

2022年5月2日

各位

大阪府中央区道修町1丁目6番7号
株式会社ODK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 東証プライム市場)
問い合わせ先: 常務取締役 作本 宜之
電話番号: (06) 6202-0413
URL: <https://www.odk.co.jp>

プロダクト価値の共感と共創を生み出すコラボレーションツール『collabble』
カスタマーサクセスオートメーションツール『pottos®』の新サービス
『collabble』(β版)の提供を開始!

カスタマーサクセス担当者をサポートするオートメーションツール『pottos® (ポトス)』を提供する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、共有・共創を目的とするコラボレーションツール『collabble (コラブル)』β版の提供を開始いたしました。



collabble

■ 『collabble』とは

『collabble』は、当社が目指す「顧客のロイヤルティを高め、サービス利用の定着を促進する」ためのプロダクト群『pottos® family』の1つと位置付けており、プロダクト価値の共感を生み出し、価値を共創するためのコラボレーションツールです。

顧客からの製品フィードバック、アイデアやタスクなど、日々のコミュニケーションから発生する重要な情報を蓄積・整理し、必要な相手に必要な情報を簡単に共有し、SNSのように気軽なコミュニケーションによって情報価値を高め、「プロダクト価値の共感・共創」、「顧客ロイヤルティの向上」を実現します。

また、サービス上の顧客行動の収集・分析可能な『pottos®』とあわせて提供することで、『collabble』による顧客ロイヤルティの高まりを計測し、顧客の更なるサービス利用促進を図ることが可能となります。

『collabble』 開発の背景

当社では、『pottos®』の提供を通じて、多くの企業のカスタマーサクセス活動の整備や課題解決に取り組んでまいりました。

その中で、顧客ロイヤルティを高め、サービス利用を継続するためには、顧客の利用定着を能動的に支援することに加え、顧客がプロダクトの価値に共感し、顧客とともに「プロダクトの価値を共創する」ことが重要であることに着目しました。

そこで、複数の『pottos®』ユーザに対してインタビューを実施し、その結果をもとに「顧客との共感・共創」を実現するためのコラボレーションツール『collabble』の開発に至りました。

		
概要	プロダクト価値の共感・共創を生み出す コラボレーションツール	顧客の利用定着を支援してLTVを最大化する カスタマーサクセスオートメーションツール
提供価値・目的	プロダクトの価値向上	顧客のLTVを最大化
メインターゲット	プロダクトを保有するすべての事業者 ・プロダクトマネージャー ・カスタマーサクセス担当者 ・営業 など	BtoB SaaSプロダクトを保有する事業者 ・カスタマーサクセス担当者
活用イメージ	<ul style="list-style-type: none"> 顧客からフィードバックを収集 ロードマップに対する評価を収集 掲示板でコミュニティ形成 社外とのタスク進捗共有 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客のサービス利用状況に応じて担当者に通知 ログイン頻度が低下したら顧客に自動でメールを配信 ポップアップでアップセル促進案内を配信

『collabble』 と 『pottos®』 の比較



『collabble』 とは

■ 『collabble』 の特徴

（1）社内外の様々な『collabble』ユーザ（以下、ユーザ）との容易かつ豊富なコラボレーション

様々な相手とのコラボレーションを想定し、情報の共有に関して柔軟な設定が可能です。社内に公開する内容と、社外に公開すべき内容を、データごとに簡単に切り分けることが可能なため、安心・安全なコラボレーションを容易に実現することができます。

また、コンセプトでもある「共感・共創」を生み出すため、ただ単に製品フィードバックやアイデアなどの情報を登録するだけでなく、登録された情報に対して、“コメント”や“いいね”などのコミュニケーションによって、社内と社外、社外の顧客同士といったコラボレーションの活性化を図ることができます。

（2）様々なユースケースに対応できる柔軟なデータ構造

製品フィードバックやロードマップ管理、操作ガイドやコミュニティなど、多様なユースケースに対応できるよう、テキストや数値、日付、リスト選択形式などの管理情報を豊富にするだけでなく、近年注目を浴びているブロック型エディターを採用しているため、一つひとつの情報の表現力を高めることができます。

（3）ユーザ次第で広がるユースケース

『collabble』では、「顧客がプロダクトの価値に共感し、顧客とともにプロダクトの価値を共創する」ため、“製品フィードバック”や“ロードマップ管理”といったプロダクトの価値創りのユースケースや、プロダクトの想いや方針の発信や共感を促進する“ユーザコミュニティ”といったユースケースが現状はメインであるものの、ユーザの創造力次第で多様なユースケースが生まれると考えています。現状は以下のようなユースケースを想定していますが、ユーザが百人百様に『collabble』を利用し、様々なユースケースをユーザ同士で共有することで、また新たなユースケースが生まれるといったサイクルを生み出します。

ユースケース

- ✓ 製品フィードバックの収集
- ✓ 製品ロードマップの公開
- ✓ ユーザコミュニティ
- ✓ 操作ガイド (FAQ)
- ✓ Wiki
- ✓ 社内外関係者とのタスク共有

■ 『collabble』に関するお問い合わせ

<https://pottos.jp/contact.html>

【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 (2022 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。