

報道関係各位

2020年12月17日
株式会社ODKソリューションズ
(コード番号：3839 東証二部)

ODKソリューションズの顧客サクセスオートメーションツール『pottos®』 SaaS プロダクトにおいて顧客の定着率を上げるには！？ 『オンボーディング運用準備ガイド』を無料公開 ～解約防止のためにできること～

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顧客サクセスオートメーションツール『pottos®（ポトス）』において、顧客サクセスを軌道に乗せるための「オンボーディング」をスムーズにすすめられるよう情報をまとめた『オンボーディング運用準備ガイド』を2020年12月17日（木）より公開します。

昨今、SaaS プロダクト（以下、SaaS）が拡大し、SaaS 提供事業者とユーザーとの関係構築をサポートする顧客サクセスが日本でも徐々に求められつつあります。

ODKは、顧客サクセス担当者（以下、CS担当者）をサポートするオートメーションツール『pottos®』を開発し、2020年6月より本格提供を開始しました。

しかし、『pottos®』を提供する中で、国内では顧客サクセスを成功させるためのノウハウや情報がCS担当者に十分に浸透しておらず、情報提供によるサポートの必要性が高まっていることから、この度『オンボーディング運用準備ガイド』を無料公開する運びとなりました。本ガイドは、顧客サクセスをスタートするにあたり、最も重要なステップとなるオンボーディングを成功させるために必要な情報を網羅的にまとめています。

今後、ますます需要が高まることが予想される顧客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担当者の業務負荷を軽減するとともに、SaaS 市場の拡大に貢献してまいります。



【『オンボーディング運用準備ガイド』概要】

① オンボーディングとは

- 意味
- 目的
- 階層によって異なる対応

② オンボーディングの事前準備

- 運用設計
- Playbook の作成
- CTA 構築
- ガイドページ構築
- ツールの導入

③ 『pottos®』 サービス紹介

Section 2-1 運用設計

カスタマーサクセスでは、顧客の課題を理解したうえで、その課題を解決できるプロセスの設計を行い、課題解決が実現できるようサポートすることが期待されます。

そのため、まずは以下の手順で運用設計を行いカスタマージャーニーマップを作成します。カスタマージャーニーマップは、顧客の階層や抱える課題ごとに作成することが理想的です。

- ① 顧客ライフサイクルにおける“ステージ”を決める

そしてステージごとに、以下について詳細に設計します。

- ② 顧客にやってもらうべきことを決める
- ③ CSM がやるべきことを洗い出す
- ④ 顧客との接点を整理する
- ⑤ どの状態が「ステージの完了」なのかを定義する

順番に詳しく解説していきます。

Section 1-3 階層によって異なる対応

オンボーディングにおいては、顧客の階層（取引金額やサービス単価によって表現する階層で、本資料ではハイタッチ・ロータッチ・テックタッチと表現します）によってアプローチの方法を分ける必要があります。

- **ハイタッチ**
サービス単価が高額なサービスの顧客全体、または取引規模の大きな顧客（大口顧客）などに対して、個社ごとにカスタマイズしたサポートを行います。
- **ロータッチ**
ハイタッチ顧客への対応ほどのリソースを確保できないもの、1社1社の収益に与える影響は大きいので、効率的なサポートが求められます。
- **テックタッチ**
低単価のサービスや取引規模の小さな顧客に対して実施する対応で、顧客自身に解決を促すセルフサービス型のサポートを行います。

順番に詳しく解説していきます。

pottos サービス紹介

カスタマーサクセスにおいては、オンボーディングのフェーズでチャーンを防ぐことが大切ですが、pottos を活用すると特にロータッチ・テックタッチ顧客の管理を効率的に行えるようになります。pottos には、オンボーディングの効率化が可能な以下の2つの機能が備わっています。

- CTA ソリューション
- Playbook ソリューション

ここから詳しく紹介していきます。

※一部抜粋

【ダウンロードはこちらから（無料）】

https://pottos.jp/download/onboarding_preparation_form.html

【『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。

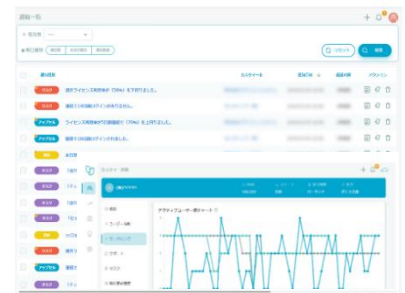
URL：<https://pottos.jp/>

紹介動画：<https://youtu.be/sxFskk7FTMk>

【『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。



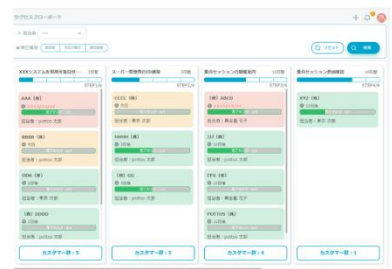
② 「セグメント管理」

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。





データに、物語を。

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します。



【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。