



2023年12月期 第3四半期 決算説明資料

アディッシュ株式会社(7093)

2023年11月

つながりを常によるこびに
Delight in Every Connection

- 01 2023年12月期 通期業績予想の修正
- 02 2023年12月期 第3四半期 業績説明
- 03 2023年12月期 第3四半期 事業トピックス
- 04 成長戦略
- 05 事業概要



01. 2023年12月期 通期業績予想の修正

2023年12月期 通期修正業績予想

- 今期は元々、投資を行っていく時期として計画していたが、子会社業績の悪化や待機案件の発生等により、計画よりも業績回復が後ろ倒しに。
- 繰延税金資産のスケジュールリングを見直し評価性引当金の範囲が拡大。純損失にマイナス影響。
- 来期に向けて各課題は解消していく見込みであり、2024年以降の成長につなげる。

(百万円)

	2022年12月期 実績 (ご参考)	2023年12月期 期初業績予想	2023年12月期 修正業績予想	増減額	増減率
売上高	3,420	3,900	3,510	△390	－%
営業利益 又は営業損失 (△)	98	50	△180	△230	－%
経常利益 又は経常損失 (△)	107	50	△180	△230	－%
親会社株主に帰属する 四半期純利益又は 親会社株主に帰属する 四半期純損失 (△)	77	33	△210	△243	－%

子会社の業績が悪化（内部要因）

- 子会社における顧客開拓の不調により、想定どおりに売上が拡大せず減益。
⇒コスト削減や人材ならびに案件の適切配置を行い、収益化を図る。**今期で解消する見込み。**

案件開始の時期ずれによる影響（内部要因）

- 下期開始を見込んでいた大型案件の開始が遅れたことにより、全体売上ならびに売上総利益の停滞。
⇒**来期に開始することは確定しているため解消される見込み。**

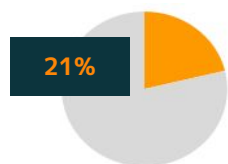
ライドシェアnottecoやAIに関するシステム投資（内部要因）

- ライドシェアや生成AI活用など市況の変化に即したシステム投資の増加。
⇒**徐々に投資対効果を発揮する見込み。**

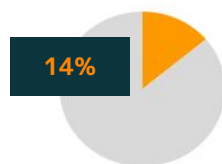
一部市況の悪化（外部要因）

- 市況の影響を受け、解約や減額が発生。
⇒スタートアップに対する活動を強め**着実に収益の基盤を構築している。**
ゲームアプリサポートに対する売上依存からの戦略的脱却は、徐々に図れている。

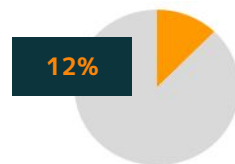
ゲームアプリサポートの売上比率



2021



2022



2023

※円グラフは下記で分類。

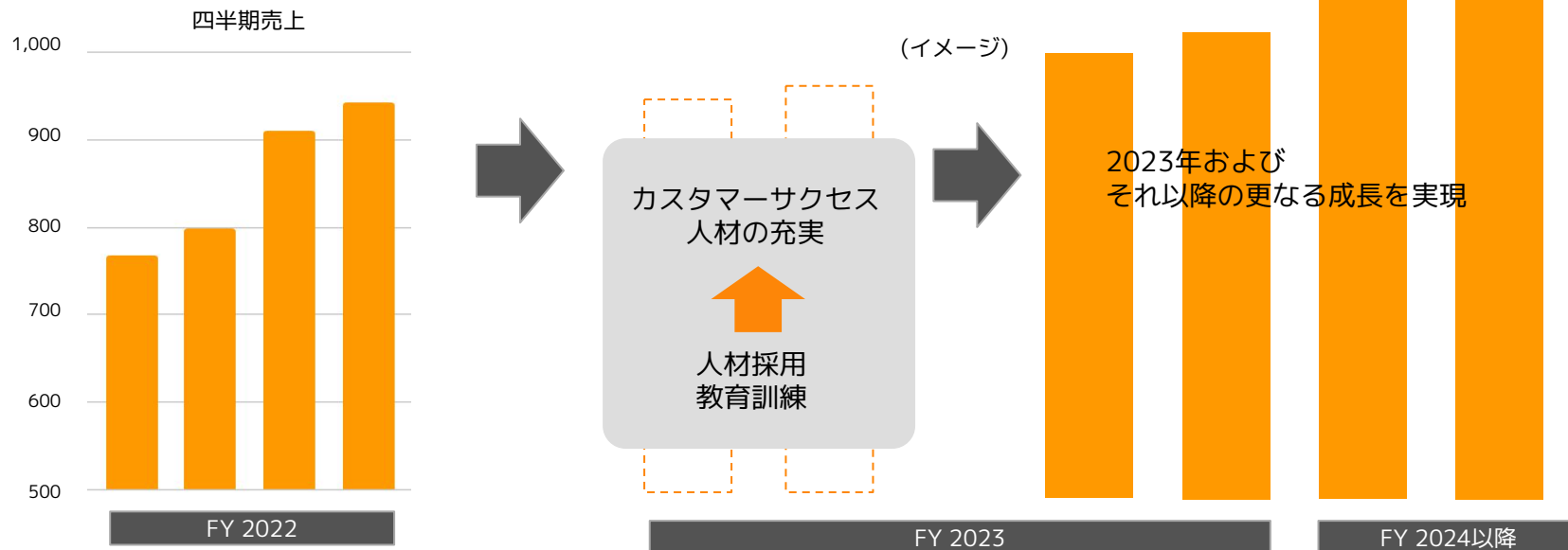
■ ゲームアプリサポートの売上

■ ゲームアプリサポート以外の売上

※2023年は1月～9月までの実績。

先行投資と今後の想定イメージ

- 前述の通り、案件開始の時期ずれや子会社の課題により、投資に加えて業績回復に遅れ。システム投資についても今期では回収しきれていない。
- しかしながら「スタートアップの顧客サクセス」において、市場ニーズは確実に大きくなっており、商談数等も増加している状況。
- 現時点では、まだ投資額の増加に対して売上規模がおいついていないが、2024年またそれ以降に対しては、規模の増加とともに、利益も上がっていく想定は変わらず。





02. 2023年12月期 第3四半期 業績説明

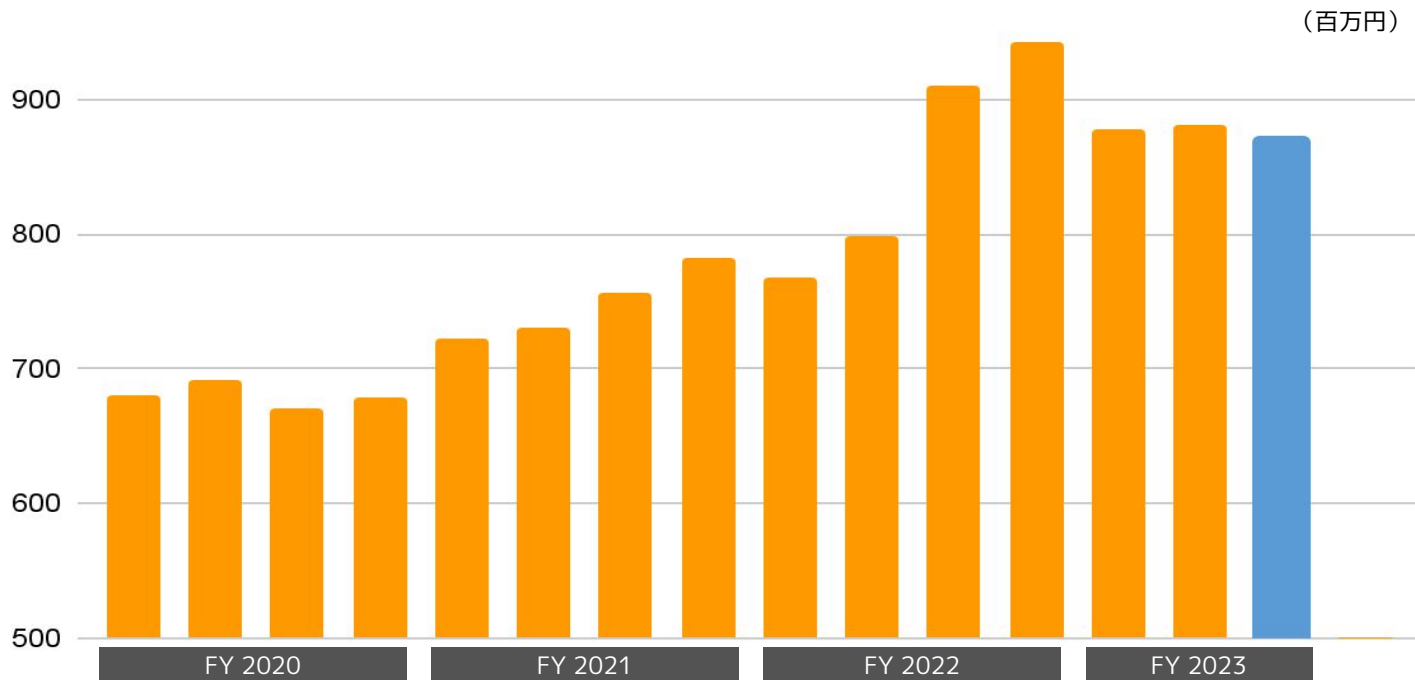
連結損益計算書

- 売上高は前四半期と比較して増加したものの
人員増強および賃金水準の引き上げにより経常損失は118百万円。
 - それに伴い、繰延税金資産のスケジュールリングを見直し、
評価性引当金の範囲が拡大したことによる
税金費用の増加により、親会社株主に帰属する当期純損失は149百万円。
- (百万円)

	2022年12月期 第3四半期実績	2023年12月期 第3四半期実績	対前年同四半期 増減率
売上高	2,476	2,631	6.2%
営業利益 又は営業損失 (△) *表現要検討	120	△118	-%
経常利益 又は経常損失 (△)	129	△118	-%
親会社株主に帰属する 四半期純利益又は 親会社株主に帰属する 四半期純損失 (△)	85	△149	-%

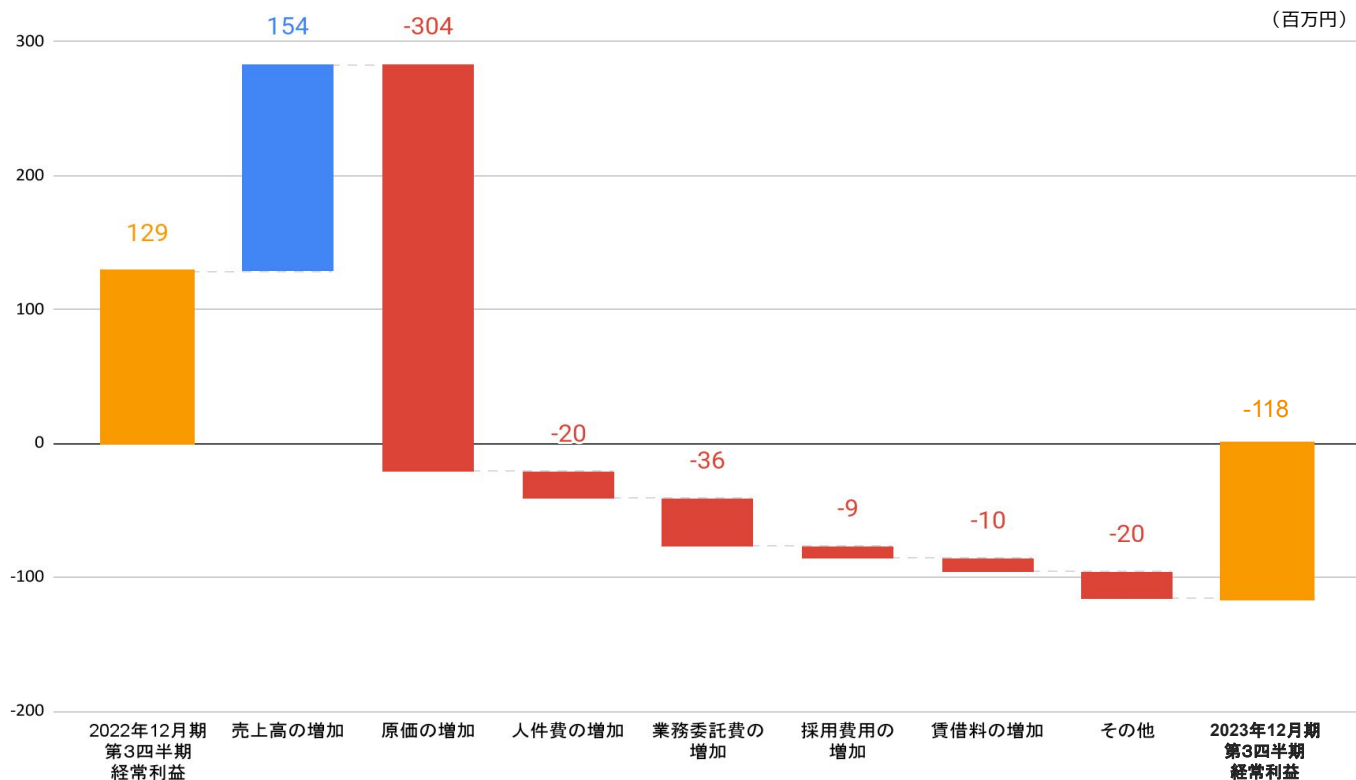
連結売上高の四半期推移

- 見込んでいた案件の開始ずれ等があり、第1、第2四半期とほぼ同程度にて推移。
- 今後、2024年にかけて仕込み案件の増加とともに、売上増を見込んでいく予定。



主な利益変動要因（通期）

- 人員増強および賃金水準の引き上げにより、原価に含まれる人件費及び派遣費用が増加。



連結貸借対照表

- 当期純損失等により自己資本比率は微減し38.0%に。

(百万円)

	2023年12月期第2四半期	2023年12月期第3四半期	主な増減要因
流動資産	1,151	1,114	-
現金及び預金	771	688	当期純損失による純減
受取手形、売掛金及び契約資産	327	357	-
固定資産	184	150	-
資産合計	1,335	1,264	-
流動負債	541	576	-
固定負債	228	205	借入返済による減少
負債合計	770	781	-
純資産合計	565	483	当期純損失による減少
自己資本比率	42.2%	38.0%	-

主要KPI（2023年12月期 第3四半期実績,連結）

ストック収益^(注1)

8.2億円/四半期

ストック収益比率^(注2)

92.5%

月次解約率^(注3)

1.3%

ARPA^(注4)

5.4百万円/年

売上高年平均成長率（CAGR）ならびにストック収益に対する年間顧客数については年計算のため通期決算時に公開予定。

(注1)継続的なサービスを提供した取引の収益の合計。対応件数に応じた従量課金売上を含む。

(注2)連結売上高に占めるストック収益の比率。

(注3)継続的にサービス提供を行うグループ全体の顧客数から算出した月次解約率の12ヶ月分の平均値。

(注4)連結ストック収益の継続顧客数あたりの平均単価(Average Revenue Per Account)。年換算として算出。

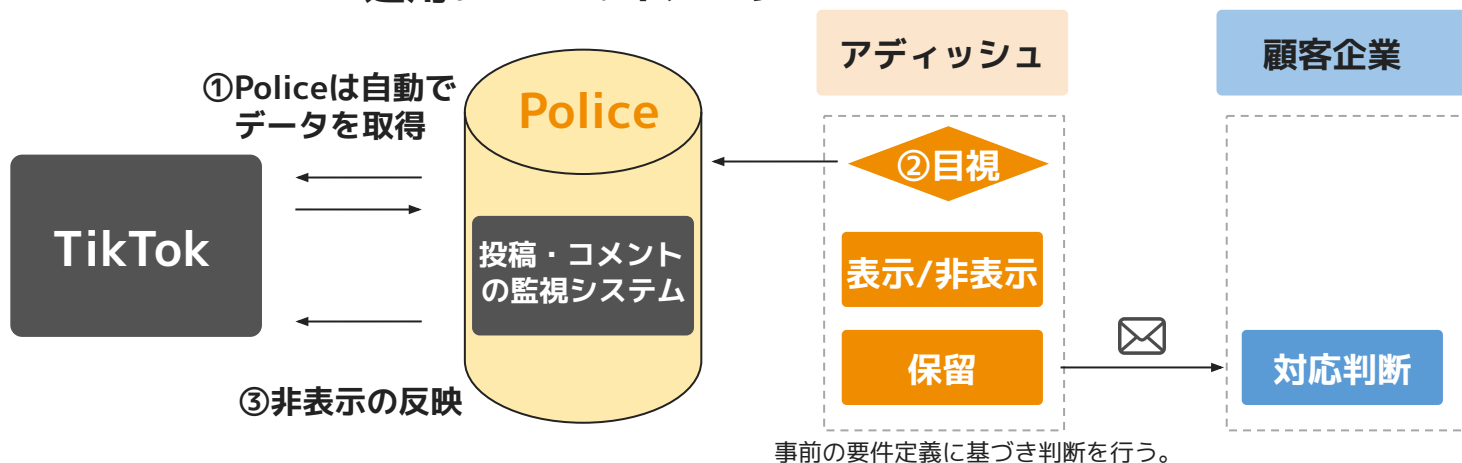


03. 2023年12月期 第3四半期 事業トピックス

アディッシュ独自の監視システム「Police」にTikTok's Accounts APIを連携

- 法人企業向けSNSアカウント運用の多様化に伴い「Police」にTikTok's Accounts APIを連携。
- 投稿・コメントを監視できるシステム構築による監視業務を通じて企業のTikTok運用におけるリスク対策を推進。
- 企業が運用する様々なSNSを、当社が一括で監視することにより危機管理体制の強化が可能に。

運用フローのイメージ ※①②③の順に運用。



国の行政機関からの案件を受託

総務省の請負事業

「デジタル・シティズンシップの考え方を踏まえたICTリテラシーの向上に関する調査研究」

- アディッシュ・エースチャイルド・アディッシュプラスとの3社共同調査によりICT活用による日本国内のリテラシー向上に寄与。
- 各社が事業を通じて培った知見を活かして、全ての国民がICTを主体的に利用しデジタル社会におけるあらゆる活動に参画、個々の能力を創造的かつ最大限発揮することを目指す。

文部科学省の委託事業

「有害環境から子供を守るための推進体制の構築」

- 全国規模、都道府県規模における関係機関を構成員とした実行委員会を開催し方針の策定を推進。
- 保護者や青少年へ啓発活動を推進することで、有害情報に対する意識向上を図る。

健康管理用スマートリング 「SOXAI RING（ソクサイリング）」を開発・提供

カスタマーサクセスの体制構築、内製化をするためのオンボーディングを支援。

カスタマーサクセス支援の背景

サービス提供直後や商品の予約開始に伴い、増加するお問い合わせに対してスピード感のある対応を実現するためにカスタマーサクセスの体制構築をしました。「SOXAI RING」をリリース後、ユーザー数が増加する一方で、お客様満足度を向上させ続けるためには「ナレッジの体系化」「対応フローの整備」「カスタマーサービスプラットフォームZendeskの導入」をすることで業務効率化に繋がりました。将来的に内製化をするため、カスタマーサクセスのオンボーディングを行う組織設計を行い、誰もがテクニカルな内容にも対応ができるようにサポートをしました。



カスタマーサクセスの対応時間を**83%**削減

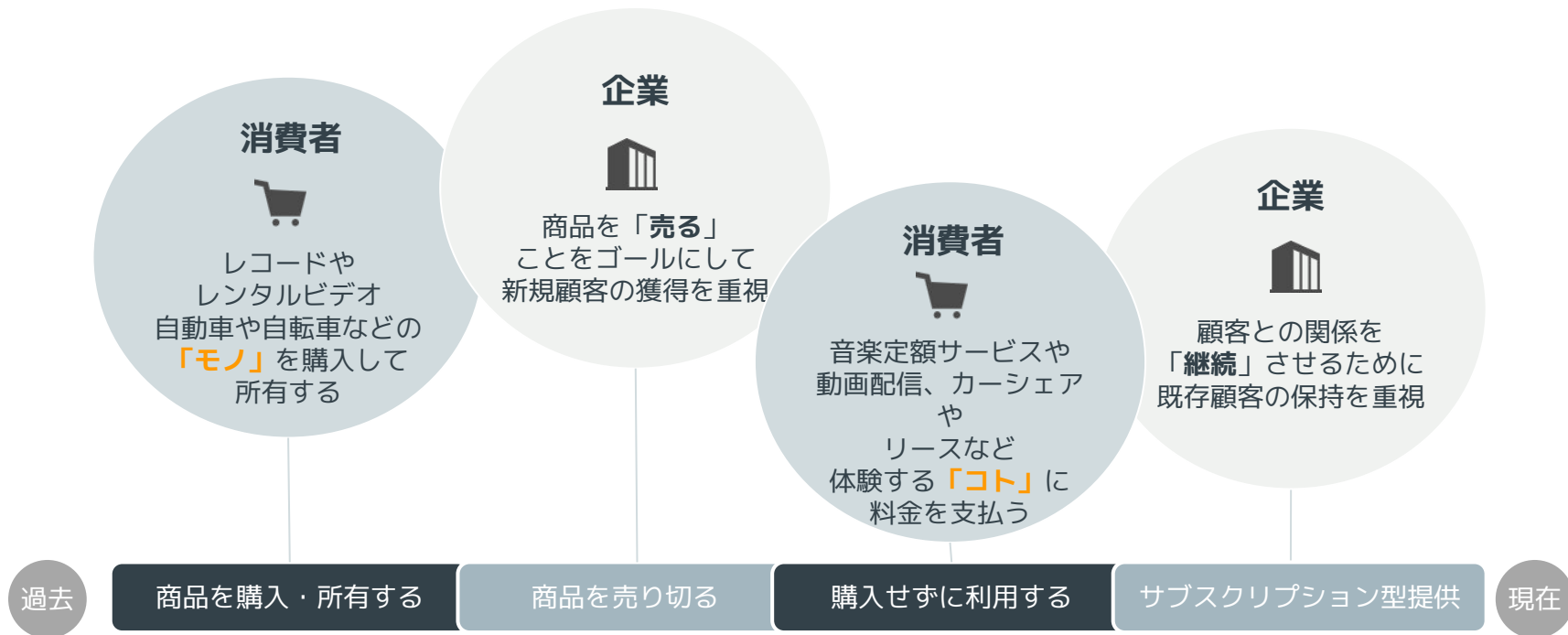


04. 成長戦略



デジタルエコノミー特化の カスタマーサクセスソリューション・プロバイダー Customer-Success Solution Provider for Digital Economy

市場背景 消費者行動の変化に伴う、企業動向の変化



消費者の価値観が、「モノ」消費から「コト」消費に変化

企業と顧客の関係性に対する考え方の変化→カスタマーサクセスの重要性の高まり

カスタマーサクセスを実現するために実行していること



既存顧客に対する支援

利用の拡大



満足度向上を目指し
積極的な支援

顧客単価の向上



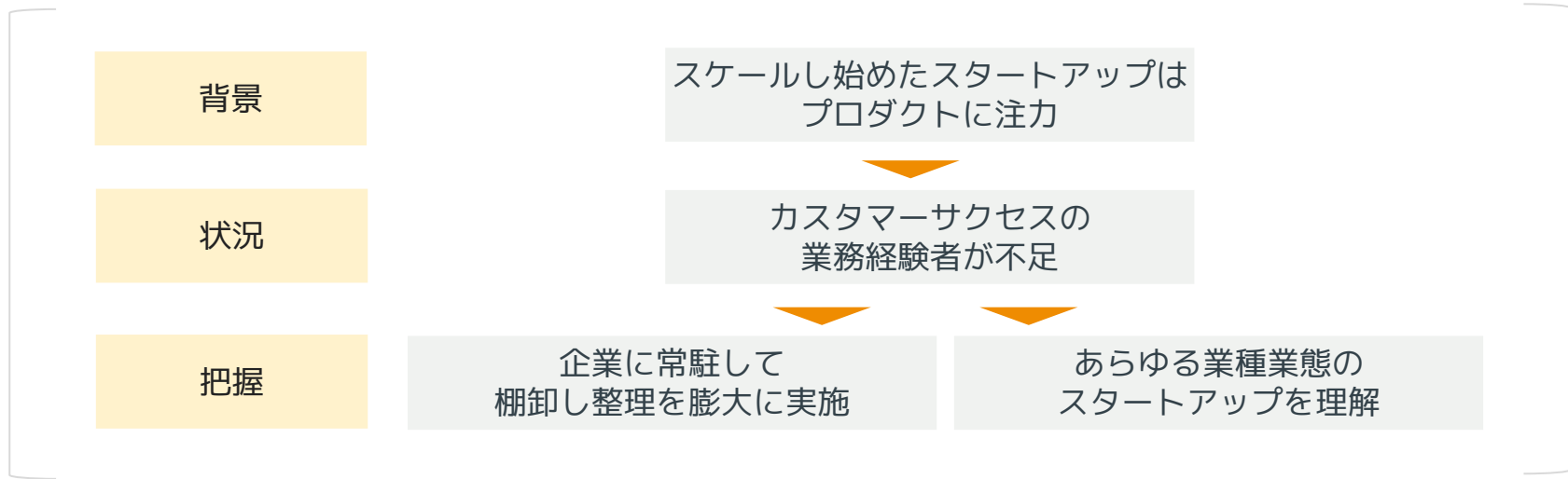
顧客ユーザーが望む環境を
自社サービスが提供

顧客のファン化と継続利用

「顧客が望む環境」を実現するための支援を、継続的に行う。

スタートアップへのカスタマーサクセス支援について

アディッシュ自身もスタートアップとして成長してきており、
多数の事例を元にして、フェーズ毎の課題に対し、具体的な解決方法を提案可能。

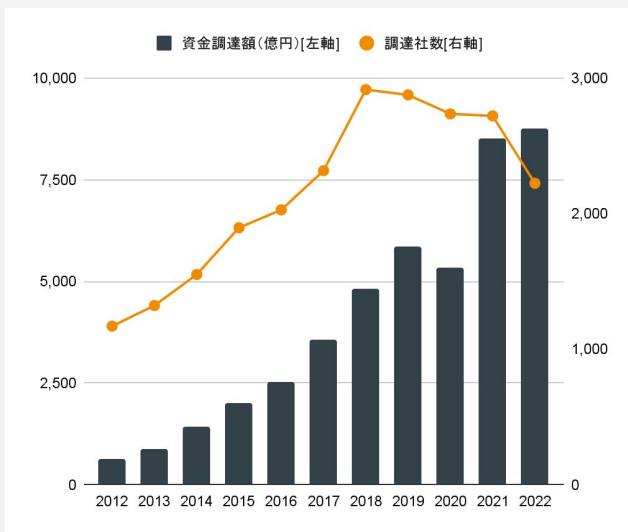


**プロセスを踏まえ、課題を共に認識することで
企業のフェーズ毎のカスタマーサクセス支援を実施。**

拡大するスタートアップ市場とスタートアップ向け売上

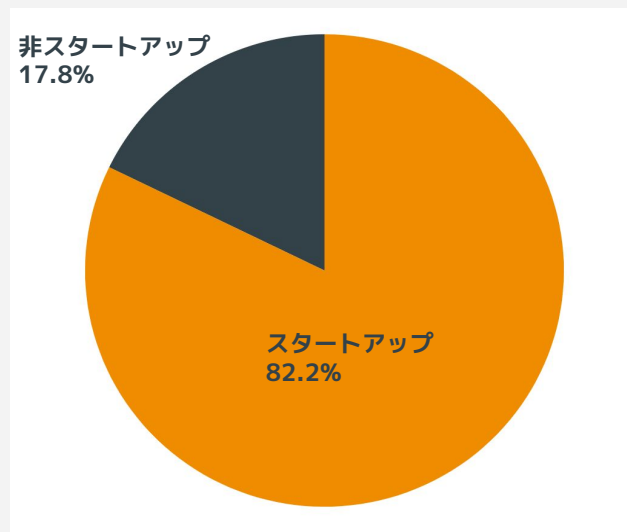
スタートアップへの投資額はコロナの影響はあったものの増加傾向。
またアディッシュの新規受注案件におけるスタートアップの割合は高い状態にある。

国内スタートアップによる資金調達金額年間推移



※INITIAL 2022年Japan Startup Finance ~ 国内スタートアップ資金調達動向 ~
<https://initial.inc/enterprise/resources/japanstartupfinance2022>

2022年12月期 新規受注売上に占めるスタートアップ割合



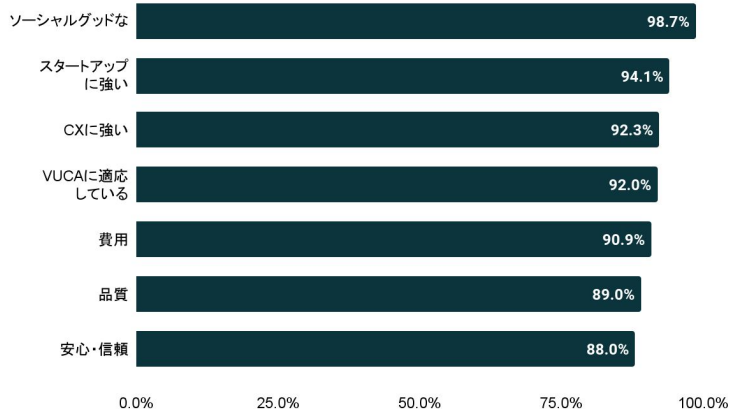
※アディッシュにおける「スタートアップ」の定義
・未上場であり資金調達を受けていて上場やM&A等を目指している企業
・インターネット関連事業領域のグロース市場上場企業
・上場/M&A後も急成長（3年で30%以上等）するマーケット領域で事業を展開している企業

スタートアップにおけるブランド認知

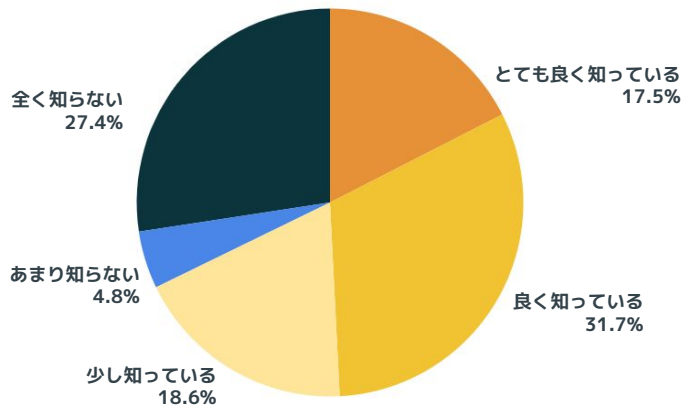
アディッシュにはスタートアップと親和性が高いと考えられる項目が高く出ている。
一方、スタートアップからの認知度は67.8%程度であり、
未認知の方々への広がりの可能性がまだまだある。

アディッシュに対するイメージ

※アディッシュを「とてもよく知っている、よく知っている」を選んだ人における下記各項目で「とてもそう思う、そう思うを選んだ人の割合」



スタートアップ従業員におけるアディッシュの認知度



※2023年4月にアディッシュにより実施したスタートアップに所属したことがある方を対象にしたインターネットリサーチの結果より。有効サンプル数441件。

カスタマーサポートとカスタマーサクセスのサービス

カスタマーサポートからカスタマーサクセスへのニーズの変化に伴う
新規サービスを提供開始し、商談数が伸びてきている。

従来のSocial App Supportに追加して
CS STUDIOサービスブランドスタート

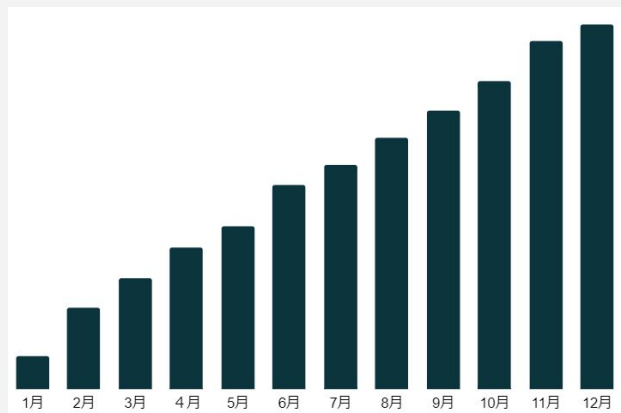


カスタマー
サポート系
サービス



カスタマー
サクセス系
サービス

カスタマーサポート・カスタマーサクセス系の
2022年商談数の累積グラフ



カスタマーサクセス系サービスを2021年9月スタート。
問い合わせ件数が増加。

国策としてのスタートアップ育成5か年計画

スタートアップ支援を国としても強化

2019年に始まったスタートアップ支援の「J-Startup」に加え、2022年に発表された「スタートアップ育成5か年計画」は、スタートアップを支援するアディッシュのビジネスモデルの成長に追い風。

顧客層の拡大

アディッシュのターゲット顧客層である「スタートアップ」への国の支援により、スタートアップの成長が加速し、ターゲット顧客層が拡大。フェーズ毎の課題に対して、スタートアップを支援する機会が増加。



国のスタートアップ支援がアディッシュの成長につながり、事業が拡大

当社の市場ポジショニング

スタートアップのユーザー利用頻度の高い領域に重点を置いて最適なカスタマーリレーションサービスを提供。

※スタートアップ市場向けカスタマリレーションの特徴

スタートアップ市場（新興市場）では、ユーザーが爆発的に増加し日々反応が変わることから、予め決めたテンプレートに基づく画一的な対応は不可能。
スピーディかつ柔軟にアップデートと改善を繰り返しながらサービスとともに成長するアジャイルな支援体制が必要。

ユーザー
利用頻度 高

アジャイルなサービス領域

adish

ソーシャルメディア

アプリゲーム

シェアリングエコノミー

フィンテック

MaaS

AI・チャット
ボット系
競合企業

IT系競合企業

既存市場
既存サービス

スタートアップ
市場
新サービス

大企業系競合企業

※ウォーターフォール型サービスの特徴

定められた FAQ（よくあるお問い合わせ）や回答テンプレートに基づき、画一的サービスを安定提供。
大規模コールセンター等と相性が良い。対応方針の急な変更やアップデートには不向き。

ウォーターフォールなサービス領域

※アジャイル

日本語で「素早い」や「敏捷」という意味。アジャイルなサービス領域開発とは、日々ユーザーに対する対応方針が変わる変化の激しい領域を指す。

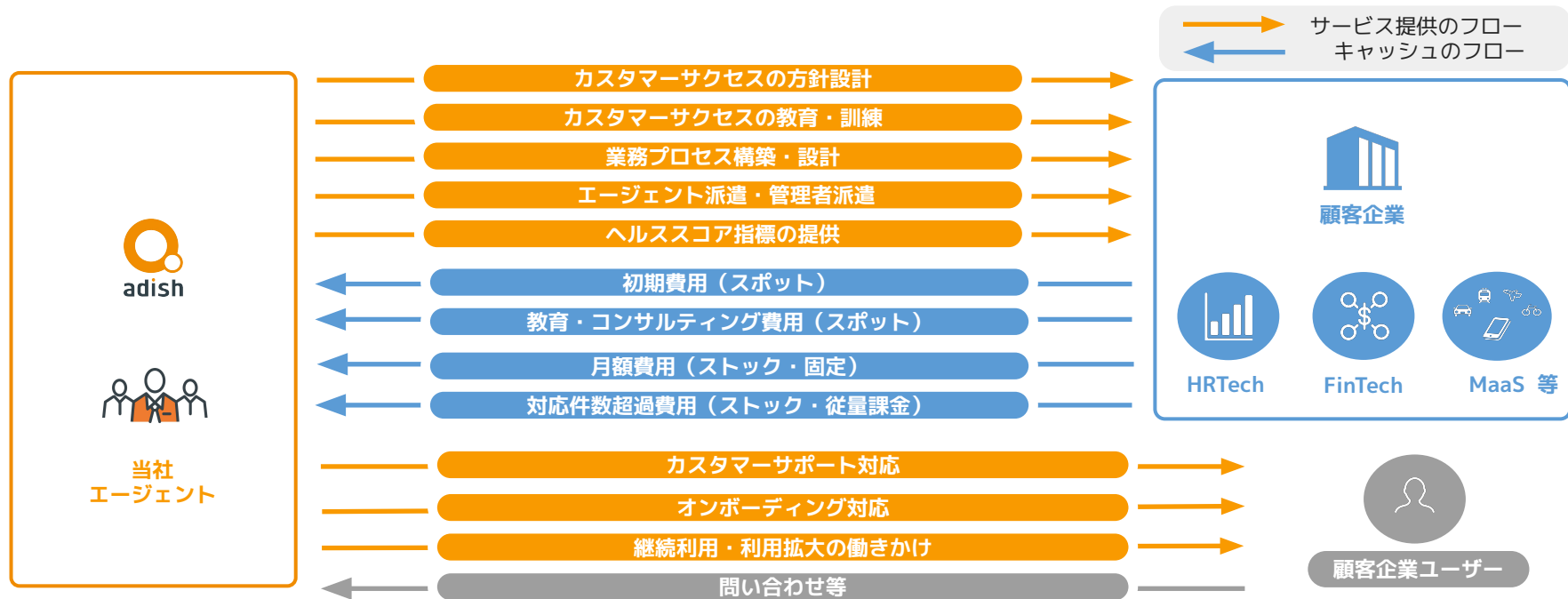
※ウォーターフォール

上流工程から下流工程へ順次移行していく開発手法で、水が下に落ちていく様を模した名前。

ユーザー
利用頻度 低

ビジネスモデルについて

- カスタマーサクセス・カスタマーサポート・モニタリングサービスを提案・提供。
- 設計コンサルティングから、エージェントスタッフによる実オペレーション対応を顧客から委託を受け実施。



※掲載許諾が得られている、一部の顧客企業様のみを掲載しています。一部、過去導入企業様となります。
提供する内容は顧客企業様によって異なります。



スタートアップにおける カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ

スタートアップの成長を支援し、共に成長へ

1

顧客層の拡大

カスタマーサクセスの観点により、これまでの得意領域に加えて、スタートアップの生まれている様々な領域に対してサービスが展開可能に

2

1顧客からの売上収益の増加

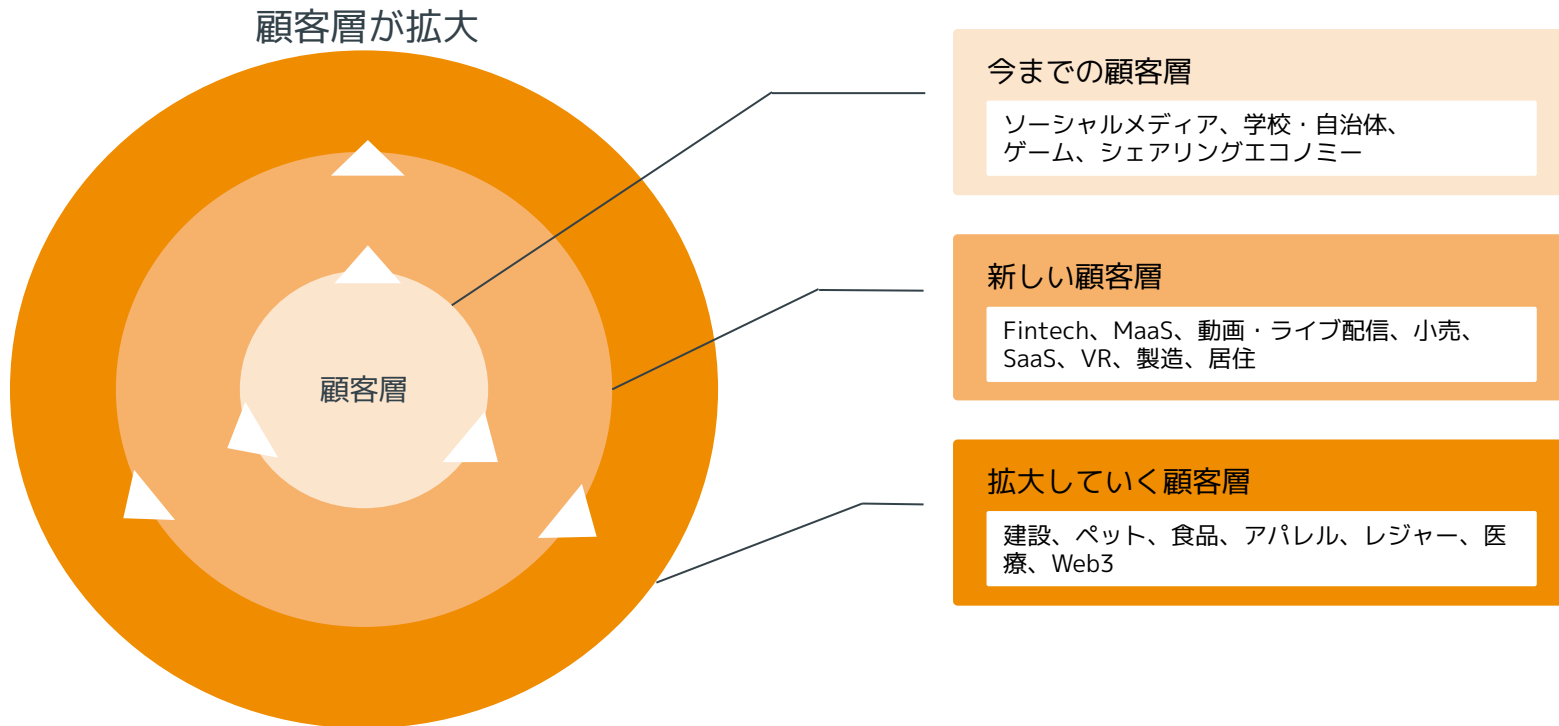
スタートアップの成長に合わせてサービスを提供することで売上収益が拡大

||

Startup First

成長ドライバー1：領域の増加：顧客層の拡大

スタートアップにターゲットを置くことで顧客層が拡大



アディッシュの歴史

新しく生まれた市場の拡大を支援
また新しい市場の拡大によって新たに発生した課題を解決してきた。

ソーシャルメディア



創業より強い市場。モニタリングで高シェア。プラットフォームからSNSで問題を抱えている企業や学校など幅広く顧客が存在。

アプリ・ゲーム



カスタマーサポートやモニタリング等で高いシェアと多数の実績。

シェアリング エコノミー



出品のモニタリングやカスタマーサポート等で高シェア。プラットフォームの多数がクライアント。

FinTech



不正決済対策やカスタマーサポートでフィンテック有力企業が顧客。この数年で急拡大。

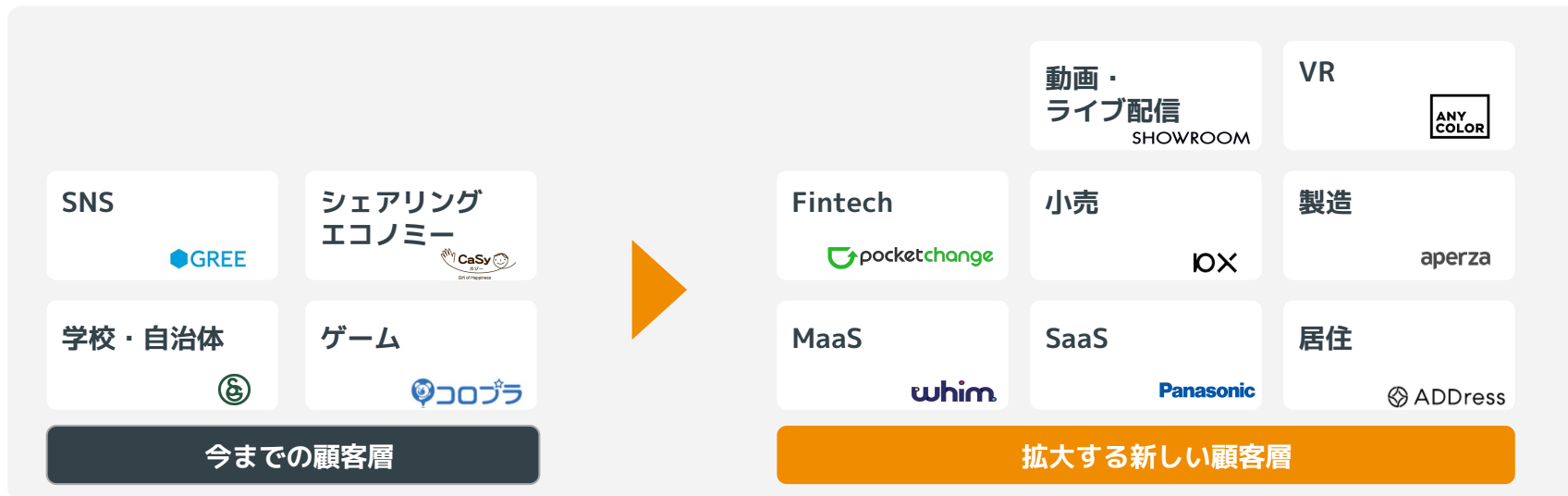
MaaS



経路検索システム「駅すばあと」を提供するヴァル研究所とカスタマーサポートを行うため業務提携。

アディッシュにおける顧客層の拡大実績

アディッシュの今までの主要顧客領域以外の新しい顧客層が増加



※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様のみを掲載しています。

成長ドライバー2：1顧客からの月次収益の増加

スタートアップ顧客が成長していくことによる
アップセル機会とクロスセル機会

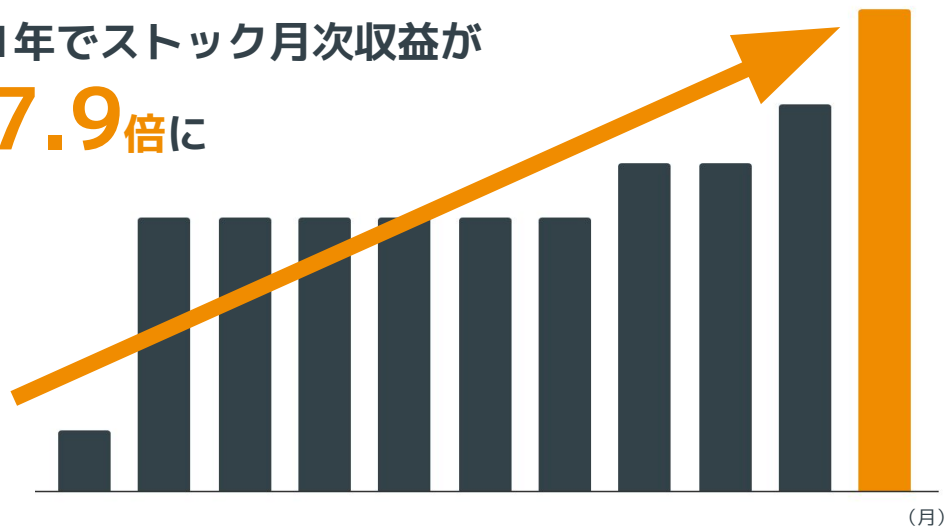


アップセル = 同サービスの「量」が増えることによる月次収益の増加
クロスセル = 別の「種類」のサービスを提供することによる月次収益の増加

急成長スタートアップ顧客における月次売上の増加事例

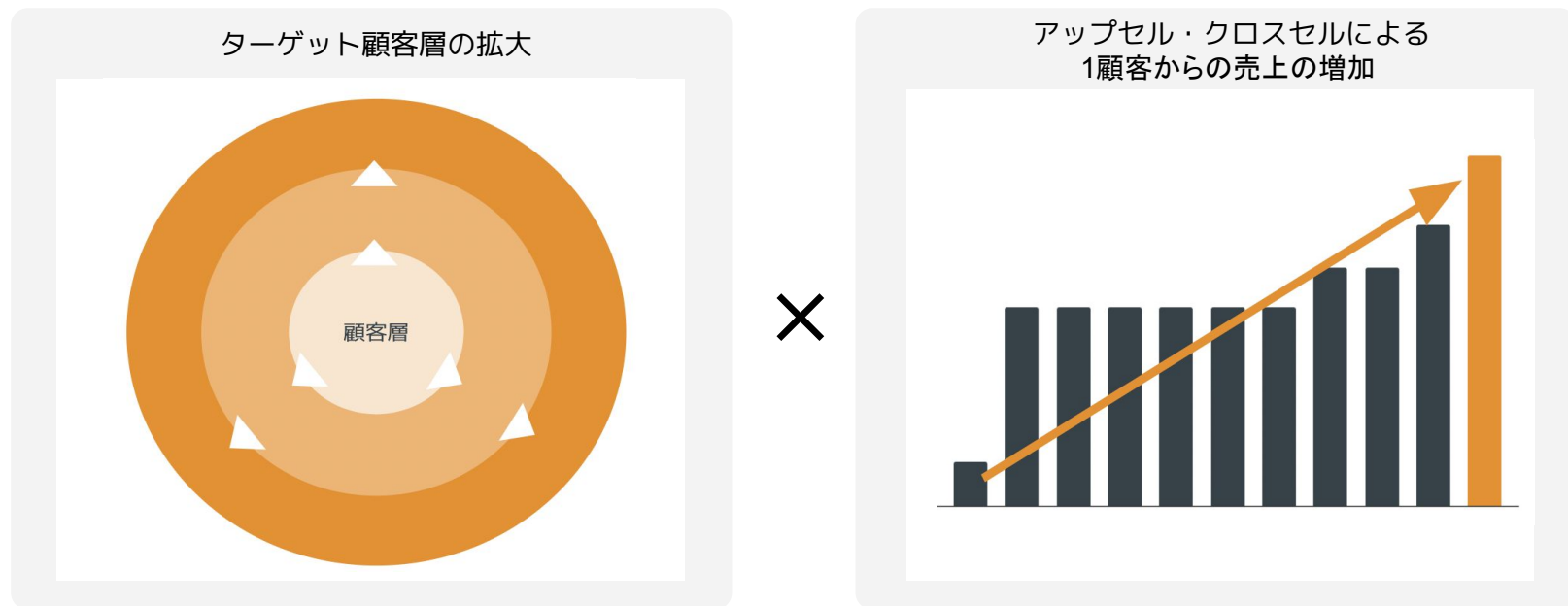
ライブ配信系スタートアップ顧客の
特定の期間における初月を1とした際のストック月次収益の成長

1年でストック月次収益が
7.9倍に



スタートアップが成長したことによりアップセル（同サービスでの「量」の増加）がなされ、
また成長したことで新しい課題が生まれクロスセル（別の「種類」のサービス提供）が行われた。

2つのかけ合わせによる成長加速



ストック型サービス売上の急成長を実現へ



05.事業概要

会社概要



会社名

アディッシュ株式会社

従業員数

連結425名、単体252名（2023年9月末現在・臨時従業員を除く）

事業概要

カスタマーリレーション事業

所在地

東京都品川区西五反田1-21-8
ヒューリック五反田山手通ビル6階

設立

2014年10月1日

役員

代表取締役

江戸 浩樹

社外取締役

澤 博史

取締役

石川 琢磨

社外取締役

高橋 理人

取締役

杉之原 明子

常勤監査役

秋場 修

執行役員

吉川 敏広

社外監査役

馬淵 泰至

執行役員

小原 良太郎

社外監査役

磯村 奈穂

執行役員

池谷 昌大

執行役員

久保 芳和

執行役員

小澤 豊

ミッション

つながりを常によろこびに Delight in Every Connection

ウェブサービスの発展によってもたらされた“つながり”は、ときに新たな問題を生みます。
私たちは“つながり”から生じる課題を解決することを通じて、
“つながり”が“よろこび”であり続けられる世の中の実現を目指します。



沿革

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2014.10

アディッシュ株式会社設立

2016.04

Web集客・Web接客サービス「フロントサポート」を提供開始

2016.10

チャットボットサービス「hitobo」を提供開始

2017.08

adish International Corporationを子会社化

東京証券取引所マザーズ市場上場

2020.03

AIによる誹謗中傷再考アラートサービス「matte」をリリース

2020.09

カスタマーサクセス&サポートチームの早期立ち上げ支援サービス「CSブートキャンプ」を提供開始

2021.09

スタートアップ企業成長支援サイト「CS STUDIO」を公開

2021.09

SNS炎上対策SaaS「Pazu（パズー）」を開発・提供開始

2021.09

相乗りマッチングサービスnottecoを事業譲受にて取得

2022.02

カスタマーサクセスマスターコースを設計・リリース

2022.07

アディッシュオーパス株式会社設立

2022.11

カスタマーサクセス人材紹介サービスの提供開始

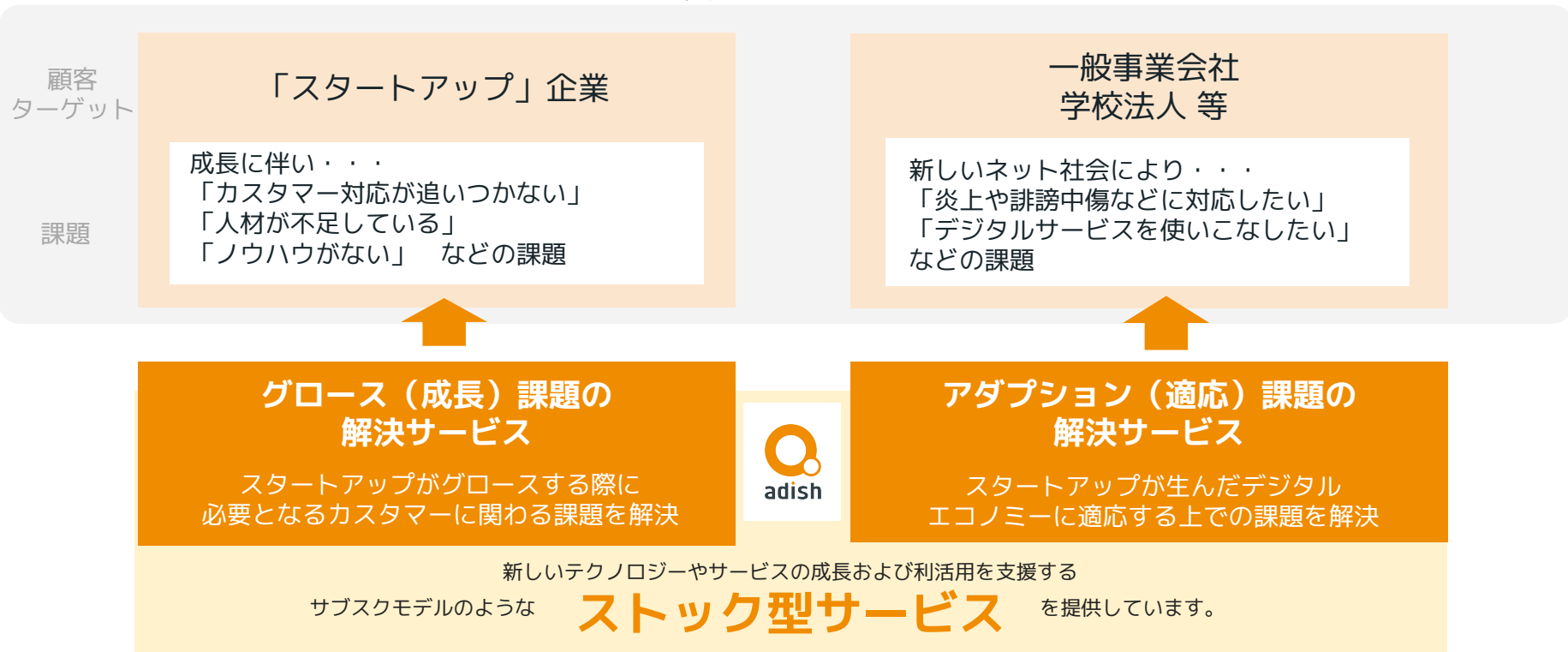
2023.01

カスタマーサクセスツール選定・活用支援サービスの提供開始

2023.03

アディッシュの事業モデル

デジタルエコノミー

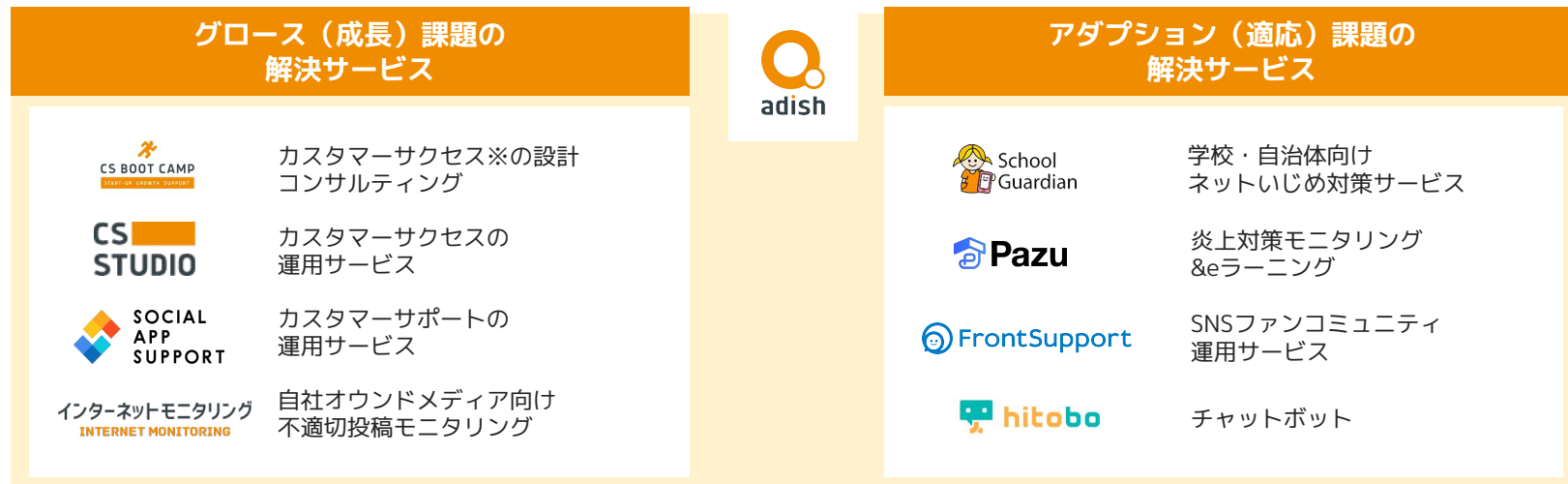


※アディッシュにおける「スタートアップ」の定義

- ・ 未上場であり資金調達を受けていて上場やM&A等を目指している企業
- ・ インターネット関連事業領域のグロース市場上場企業
- ・ 上場/M&A後も急成長（3年で30%以上等）するマーケット領域で事業を展開している企業

サービスラインナップ

ストック型サービスラインナップ



強み

カスタマーサクセスの
知見・ケース蓄積

+

急成長スタートアップ
実績によるノウハウ

+

自社開発システム
エンジニアリング

※カスタマーサクセス：

「顧客の成功を最大化」顧客が成功に向かうことができるよう顧客に寄り添い、顧客の成功とは何かを深め続ける取り組みのこと

将来見通しに関する注意事項

本発表において提供される資料ならびに情報は、いわゆる「見通し情報」(forward-looking statements)を含みます。これらは、現在における見込み、予測およびリスクを伴う想定に基づくものであり、実質的にこれらの記述とは異なる結果を招き得る不確実性を含んでおります。

これらのリスクや不確実性には、一般的な業界ならびに市場の状況、金利、通貨為替変動といった一般的な国内および国際的な経済状況が含まれます。

今後、新しい情報・将来の出来事等があった場合であっても、当社は、本発表に含まれる「見通し情報」の更新・修正をおこなう義務を負うものではありません。