

報道関係各位

2020年11月6日  
株式会社ODKソリューションズ  
(コード番号：3839 東証二部)

SaaS・サブスクビジネス支援ツールで1人あたりの担当可能クライアント数が20倍に  
カスタマーサクセスのルーティン業務を自動化し、ユーザーごとに最適な対応を実装  
ODKソリューションズのカスタマーサクセスマネジメントツール『pottos®』

## 受発注システム『CO-NECT』への導入事例を初公開

～テレワークにおけるカスタマーサクセス業務も支援～

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マネジメントツール『pottos®（ポトス）』を、BtoBの受発注システム『CO-NECT』を提供するCO-NECT株式会社（本社：東京都千代田区、代表：田口 雄介、以下CO-NECT）が導入し、1人あたりの担当可能クライアント数が20倍になった事例を公開したことをお知らせいたします。



「受発注システム CO-NECT」カスタマーサクセスチーム担当者 中静氏（左） 酒井氏（右）  
導入事例 URL：<https://pottos.jp/case/co-nect.html>

### 【『pottos®』導入背景（CO-NECT 株式会社 酒井氏・中静氏のコメント）】

CO-NECT では、BtoB の受発注システム『CO-NECT』を提供しています。受注者が「商品」「価格」「取引先」を登録し案内するだけで、CO-NECT の Web ページから「〇〇を××個」と発注が可能な仕組みで、手間をかけずに受発注の Web 化が実現できるサービスです。

この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）を実施していくにあたって、将来的な人員不足が予想されました。ユーザーの情報や利用状況は担当者がひとつひとつ確認しており、毎日勤務時間の大半を「新規登録ユーザーの情報確認」「ユーザー情報をエクセルに転記」「ユーザーの利用状況チェック」「利用状況が芳しくないユーザーへの対応」などの業務に費やしていたためです。そこで導入を考えたのが、ODKのカスタマーサクセスマネジメントツール『pottos®』でした。

### 【『pottos®』と他製品の比較（CO-NECT 株式会社 酒井氏・中静氏のコメント）】



## データに、物語を。

類似の顧客サクセス管理ツールと比較して『pottos®』を導入することに決めたポイントは、「顧客管理」「ライフサイクル管理」「ユーザーの状態（ヘルス）に合わせたメッセージの出し分け」という、希望していたすべての機能を持っていたからです。顧客情報管理やサポートに割いていた人員をシステムに頼りたいという思いはありながらも、ユーザーのニーズを無視し、横並びのサポートをするのでは意味がないと感じていました。最適な顧客サクセスを達成するには、ユーザーの状況を把握し、自動的に最適なメッセージを送信できる『pottos®』が最適と判断しました。



### 【『pottos®』の導入効果（CO-NECT 株式会社 酒井氏・中静氏のコメント）】

まずは作業の自動化により、手作業で行っていたタスクが大幅に削減され、状況に合わせて最適なサポートを提供できるようになりました。たとえば、顧客の共通する内容（タスク）でつまづいているユーザーには、サジェスト（ポップアップ）機能とメール配信機能を使い、自動的に必要な情報が届けられるようになりました。別途対応が必要なユーザーには、『pottos®』で得たユーザーの行動ログを利用し、個別のサポートを実施しました。

こうして、必要とする顧客に優先的にリソースをまわすことができるようになり、結果として、1人あたりが担当できるクライアント数は20倍にまで上りました。今も顧客サクセスをたった2人のチームで回しているのは、『pottos®』導入の大きな効果といえます。

また、CO-NECTでは現在、新型コロナウイルス感染防止のため、原則全社員がテレワークにて業務をすすめています。テレワークにおける顧客サクセス業務の移行も『pottos®』を導入していたからこそスムーズに実施できたと感じています。これからの『pottos®』にも期待しています。

### 【『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顧客サクセス管理ツールです。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、顧客サクセス担当者（以下、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>

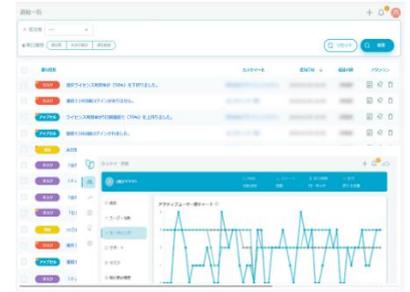


# データに、物語を。

## 【『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。



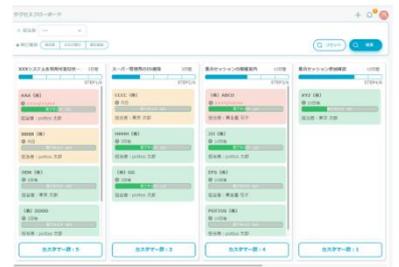
### ② 「セグメント管理」

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、ユーザーをセグメント分け・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」のセグメントを自動で付与します。こ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、ユーザー一定着に向けて必要な対応を、定義に基づき、定型化・標準化します。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します。



### ⑤ 「トリガーマール」

「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します。





## データに、物語を。

### 【株式会社ODKソリューションズについて】

機密性の高い大量データの処理に強みを持ち、教育・金融・医療分野にITサービスを提供しています。

#### [教育関連サービス]

大学入試をトータルサポート。受験生の約2人に1人が利用する大学横断型「受験ポータルサイト『UCARO®』」のほか、「入口（受験生向け広報）から出口（入学手続）」に至るまでをサポートする『大学入試アウトソーシングサービス』を提供しています。

#### [金融関連サービス]

「証券総合システム『SENS21』」や「不公正売買監視システム『Watch21』」等を提供しています。

#### [医療関連サービス]

臨床検査システムの運用業務を行っています。

### 【株式会社ODKソリューションズ】

〒541-0045 大阪府大阪府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 : <http://www.odk.co.jp/>

事業内容：教育・金融・医療分野へIT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。』

IT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。

### 【CO-NECT 株式会社】

〒100-0011 東京都千代田区内幸町一丁目1番6号

代表取締役 : 田口 雄介

設立 : 2015年6月12日

資本金 : 4,200万円（2020年3月31日現在）

URL : <https://conct.co.jp/>

事業内容 :

CO-NECT株式会社は、「やさしいテクノロジーで社会をアップデートする」をミッションに、ユーザーのITリテラシーの高低に左右されず使えるBtoB受発注システム『CO-NECT』を運営しています。

また、日本最大級のBAR & ウイスキーコミュニティアプリ『HIDEOUT CLUB』も運営しています。

---

<報道関係者お問い合わせ先>

ODKソリューションズPR事務局（㈱イニシャル内）担当：川崎、安間、福田、松村

電話：03-5572-7361 FAX：03-5572-6065 e-mail：odk@vectorinc.co.jp