PLAID

2022年9月期 第3四半期 決算説明資料

株式会社プレイド（グロース：4165） | 2022年8月

PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

本資料の取り扱いについて

本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの記述は、当該記述を作成した時点における情報に基づいて作成されたものにすぎません。さらに、こうした記述は、将来の結果を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。実際の結果は環境の変化などにより、将来の見通しと大きく異なる可能性があることにご留意ください
上記の実際の結果に影響を与える要因としては、国内外の経済情勢や当社の関連する業界動向等が含まれますが、これらに限られるものではありません
本資料に含まれる当社以外に関する情報は、公開情報等から引用したものであり、かかる情報の正確性、適切性等について当社は何らの検証も行っておらず、またこれを保証するものではありません

PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

目次

1. ミッション&成長戦略
2. 2022年9月期 第3四半期実績
3. ビジネスアップデート
4. Appendix



PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

データによって
人の価値を
最大化する

人の発想力や柔軟性に敵うアルゴリズムはまだ存在しない。
だからこそ、人の創造性を引き出すテクノロジーで世界を変えていく。

© 2022 PLAID, Inc.

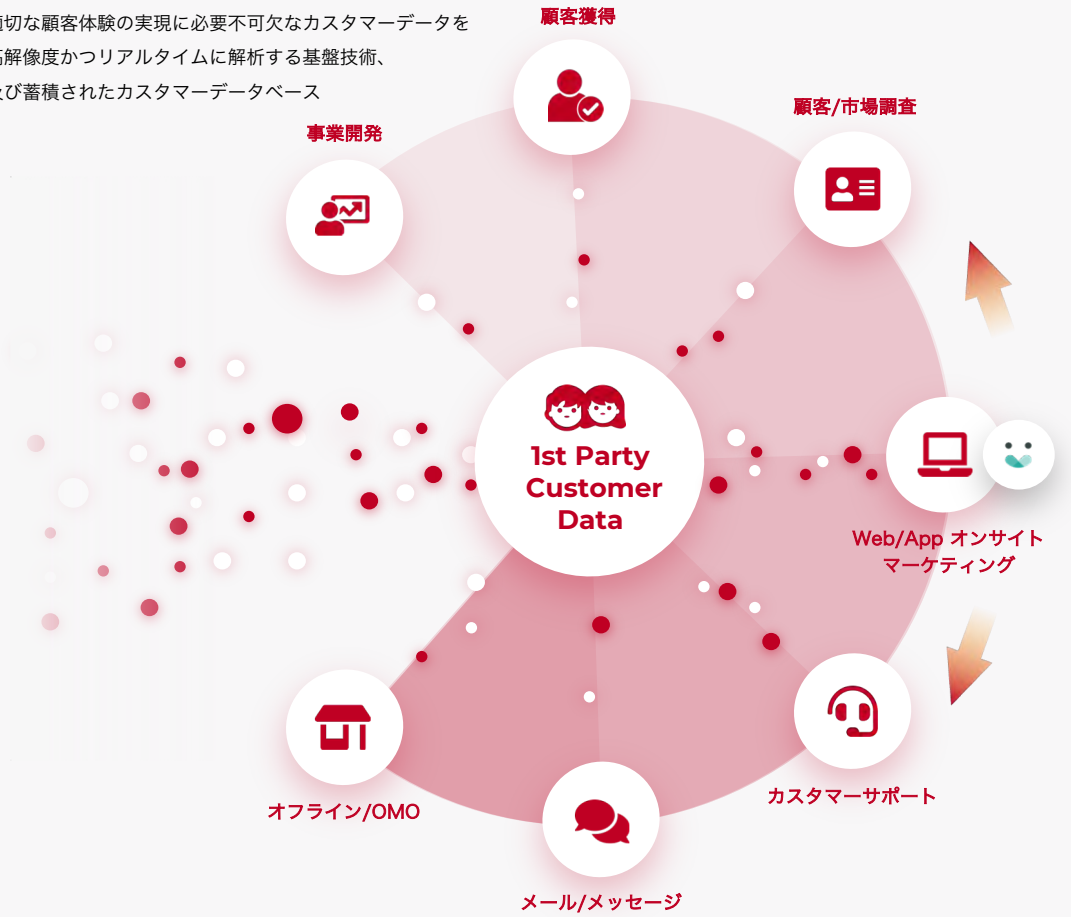
顧客中心の企業活動を カスタマーデータの 活用支援を通じて実現する

適切な顧客体験の実現には、カスタマーデータを用いた解像度の高い顧客理解が必要不可欠と考えている

プレイドは、コア・バリューである解像度の高い顧客理解を可能とする独自のリアルタイム解析基盤及び蓄積されたカスタマーデータベースを軸に、顧客中心の企業活動を支援していく

プレイドのコア・バリュー

適切な顧客体験の実現に必要不可欠なカスタマーデータを
高解像度かつリアルタイムに解析する基盤技術、
及び蓄積されたカスタマーデータベース

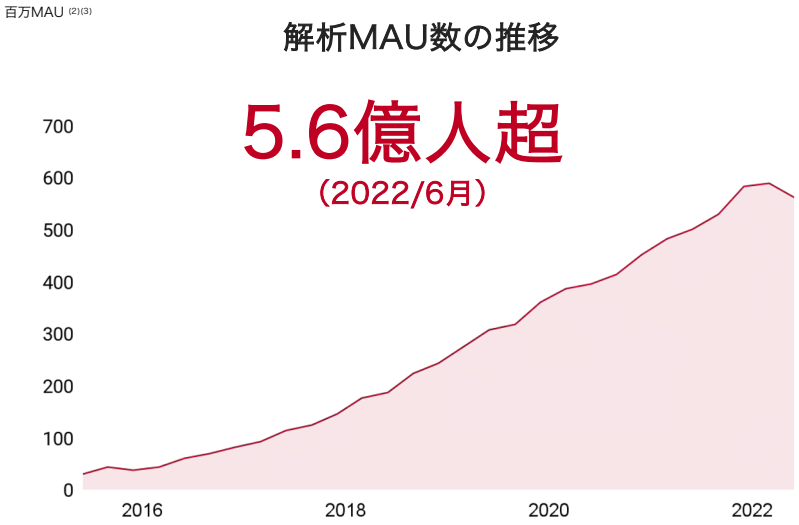


© 2022 PLAID, Inc.

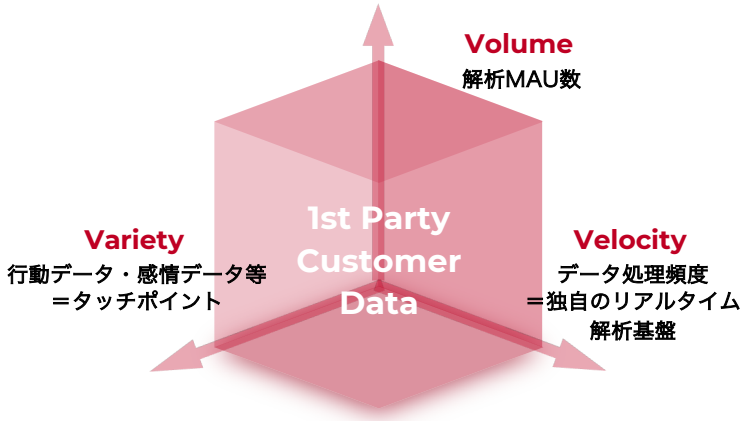
カスタマーデータ解析規模

- 2022年6月の解析MAU[1]数は約5.6億人であり、2015年のKARTE提供開始以降カスタマーデータ解析規模の拡大トレンドが続いている（直近四半期は3月の解約影響等により解析MAU数が低下）
- 今後もプロダクトの展開を通じて、顧客中心の企業活動支援に向けたデータ環境の拡充を図る

解析MAU数の推移



顧客中心の企業活動支援に必要なデータ環境

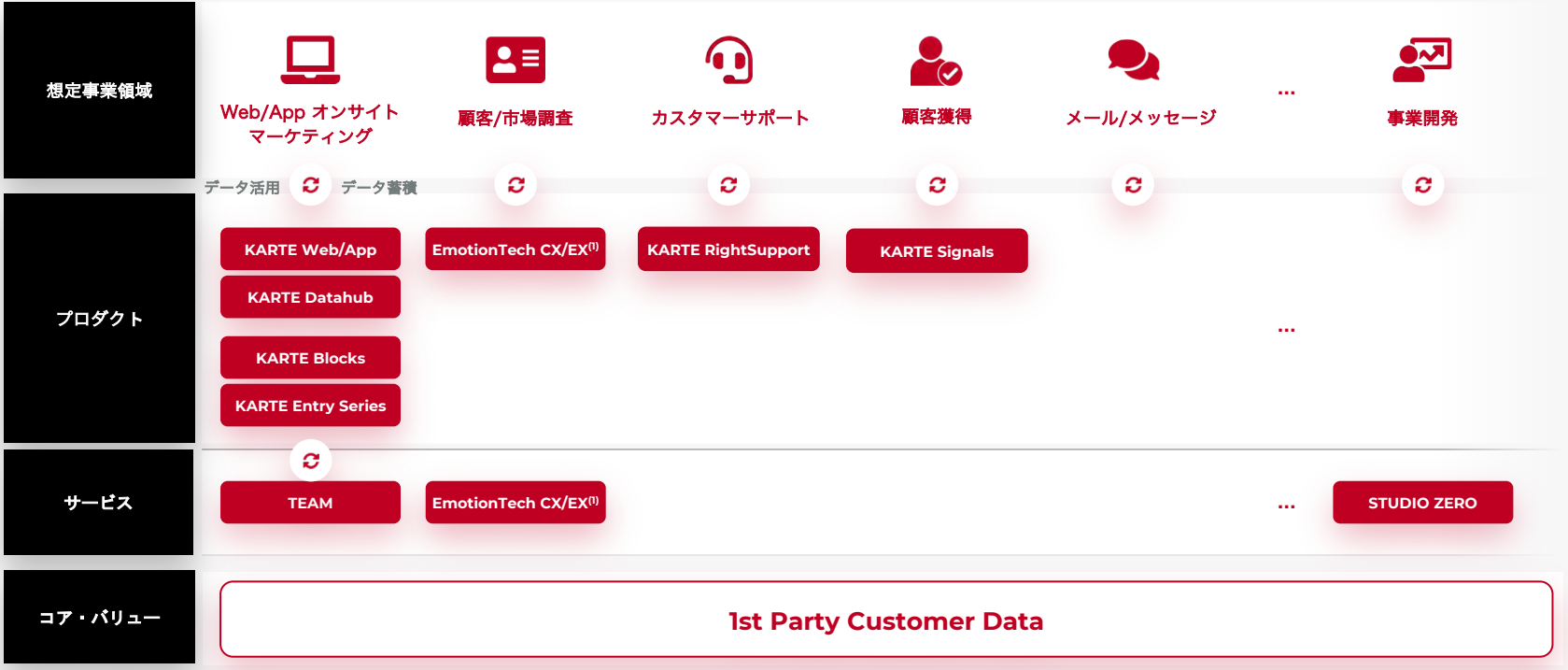


© 2022 PLAID, Inc.

（注）1.Monthly Active Usersの略語。ウェブサイトやネットサービス、スマートフォンアプリなどで、ある1ヶ月の間に1回でも利用や活動のあった利用者の数の合計を指す / 2.四半期平均で算出 / 3.閲覧イベントを対象として集計

カスタマーデータを軸とするプレイドの事業領域

- 顧客接点を有し、カスタマーデータ活用がKey Success Factorとなる事業領域に対して、プロダクト/サービスを順次提供
- カスタマーサポート領域、顧客獲得領域において、β版プロダクトの提供を開始しており、順調に事業領域を拡大



© 2022 PLAID, Inc.
（注）1.プロダクト単体又はプロダクト+コンサルティングの提供

目次

1. ミッション&成長戦略

2. 2022年9月期 第3四半期実績

3. ビジネスアップデート

4. Appendix



PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

2022年9月期 第3四半期連結実績ハイライト

1. 解約などにより売上高・ARR共に前四半期比で減少するも、それらは5月の修正業績予想に織り込み済みであり、原因となった顧客リテンションに対しては対処している

2. 売上総利益率は連結ベースで低下するも、プレイド単体では73.8%と適切な水準を維持

3. マーケティング投資及び人材獲得の強化により、営業赤字幅は前四半期比で拡大

4. 売上高、売上総利益及び営業利益ともに計画通りに進捗

© 2022 PLAID, Inc.

売上高 / 前年同期比成長率：連結

1,801百万円 (2022/9期 3Q) / 28.5%

顧客社数(2)：連結

691 (2022/6月末時点)

ARR(1)/ 前年同期比成長率：連結

6,463百万円 (2022/6月末時点) / 19.1%

NRR(3)：単体

101.3% (直近3ヶ月平均)

売上総利益率：連結 / 単体

72.2% / 74.1% (2022/9期 3Q)

従業員数：連結 / 単体

341人 / 282人 (2022/6月末時点)

© 2022 PLAID, Inc.

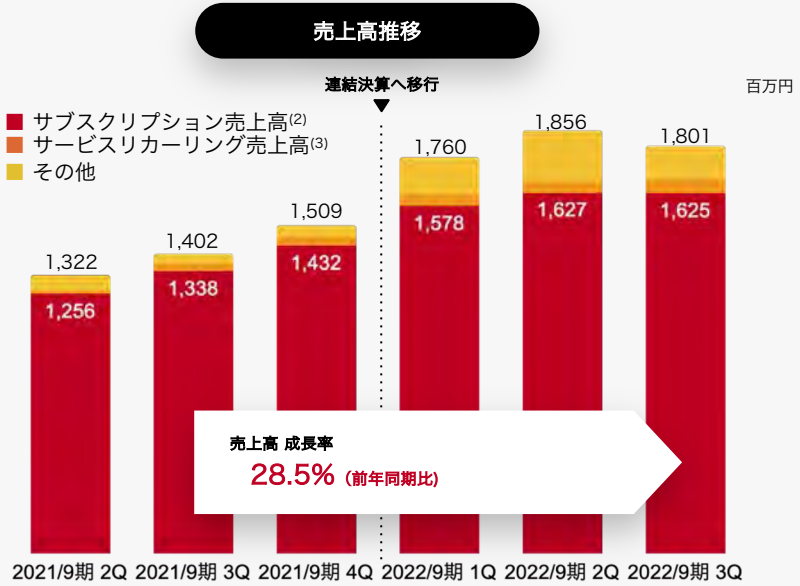
（注）1.Annual Recurring Revenueの略語。各期末の月次サブスクリプション売上高を12倍することにより算出。既存の契約が更新のタイミングで全て更新される前提で、既存の契約のみから、期末月の翌月からの12ヶ月で得られると想定される売上高を表す指標 / 2.各期末時点のプロダクト導入顧客社数の合計 / 3.Net Revenue Retention (Rate)の略語。(i)1年以上契約している既存顧客の月次サブスクリプション売上高を(ii)前年同月の月次サブスクリプション売上高で割ったものとして算出

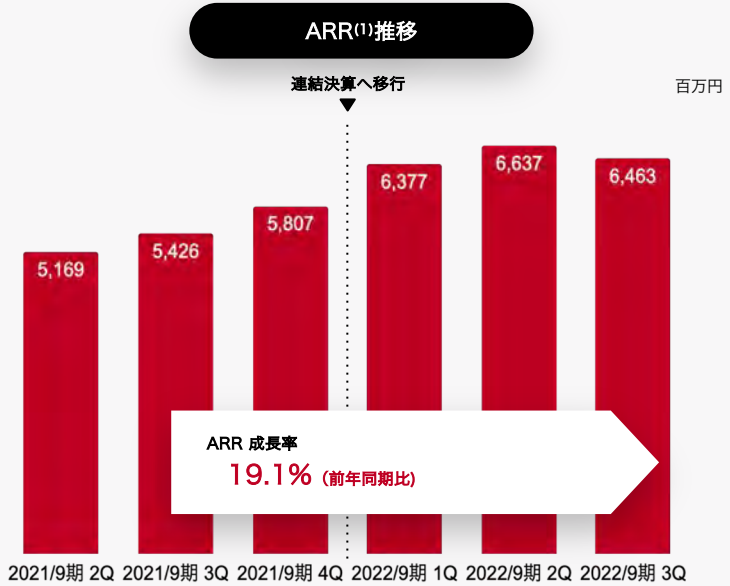
財務実績 - 連結 -

PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

売上高・ARR共に前四半期比で減少するも、前年同期比では成長を継続

- 契約更新額が多い3月末に解約が増えた為、売上高・ARR共に前四半期比で減少するも、当該課題については順次対応中
- その他売上の前四半期比の減少は季節要因に伴うものであり、前年同期比では順調に拡大
- 尚、これらは既に修正業績予想に織り込み済（次ページご参照）





© 2022 PLAID, Inc.

（注）1.Annual Recurring Revenueの略語。各期末の月次サブスクリプション売上高を12倍することにより算出。既存の契約が更新のタイミングで全て更新される前提で、既存の契約のみから、期末月の翌月からの12ヶ月で得られると想定される売上高を表す指標 / 2.売上高のうち、経常的に得られるプロダクトの月額利用料の合計 / 3.売上高のうち、経常的に得られるサービスの月額利用料の合計

通期業績予想に対して売上高は順調に積み上がっている

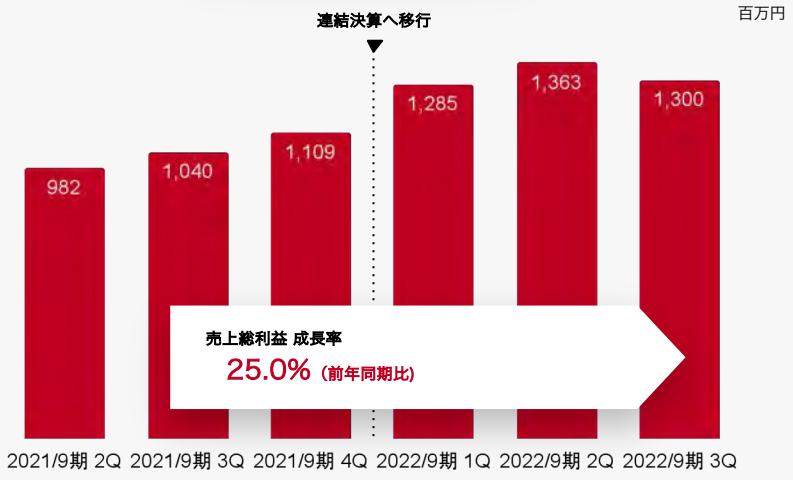


© 2022 PLAID, Inc.
(注) 1. 2022年5月10日下方修正発表

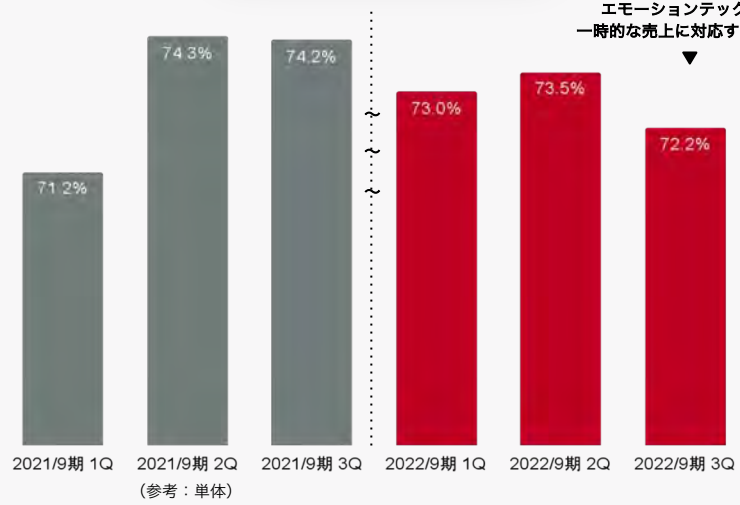
売上総利益率は連結ベースで低下するも、プレイド単体では適切な水準を維持

- プレイド単体の売上総利益率は73.8%と適切な水準を維持（単体ページご参照）
- エモーションテックは一時的な売上に対応する原価が増加し、売上総利益率が低下

売上総利益



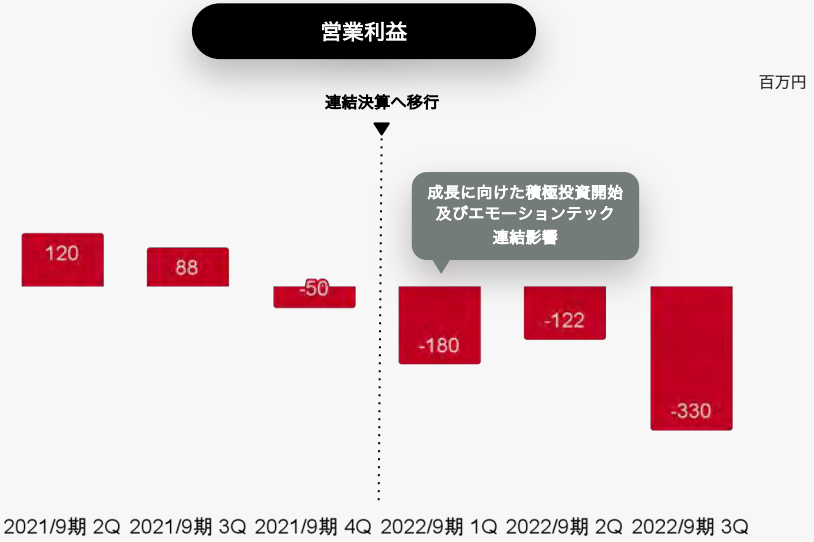
売上総利益率

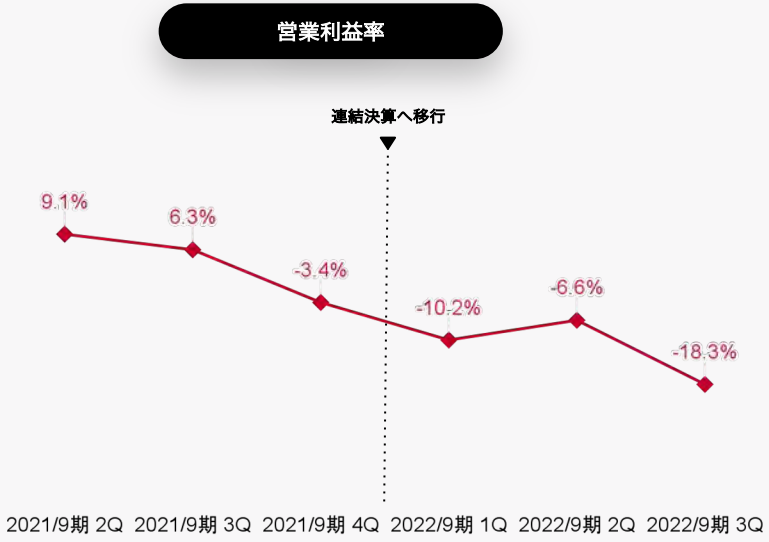


© 2022 PLAID, Inc.

プレイド単体の販管費増加およびエモーションテックの一時的な原価増加により営業赤字幅が拡大

- マーケティング投資及び人材獲得により、プレイド単体の営業赤字幅は前四半期比拡大（単体ページご参照）
- 連結ベースでの営業赤字幅拡大208百万円のうち半分程度はエモーションテックに起因



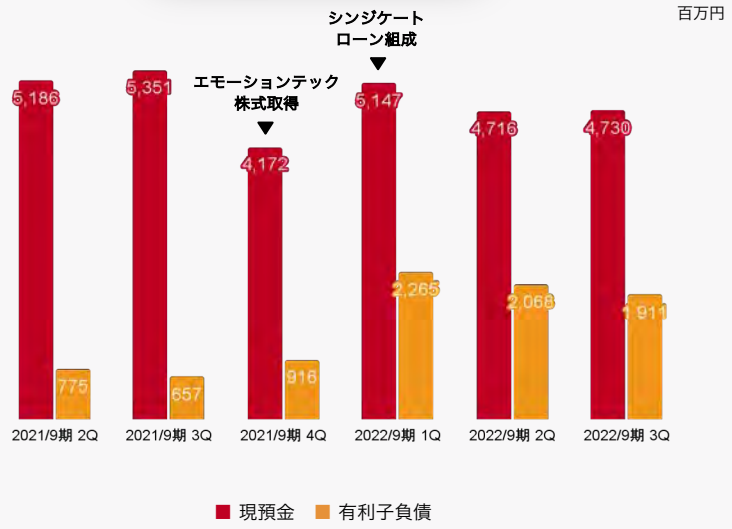


© 2022 PLAID, Inc.

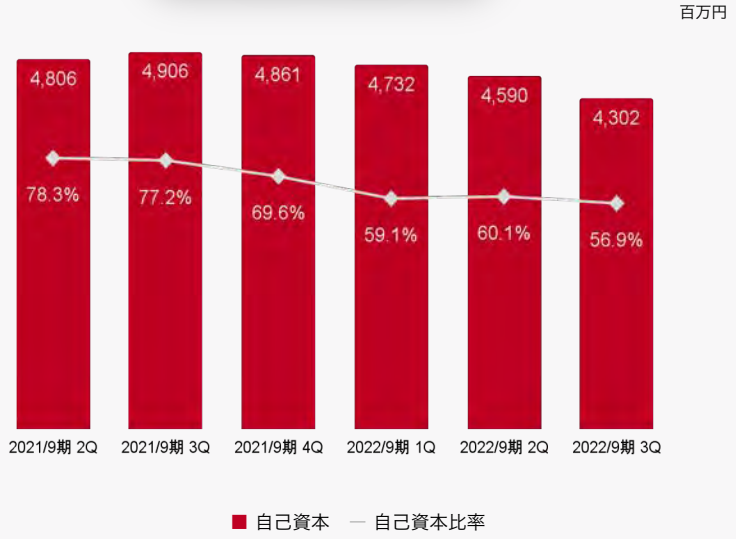
安全性の高いバランスシートと現金水準を維持している

・ 当四半期末時点でネットキャッシュ約25億円と5億円のコミットメント枠を保有しており、引き続き健全な水準

現預金及び有利子負債



ご参考：自己資本



PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

5月修正業績予想に対する第3四半期実績は順調に進捗

（百万円）	上期 連結業績実績	下期 連結業績予想 (5月修正)	第3四半期実績	業績予想比サマリー
売上高	3,616	3,570	1,801	・プレイド単体の売上高は予想通りに推移。前四半期比の売上高減少要因となった顧客リテンションに対しては対処している ・エモーションテックは予想比で好調に推移
対前期成長率	42.8%	22.6%	28.5%	
売上総利益	2,648	2,585	1,300	・連結ベースの売上総利益率は概ね予想通り
売上総利益率	73.2%	72.4%	72.2%	
販管費	2,952	3,525	1,631	・連結ベースの販管費の一部未消化もあり、営業赤字幅は予想比縮小
営業利益	▲303	▲910	▲330	

© 2022 PLAID, Inc.

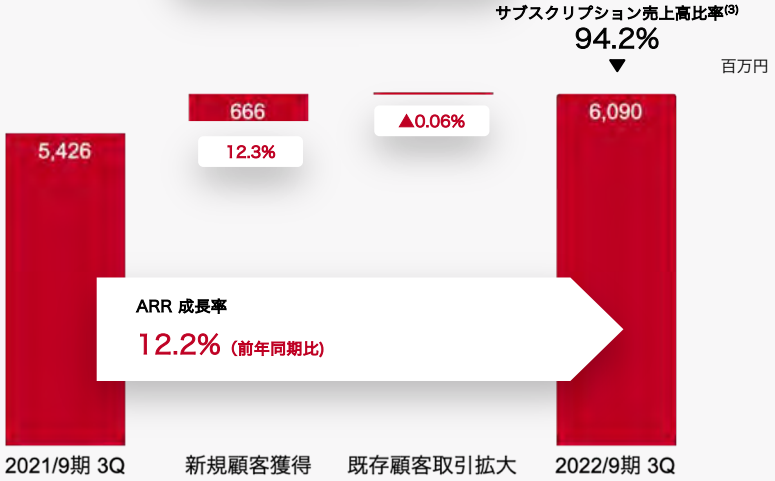
財務実績 - プレイド単体 -

PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

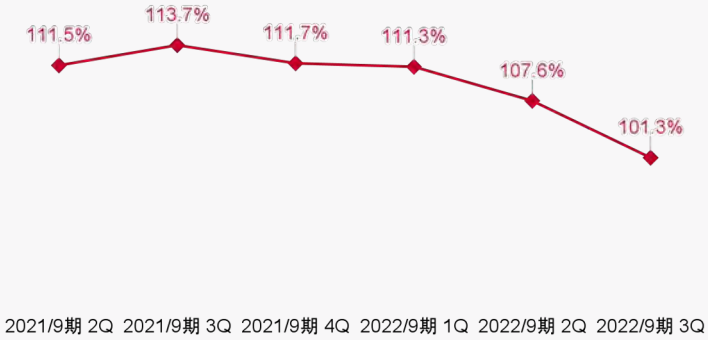
ARR成長率は3月の解約影響により低下したが、リテンション強化に取り組んでおり、この影響はすでに修正業績予想に織り込み済

- 契約更新額が多い3月末に解約が増えた為、既存顧客取引拡大およびNRR(1)が低下
- 上記課題については順次対応を進めている状況

純増ARR(2)内訳



NRR



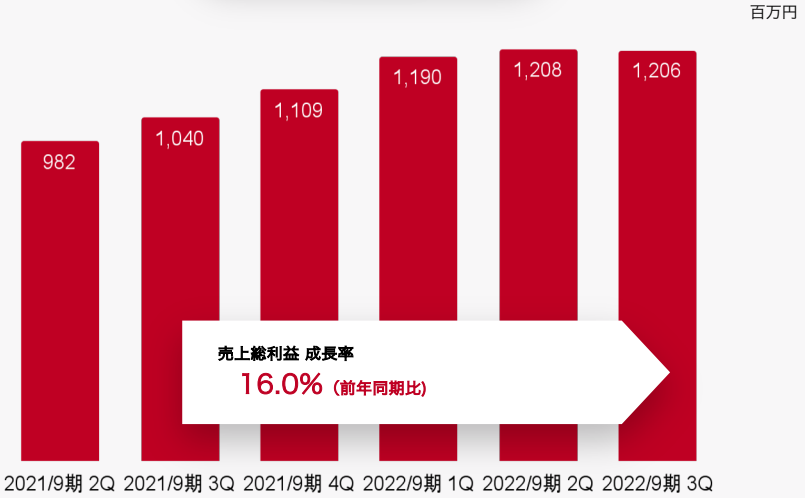
（注）1.Net Revenue Retention (Rate)の略語。(i)1年以上契約している既存顧客の月次サブスクリプション売上高を(ii)前年同月の月次サブスクリプション売上高で割ったものとして算出 / 2.Annual Recurring Revenueの略語。各期末の月次サブスクリプション売上高を12倍することにより算出。既存の契約が更新のタイミングで全て更新される前提で、既存の契約のみから、期末月の翌月からの12ヶ月で得られると想定される売上高を表す指標 / 3.売上高のうち、経常的に得られるプロダクトの月額利用料の合計が占める割合

© 2022 PLAID, Inc.

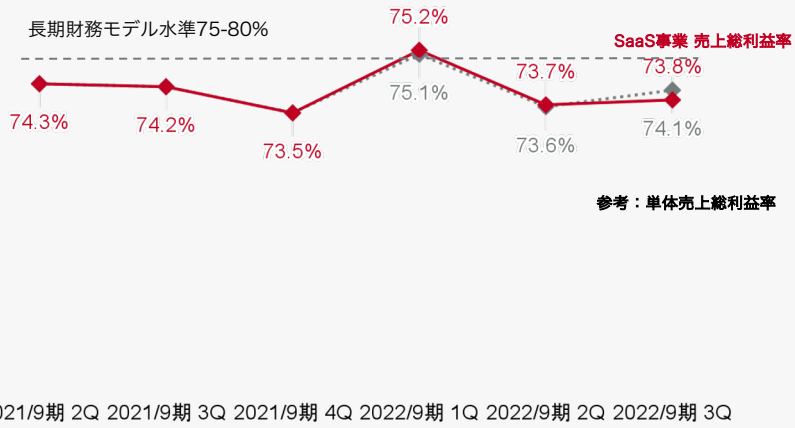
SaaS事業の売上総利益率は、円安が加速している中でも適切な水準を維持

- サーバコストの大部分がUSD建て支払のため円安影響を受ける構造にあるが、サーバー利用コントロールと部分的な為替リスクヘッジにより、SaaS事業の売上総利益率は73.8%と前四半期比で向上
- 新解析基盤への移行は2022年9月期第3四半期を以って完了

売上総利益



SaaS事業 売上総利益率

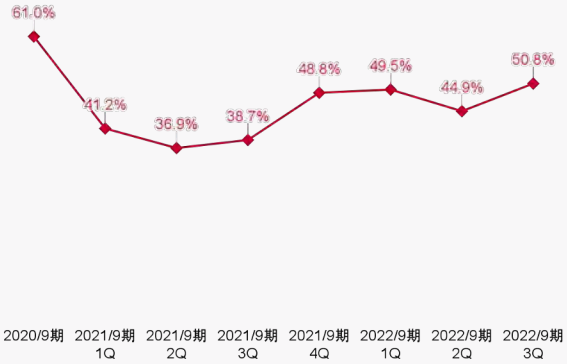


参考：単体売上総利益率

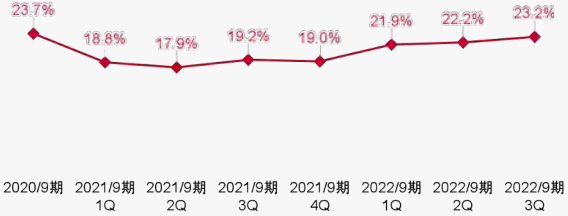
© 2022 PLAID, Inc.

マーケティング投資及びビジネス人材獲得によりS&M比率が前四半期比で上昇

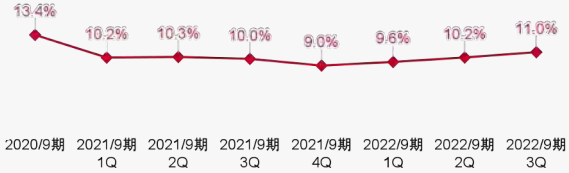
S&M(1)比率



R&D(2)比率



G&A(3)比率



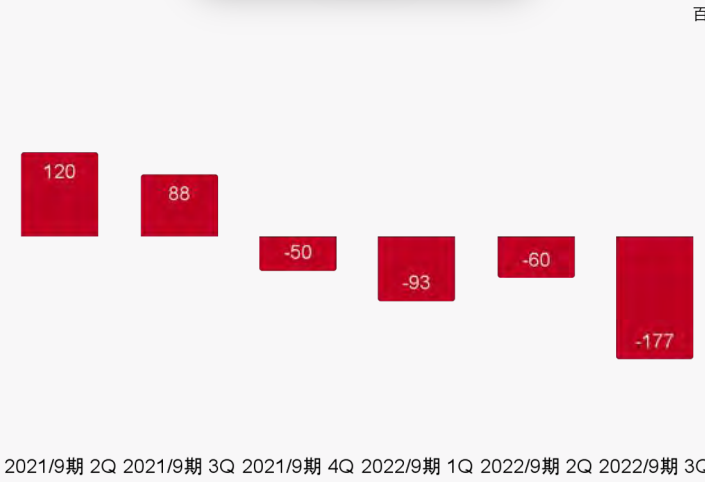
© 2022 PLAID, Inc.

（注）1.S&Mは、主に営業・マーケティングに従事する従業員の人件費及び広告費、従業員数等により配賦される間接費と償却費等の営業活動に係る費用 / 2.R&Dは、主にエンジニア、プロダクト・デザインチームの従業員の人件費、従業員数等により配賦される間接費及び償却費 / 3.G&Aは、主に法務・財務・人事オペレーションに従事する従業員の人件費、従業員数等により配賦される間接費及び償却費

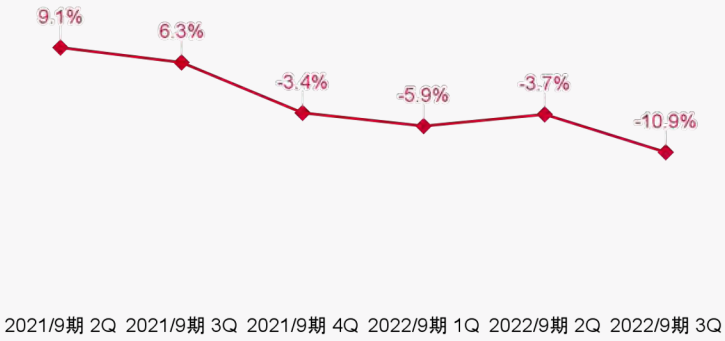
マーケティング投資及び人材獲得の強化により、営業赤字幅は前四半期比で拡大

- 新規顧客の獲得に向けてオンライン広告への投資に加えて、ブランディング投資を実施
- 人材獲得は想定通りに実施

営業利益



営業利益率

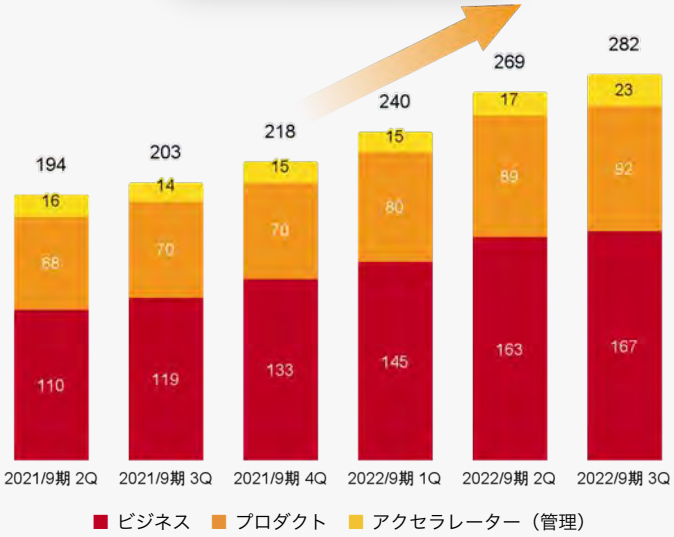


© 2022 PLAID, Inc.

人材獲得は計画通り順調に進捗

- 2021年9月期第3四半期から再開した人材獲得は引続き順調に進捗し、年度計画の予定人数に一定のメド
- 従業員一人あたりARRは20,000千円強で推移

従業員数推移



従業員一人あたりARR



© 2022 PLAID, Inc.

目次

1. ミッション&成長戦略
2. 2022年9月期 第3四半期実績
3. ビジネスアップデート
4. Appendix



© 2022 PLAID, Inc.

プレイド単体の事業状態は改善の兆し

- 事業状態の改善に向けた体制整備が着実に進展

	今後の方針	足許の状況
新規顧客獲得	・顧客成熟度に応じたセールス・マーケティング活動や、プロダクト機能強化/ローンチ等によるKARTE・KARTE for AppのSOM約3,800社の開拓 ・RightSupport等の事業領域拡大による新たな顧客層の開拓	・組織/人事改革を通じた体制整備に一定のメド。今後の成長に向けたパイプライン強化に注力 ・事業領域拡大による新たな顧客層開拓に確かな手応え
既存顧客取引拡大	・ローンチ済み新プロダクトの本格展開や、新プロダクト機能強化/ローンチ等によるアップセル・クロスセル推進	・RightSupport/Signalsは共に順調に拡大
解約・ダウンセル	・パートナー連携強化及び内部人材の育成による人的支援サービス（TEAM・カスタマーサクセス）強化 ・オンボーディングプロセスおよび商品設計の改善	・組織/人事改革を通じた体制整備に一定のメド。今後の解約・ダウンセル抑制に向けた価値提供に注力

© 2022 PLAID, Inc.

ビジネスアップデート

KARTE CX Conference 2022の開催

開催日程： 2022年7月12日(火) 10:00-18:00

開催形式： オフライン / オンライン開催

会場： 赤坂インターシティコンファレンス

登壇企業： 以下記載

ベアーズ / エン・ジャパン / HRBrain / IVRy
KOMEHYO / LayerX / EmotionTech / NRI NRIデジタル
大阪ガス Daigas Group / pal-system / Precision Marketing / SANYO
イーデザイン損保 / 物語コーポレーション / Google / OPEN HOUSE
FULL KAITEN / すすむ屋茶店 / NANO universe / sio
かんぽ生命 / VideoTouch / PAL GROUP / Google Cloud

KARTE CX Conference 2022

KARTE

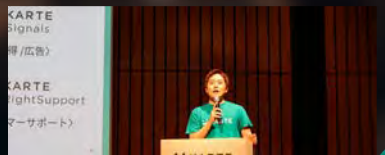
顧客との関係を、
もう一歩先へ進めるための1日









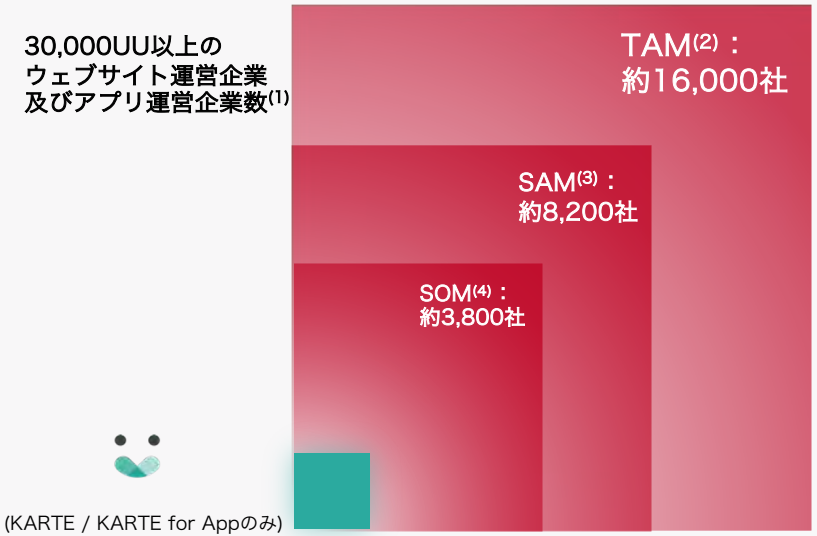


PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

KARTE / KARTE for Appの潜在市場規模

現在のKARTE / KARTE for Appの機能やプライシングに鑑みて導入可能性が高いと見込まれる国内企業数は約3,800社存在し、潜在市場規模は大きい

ご参考：
2022年9月期第3四半期末時点顧客社数 550社



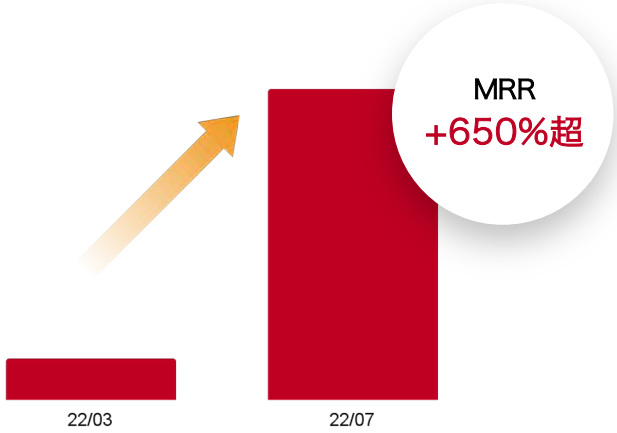
（注）1.2019年2月時点のSimilar Web社のデータに基づく、30,000UU以上の日本のWebサイト運営企業、及び2021年6月時点のAppannie社のデータに基づく、365日以内にupdate履歴があり且つ5,000ダウンロードされたスマートフォンアプリの国内の運営企業をKARTE・KARTE for Appの導入可能性のある企業と定義 / 2. TAM = Total Addressable Marketの略であり、（注1）に記載の基準により算出した、ウェブサイト並びにスマートフォンアプリの国内の運営企業数の総和 / 3. SAM = Service Addressable Marketの略であり、機能強化やプライシング変更などによりKARTE・KARTE for Appの導入可能性が高まると見込まれる企業数 / 4. SOM = Service Obtainable Marketの略であり、SAM（注3）のうち、業界や事業モデル等に鑑みて、現在のKARTE・KARTE for Appの導入可能性が特に高いと見込まれる企業数

© 2022 PLAID, Inc.

新規事業領域のMRRは大幅に増加中

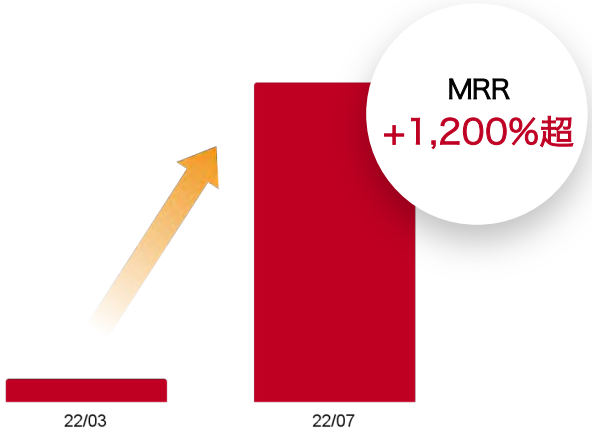
KARTE RightSupport

- 金融/通信など各業界大手との契約獲得によりMRRは大幅増
- 既存顧客へのクロスセルに加え、新規顧客への導入も進展しており、取引開始の流入経路が増えつつある



KARTE Signals

- 小売/旅行/不動産など幅広い業界への導入が進みMRRは大幅増
- 2022年6月にはYahoo!広告との連携も開始し、国内のインターネット運用型広告の主要な出稿先を全てカバー(1)



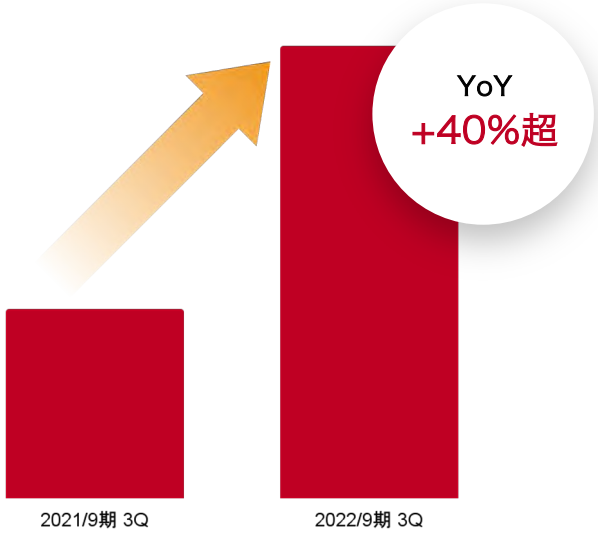
© 2022 PLAID, Inc.
(注) 1.2022年2月にGoogle広告、Facebook/Instagram広告と連携済

エモーションテック

複数の大型契約獲得などを通じて急速に売上を拡大

売上高推移

- 各業界大手との大型契約を複数受注
- グループ参画時の計画を大幅に上回って成長中



主なトピック

- コロワイドグループのかっぱ寿司全308店舗(1)に「EmotionTech CX」を導入
- 変化する顧客体験の課題点を可視化し、より良い店舗体験向上を支援

かっぱ寿司 × EmotionTech

© 2022 PLAID, Inc.
(注) 1. 2022年5月現在

目次

1. ミッション&成長戦略
2. 2022年9月期 第3四半期実績
3. ビジネスアップデート
4. Appendix



© 2022 PLAID, Inc.

財務情報

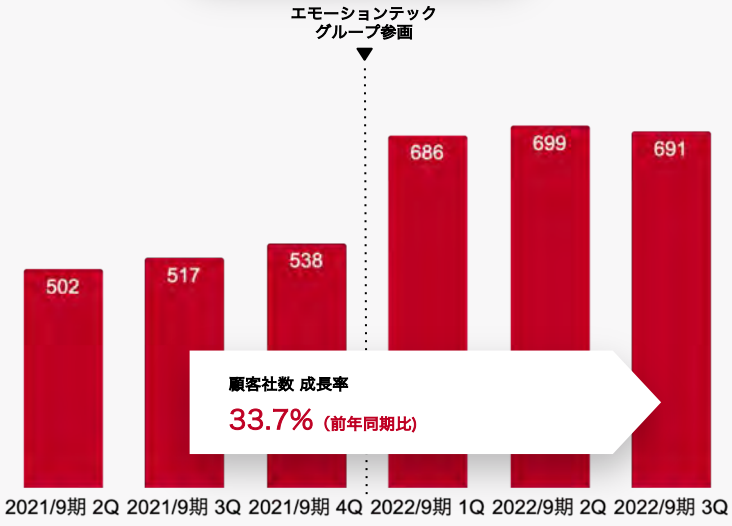
PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

グループ全体

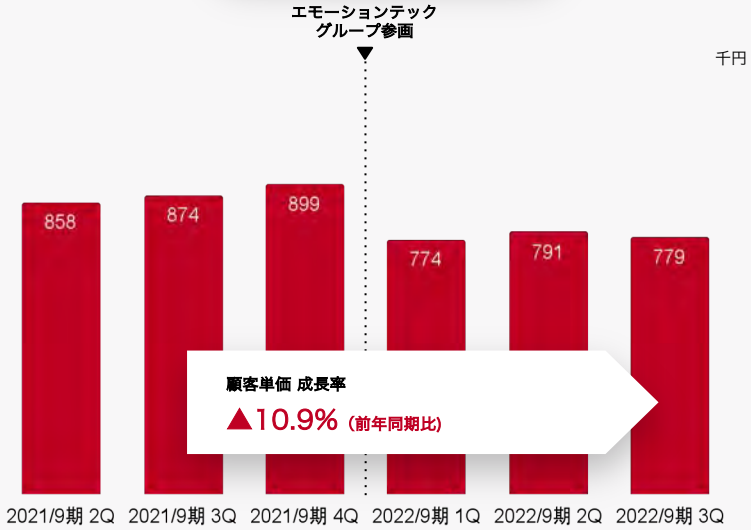
顧客社数及び顧客単価

- プレイド単体において契約更新額が多い3月末に解約が増えた為、顧客社数・顧客単価ともに前四半期比減少(1)
- 上記課題については順次対応を進めている状況
- プロダクトの有償顧客社数を対象としている

顧客社数 (2)



顧客単価 (3)



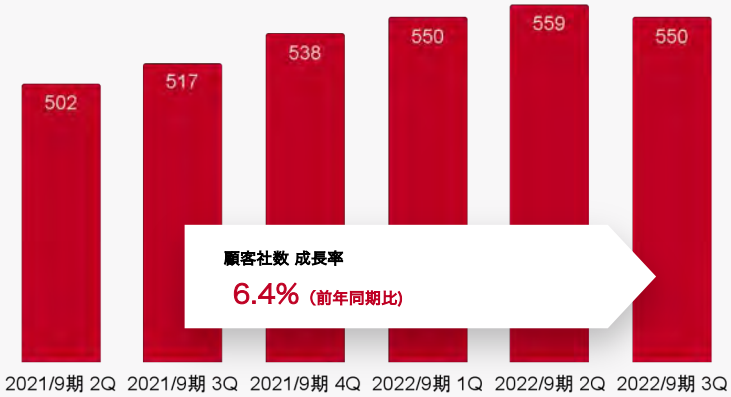
© 2022 PLAID, Inc.
(注) 1.プレイド、エモーションテックの双方で取引がある顧客は1社として集計 / 2.各期末時点のプロダクト導入顧客社数の合計 / 3.各期末時点の月次サブスクリプション売上高を顧客社数で除して算出

プレイド単体

顧客社数及び顧客単価

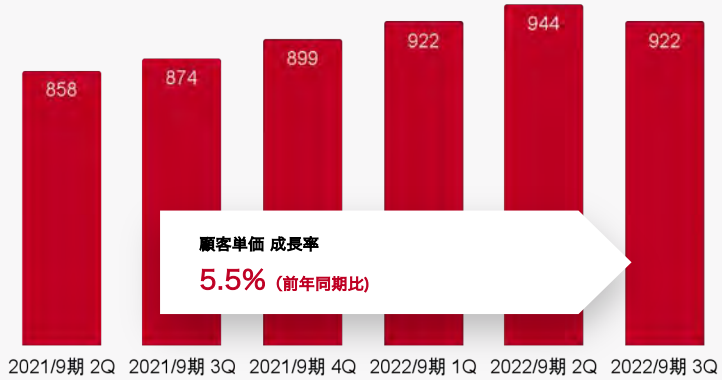
- 契約更新額が多い3月末に解約が増えた為、顧客社数・顧客単価ともに前四半期比減少
- 上記課題については順次対応を進めている状況
- プロダクトの有償顧客社数を対象としている

顧客社数 (1)



顧客単価 (2)

千円



© 2022 PLAID, Inc.
(注) 1.各期末時点のプロダクト導入顧客社数の合計 / 2.各期末時点の月次サブスクリプション売上高を顧客社数で除して算出

Appendix

損益計算書（会計期間）(1)

（百万円）	2022/9期 3Q	2021/9期 3Q	YoY	2022/9期 2Q	QoQ
売上高	**1,801**	**1,402**	**+28.5%**	**1,856**	**▲2.9%**
サブスクリプション売上高（プレイドSaaS）	1,533	1,338	+14.5%	1,551	▲1.2%
サブスクリプション売上高（その他）	92	-	-	75	+22.1%
その他	176	63	+177.0%	228	▲22.9%
売上総利益	**1,300**	**1,040**	**+25.0%**	**1,363**	**▲4.6%**
売上総利益率	72.2%	74.2%	▲2.0pt	73.5%	▲1.3pt
販売費及び一般管理費	**1,631**	**952**	**+71.3%**	**1,486**	**+9.8%**
対売上高比率	90.5%	67.9%	+22.6pt	80.1%	+10.5pt
広告宣伝費	168	88	+89.8%	90	+85.6%
対売上高比率	9.3%	6.3%	+3.0pt	4.9%	+4.4pt
人件費	907	568	+59.6%	826	+9.7%
対売上高比率	50.3%	40.5%	+9.8pt	44.6%	+5.8pt
地代家賃	91	77	+17.4%	82	+10.2%
対売上高比率	5.1%	5.5%	▲0.5pt	4.5%	+0.6pt
販売手数料	31	30	+5.0%	32	▲3.4%
対売上高比率	1.8%	2.2%	▲0.4pt	1.8%	▲0.0pt
のれんの償却額	40	-	-	40	-
対売上高比率	2.2%	0.0%	+2.2pt	2.2%	+0.1pt
その他	393	187	+109.8%	413	▲4.8%
対売上高比率	21.8%	13.4%	+8.5pt	22.3%	▲0.4pt
営業利益	**▲330**	**88**	**-**	**▲122**	**-**
営業利益率	▲18.3%	6.3%	▲24.6pt	▲6.6%	▲11.7pt
営業外収益	**0**	**1**	**▲52.8%**	**0**	**▲43.8%**
営業外費用	**39**	**3**	**+878.8%**	**32**	**+18.8%**
経常利益	**▲369**	**85**	**-**	**▲154**	**-**
親会社株主に帰属する当期純利益	**▲336**	**84**	**-**	**▲155**	**-**

（注）1.2021/9/28にEmotion Tech社の議決権の64%を取得。2021/9期においては、貸借対照表のみが連結対象となるが、2021/9期4Q会計期間において、損益計算書上でも段階取得差益等の連結調整が一部発生

© 2022 PLAID, Inc.

Appendix

損益計算書（累計期間）(1)

（百万円）	2022/9期 3Q	2021/9期 3Q	YoY
売上高	**5,418**	**3,934**	**+37.7%**
サブスクリプション売上高	4,593	3,758	+22.2%
サブスクリプション売上高（その他）	238	-	-
その他	587	176	+232.8%
売上総利益	**3,949**	**2,884**	**+37.0%**
売上総利益率	72.9%	73.3%	▲0.4pt
販売費及び一般管理費	**4,583**	**2,662**	**+72.2%**
対売上高比率	84.6%	67.7%	+16.9pt
広告宣伝費	443	259	+71.4%
対売上高比率	8.2%	6.6%	+1.6pt
人件費	2,468	1,629	+51.6%
対売上高比率	45.6%	41.4%	+4.2pt
地代家賃	255	232	+9.8%
対売上高比率	4.7%	5.9%	▲1.2pt
販売手数料	98	84	+16.4%
対売上高比率	1.8%	2.1%	▲0.3pt
のれんの償却額	120	-	-
対売上高比率	2.2%	0.0%	+2.2pt
その他	1,196	457	+161.7%
対売上高比率	22.1%	11.6%	+10.5pt
営業利益	**▲633**	**221**	**-**
営業利益率	▲11.7%	5.6%	▲17.3pt
営業外収益	**2**	**5**	**▲63.2%**
営業外費用	**88**	**213**	**▲58.6%**
経常利益	**▲720**	**13**	**-**
特別損失	**-**	**70**	**▲100.0%**
親会社株主に帰属する当期純利益	**▲676**	**▲59**	**-**

（注）1.2021/9/28にEmotion Tech社の議決権の64%を取得。2021/9期においては、貸借対照表のみが連結対象となるが、2021/9期4Q会計期間において、損益計算書上でも段階取得差益等の連結調整が一部発生

© 2022 PLAID, Inc.

Appendix

貸借対照表(1)

（百万円）	2020/9期	2021/9期	2022/9期 3Q
流動資産合計	2,642	4,956	5,575
現金及び預金	2,091	4,172	4,730
受取手形及び売掛金	475	645	647
その他	75	138	197
固定資産合計	426	2,027	1,990
流動負債合計	1,084	1,640	2,033
固定負債合計	380	390	1,182
純資産合計	1,604	4,953	4,350

（注）1.右表については、2020年9月期は単体、2021年9月期以降は連結

PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

Appendix

販売費及び一般管理費内訳
（プレイド単体）

（百万円）	2020/9期	2021/9期 1Q	2021/9期 2Q	2021/9期 3Q	2021/9期 4Q	2022/9期 1Q	2022/9期 2Q	2022/9期 3Q
S&M	2,443	497	488	542	737	785	736	827
対売上高比率	61.0%	41.2%	36.9%	38.7%	48.8%	49.5%	44.9%	50.8%
R&D	951	227	237	269	286	346	364	377
対売上高比率	23.7%	18.8%	17.9%	19.2%	19.0%	21.9%	22.2%	23.2%
G&A	538	123	135	140	136	151	167	178
対売上高比率	13.4%	10.2%	10.3%	10.0%	9.0%	9.6%	10.2%	11.0%

© 2022 PLAID, Inc.

Appendix

長期財務モデル(1)
（プレイドSaaS事業）

	2020/9期	2021/9期	2022/9期 3Q	長期財務モデル
売上総利益率	71.2%	73.3%	74.1%	75-80%
S&M	61.0%	41.6%	50.8%	25-30%
R&D	23.7%	18.7%	23.2%	18-20%
G&A	13.4%	9.8%	11.0%	8-10%
営業利益率	▲26.9%	3.1%	▲10.9%	20-25%

（注）1.長期財務モデルは将来の決定事項に関する仮定に基づいた将来の見通しであることから、今後変わる可能性があり、また当社がコントロールすることができない事業・経済・規制・競争環境に関する不確実性とリスクを内包する。実際の業績は、有価証券報告書の「事業等のリスク」に記載の事項を含む様々な要因により、見通しとは大きく異なる可能性がある。本プレゼンテーションの内容は長期財務モデルの達成を保証するものでは無く、当社はいかなる状況の変化によっても本長期財務モデルについて更新・改訂を行う義務を負うものではない

© 2022 PLAID, Inc.

会社概要

 © 2022 PLAID, Inc.

プレイドについて

社名	**株式会社プレイド（英語表記 PLAID, Inc. ）**
設立	2011年10月
所在地	〒104-0061 東京都中央区銀座6-10-1 GINZA SIX 10F
代表者	**倉橋 健太**
従業員数（連結）	341名（2022年6月末時点）
事業内容	CX(1)プラットフォーム「KARTE」の提供



（注）1.Customer Experience（カスタマーエクスペリエンス）の略語であり、一般的に「顧客体験」と訳されるが、顧客がよいと感じられる体験、つまり「顧客が体験して得られる価値」までも含めて定義

 © 2022 PLAID, Inc.

提供プロダクト

KARTE

独自のリアルタイム解析エンジンにより、

顧客一人ひとりの「今」を可視化

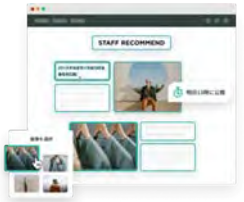
解析結果に応じた自由自在な

アクション（顧客体験設計）を実現



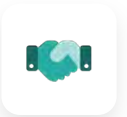
© 2022 PLAID, Inc.

主なプロダクト / サービスラインナップ -1

プロダクト / サービス	 KARTE / KARTE for App	 KARTE Datahub	 KARTE Blocks
概要	**独自のリアルタイム解析エンジン**により、**顧客一人ひとりの「今」を可視化。** 解析結果に応じた アクション（体験）の 自由自在な設計が可能	顧客データや行動データ など社内外に点在する データを**ビッグデータのまま、統合、分析、可視化。** Google BigQueryと シームレスに連携	**サイトのあらゆる要素をBlockに分解**し、効果測定、**ノーコードで編集、ローコードでカスタマイズなど、エンジニアなしのサイトマネジメント**が可能

© 2022 PLAID, Inc.

主なプロダクト / サービスラインナップ -2

プロダクト / サービス	 KARTE Entry Series	 EmotionTech CX/EX	 TEAM / STUDIO ZERO
概要	KARTEの提供を通じて蓄積された**ユースケースとナレッジを活用**した各種の**目的別パッケージソリューション**。第1弾として、EC事業者向けにカート体験を改善する「Cart Package」の提供を開始	NPS®(1)や顧客満足度をはじめとした、**顧客の声（感情データ）を収集・計測・分析**するシステム及びコンサルティングサービス。2021年9月よりグループ参画したEmotion Tech社が提供	KARTEの活用支援やCXに関するコンサルティングを始めとした**プロフェッショナルサービス**。2021年4月、**事業開発フェーズにおけるデータ活用**に特化した事業開発組織「STUDIO ZERO」を立ち上げ

© 2022 PLAID, Inc.
（注）1. ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、NPS、そしてNPS関連で使用されている顔文字は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標又はサービスマーク

KARTEの特徴

特徴1

顧客一人ひとりを可視化

特徴2

リアルタイム解析基盤

特徴3

ワンストップで施策実行

PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

特徴1

顧客一人ひとりを可視化

ウェブサイト等に来訪する顧客の行動データを顧客ごとに蓄積し、一人ひとりの顧客の行動を可視化することにより、事業者が顧客の状態やニーズを直感的に理解し、顧客がより良い体験を得られるような様々な施策を実行・検証することが可能

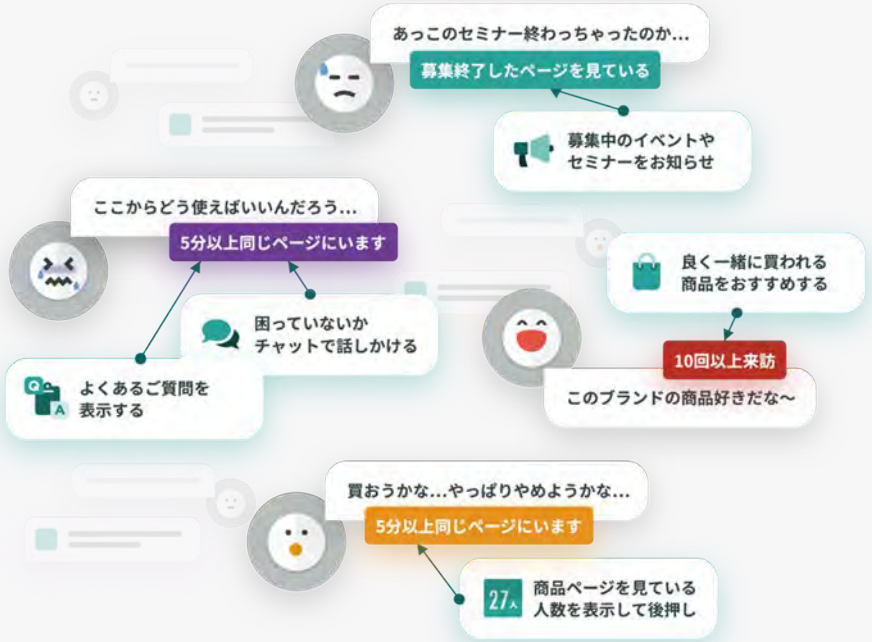


© 2022 PLAID, Inc.

特徴2

リアルタイム解析基盤

過去のデータと合わせて、「特定の商品で長時間悩んでいる」などウェブサイト等に訪問する顧客の「今」を解析することができるため、顧客の購入意欲の高まりなどを見逃すことなく、適切なコミュニケーションが可能

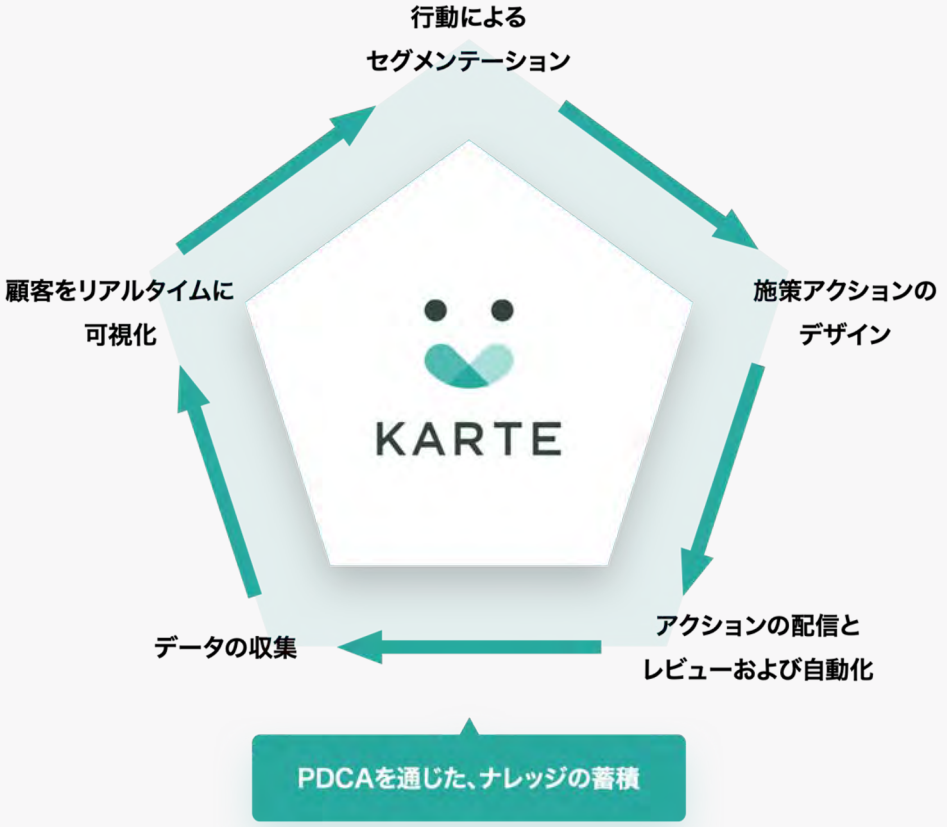


© 2022 PLAID, Inc.

特徴3

ワンストップで施策実行

顧客分析やメール配信、ウェブチャットやSMS配信などの各機能に特化したマーケティングツールと異なり、KARTEは顧客分析から施策配信の自動化にいたるまで、あらゆる顧客中心の業務をワンストップで実行可能



© 2022 PLAID, Inc.

ビジネスモデル

導入対象となるウェブサイトやスマートフォンアプリの規模に応じて課金するサブスクリプションモデル（年間契約）

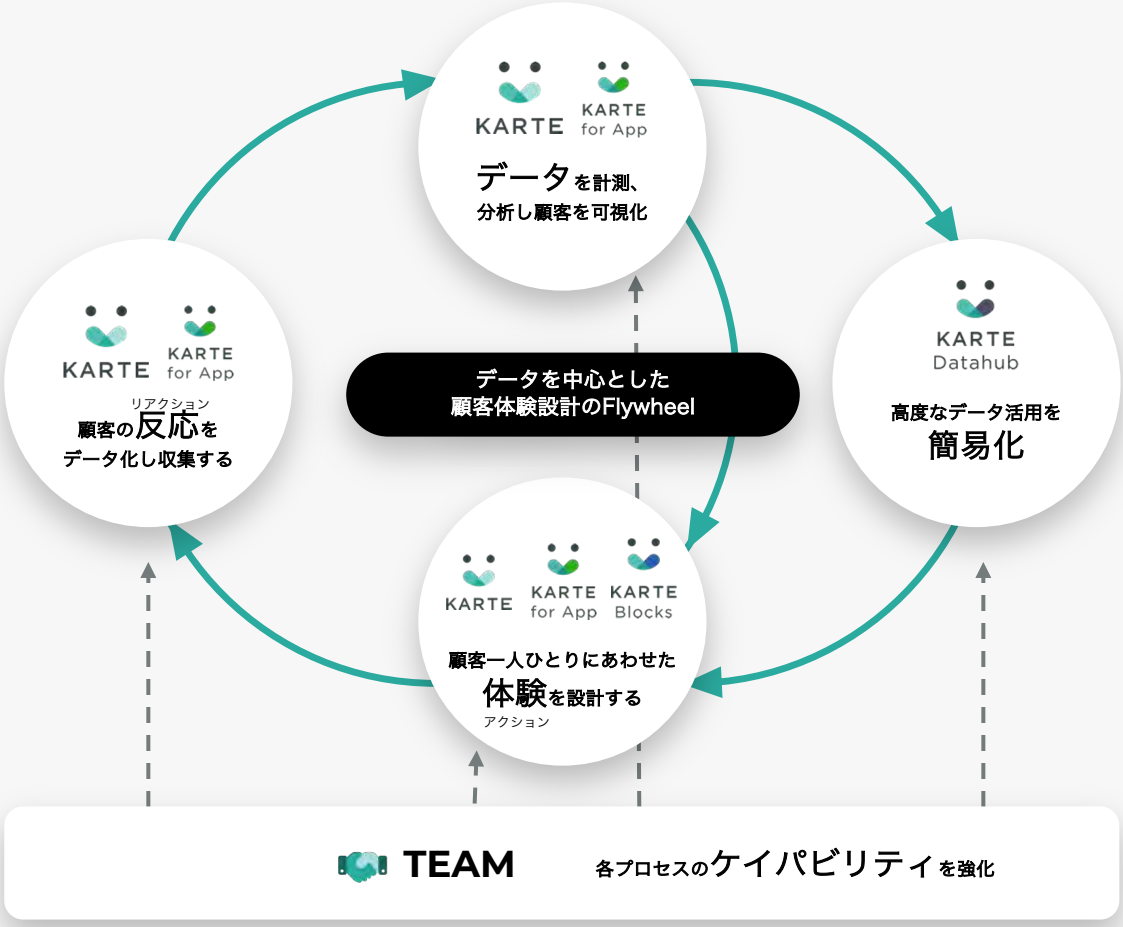


© 2022 PLAID, Inc.

カスタマーデータを中心とした顧客体験設計支援に注力

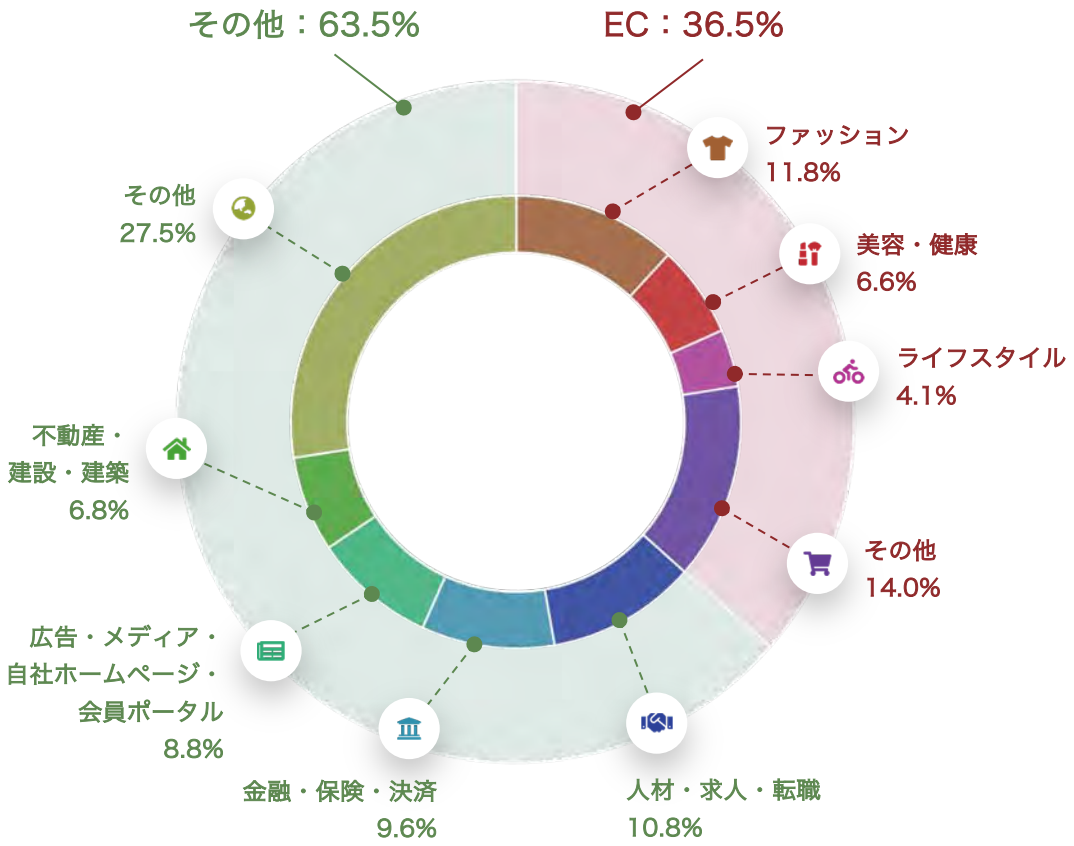
顧客体験価値向上は、データの計測・統合・分析と、分析を通じた顧客の可視化・解像度向上、顧客一人ひとりに合わせた体験設計、リアクション収集の循環により実現する

プレイドは各プロセスに対してプロダクトやサービスを提供している



© 2022 PLAID, Inc.

契約件数の業界別割合（1）



（注）1.2021年9月末時点における各業界の導入ウェブサイト及びスマートフォンアプリ数の合計を全ての導入ウェブサイト及びスマートフォンアプリ数の合計で除して算出

© 2022 PLAID, Inc.

デジタルマーケティングのパラダイムシフト

	企業中心のマーケティング		顧客中心のマーケティング
フェーズ・プロダクト	サービスの構築 CMS	集客の最大化 広告/MA	パーソナライゼーション CXマーケティング KARTE
施策場所	サイト内(ウェブサイト/アプリ)	サイト外(広告/メール)	サイト内(ウェブサイト/アプリ)
データ	年齢・性別などの属性データ		属性データおよび顧客の行動ログなどの動的データ
課題	顧客: 自分にとって最適化される機会が少ない マーケター: 顧客ベースの動きがわからない、複雑なツールを使いこなせない		リアルタイムな顧客解析および アクションが可能な環境やツールの構築が難しい

サービスの構築や集客のフェーズから、顧客に価値を伝えるフェーズにシフトしている

PLAID | © 2022 PLAID, Inc.

現状のデジタルマーケティングの課題

顧客目線

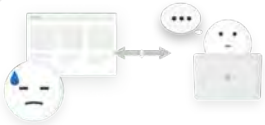


ウェブサイトが複雑化し、
必要な情報にたどり着きづらく
なっている



ウェブサイトから送られてくる
大量のメッセージが煩わしく
なっている

企業目線



ウェブサイト上のリアルタイムな
顧客行動を知ること、それに基づき
働きかけることができない



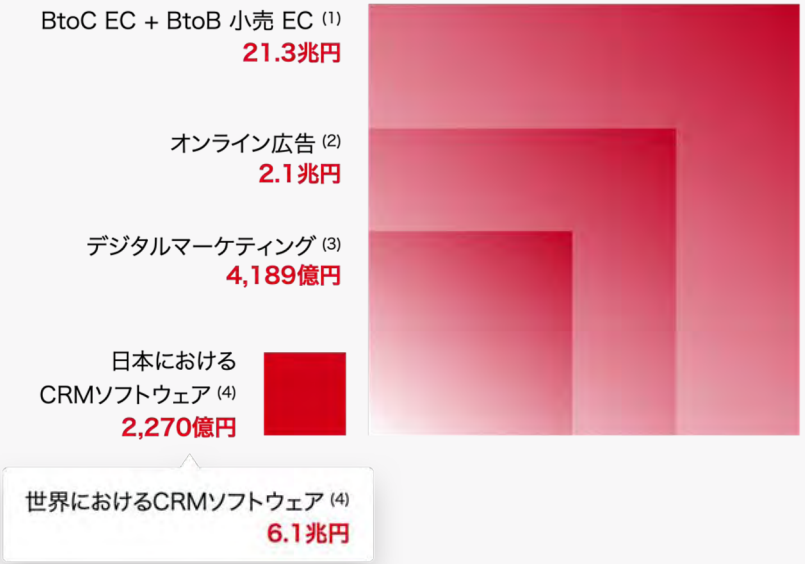
ウェブサイトに来ている顧客ごとに
パーソナライズされたアクション・
コミュニケーションができない

顧客を理解しないまま企業が行っているインターネット上の体験設計は

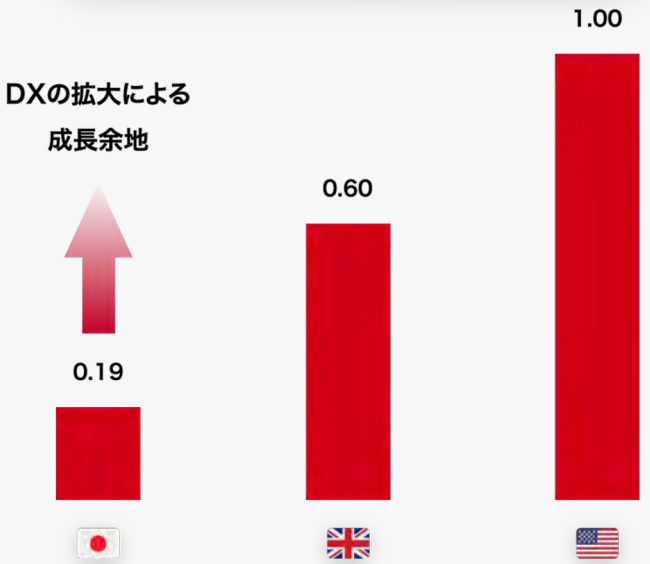
必ずしもユーザー・顧客の体験向上に寄与していないことが問題となっている

対象・関連市場の規模とポテンシャル

当社が属する市場と関連市場の規模



各国のクラウドCRM Softwareへの投資額比較(6)



（注）為替レートはUSD/JPY=109.02を利用 / 1.経済産業省「令和元年度電子商取引市場調査結果」 / 2.電通「2019年 日本の広告費」 / 3.IDC「国内デジタルマーケティング関連サービス市場 セグメント別／産業分野別、2020年～2024年」 / 4.上図はGartnerリサーチを基にプレイド社が作成。Gartner, “Forecast: Enterprise Application Software, Worldwide, 2018-2024, 3Q20 Update” 30 Sep 2020. Market Size of customer and relationship management excluding digital commerce market in 2019. / 5.上図のグラフはGartnerリサーチを基にプレイド社にて作成。Source: Gartner, “Forecast; Enterprise Application Software, Worldwide, 2018-2024, 3Q20 Update”, Neha Gupta, et al., 30 Sep 2020, CRMソフトウェアの市場規模（Gartner） / 6.上場企業の広告宣伝費の総額（Capital IQで取得できる数字）にて算出。なお、CRMソフトウェアの市場規模には上場企業と未上場企業の両方の市場が含んでいるが広告宣伝費には未上場企業の数字は含まない。また、各国のクラウド投資額比較については米国を1.00として各国の数値を標準化して算出

© 2022 PLAID, Inc.

セキュリティ・プライバシー保護

当社が事業で扱う情報資産は企業の貴重な情報であり、これを保護するためのセキュリティ及びプライバシー・個人情報保護等への取組みは極めて重要であるとの認識の下、当社では各種対応を行っている。現在では大手金融機関等をはじめとした多くの企業に当社サービスをご利用いただいている

セキュリティ





認証
ISMS(ISO27001)、クラウドセキュリティ認証(ISO27017) 等、複数の認証を取得

SLA
KARTEでは99.5%の稼働率をSLAとして設定

冗長化
原則として全てのサーバーを冗長化し、耐障害性を高めている

暗号化
KARTEとの通信はhttps(TLS1.3)を用いており、全て暗号化

自動テスト
マルチブラウザテストを含む数時間以上の自動テストに加え、人の目によるマニュアルテストも実施

オペレーション
デプロイ・サーバー操作など日々のオペレーションをコマンド等により自動化することで、ヒューマンエラーを排除

権限設定
KARTEではユーザーごとに細かく権限設定を行うことが可能

オートスケール
負荷に応じて自動でサーバー数が追加され、常に安定した状態で稼働

監視
クラウドを含めたインスタンス・データベースなどのコンポーネントは全て監視され、異常があれば即時に対応できるフローを用意

プライバシー・個人情報保護



認証
プライバシーマークを取得済み

パーミッションの自由度
KARTEへ送信するデータはお客様のプライバシーポリシーに合わせた自由な設計が可能

お客様への注意喚起等
お客様に対して、プライバシー・個人情報保護への取組みについて注意喚起し、ご同意いただく等、法律の要請を超えた対応を行っている

オプトアウト
トラッキングの停止を希望するエンドユーザー向けにオプトアウトのページを設け、周知に努めている

Maximize the value of people with the power of data

 © 2022 PLAID, Inc.