

報道関係各位

2021年2月26日
株式会社ODKソリューションズ
(コード番号：3839 東証一部)

高度な分析が可能なBtoBカスタマーサクセスオートメーションツール 大幅バージョンアップした『pottos®』 Ver. 2 の提供開始

～全てのアクションがリアルタイムで実行でき、より高度な顧客分析が可能に～

ODKソリューションズ（本社：大阪府大阪市 代表：勝根秀和、以下ODK）は、2020年6月に本格提供を開始したカスタマーサクセスオートメーションツール『pottos®（ポトス）』において、機能を大幅に拡充した Ver. 2 の提供を2月26日より開始します。



ODKは、2020年6月の『pottos®』提供開始以来、カスタマーサクセス担当者（以下、CS担当者）の業務支援を行っています。現在ではご利用企業数は数十社に上り、「CS担当者の作業工数が減り、1人あたり担当可能なクライアント数が20倍になった」等の声が届いています。

この度、さらなる利便性向上の為バージョンアップした『pottos®』では、リアルタイムでさらに高度な分析やアプローチが可能になっています。

具体的には、顧客のセグメンテーション及びアクションにリアルタイム性を追求し、またUIや操作性を大幅に改善しました。また、新たな『pottos®』の分析機能には日経コンピュータ 顧客満足度調査2020-2021 データ分析・利活用支援ソフト/サービス 部門1位を受賞したウイングアーク1st株式会社（本社：東京都港区 代表：田中潤、以下ウイングアーク）の『MotionBoard』というBIツールを組み込み、より高度かつ細かな活動分析が可能となっています。

この他、豊富なAPIやWebhook機能を追加することでSlackへの連携等も可能になり、CS担当者にとってより使いやすいツールへと生まれ変わりました。

また、カスタマーサクセス活動の1つとして顧客ロイヤリティを測るNPS®（ネットプロモータースコア）を実施している企業が多く、実装を希望する声も多かったため、3月以降にはNPS®を直接収集するサーベイ機能を提供する予定です。

今後もODKは、ご利用いただいているお客様の声を迅速に反映し、より良いサービス提供を目指して機能改善・拡充を重ねていきます。



データに、物語を。

【『pottos®』 Ver. 2の主な追加機能】

① リアルタイム性を追求

これまで、顧客の利用状況の可視化（セグメント）やメール配信、CS担当者への通知、タスク作成等、各種機能が日次単位での実行になっていましたが、今回のバージョンアップにより全てのアクションがリアルタイムで実行可能となりました。

② 見やすさ・使いやすさを追求

開発言語を見直したことで、綺麗で見やすく、操作性を向上させるなどUIを大幅に改善し、かつ動作も軽くなりました。

③ 他サービスとの連携を強化

APIを豊富に揃える他、Webhook機能を利用した別サービス連携を強化しました。例えば、顧客のリスクを察知してSlackに通知を出すといったことが可能となりました。

④ より高度な分析が可能に

カスタマーサクセスは、顧客の状態の可視化やCS活動の改善のために、分析するデータや条件等を定期的に見直すことが重要になるため、顧客の行動データやカスタマーサクセスの活動結果を高度に分析できるBIツール『MotionBoard』を組み込みました。また、セグメントによる可視化だけでなく、スコア測定も可能になったため、いつでも一目で顧客の状況を判断できます。

⑤ その他の機能拡張

これまで、ユーザーはサービスごとに異なる管理画面を利用する必要がありましたが、3月以降、1つの管理画面で、複数のサービスを管理することが可能となりました。

3月以降にはNPS®を直接収集するサーベイ機能を追加いたします。（順次リリース予定）

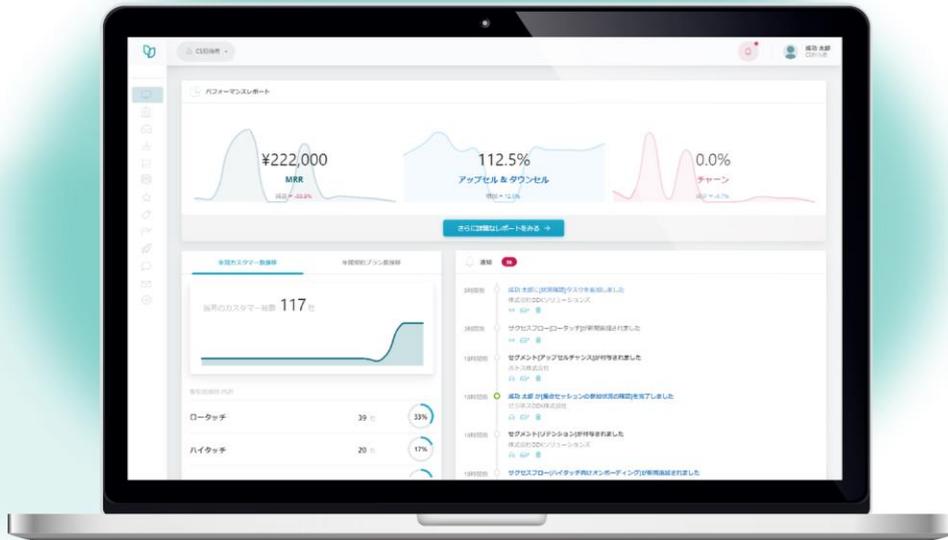
【エンドースメントのご紹介】

デジタル化の推進や社会環境の変化に伴い、企業のクラウド利用やSaaS利用は拡大しており、SaaS提供企業のカスタマーサクセスは、お客様の事業推進、自社の事業拡大においてますます重要性が高まっています。

『pottos®』に組み込まれた『MotionBoard』の分析機能を活用いただくことで、お客様の状況をわかりやすく把握でき、またスコア測定などカスタマーサクセスの活動結果を可視化することで、企業のカスタマーサクセス活動に貢献できるものと考えています。

ウイングアーク1st株式会社 DataAlliance 事業推進室 室長 高橋 弘一

【『pottos®』について】



『pottos®』とは、BtoBのSaaS提供事業者の業務管理やユーザーアプローチをサポートするカスタマーサクセスオートメーションツールです。ユーザーのサービス利用状況を可視化し、解約予兆やアップセル（1ユーザーあたりの単価向上）の可能性が発生した際に、CS担当者には通知やタスクの割当てを、ユーザーにはメール等の連絡を自動で行うことで解約の予防や、上位プランへのご提案に繋げることができます。また、CS担当者が行うべき対応プロセスを定型化・標準化することで、進捗管理が可能となります。

URL : <https://pottos.jp/>

紹介動画 : <https://youtu.be/sxFskk7FTMk> (60秒) / <https://youtu.be/PzdeZ3DXoZk> (40秒)

【『MotionBoard』について】

複数のデータソースを集約し、リアルタイムで可視化することで、スムーズな意思決定につなげるBIダッシュボード。地図機能や3Dマップなど多種多様なビジュアルもノンプログラミングで設定できます。業種を問わず2,000社以上のお客様にご利用いただき、「日経コンピュータ2020年9月3日号 顧客満足度調査 2020-2021 データ分析・利活用支援ソフト/サービス 部門1位」を獲得しました。

URL : <https://www.wingarc.com/product/motionboard/>



データに、物語を。

【ウイングアーク 1st 株式会社】

〒106-0032 東京都港区六本木三丁目 2 番 1 号 六本木グランドタワー

代表者 : 田中 潤

設立 : 2004 年 (平成 16 年) 3 月

資本金 : 2 億円 (2021 年 2 月 1 日現在)

Tel : 03-5962-7400 (代表)

Fax : 03-5962-7401

URL : <https://www.wingarc.com/>

事業内容 : 帳票事業、データエンパワーメント事業、第三者データ提供サービス等

【株式会社ODKソリューションズ】

〒541-0045 大阪府大阪市中央区道修町一丁目 6 番 7 号

代表者 : 勝根 秀和

設立 : 1963 年 (昭和 38 年) 4 月 1 日

資本金 : 6 億 3,720 万円 (2020 年 3 月 31 日現在)

Tel : 06-6202-3700 (代表)

Fax : 06-6202-0445

URL : <https://www.odk.co.jp/>

事業内容 : 教育・金融・医療分野へ I T サービスを提供

『ビジネスを、スマートにつなぐ。人生の、ストーリーをつむぐ。』

I T の力で、すべての人の人生に喜びをもたらしたい。私たちのビジネスは、夢に向かって挑戦する人の人生を、より素晴らしい方向へとリードするソリューションでありたいと願っています。

創業から 50 年以上の歴史の中で積み重ねてきたデータと経験で、お客様のビジネスをスマートにつなぎ、そして、より豊かな人生のストーリーをつむいでいきます。