



2020 年 6 月 24 日

各 位

大阪 市 中 央 区 道 修 町 1 丁 目 6 番 7 号
株 式 会 社 O D K ソ リ ュ ー シ ョ ン ズ
代 表 取 締 役 社 長 勝 根 秀 和
(コード番号：3839 東証二部)
問 い 合 わ せ 先：取 締 役 企 画 総 務 部 長 大 塚 浩 司
電 話 番 号：(06) 6202-0413
U R L：http://www.odk.co.jp

カスタマーサクセスマネジメントツール『pottos(ポトス)』

本格提供開始に関するお知らせ

当社は、本日添付のプレスリリースを行いますので、お知らせいたします。
なお、本件にともなう 2021 年 3 月期の当社業績予想への影響はございません。

以 上



2020年6月24日

報道関係各位

大阪 市 中 央 区 道 修 町 1 丁 目 6 番 7 号
株 式 会 社 O D K ソ リ ュ ー シ ョ ン ズ
代 表 取 締 役 社 長 勝 根 秀 和
(コード番号：3839 東証二部)
問 い 合 っ せ 先：取 締 役 企 画 総 務 部 長 大 塚 浩 司
電 話 番 号：(06) 6202-0413
U R L: <http://www.odk.co.jp>

カスタマーサクセスマネジメントツール『pottos(ポトス)』

本格提供開始に関するお知らせ

当社はこのたび、カスタマーサクセスマネジメントツール『pottos(ポトス)』の本格提供を開始いたしましたので、お知らせいたします。

【背景】

昨今、サービスや商品を「買う」のではなく、「定期的に料金を支払い利用する」サブスクリプション型サービス（以下、サブスク型サービス）が拡大しております。このような中、サブスク型サービス提供事業者とユーザーとの関係構築をサポートし、サービスの継続利用の促進や、利益の最大化を図る取組み（以下、カスタマーサクセス）が日本でも徐々に求められつつあります。

当社は、サブスク型サービス提供事業者のユーザーアプローチをサポートすべく、カスタマーサクセスマネジメントツール『pottos』を開発いたしました。これまでカスタマーサクセス担当者（以下、CS担当者）が実施してきた対応プロセスを自動化・定型化することができ、CS担当者以外の方でもユーザーアプローチが可能となります。

今後、ますます需要が高まることが予想されるカスタマーサクセスマネジメントにおいて、ニーズに対応したツールの提供を通じてCS担当者の業務負担を軽減するとともに、サブスク型サービスの市場拡大に貢献してまいります。

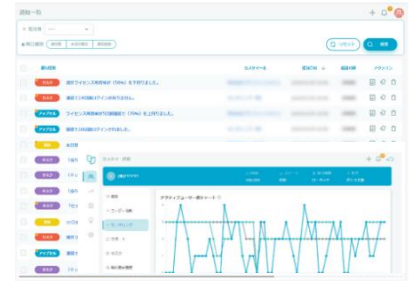
U R L: <https://pottos.jp/>
紹介動画: <https://youtu.be/1YJGe5z0CiE>



【『pottos』の主な機能例】

① 「ユーザー管理/モニタリング」

ユーザーの契約情報やサービス利用状況等を管理できます。ログイン頻度や利用している人数、サービス活用度等、ユーザーの行動を可視化できるので、アップセル（1ユーザーあたりの単価向上）のアプローチ対象者の特定や解約予兆の事前把握が可能です。



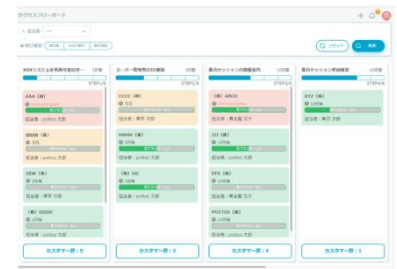
② 「セグメント管理」

ツールを通じて収集できる行動データ等、様々なユーザーデータを組み合わせ、ユーザーをラベル分け・管理する機能です。例えば、「一定期間ログインがなく」「メールを開封していない」ユーザーに対して「解約可能性あり」のセグメント（ラベル）を自動で付与いたします。このセグメントの付与をトリガーにして、各種機能を自動で実行することが可能となります。



③ 「プロセス・タスク管理」

カスタマーサクセスのために実施すべきワークフローを、事前に定義し、チーム全体で共有・管理することができます。さらに、ユーザー定着に向けて必要な対応を、定義に基づき、自動化・定型化いたします。ユーザーの利用ステージや取引金額に応じたアクションを自動で行うことにより、業務の属人化の解消や効率化を実現いたします。



④ 「ポップアップ表示」

「特定ページにアクセスした回数」や「滞在時間」等に応じた事前の設定により、「ガイド案内」や「機能アップデートの案内」等を、サービス画面上にポップアップ表示することが可能です。ユーザーの活用促進を自動化することで、CS担当者の負担を軽減いたします。



⑤ 「トリガーメール」

「解約の可能性大」や「アップセル提案可能」等、事前定義した特定の条件に当てはまるユーザーに対して、予め設定したテンプレートによるメールを自動で配信いたします。





【本サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社ODKソリューションズ 事業開発部

電 話 : 03-5740-7200

e-Mail : appli@odk.co.jp

【本報道資料に関するお問い合わせ先】

株式会社ODKソリューションズ 企画総務部 総務広報課

電 話 : 06-6202-0413

e-Mail : ir@odk.co.jp

以 上