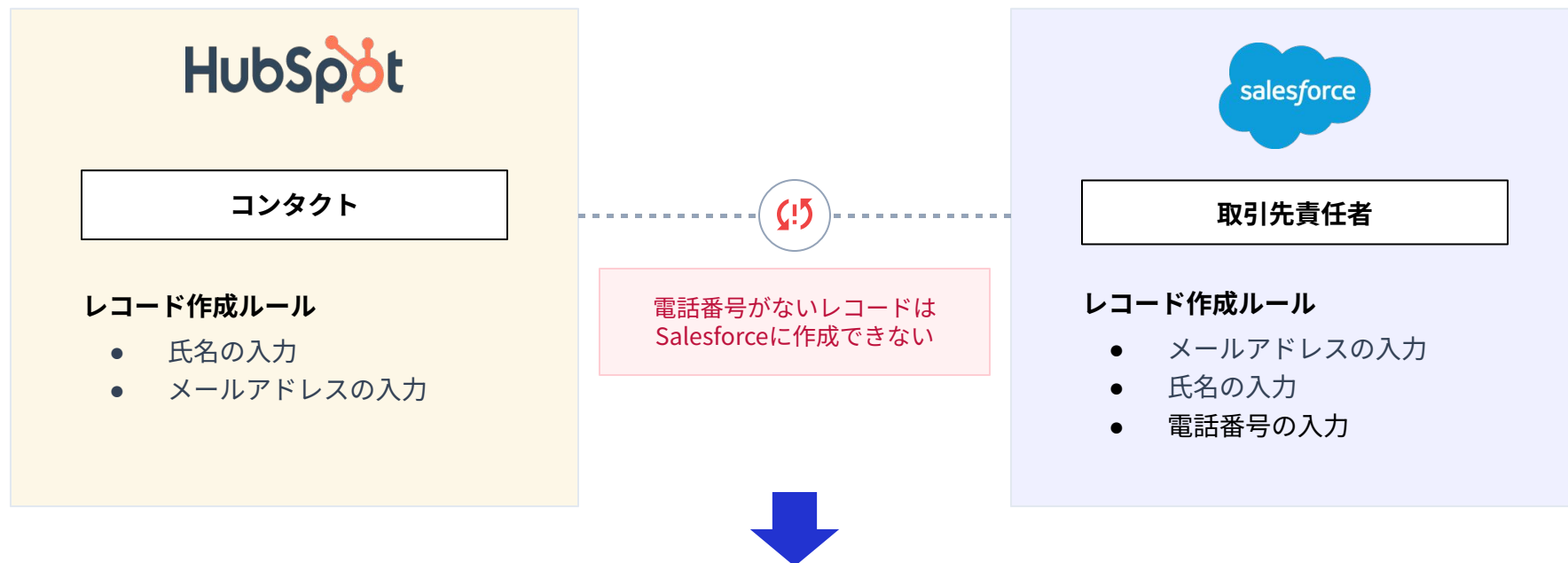
取引先責任者（コンタクト）
取引先（会社）
商談（取引）
を**独自オブジェクトで**
代用している

Salesforceの
標準オブジェクトの
名称を変更して利用している

HubSpotと Salesforceそれぞれの
レコード生成の
必須条件が異なる

カスタマイズ・仕様差分の落とし穴

実際に起こった問題：C社の事例



Salesforce側のレコード生成条件を見直し

落とし穴 その4

**HubSpot側で同期コンタクトを限定する設定をしていても
双方向同期をしている場合は
SalesforceのデータはすべてHubSpotに同期されてしまう**

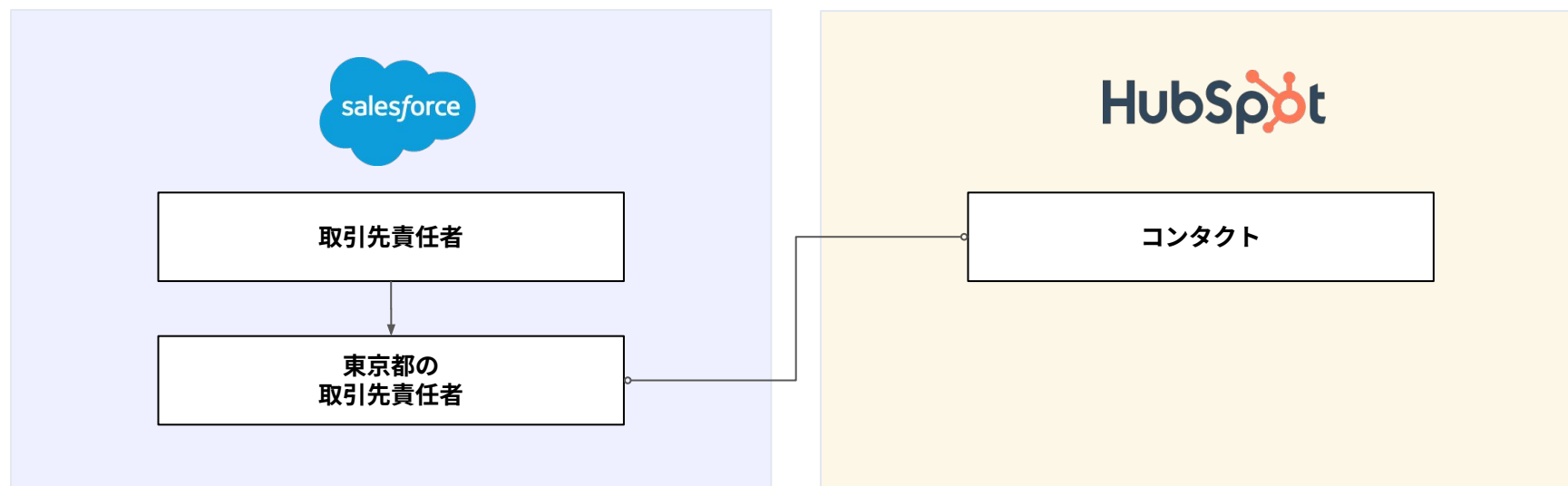
1. SalesforceからHubSpotへ同期するレコードを限定したい場合は、Salesforce側で「選択的同期」という設定が必要

Salesforceから同期するデータを絞る場合は、Salesforce側で設定が必要

Salesforce→HubSpotへの同期で、特定の項目で絞りこんだレコードのみを同期させたい場合は、Salesforce側で「選択的同期」を設定する必要があります。例えば「都道府県」項目が「東京都」のレコードのみを同期させるなど、Salesforce側の項目で絞り込んだレコードのみHubSpotに同期させるケースです。

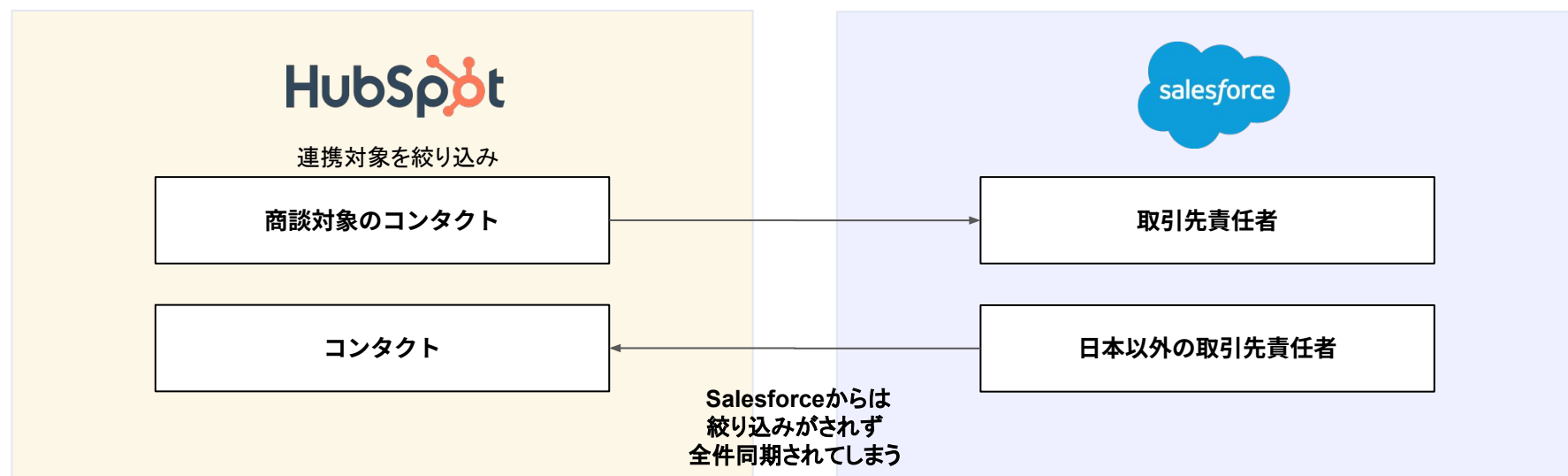
これらの条件はSalesforceの［プロファイル］［ロール］［ユーザー］［権限セット］［共有ルール］の設定が必要になります。

※なお［リード／取引先責任者］は、メールアドレスが無いレコードは同期されません。



実際に起こった問題 外資系企業A社の例

HubSpot側で同期対象を絞り込んだため、日本の情報のみ連携できたと勘違い。
連携してみると、Salesforceから各国の個人情報的大量にHubSpotへ同期されてしまった。

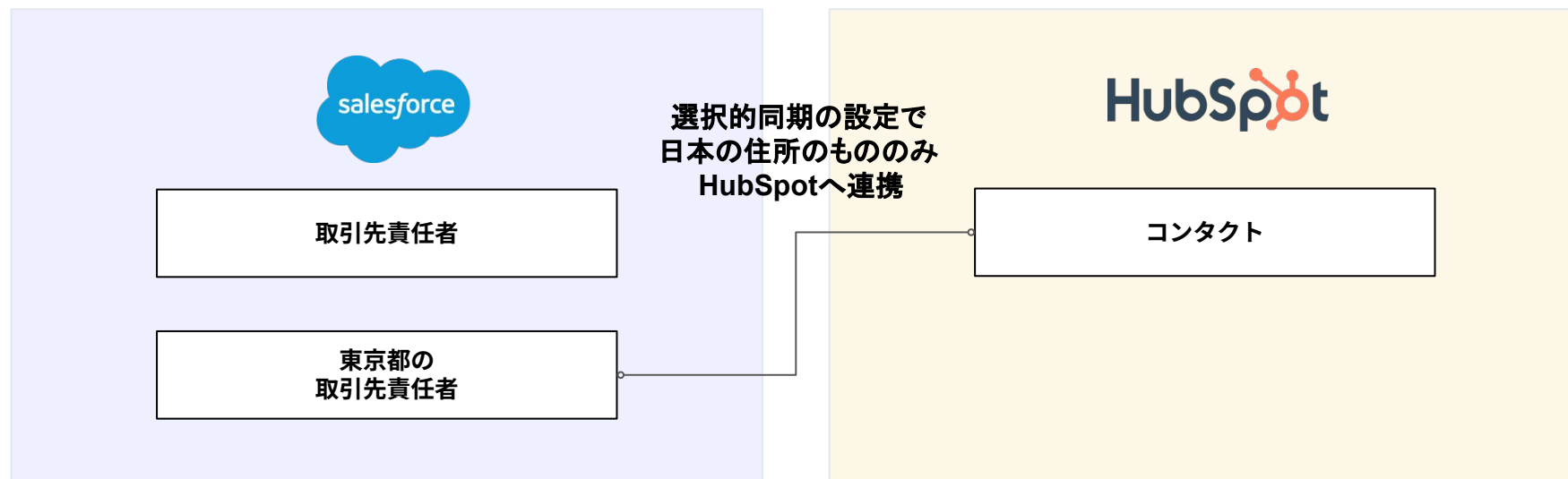


**Salesforce側も日本チームに受け渡す顧客の条件を決定。
条件をもとに、同期範囲を設定した**

落とし穴回避のポイント

双方向同期を行う場合、

HubSpotやSalesforceそれぞれで連携対象を限定する必要があるのか確認する



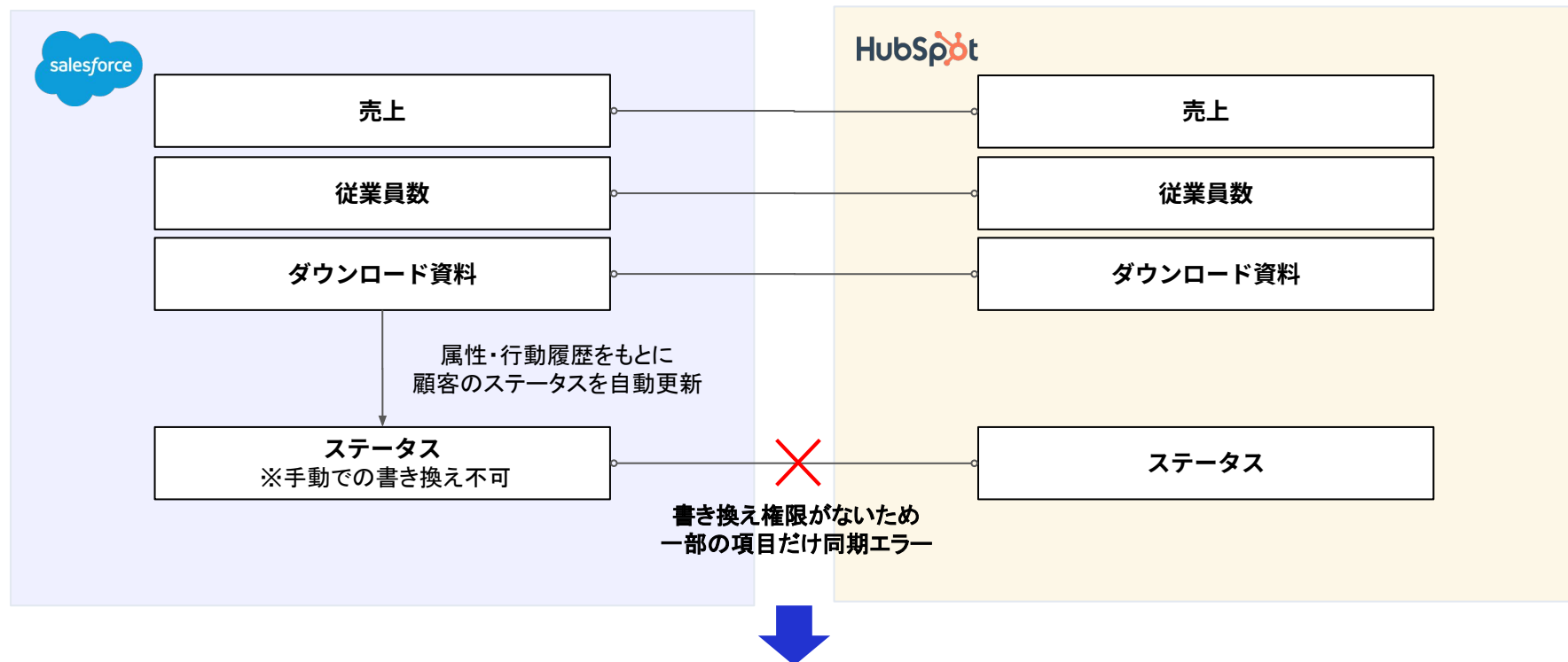
落とし穴 その5

**Salesforceでは項目ごとに書き込みの権限を付与できる。
連携アカウントの権限が不十分だとエラーが発生する**

1. 連携アカウントの権限が不十分だと、同期先の項目内容を書き換えることができない

実際に起こった問題 外資系企業A社の例

一部の項目が同期できないエラーが発生。確認すると、HubSpotとの連携アカウントの権限が不足していた。



Salesforce側の項目の権限設定を見直し。

HubSpotの連携アカウントには書き換え権限を付与した。

落とし穴回避のポイント

項目ごとの権限を確認するのは少し大変…

HubSpotと連携を行い、エラー表示を確認。

表記から、どの項目でエラーが発生しているのかを特定する。

同期エラー (16)
Salesforce同期エラーの最新情報を常に入手できます。通知を管理 [🔗](#)

インポートで絞り込み: [全ての同期エラー](#)

7 関連付け 9件のレコードが影響を受けます	4 カスタムコード 18件のレコードが影響を受けます	1 重複 11件のレコードが影響を受けます	2 権限 2,657件のレコードが影響を受けます
0 選択リスト 0件のレコードが影響を受けます	0 フィールドマッピング 0件のレコードが影響を受けます	1 プロパティ値 4件のレコードが影響を受けます	1 その他 1件のレコードが影響を受けます

権限エラー

現在 (2) アーカイブ済み (1)

接続されたアカウントの権限が制限されているため、HubSpotでの変更をSalesforceに同期できません。
権限エラーについてもっと詳しく [🔗](#) サポートに問い合わせる [🔗](#)

インポートで絞り込み: [全ての同期エラー](#) [エラーをエクスポート \(CSV\)](#)

☐	エラーのタイプ	SALESFORCEオブジェクト	SALESFORCEフィールド	影響を受けたレコード	最初の検出
☐	Salesforceフィールド権限	Contact	Medium	1件のコンタクト	2025年8月1日 10:26
☐	Salesforceフィールド権限	Contact	Email Opt In Data	2,657件のコンタクト	2025年8月1日 10:25

< 前へ 1 次へ > 25 / 1ページ

マッピングしているフィールドに編集権限が無い場合「権限エラー」が表示されます。

どのフィールドに対してエラーが発生しているのか確認できるようになっているため、権限エラーが発生した場合はSalesforce側のフィールド権限の見直しが必要です。

< 接続されたアプリに戻る

Salesforce ☒ [アンインストール](#)

[この連携についてもっと詳しく](#) 設定が最後に更新されたのは2025年7月25日 16:52です

 **連携ユーザー** これは何ですか? [アクション](#)

@jbnet.jp

HubSpotの「連携アプリ」>「Salesforce」に表示される「連携ユーザー」に対して、Salesforce側の各フィールド（項目）の編集権限を付与する必要があります。

落とし穴 その6

**連携アプリがあるから簡単に連携できると考え
十分なスケジュールを設けていないと
社内の他部署を巻き込んでしまうことも…**

1. 連携すると必ずエラーが発生することを想定しておく。

「つなぐだけ」と思われがちだが、テストと検証は非常に重要

実際に連携することで発覚するエラーがある。

また、エラーが発生するとその原因の特定、調整が必要である。

開発・設定期間と同じくらいの期間が、検証～エラーの調査、解消にかかることも少ない。

よくあるエラーの発生内容

- sandbox環境と本番環境の使い方・データが異なる
- 本番データと同じパターン、精度のテストデータが担保されていない
- sandboxのデータがテスト用で、実際の本番運用と乖離している

テストで実施すべきこと

- 本番データと同パターン、同精度のテストデータの用意
- 本番と同じフローでの検証
- エラーのパターンの確認

実際に起こった問題 外資系企業A社の例

エラーの解消に時間がかかり、本社に伝えていたスケジュールから大幅にずれてしまい、説明が求められる。

スケジュールの誤算ポイント

- テスト連携で使用していたSalesforceのsandboxに、本番環境と同様の顧客データが入力されていなかった
- sandboxと本番環境で、同様の設定がされていなかった（権限設定など）
- Salesforceの本番環境には、Marketoなどのツールも連携されていたが、sandboxではそこまでの再現はできないため、本番環境とテスト環境に誤差があった
- テスト環境で問題がなかったため、本番の連携期間をかなり短く見積もっていた
- エラーの原因特定と解消の作業スケジュールを考慮していなかった

落とし穴回避のポイント

設定工数より、検証・調整工数の方が重いことを想定しておく。

CRMの連携は”運用しながら初めて見える事故”が多い

一般的に方られるスケジュール感

要件整理・設計	30～40%
実装・設定	30～40%
検証・テスト	20～40%

⚠ 急いでいても、検証を疎かにしないこと！



HubSpot×Salesforce連携の落とし穴と回避術

プロジェクトを成功に導くポイント

たくさんある落とし穴…連携アプリを使用すべきなのか？

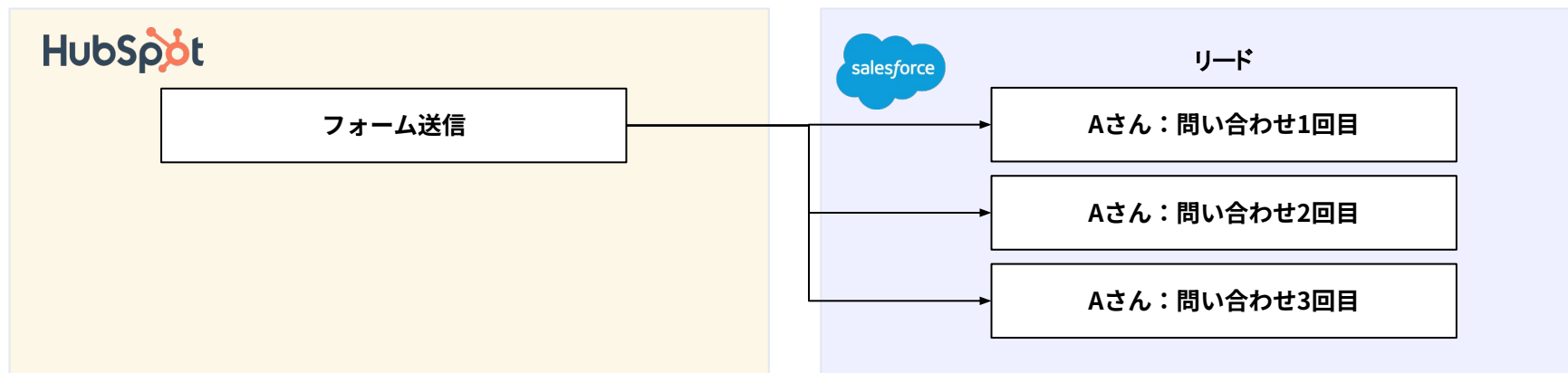
連携のための仕様が決まっているため、ある程度、仕様に合わせた業務フローの変更を求められます。

仕様に合わせて業務フローを変更をすることがどうしても難しい場合は、システム開発による連携も視野にいれましょう。

連携アプリを使用しなかった例 国内住宅系の企業B社

Salesforceをお問い合わせの対応履歴として活用していた。

HubSpotでフォーム送信がある度に、新規リードとして同期を行いたい。



HubSpotはフォームの送信が行われた際、メールアドレスが一致する場合はコンタクトが更新されるだけで、新規作成はされません。仕様に合わせて業務フローを変更できなかったため、独自の連携システムを開発。

プロジェクト実施にあたって、準備すること

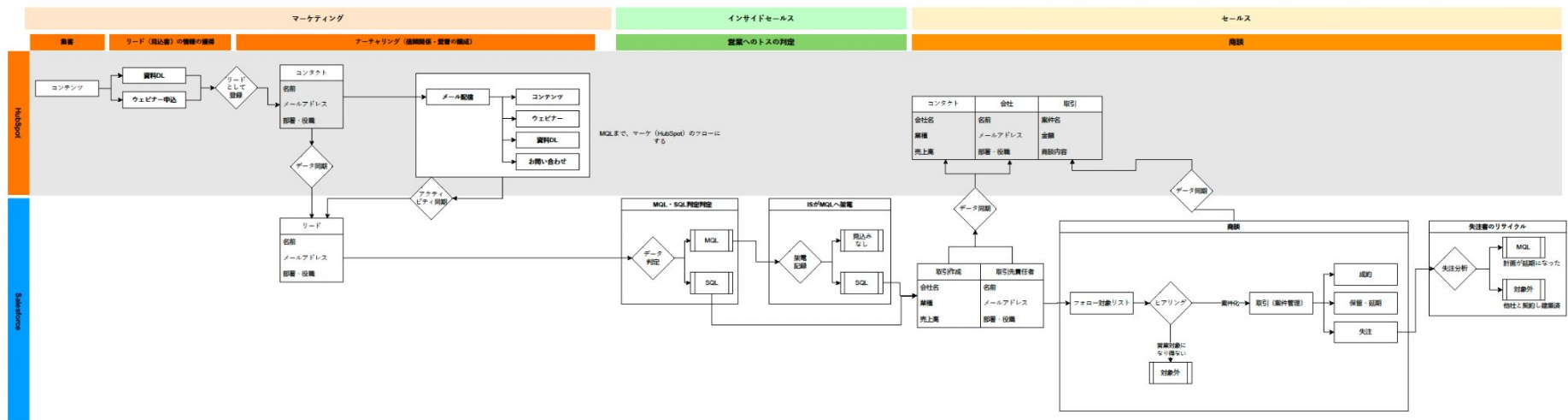
準備がプロジェクトをスムーズにする

実装にあたって、発注企業側でも実装のための体制やスケジュールを確保する必要があります。

準備すべきこと

Salesforceの操作担当者、仕組みに詳しい人材をプロジェクトメンバーにアサインする	Salesforce側の調査や設定にも関わるため、使用されているSalesforceの現状のカスタマイズ状況や機能に精通しているメンバーの助けが必ず必要になります。
業務フローを変更する余地があるのか、確認しておく	HubSpotとSalesforceの連携をする場合、連携アプリやHubSpotの仕様に合わせて業務を変更する必要があります。現状の業務フローを変更することなく連携を実現する場合、カスタマイズのための開発やHubSpotのプランアップが必要になります。
検証のスケジュールを十分に確保する	CRMの連携プロジェクトでは、検証、実施、調整にもっとも時間がかかります。 発注企業側で検証も考慮したスケジュール確保が必要です。

Salesforce、HubSpotをそれぞれどのような役割で使用するのか データ活用の設計をしておく



活用の全体設計

https://drive.google.com/file/d/1U3aSwiG0o3H9OI2gJP_AYKmWKiHm9RMS/view?usp=sharing

- 現状のマーケティング活動、セールス活動の棚卸しをする機会である
- HubSpotにSFA機能がある

自社で設計から実施するのは難しそう…
そんな時はサポートしてもらえるパートナーを選ぶことも考えましょう

パートナー選びのポイント

- 御社の状況を十分理解しようとしているか
- 営業・マーケティング・CRM運用全体を理解したうえで、HubSpotとSalesforce両方の思想差を翻訳できる会社か
- 「業務設計」と「組織間調整」も踏まえて設計ができるか

▲活用状況を十分に把握せず、
「簡単にできます」と言われたら要注意かも？



HubSpot×Salesforce連携の落とし穴と回避術

さいごに

連携アプリという便利なものがありますが、まずは以下の3点を整理しましょう

POINT

1

各ツール、どのように使っているのか

POINT

2

どんな項目が存在しているのか

POINT

3

今後どのように使っていきたいのか

これらを把握し、整理した上で接続してみてください。



複雑な状況になっていた場合は、外部への協力依頼も視野に入れましょう。



事前にいただいたご相談

知りたいことやお悩みなど

1. SFAはSalesforce、顧客・リード向けのメールマガジンとリード取得用のフォームなどのMAはHubSpotを導入している。PDCAを回す運用設計、そのためのツール側の対応について着手できていない。
2. 同一人物で取引先(会社)が変わった際に、SFDC側は、新たに 取引先責任者レコードを作成し、古い方を使用不可にするのですが、その場合に、Hubspot側の紐づけが更新できず、古い方と紐づいたままになってしまう問題が、長年解決できず、困っています。CSVインポート等で、紐づいている取引先を強制的に上書きたいのですがそれもできず。
3. 現在、SalesforceとPardotを使っているが、限界を感じています。一方でMAとCRMでキャンペーンを連携させるなどしています。その点は今後も引き継げればと考えています。また、SalesforceとHubspotの連携を考えたいが両社からお勧めしないといわれています。



JBNからのご案内

ご質問・ご相談がある方はアンケートにご記載ください

6つの落とし穴と回避術
その1) データ構造・マッピング設計の落とし穴

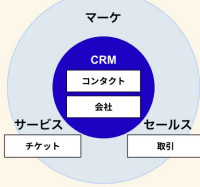
実際に起きた問題
連携してみたら...

なぜ連携が難しいのか?
データ構造の根本的な違い

データ構造が異なるHubSpotとSalesforce

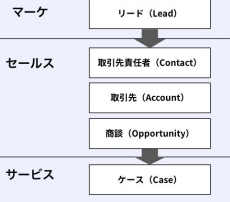


インバウンドマーケティングの思想のもと、顧客体験を中心に、あらゆる機能をつなぐ





営業活動・案件管理を中心に企業活動を統制する分業を意識したような構造



14

チェックリスト
2. 連携環境の前提条件（システム・権限）

チェックリスト
1. 業務フローと連携の全体設計（役割定義）

項目	チェックポイント	チェック
01 商談化の判定	「商談化（取引の作成）」の判定や管理は、HubSpot側とSalesforce側のどちらで行うか決まっていますか？	はい/いいえ/分からない
02 オブジェクトの接続先	HubSpotの「コンタクト」を、Salesforceの「リード」または「取引先責任者」のどちらに接続（同期）するか決まっていますか？（※両方同時の接続は不可）	はい/いいえ/分からない
03 業務フローの変更余地	連携アプリやHubSpotの仕様に合わせて、現在の「社内の業務フロー（データの入力ルールなど）」を変更する柔軟性はありますか？	はい/いいえ/分からない

3

本日の講演資料

HubSpot×Salesforce連携 事前確認チェックシート

1. 業務フローと連携の全体設計（役割定義）

	項目	チェックポイント	チェック
01	商談化の判定	「商談化（取引の作成）」の判定や管理は、HubSpot側とSalesforce側のどちらで行うか決まっていますか？	はい／いいえ／ 分からない
02	オブジェクトの接続先	HubSpotの「コンタクト」を、Salesforceの「リード」または「取引先責任者」のどちらに接続（同期）するか決まっていますか？ （※両方同時の接続は不可）	はい／いいえ／ 分からない
03	業務フローの変更余地	連携アプリやHubSpotの仕様に合わせて、現在の「社内の業務フロー（データの入力ルールなど）」を変更する柔軟性がありますか？	はい／いいえ／ 分からない

HubSpot×Salesforce連携 お悩み・ご質問受付

概要

30分～1時間のオンラインMTGで、皆様のご質問・お悩みをお伺いします。ぜひお気軽にお申込みください。



[詳細・お申し込み](#)



株式会社JBN

佐藤 香奈

ディレクター

**本日は当セミナーにご参加くださり、
誠にありがとうございました！**



株式会社JBN
© 株式会社 JBN

東京オフィス
〒162-0805 東京都新宿区矢来町 50-2

長野オフィス
〒380-0845 長野県長野市西後町 1550