

Press Release

報道関係者各位
2023年7月27日
Pendo.io Japan 株式会社

Pendo、「Pendo AI」をリリースし、デジタル体験を飛躍的に改善 ～パーソナライゼーションに焦点を当てた Pendo AI ロードマップを発表～

企業向けにソフトウェアやアプリケーションの定着化ソリューションを提供している Pendo.io（本社：米国ノースカロライナ州ローリー、以下 Pendo）の日本法人 Pendo.io Japan 株式会社（所在地：東京都渋谷区、カントリーマネージャー：高山 清光、以下 Pendo ジャパン）は、米国時間 2023 年 7 月 19 日、Pendo プラットフォームを人工知能（AI）と自動化で強化する一連のイノベーションと長期ロードマップである、[Pendo AI](#) を発表しました。



■Pendo AI とは

Pendo AI とは、プロダクトの発見を加速し、プロダクト主導の成長（PLG）を促進させ、パーソナライズされたアプリ内体験を大規模に自動化する、AI を搭載した Pendo のプロダクトや機能の総称です。ワンクリックガイド機能、定性的なユーザーフィードバックの即時サマリー機能、自動生成される顧客拡大キャンペーンなどのイノベーションによって企業は、毎日何時間もかけて手作業で行っていた作業を省くことができるようになり、収益拡大、顧客維持、生産性向上など、インパクトのあるビジネス成果を促進することにつながるインサイトを発見・取得できるようになります。

Pendo の創業者兼最高経営責任者（CEO）である Todd Olson は AI について次のように述べています。

「AI は、デジタルプロダクトがどのように構築され、どのように機能するかを完全に変革し、私たちがソフトウェア上で経験することを劇的に改善するでしょう。Pendo の基盤は、既に何千という企業に自

Press Release

動化を提供している膨大なプロダクト使用データです。今、Pendo の顧客が、Pendo AI によって革新的な方法でプロダクトデータを活用し、ビジネスを前進させることが可能になります」

■Pendo AI の強み

Pendo AI の強みは、Pendo を利用している 1 万社以上の企業を經由して収集された、14 兆件にのぼるクリック、スワイプ、投票回答、フィードバック、ガイドビューを含む膨大な数のプロダクト使用状況のデータポイントにあります。また、Pendo が導入されているアプリを利用する 7 億人以上のユーザーによって、毎日 170 億以上のデータが生成されています。Pendo AI は、Pendo の機械学習チームによって構築された独自の顧客別モデルや主要な言語モデルを活用し、トレンドを特定し、顧客自身のデータに基づいてコンテンツを生成し、要約します。Pendo は適用されるすべてのデータプライバシーとセキュリティの法律を遵守し、顧客データを他の顧客のデータと混同したり、一般に利用可能な AI ツールのトレーニングに顧客データを使用しないといった、AI の原則に則っています。

■Pendo AI の機能

AI を活用したパーソナライズ：カスタマイズされたアプリ内コンテンツの生成と配信を自動化

・ AI によるガイドとコンテンツ作成：

アプリ内ガイドやウォークスルーの作成が即時にできるため、デジタルアダプションやワークフローの完了といったビジネス成果を促進します。この機能は、ガイドのコンテンツを自動生成する文章作成のアシスタントとして機能します。また、ユーザーにタスクを完了させたり正しい使い方に導くために、ウォークスルーやキャンペーンに追加すべきステップを提案します。

AI を活用したプロダクトの発見：データ分析、分類、トレンドの特定により、顧客インサイトを迅速に導き出し、確実な構築を実現

・ AI による定性的なインサイト生成：

複数のデータソースからの NPS 回答やユーザーフィードバックを統合し、定性データに基づいて次のような機能を構築すべきかを AI が提案します。AI が導き出したインサイトにより、より迅速で確実なプロダクトロードマップの意思決定が可能になります。

AI を活用した成長：リテンションやコンバージョン、エンゲージメントを向上させるために必要な手作業を削減し、専門的な知識を提言することでビジネス効果を増大

・ ジェネレーティブキャンペーン：

Press Release

ユーザーを即座にセグメント化し、アップセルすべきユーザー、リスクのあるユーザー、その他の貴重なシグナルを判断し、ビジネス成果を向上させます。アプリ内ガイドキャンペーンを自動生成し、無料から有料へのコンバージョン、既存顧客の拡大、顧客維持につながる機能へと促します。

・ワークフローの提案：

ユーザーがタスクやビジネスプロセスを完了するためにアプリを横断する過程における潜在的な非効率性を詳らかにし、ユーザーが作業を完遂するために必要なアプリ内ガイドをどこに配置べきかを即座に提案します。

AIを搭載したプラットフォーム： Pendo でより早くバリューを獲得

・AIによるタグ付けアシスト：

自動化されたタグ付け機能とタグの品質通知により、プロダクトの使用状況をより迅速、正確、確実に測定し、レポートします。Pendo の AI タグアシストがあれば、Pendo を使い始める際に、高度な技術的な知識は不要になります。オンボーディングとタイム・トゥー・バリュー (TTV) を加速させます。

・AI チャットボット：

Pendo のナレッジベースやプロダクト使用データと統合された新しい AI チャットボットにより、必要な時にパーソナライズされたサポートや教育を受けることができます。

Pendo AI についての詳細はこちら： <https://jp.pendo.io/ai/>

■AI の未来

AI を活用したアナリティクスとエンゲージメント・ツールへのアクセスは、将来を見据える企業にとって極めて重要です。Gartner 社によると、2026 年までに、AI を活用したプロダクトとカスタマー・エクスペリエンス (CX) のアナリティクス・ツールが、デジタルプロダクト強化の主要なインサイト源となり、現在の 10% から 40% に増加する可能性があります。また、Gartner 社は、2026 年までに、新しいアプリケーションの 30% が、パーソナライズされた適応型ユーザー・インターフェースを推進するために AI を使用するようになることを報告しています。(注1) Pendo の新機能は、企業がこの新たなテクノロジーを活用したイノベーションの最前線に立つことを支援します。

■「Pendomonium (ペンドモニアム)」開催

Press Release

Pendo は、10 月 17 日から 19 日までノースカロライナ州ローリーで 7 回目の年次イベントである「Pendomonium (ペンドモニアム)」を開催いたします。本イベントには、OpenAI の元製品責任者で現在 Spark Capital の投資家である Fraser Kelton 氏や、Google のクラウドパートナーエンジニアリングおよび AI センター・オブ・エクセレンス担当ディレクターである Ali Arsanjani 氏といった AI イノベーターが参加予定です。基調講演では、Todd Olson が AI 機能の拡大に焦点を当て Pendo AI の将来的なビジョンを語ります。

登録はこちら (<https://www.pendo.io/>) から

■Pendo について

Pendo は、「ソフトウェアで世界のプロダクト体験を向上する」をミッションに掲げ、ユーザーの期待にソフトウェアを近づけるためのプロダクトプラットフォームを提供しています。2013 年にノースカロライナ州ローリーに設立された Pendo は、世界 8 拠点にオフィスを構え、従業員は 900 人以上。顧客企業はフリー版ユーザーを加えると 10,000 社を超えており、米 Salesforce.com や米 Trend Micro など、「フォーチュン 500」企業にも多数導入されています。Pendo はコミュニティ活動やイベント、ポッドキャストなどを通じて、世界中のデジタルリーダーの成功をサポートすることを目指しています。2020 年 11 月 1 日に、Pendo.io Japan 株式会社として日本法人を設立。

公式ホームページ：<https://jp.pendo.io/about>

Pendo の導入事例詳細：<https://jp.pendo.io/customers/>

注 1) Source: Gartner, Predicts 2023: AI's Profound Impact on Products and Services, Rajesh Kandaswamy, Tracy Tsai, Jim Hare, Kevin Quinn, Chris Meering, Published 13 January 2023

GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.