



# 2023年12月期 決算説明資料

アディッシュ株式会社(7093)

2024年02月

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

01. 事業概要
02. 2023年12月期 業績ハイライト
03. 2024年12月期 連結業績予想
04. 私たちが目指していること・成長戦略
05. 2023年12月期 事業トピックス
06. Appendix



## 01. 事業概要



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

# アディッシュの事業モデル

デジタルエコノミー

## 「スタートアップ」企業

成長に伴い・・・  
「カスタマー対応が追いつかない」  
「人材が不足している」  
「ノウハウがない」などの課題

## 一般事業会社 学校法人等

新しいネット社会により・・・  
「炎上や誹謗中傷などに対応したい」  
「デジタルサービスを使いこなしたい」  
などの課題

## グロース（成長）課題の 解決サービス

スタートアップがグロースする際に  
必要となるカスタマーに関わる課題を解決



## アダプション（適応）課題の 解決サービス

スタートアップが生んだデジタル  
エコノミーに適応する上での課題を解決

新しいテクノロジーやサービスの成長および利活用を支援する

サブスクモデルのような

# ストック型サービス

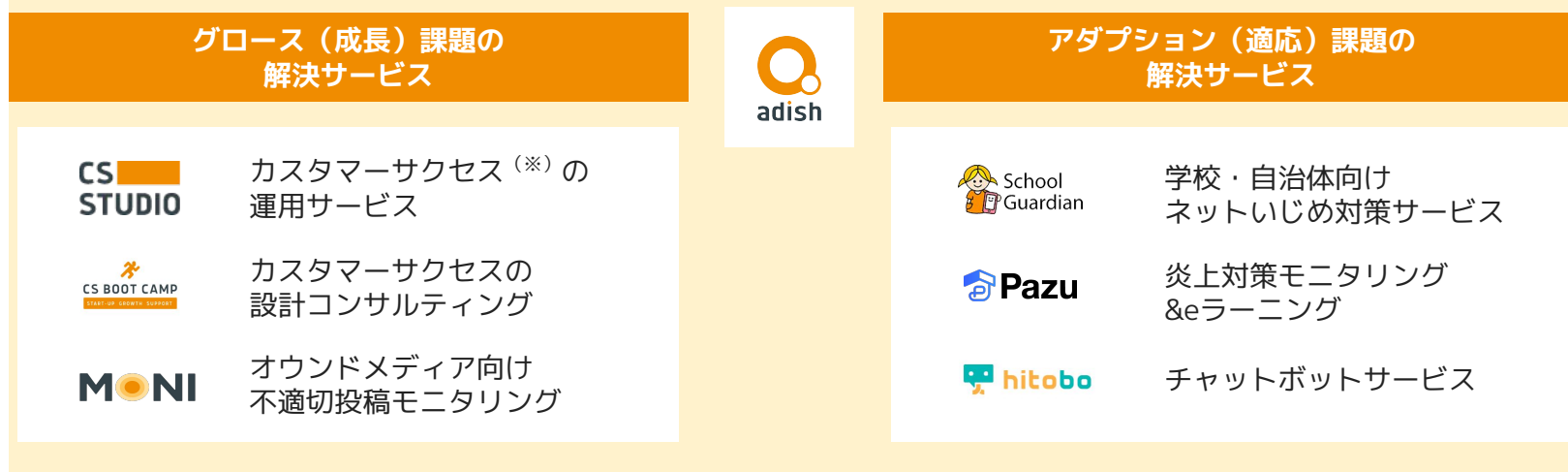
を提供しています。

※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

# 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。



導入企業様



Daytner



Mobile Factory



pocketchange

※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。



## 02. 2023年12月期 業績ハイライト



## 2023年12月期 連結業績

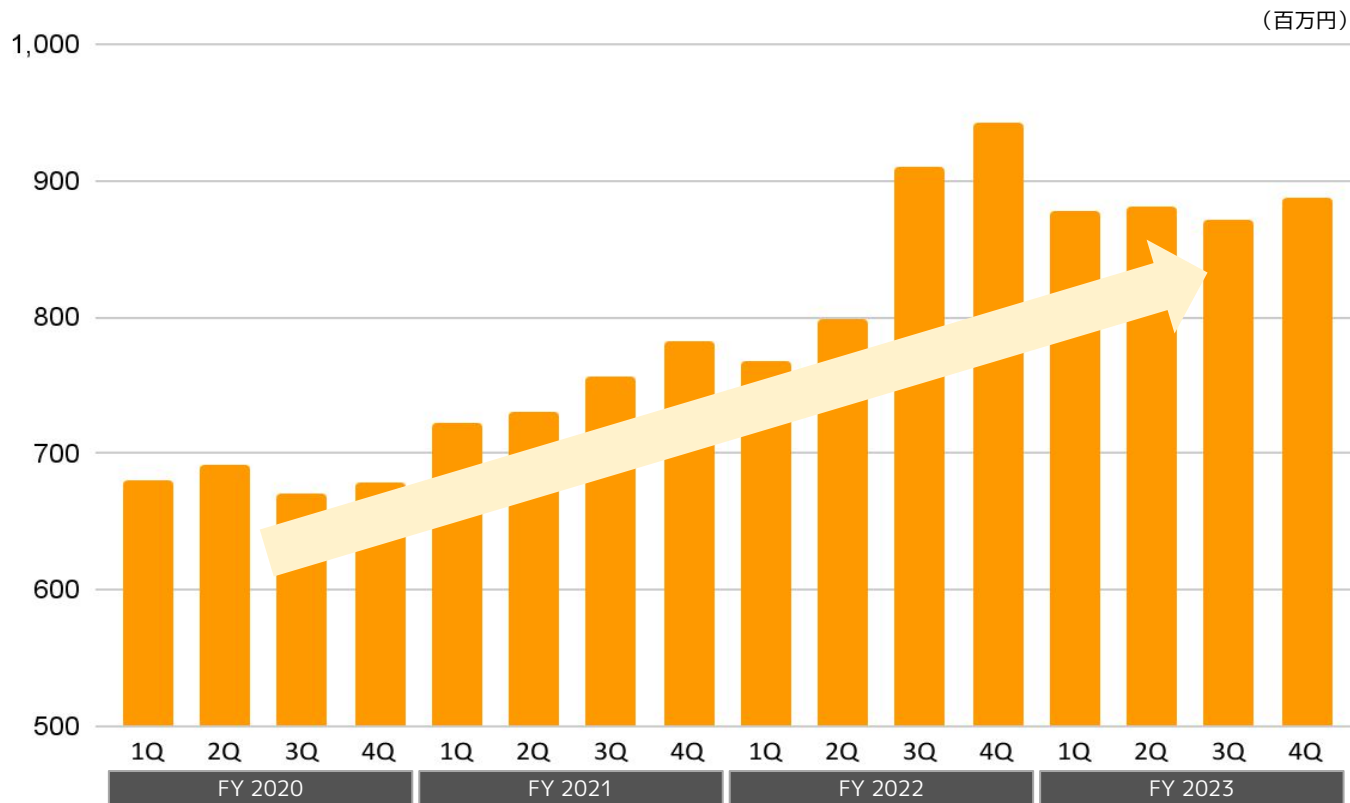
- 案件の積み上げにより、連結売上高は過去最高の3,520百万円に成長。
- 経常損失は△172百万円、親会社株主に帰属する当期純損失は△193百万円で着地。
- 2023年第3四半期の修正開示とほぼ同程度の数字にて着地。

(百万円)

	2023年12月期 予想	2023年12月期 実績	予想比
売上高	3,510	3,520	100.3%
営業損失 (△)	△180	△171	95.5%
経常損失 (△)	△180	△172	95.7%
親会社株主に帰属する 当期純損失 (△)	△210	△193	92.0%

# 連結売上高の四半期推移

- 2023年の各四半期は平均して880百万円となった。
- 2023年では後述する一部市況の悪化はあったものの、2024年以降も継続して成長していく見込み。



# 連結貸借対照表

- 自己株式取得を行った結果、自己資本比率は37.1%に。

(百万円)

	2022年12月期	2023年12月期	主な増減要因
流動資産	1,291	1,018	-
現金及び預金	849	557	自己株式の取得、業績悪化による減少
受取手形、売掛金及び契約資産	387	398	-
固定資産	167	158	-
<b>資産合計</b>	<b>1,458</b>	<b>1,176</b>	-
流動負債	585	555	-
固定負債	146	182	新規借入による増加
<b>負債合計</b>	<b>731</b>	<b>737</b>	-
<b>純資産合計</b>	<b>727</b>	<b>439</b>	-
<b>自己資本比率</b>	<b>49.8%</b>	<b>37.1%</b>	-

# 主要KPI（2023年12月期実績,連結）

ストック収益(注1)

34.6億円/年

売上高CAGR(注2)

8.9%

月次解約率(注3)

1.8%

年間顧客数(注4)

623社

ストック収益率(注5)

98.4%

ARPA(注6)

5.5百万円/年

(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)2019年～2023年の5年間の各連結会計年度における連結売上高年平均成長率。

(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)継続的なサービスを提供した顧客の合計数。講演、短期限定対応等のスポット取引を含まない。自治体契約は導入学校数によらず1自治体あたり1社としてカウント。

(注5)連結売上高に占めるストック収益の比率。

(注6)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)

# 2023年 振り返り

- 「スタートアップのカスタマーサクセス支援」という像に対しては着実に進捗している。
- 一方で2023年については複数課題が発生し反省の多い年となった。

## 進捗した内容

### 戦略

カスタマーサクセスの商談は継続的に獲得できており、目指している像に対しては着実に近づいている。

### 仕組み

カスタマーサクセスプライムラーニング（CSPL）など、独自の専門研修制度の充実も進んでいる。

### 市場

スタートアップならびにカスタマーサクセスの市場も確実に大きくなってきている。

## 発生した課題

進捗もある一方で期初計画に対して以下の課題が発生した。

- 子会社の業績が悪化
- 案件開始の時期ずれによる影響
- ライドシェアnottecoやAIに関するシステム投資
- 一部市況の悪化

次ページに対策進捗を詳述

# 2023年の課題と対策状況

## 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、売上が伸び悩み減益。  
⇒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。**2023年で解消。**

## 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。  
⇒**2024年1Qで解消され、2Q後半以降に回復する見込み。**

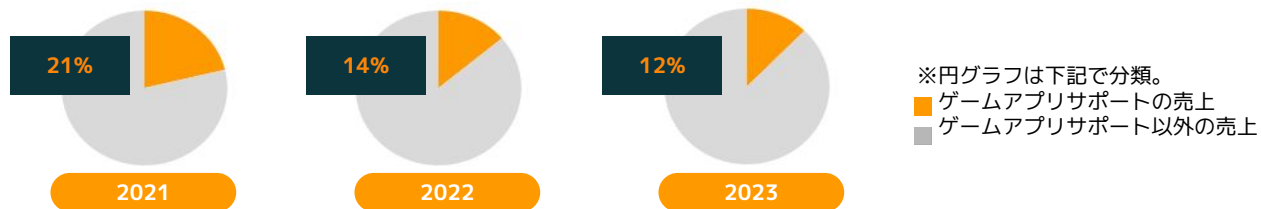
## ライドシェアnottecoやAIに関するシステム投資（内部要因）

- 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。  
⇒スタートアップにおけるカスタマーサクセス支援領域に収益の基盤を構築し、売上比率を高めるため戦略的に推進。これによりゲームアプリサポートに対する売上比率の低減を徐々に図っている。

ゲームアプリサポートの売上比率





## 03. 2024年12月期 連結業績予想

## 2024年12月期 連結業績予想

- 売上高3,956百万円（前期比増減+12.4%）、経常利益36百万円（前期比増減―）想定。
- 国内・海外ともにスタートアップ市場には不確実性はあるものの継続した成長が可能。
- 2023年の課題解消に1Qまでかかる見込みだが、その後は採算も上向く想定。  
ただし利益着地として数千万円程度、上下する可能性は現時点で存在。

（百万円）

	2023年12月期 実績	2024年12月期 予想	増減額	増減率
売上高	3,520	3,956	435	+12.4%
営業利益	△171	36	207	―%
経常利益	△172	36	208	―%
親会社株主に帰属 する当期純利益	△193	21	214	―%

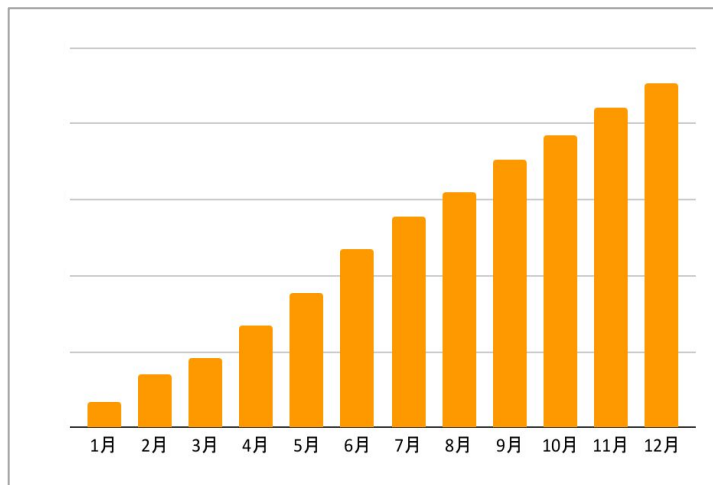


# 売上の今後の見込みについて

- 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を目指しており、市場については継続的な拡大が見込まれている。
- 各種の露出や施策により、商談数は堅調に生まれている。
- 基本的にはストック型のサービスをアディッシュは提供しており、過去も10数%以上の成長は毎年実現できている。今後も中長期的に売上は継続して積み上がっていく予定。



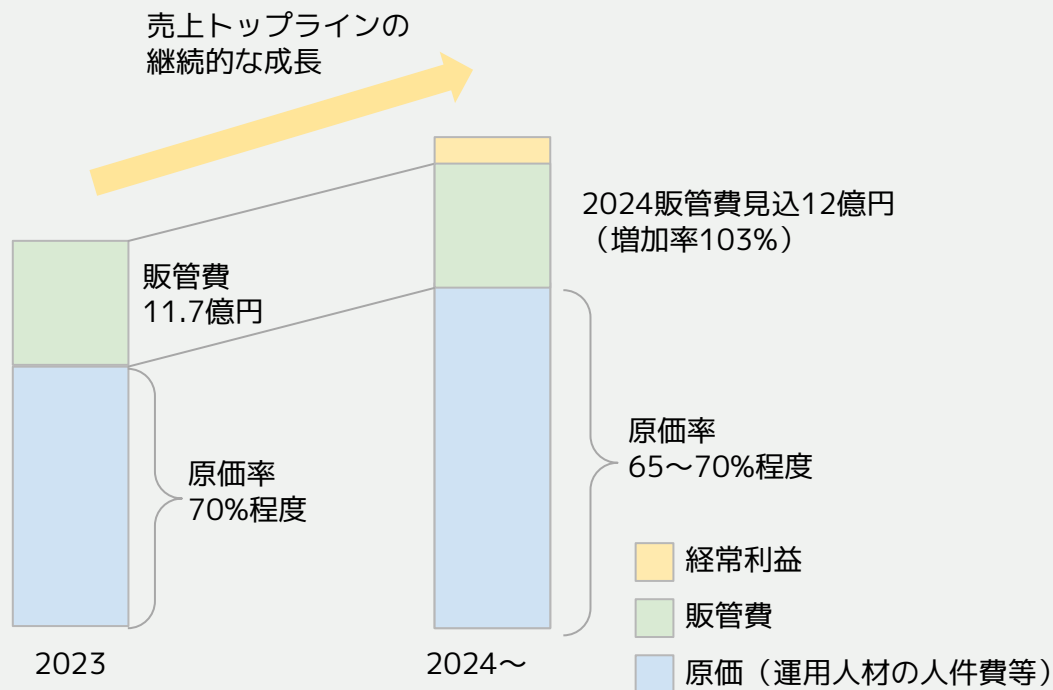
アディッシュ公式note  
およびCS studioサービスページ



2023年カスタマーサクセス商談数の積み上がり

# 販管費と利益水準の今後の見込みについて

- 販管費を一定の金額となるようコントロールをすることで次年度以降は売上高に対する販管費率が低下していき、利益水準が向上していく見込み。



## 見込み状況

- ・ 粗利率は市場ニーズより同程度~数ポイントの上昇を目指していく
  - ・ 10%以上の継続した売上の成長は堅調に実現していく見込み
  - ・ 一定の投資は継続しているものの、販管費の増加率は低減する見込み
- 結果として今後数年で販管費率が下がり、利益水準が上がっていく状態を見込んでいる

# その他：ライドシェアに対する取り組み

## ライドシェア事業規制緩和の動き

- 「移動難民」の解消を目的とし、規制改革推進の一環として、規制改革推進会議および国家戦略特別区域諮問会議にて議論されてきた（※1）。
- 2024年4月から、タクシー事業者が運送主体となり、一般ドライバーを活用しての「ライドシェア」事業が条件付きで始まる（※2）。
- ライドシェア事業に係る新たな法律制度も、2024年6月の規制改革実施計画策定に向けて議論が進む予定（※3）。

(※4)

国土交通省 国土交通政策研究所 国土交通政策研究センター	
1. 目的	国土交通政策研究センターの設置
2. 趣旨	国土交通政策研究センターの設置
3. 内容	国土交通政策研究センターの設置
4. 効果	国土交通政策研究センターの設置
5. 実施時期	国土交通政策研究センターの設置
6. 実施場所	国土交通政策研究センターの設置
7. 実施主体	国土交通政策研究センターの設置
8. 実施経費	国土交通政策研究センターの設置
9. 実施体制	国土交通政策研究センターの設置
10. 実施スケジュール	国土交通政策研究センターの設置
11. 実施の留意点	国土交通政策研究センターの設置
12. 実施の成果	国土交通政策研究センターの設置
13. 実施の課題	国土交通政策研究センターの設置
14. 実施の今後の展望	国土交通政策研究センターの設置
15. 実施の参考資料	国土交通政策研究センターの設置
16. 実施の問い合わせ先	国土交通政策研究センターの設置
17. 実施の備考	国土交通政策研究センターの設置
18. 実施の別添	国土交通政策研究センターの設置
19. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
20. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
21. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
22. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
23. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
24. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
25. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
26. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
27. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
28. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
29. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
30. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
31. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
32. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
33. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
34. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
35. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
36. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
37. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
38. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
39. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
40. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
41. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
42. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
43. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
44. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
45. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
46. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
47. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
48. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
49. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
50. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
51. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
52. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
53. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
54. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
55. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
56. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
57. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
58. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
59. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
60. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
61. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
62. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
63. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
64. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
65. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
66. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
67. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
68. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
69. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
70. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
71. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
72. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
73. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
74. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
75. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
76. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
77. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
78. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
79. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
80. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
81. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
82. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
83. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
84. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
85. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
86. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
87. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
88. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
89. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
90. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
91. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
92. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
93. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
94. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
95. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
96. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
97. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
98. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
99. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置
100. 実施の添付資料	国土交通政策研究センターの設置



- 2022年よりMaaSのカスタマーサクセス支援計画の一環としてライドシェアサービス「notteco」を運用。
- 本規制緩和の動きを追い風に、MaaSならびにライドシェアに対しての取り組みも強化し、最大限活用していく予定。

出所)  
 (※1) 内閣府 | [規制改革推進に関する中間答申（概要）](#)、(※2) 内閣官房 | [デジタル行政改革 中間取りまとめ概要](#)  
 (※3) 首相官邸 | [規制改革推進会議・国家戦略特別区域諮問会議合同会議](#)  
 (※4) 内閣府 | [第18回規制改革推進会議 第61回国家戦略特別区域諮問会議 合同会議（議事要旨）](#)より



## 04. 私たちが目指していること・成長戦略

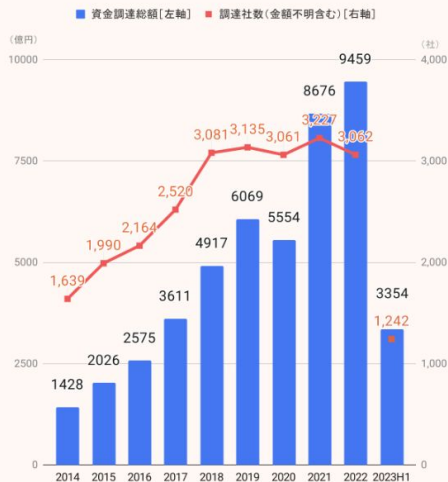


## スタートアップにおける カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ

# 【市場】 国内のスタートアップ市場は拡大傾向

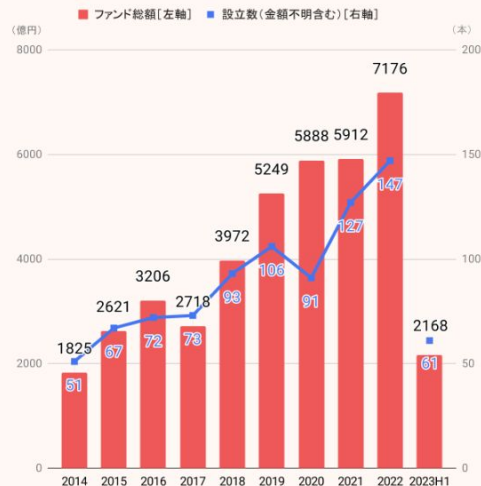
スタートアップ市場自体が日本では成長している。

## 国内スタートアップ 資金調達額と社数



注1) 各年の値は集計時点までに観測されたものが対象、2023年は半期の値  
 注2) データの特性上、調査進行により過去含めて数値が変動する。調査進行による影響は金額が小さい案件ほどやややすく、特に調達社数が変化しやすい  
 出所) INITIAL (2023年7月14日時点)

## ファンド設立動向



注1) ファンド数はファンド額不明を含む  
 注2) ファンド総額は基準日時点で観測された募集完了総額、一部推測値を含む  
 注3) 国内へのスタートアップ投資を中心に投資を行っているまたは行う予定のファンドが集計対象、国内への投資を確認できない場合は集計に含まれない  
 注4) データの特性上、調査進行により過去含めて数値が変動する

出所) [INITIAL](#)

※アディッシュにおけるスタートアップの定義

- ・ 資金調達しEXIT (IPOまたはMA) を目指している企業
- ・ 東証グロース市場に上場しているインターネット系企業
- ・ 上場しているが3年で30%以上の成長が見込まれる市場で事業活動している企業

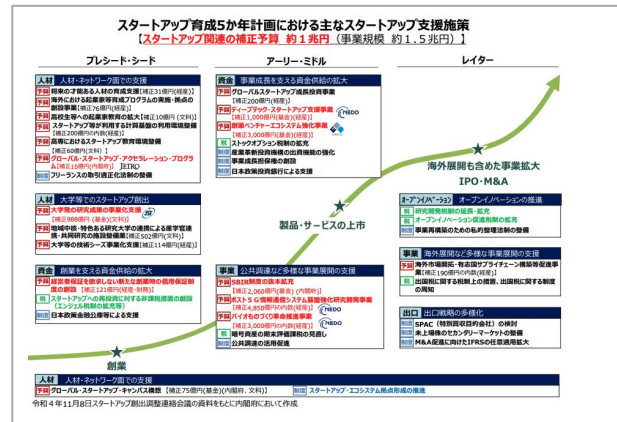
# 【市場】 日本の国策としてもスタートアップに力を入れる方針

## 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、1.5兆円の事業規模など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

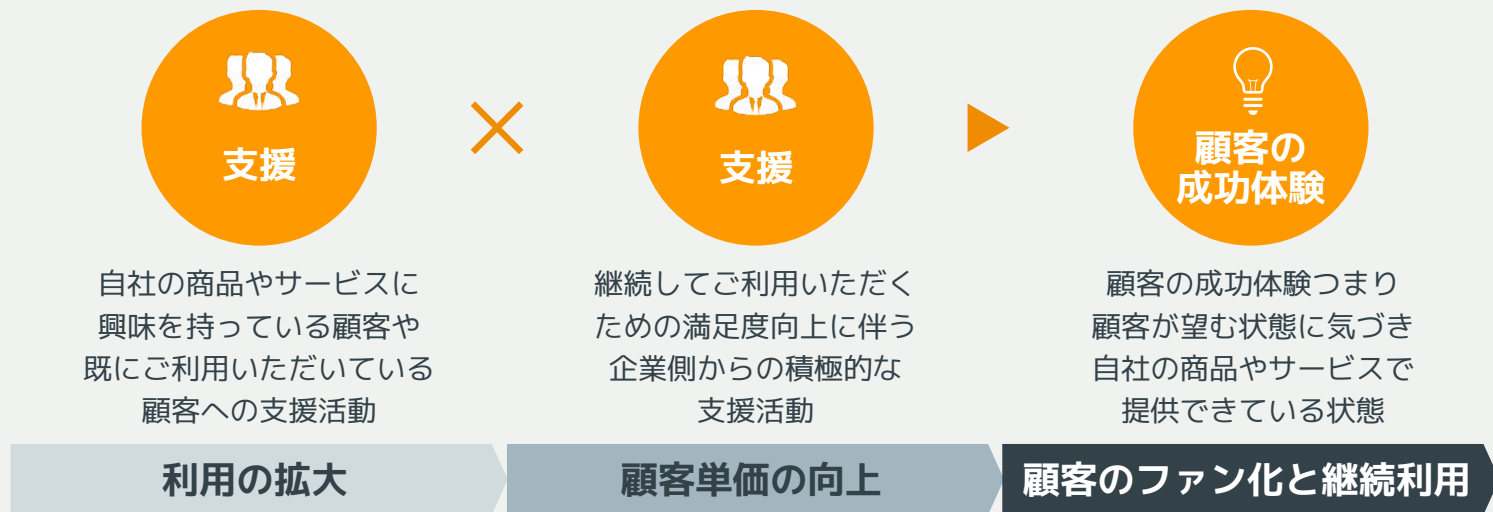
## 【市場】 カスタマーサクセスの市場背景



- ✓ 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



## 【市場】 カスタマーサクセスで実施していること

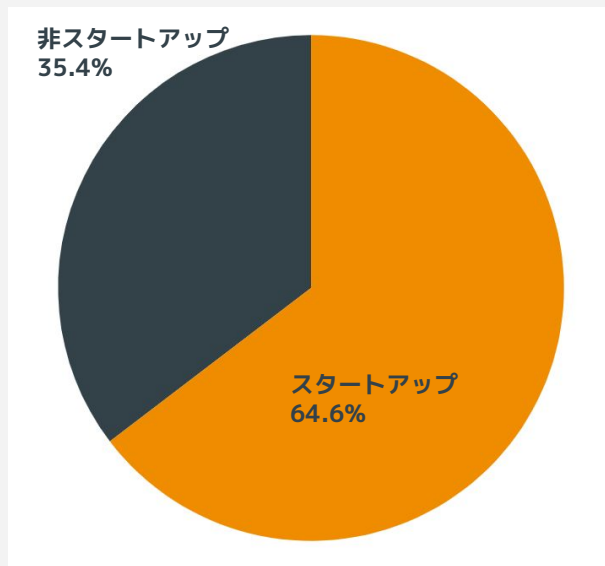


- ✓ 顧客の成功 = 顧客が望む状態になっていること
- ✓ 顧客が望む状態に気づき、実現するための支援を継続的に行う

## 【実績】アディッシュのスタートアップ向け売上

スタートアップへの投資額は増加傾向。  
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

2023年12月期 新規受注売上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

# 【実績】大型資金調達をしているスタートアップ顧客

大型資金調達をして成長を続けているアディッシュのスタートアップ顧客

## 合計資金調達金額 \*最終資金調達日

2022年6月  
上場



**2,649**百万円  
\*2021年12月1日

**SNKRDUNK**

**11,596**百万円  
\*2021年12月3日



**3,606**百万円  
\*2023年3月13日

**SHOWROOM**

**5,867**百万円  
\*2022年12月12日

**aperza**

**2,152**百万円  
\*2019年7月31日

★☆☆ **YOURMYSTAR**

**3,110**百万円  
\*2022年1月31日

**cake<sup>+</sup>JP**

**1,417**百万円  
\*2022年7月1日

**ツイキャス**

**2,110**百万円  
\*2019年8月13日

2022年4月  
上場

※企業ロゴまたは顧客企業代表サービスのロゴとして記載しております  
※合計資金調達金額および最終資金調達日は2024年1月29日現在のSTARTUP DB出所  
<https://startup-db.com/>  
※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

## 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

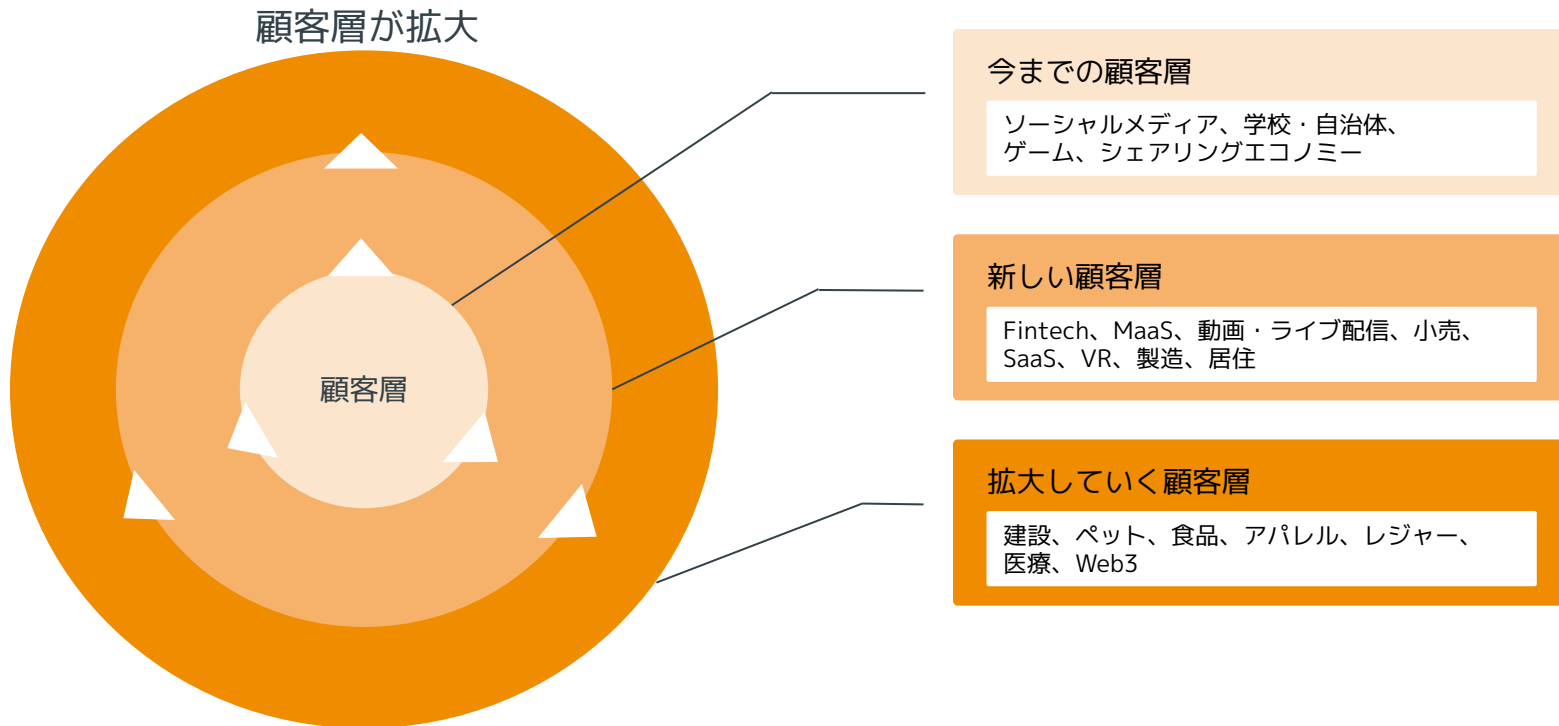
スタートアップの成長に合わせてサービスを提供することで売上収益が拡大

||

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



# 【成長ドライバー】 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。

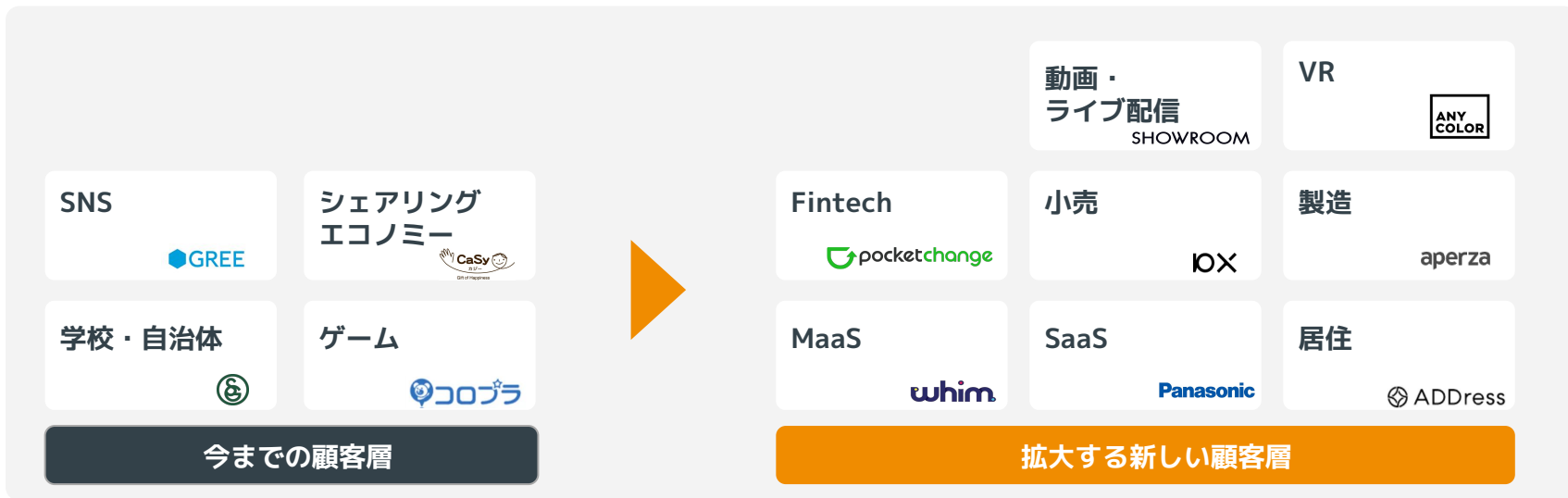
## MaaS



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。

# 【成長ドライバー】 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. 一つの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



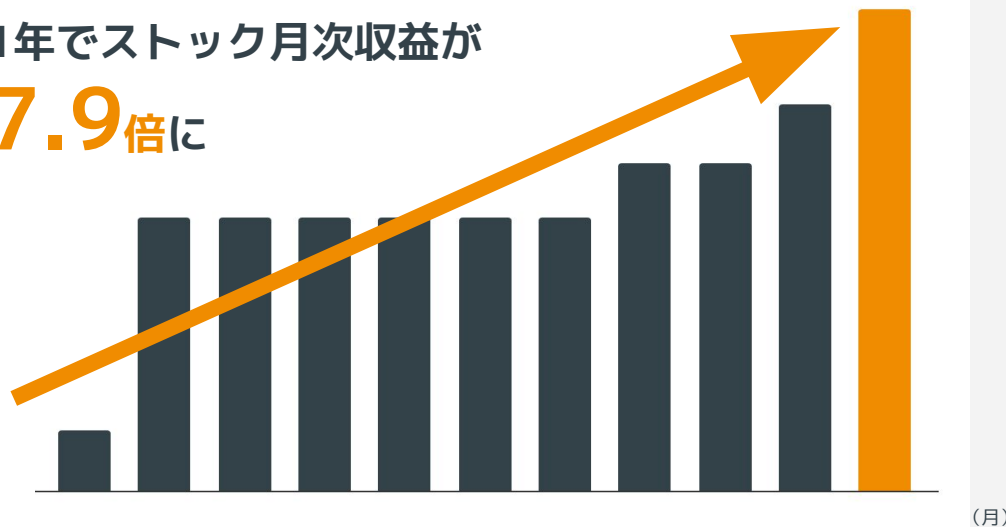
アップセル = 同サービスの「量」が増えることによる月次収益の増加  
クロスセル = 別の「種類」のサービスを提供することによる月次収益の増加



## 【成長ドライバー】急成長スタートアップ顧客における月次収益の増加事例

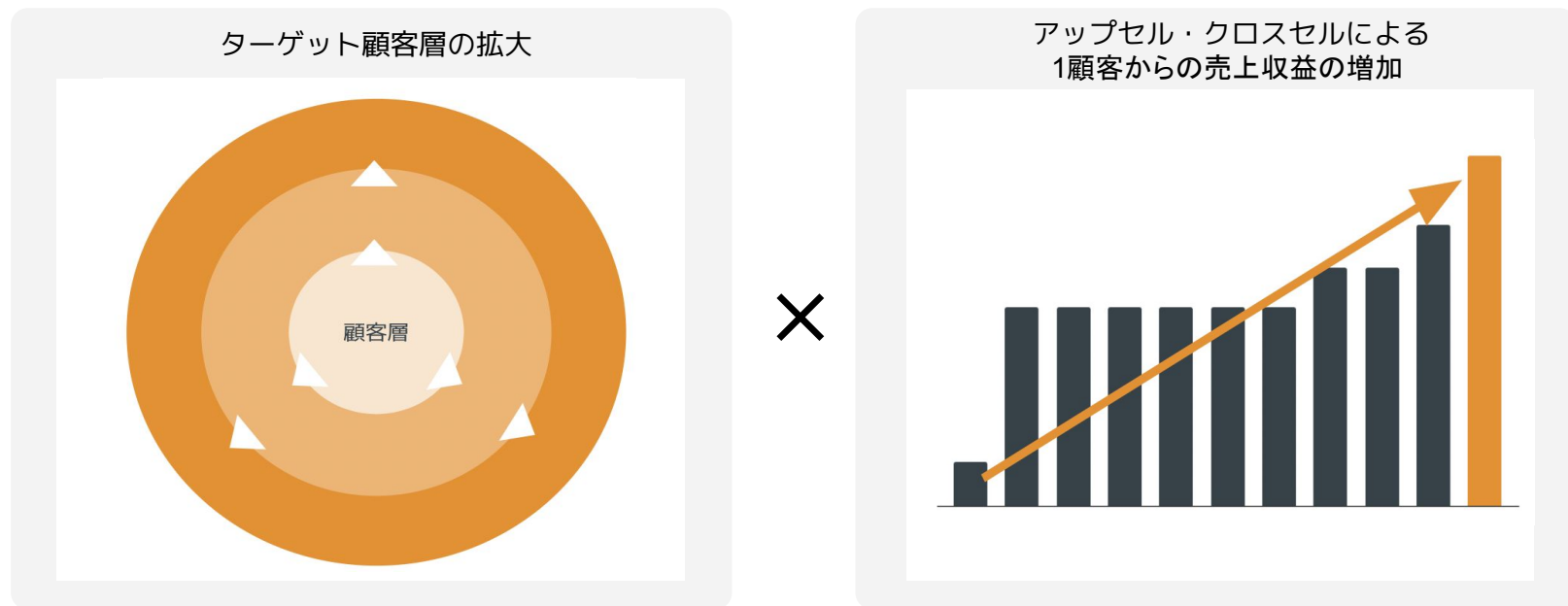
ライブ配信系スタートアップ顧客の  
特定の期間における初月を1とした際のストック月次収益の成長

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。

## 【成長ドライバー】 2つの掛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. 2023年12月期 事業トピックス

## カスタマーサクセスサービスを加速するため各分野に強みをもつ企業とパートナー連携

### 企業向けカスタマーサクセス育成プログラムの提供を開始

- カスタマーサクセス(CS)人材を社内で育成できる企業向け「カスタマーサクセスプライムラーニング」の提供を開始
- マーケティングとカスタマーサクセス部門の協働に関する課題解決のため、ブランディングテクノロジー株式会社と業務連携

カスタマーサクセス育成プログラムの流れ



Copyright adish Co., Ltd. All rights reserved.

### Zendeskのパートナー認定。 Zendesk認定プレミアムパートナーと 事業連携

- 世界10万社以上が導入するカスタマーサービスプラットフォームZendeskのパートナーに認定
- Zendesk認定プレミアムパートナーである株式会社ZeQと連携
- カスタマーサクセス(CS)の施策管理や顧客情報の一元管理ができるCSツールの有効活用支援サービスを強化



### 株式会社PR TIMES提供「Tayori」 の代理販売で業務連携

- カスタマーサポートツール「Tayori」の代理販売と利用顧客向けツール活用支援「プロフェッショナルサービス」の提供を開始
- ツールを導入しても有効活用ができていない利用顧客をサポート
- 顧客は対応の効率化により、業務に集中できる環境が整う



アディッシュのカスタマーサクセスサービスを導入し、業務改善や事業成長につなげている事例を紹介

平均解決時間を5分の1に短縮  
ノウハウの言語化と運用フロー構築支援  
【株式会社FUNDINNO】

## クライアントの課題

株主管理・経営管理プラットフォーム「FUNDOOR」の拡大を見据え、質の高いサポートができる体制構築を目指す。自社のリソース面に懸念があった

## アディッシュの支援

- 問い合わせ内容のデータベース化、ユーザーが困りやすい箇所を分析。この結果をもとにプロダクト内に案内追加やFAQ改善
- より能動的なカスタマーサポートの積み重ねにより、問い合わせから解決までの平均解決時間を5分の1に

顧客管理を効率化し迅速な顧客対応  
問い合わせを予測し急成長の糧に  
【ゲシピ株式会社】

## クライアントの課題

eスポーツを主としたメタバース教育サービス開始当初からユーザー数が増加し顧客管理に課題。事業拡大に伴いカスタマーサクセス(CS)立ち上げの必要性も感じていた

## アディッシュの支援

- Zendesk活用支援およびZendeskの一次対応
- 既存FAQの改善提案
- ゲシピの定例時にCSの分析報告、問い合わせの変化を予測し事業拡大につなげてもらう

スタートアップを理解した  
カスタマーサクセスを提案  
【株式会社SOXAI】

## クライアントの課題

健康管理用スマートリング「SOXAI RING」の購入者増加に伴い、問い合わせ数も増加。カスタマーサクセス(CS)の内製も試みるが人手不足により外部委託を検討した

## アディッシュの支援

- ナレッジの体系化、対応フローの整備などSOXAIの成長スピードにあわせたCSの提供、CSチームの体制構築
- SOXAI RINGを使用しFAQをテンプレート化したことでアディッシュにて問い合わせの8割弱の対応が可能に

※ クライアントの課題は、アディッシュが支援に入る前の課題です

新規顧客獲得、市場における認知向上のためスタートアップ/カスタマーサクセスイベントなどに参加

## スタートアップイベント 「Climbers2023 Startup JAPAN EXPO」出展

- 日本最大級のスタートアップ専門展示会に4月と11月に出席
- 4月は「価値共創から考えるカスタマーサクセス戦略」をテーマにピッチ登壇
- カスタマーサクセス全般の無料相談窓口「CS STUDIO」を設置

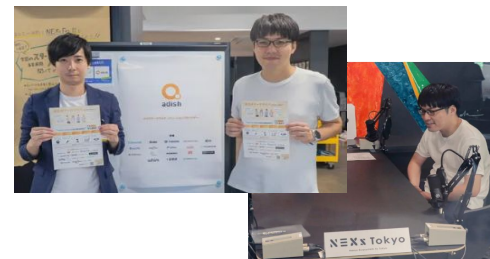


## カスタマーサクセスサミット 「Growwwing Day 2023 Fall」 協賛・講演

- カスタマーサクセスの先駆者たちが集まるカスタマーサクセスサミットに参加
- 「カスタマーサクセス組織の構造と進化」をテーマに講演

## NEXs Tokyo主催「NEXs Fes #3」 リアル展示会参加

- 東京都が運営するスタートアップと事業展開パートナーの取り組みが一同に介するイベントに出展
- カスタマーサクセスブース「CS STUDIO」を出展
- NEXs Fesの特設RADIOに出演、スタートアップの急成長を支援するカスタマーサクセスサービスについてPR



# CS STUDIO

企業のソーシャルリスクや風評被害を最小限におさえ、健全な企業活動を支援

## 独自監視システム「Police」に TikTok's Accounts APIを連携

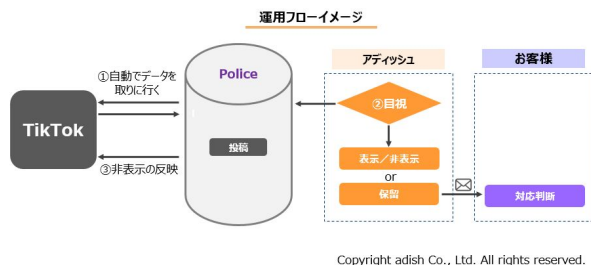
- TikTokに投稿された動画に対するコメントを、「Police」を通して、24時間365日体制で監視
- 新着投稿・コメントをほぼリアルタイムで取り込めるようになり、SNSリスクとなりうる事象の早期発見・対応が可能

## studio15株式会社と連携。 「TikTokコメント監視パッケージ」提供

- TikTokアカウントの運用からコメント監視までをシームレスに提供
- システムに取り込んだTikTokアカウントの新着投稿・コメントは、24時間365日の監視体制にいる専門スタッフが定期的に目視確認。リスクコメントの早期発見が可能に

## ステマ規制に対応した 企業向けモニタリングサービスを開始

- 2023年10月1日に施行された「ステルスマーケティング（ステマ）」規制に対応した企業向けモニタリングサービス
- 企業が宣伝を依頼している第三者の投稿を監視
- 消費者庁の運用基準をもとに、「ステマ」に該当するリスクの高い投稿を企業へ報告
- 従業員向けソーシャルメディア利用のガイドライン策定も支援



# MONI

健全にインターネットを活用できる環境を目指し、国が推進する取り組みに関与

## 総務省請負事業

「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」

- 総務省はICTリテラシー教育の対象を青少年の他に成年層や高齢層にも拡大
- デジタル社会に求められるリテラシーの在り方や推進方策の検討が目的
- 全世代におけるICT活用のためのリテラシー向上に関する調査およびコンテンツ作成などを3社で請負

## 文部科学省委託事業

「有害環境から子供を守るための  
推進体制の構築」受託

- ワークショップを取り入れたシンポジウムの開催
- 地域の保護者や青少年へリテラシーの啓発活動推進による、有害情報に係る意識向上を図る取り組み
- 連結子会社アディッシュプラス株式会社との共同活動

文部科学省指定パイロット校の中学校  
にて生成AIの授業を開催

- 宮城県内唯一の指定パイロット校である宮城県岩沼市立岩沼北中学校の生徒208名を対象に、生成AIの授業を実施
- 文部科学省は、生成AIを初等中等教育で活用していくために、パイロット校より知見の蓄積を進めていく



×



School  
Guardian





## MaaS関連事業者へカスタマーサクセスサービスを提供している連結子会社アディッシュプラス、事業連携や自治体実証事業に参加

### notteco、国土交通省観光庁に 選定された実証事業に採択

- 沖縄県「やんばる3村」（国頭村、東村、大宜味村）でおこなう、体験価値創出事業に採択
- notteco導入による「やんばる3村」内交通の利便性向上、ライドシェアの利用ニーズ、持続的に活用されるための改善点などを2023年12月8日から12月22日まで検証

### Pathfinder株式会社と事業連携、 相互送客を図る

- アディッシュプラス株式会社が運営するカープール型ライドシェア「notteco」とPathfinder株式会社が提供する長距離片道レンタカー「カタレン」が連携
- カタレンユーザーの車にnottecoを利用して相乗りするユーザーをマッチングするなど、相互送客を実現
- 本連携を皮切りに、中長期的なシステム連携を含めた連携を進める

### nottecoとは？

「地域の足を地域で守る」というシェアリングエコノミーの考え方が基盤。カープール型ライドシェアであるnottecoは、ドライバーに報酬が発生せず、目的地を同じくする「安く移動したい利用者」と「ガソリン代などの実費を節約したいドライバー」をマッチングさせ相乗りできるサービス。



DE&Iの取り組みが評価・認定。未来社会を創造する生徒へキャリアデザインの授業を提供

## Forbes JAPAN WOMEN AWARD 2023「企業ランキング」8位に選出

- 約1,900社を対象に、「ダイバーシティ」「労働環境」「人的資本開発」のスコアから決定する本アワードの8位にランクイン
- DE&Iを重視し、多様性を互いに受け入れる継続的な取り組みにより、「企業の成長を見据えた女性の活躍推進」の観点で評価

## 「D&I AWARD 2023」の最上位ランク 「ベストワークプレイス」2度目の認定

- ダイバーシティスコア（90/100点※）を獲得、日本国内企業の中でもD&Iを先進的に進める企業として認定
- 「D&I AWARD 2021」での「ベストワークプレイス」に続く2度目の認定

※主催社による審査・評価

## 企業訪問受け入れ/ 地域社会の学校訪問

- 次世代育成取り組みの一環として、働くことの意義や仕事への向き合い方の授業を中学生・高校生へ実施
- スペシャルニーズを持つ高校生に生成AIのワークショップを提供し、情報社会で活躍できる力の醸成に取り組む





## 06. Appendix

# 会社概要



## 会社名

アディッシュ株式会社

## 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

## 社員数

単体280名、連結369名（2023年12月末現在・臨時従業員を除く）

## 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

## 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（株式会社ガイアックスからの会社分割）

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

カスタマーサクセス支援のブランドサイトとして「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

2022.06

企業向けカスタマーサクセス育成プログラムの提供を開始

2023.06

# 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。

それら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。

