



2024年12月期 第1四半期 決算説明資料

アディッシュ株式会社(7093)

2024年05月

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

01. 事業概要

02. 2024年12月期 第1四半期 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. 2024年12月期 第1四半期 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

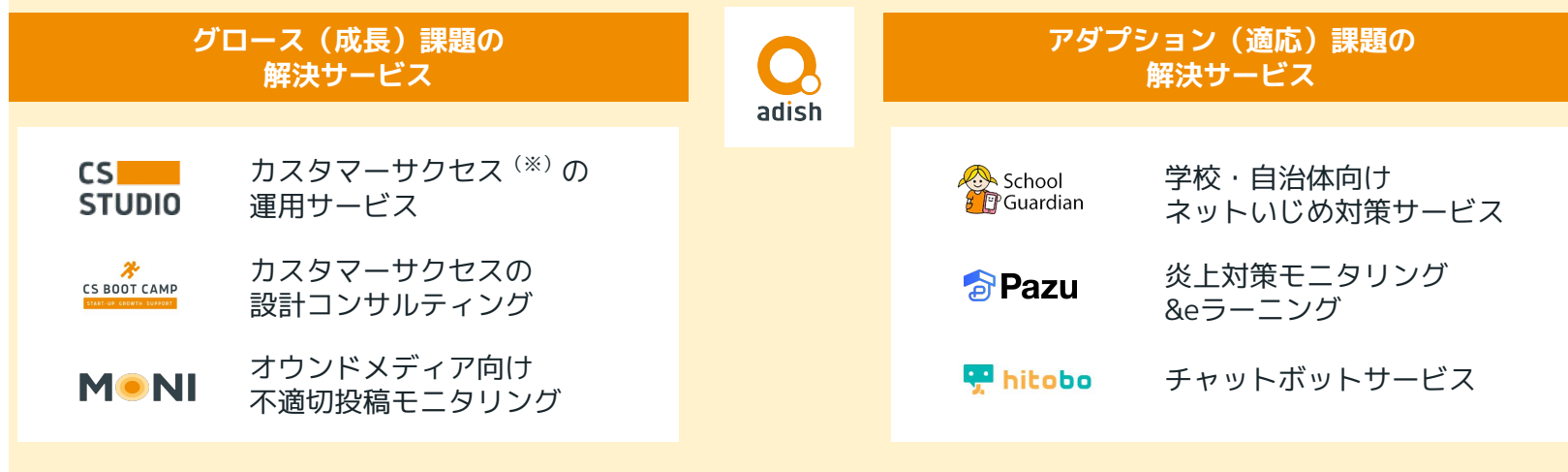
を提供しています。

※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



※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. 2024年12月期 第1四半期 業績ハイライト

2024年12月期 第1四半期 決算サマリー

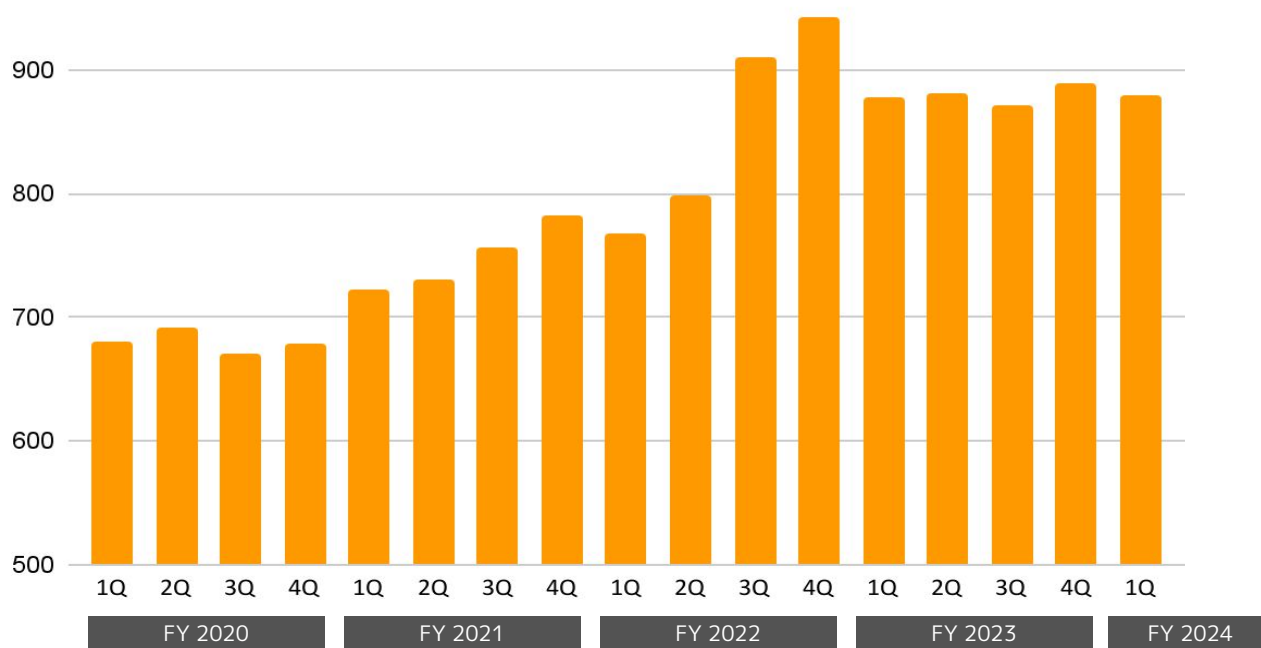
- 2023年12月期に発生した課題（子会社業績・案件時期ずれ・システム投資・一部市況悪化）については、まだ解消しきれてはいないものの、おおむね計画通りに進捗。
- 結果、連結売上高は第1四半期として過去最高の880百万円に着地。経常損失は△33百万円。先行投資と人員確保も継続して行いつつも、徐々に採算ベースも改善傾向。
- 2Q以降、売上・利益ともに数字をあげていくべく推進中。

(百万円)

	2023年12月期 第1四半期	2024年12月期 第1四半期	前年同四半期 増減率
売上高	878	880	0.3%
営業損失 (△)	△43	△32	－%
経常損失 (△)	△41	△33	－%
親会社株主に帰属する 四半期純損失 (△)	△32	△42	－%

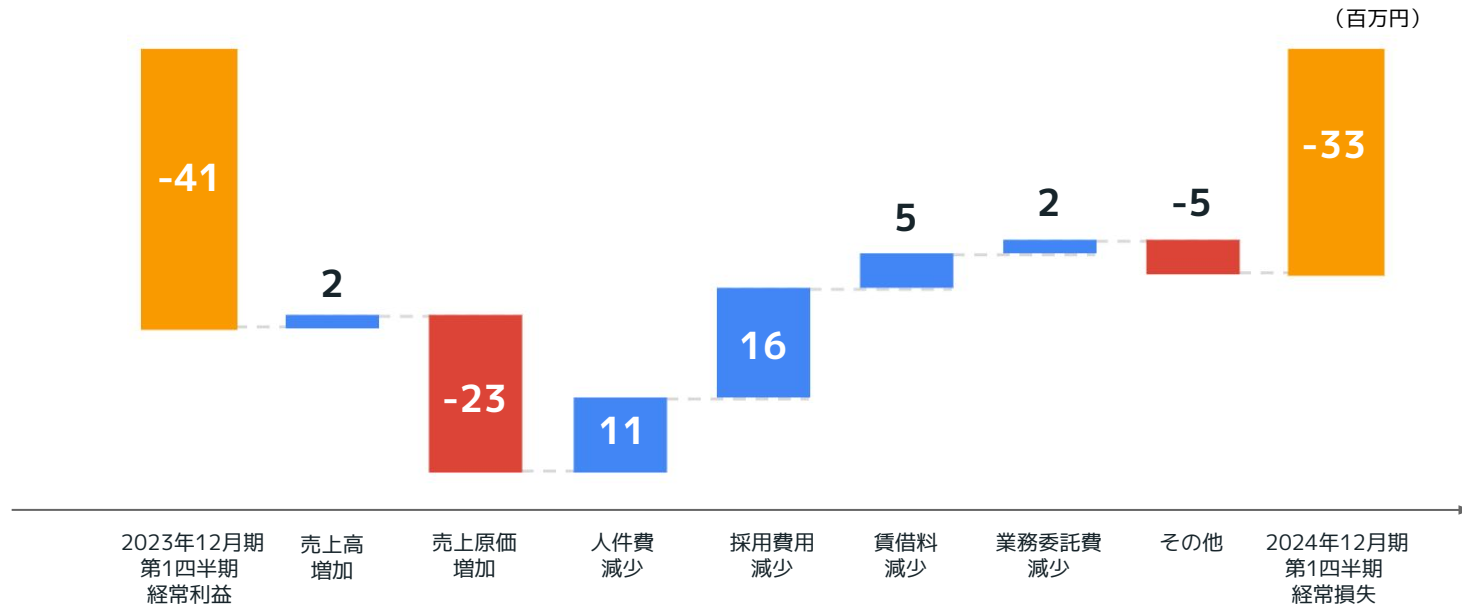
連結売上高の四半期推移

- 第1四半期としては昨年とほぼ同水準ではあるものの、過去最高売上。
- 第4四半期がショット案件の繁忙期シーズンのため、前四半期からはやや微減。
- 2Q以降に四半期ベースでも過去最高売上を計画し、推進中。



主な利益変動要因（通期）

- 成長のための投資は継続して行っている状況。
また人員確保も行っているため、売上原価等は増加。
- 一方で2023年12月期に発生した課題の解消が進み、諸経費が抑えられつつある。
- 成長寄与の小さい投資などについてはコントロールし、メリハリを効かせ、今後の利益水準向上を進めていく予定。



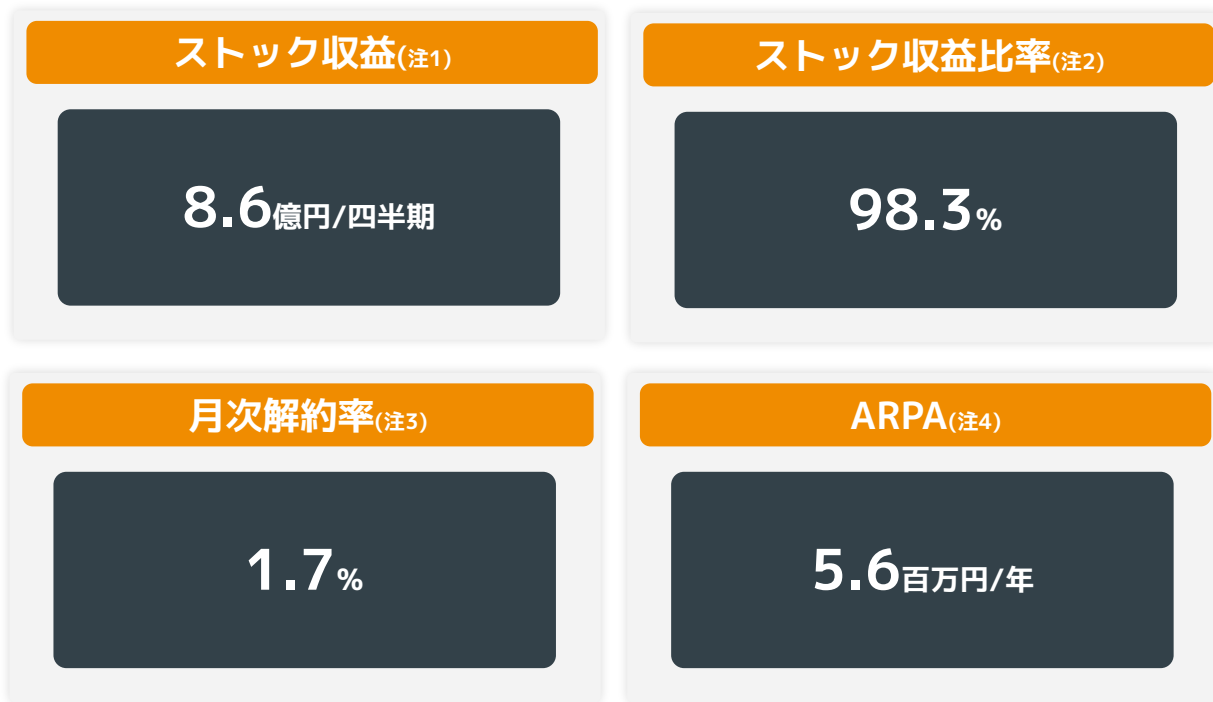
連結貸借対照表

- 主に四半期純損失の計上と納税により流動資産がやや減少。自己資本比率は35%台。

(百万円)

	2023年12月期	2024年12月期第1四半期	主な増減要因
流動資産	1,018	967	-
現金及び預金	557	462	四半期純損失の計上、 納税による減少
受取手形、売掛金及び 契約資産	398	424	-
固定資産	158	149	-
資産合計	1,176	1,116	-
流動負債	555	555	-
固定負債	182	162	-
負債合計	737	717	-
純資産合計	439	399	-
自己資本比率	37.1%	35.4%	-

主要KPI（2024年12月期 第1四半期実績、連結）



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. 2024年12月期 連結業績予想

2024年12月期 連結業績予想

- 期初計画どおり、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12月期の課題解消に1Qまでかかっているが、2Q以降に売上も採算も上向く想定は変わらず。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	-%



04. 私たちが目指していること・成長戦略

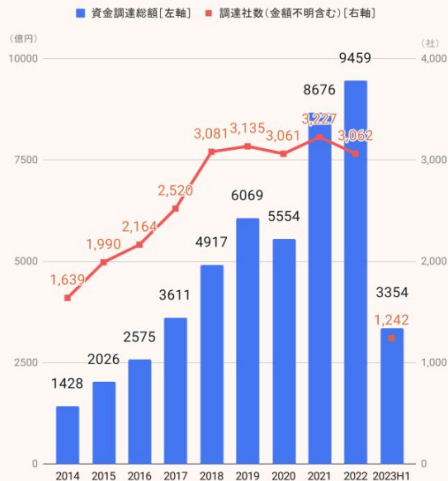


スタートアップにおける カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ

【市場】 国内のスタートアップ市場は拡大傾向

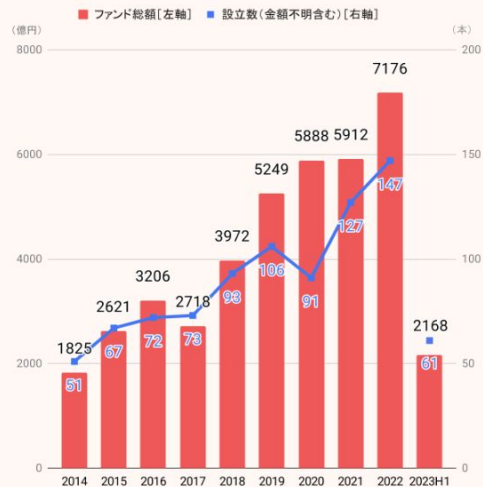
スタートアップ市場自体が日本では成長している。

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受けやすく、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](#)

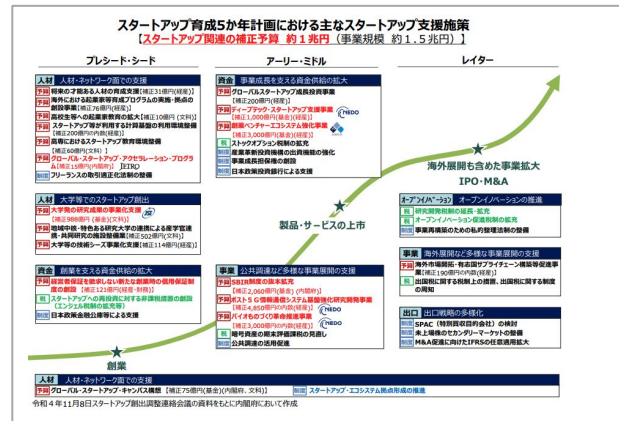
【市場】 日本の国策としてもスタートアップに力を入れる方針

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。

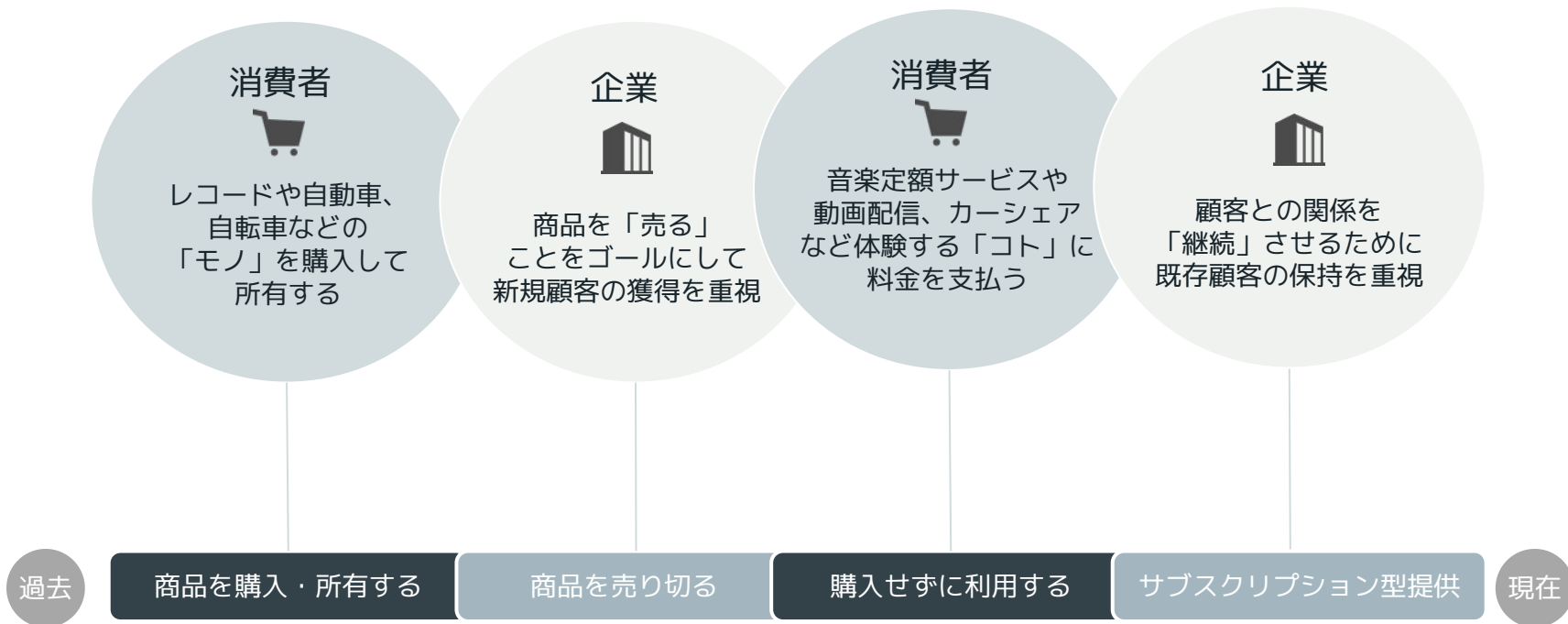
顧客層の拡大

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

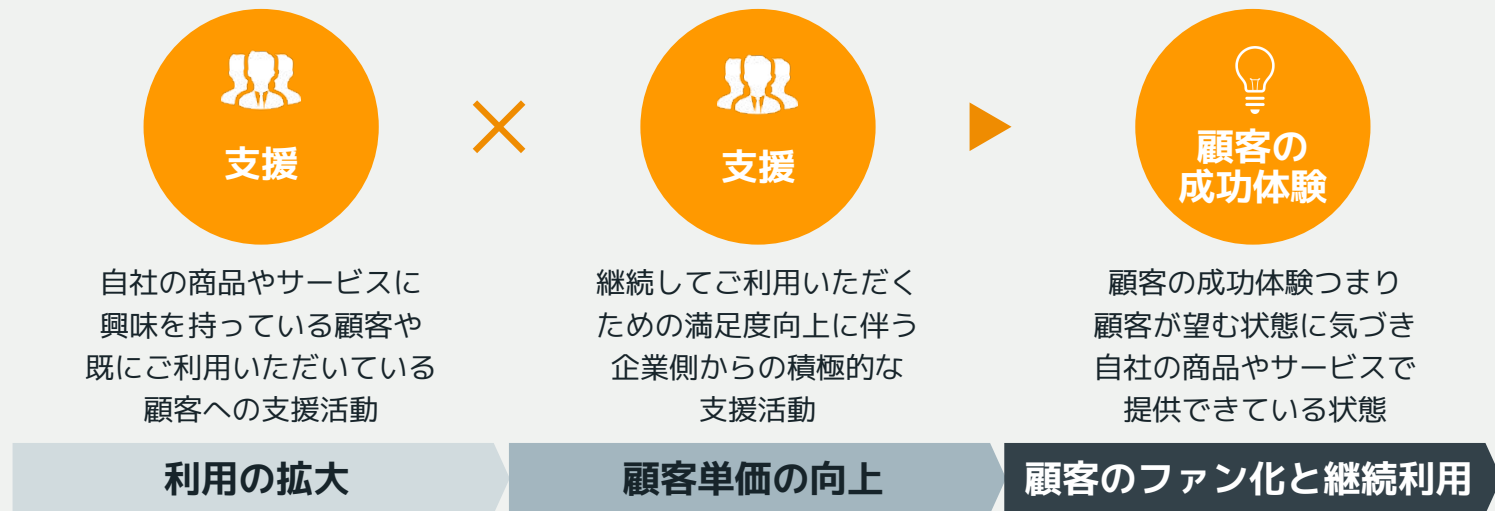
消費者行動の変化に伴う、企業動向の変化



✓ 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。

【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】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

IOX

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
* 2024年3月25日

★☆ **YOURMYSTAR**

3,110百万円
* 2022年1月31日

cake⁺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を掲載しています
※合計資金調達金額および最終資金調達日は2024年5月8日現在のSTARTUP.DB出所
※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

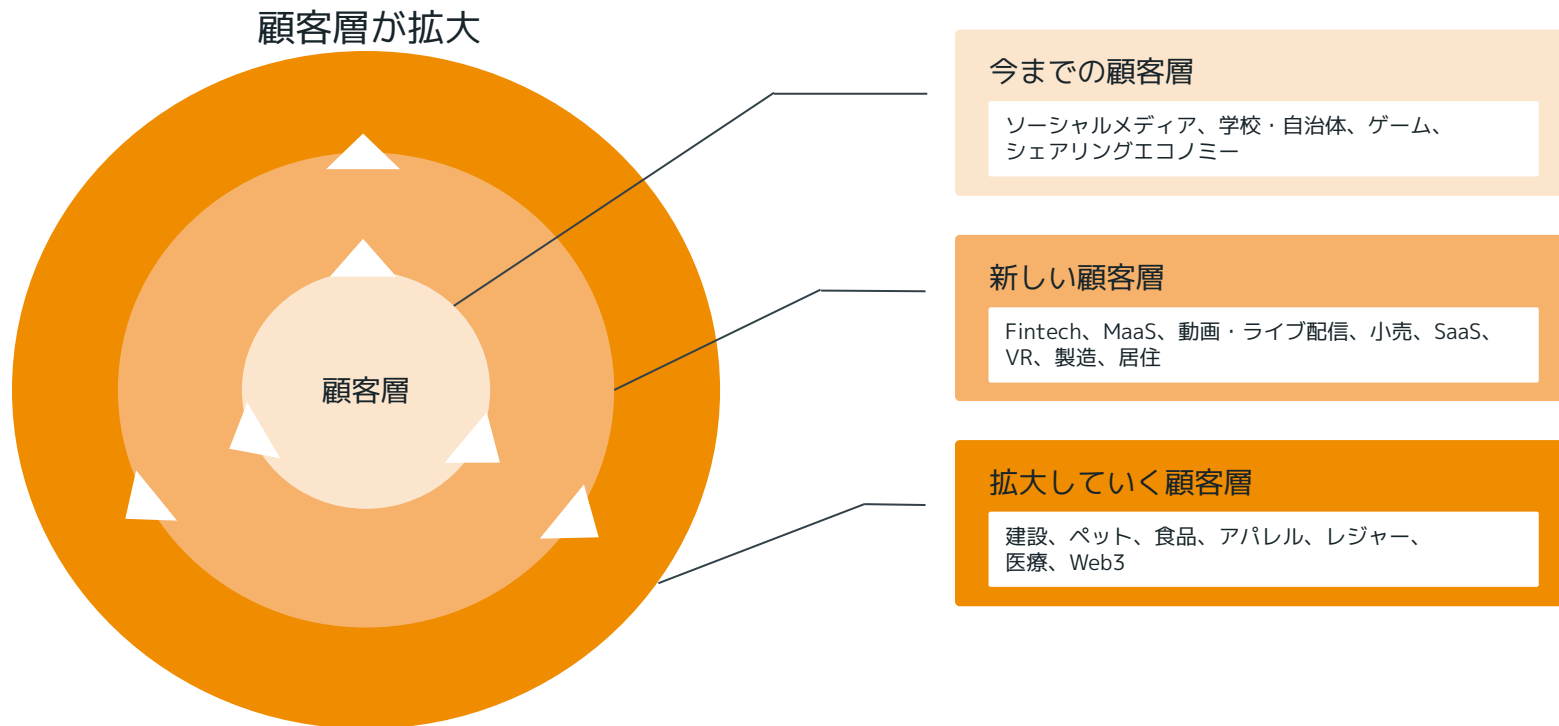
スタートアップの成長に合わせてサービスを提供することで売上収益が拡大

||

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。

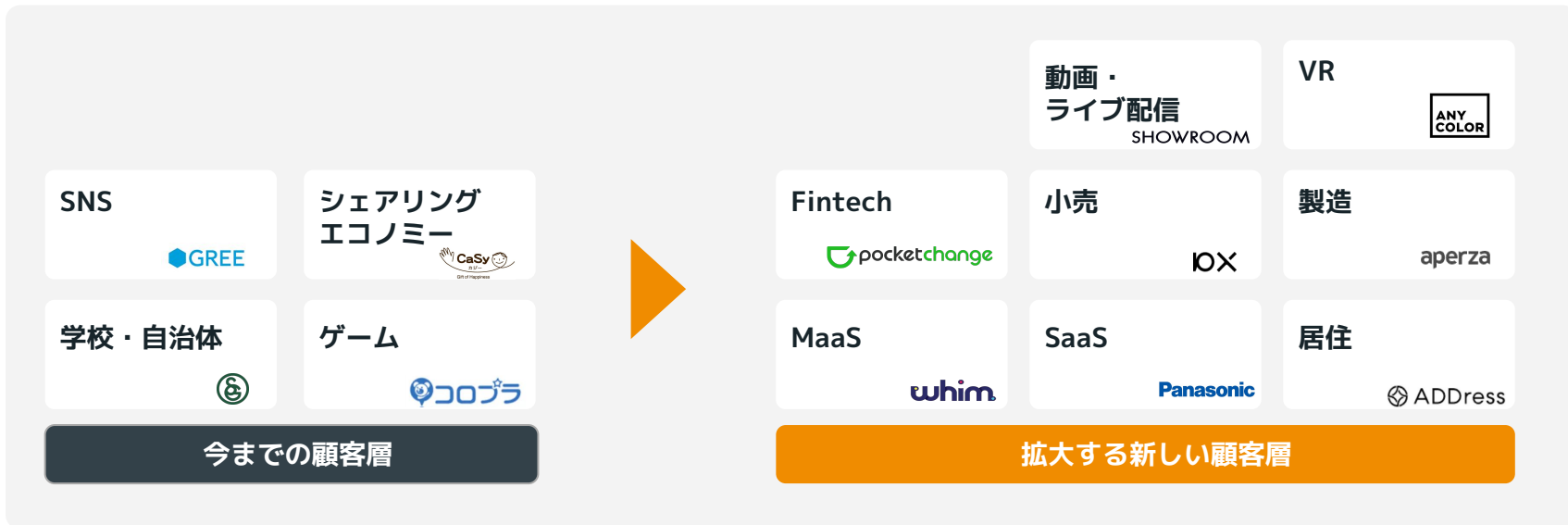
MaaS



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

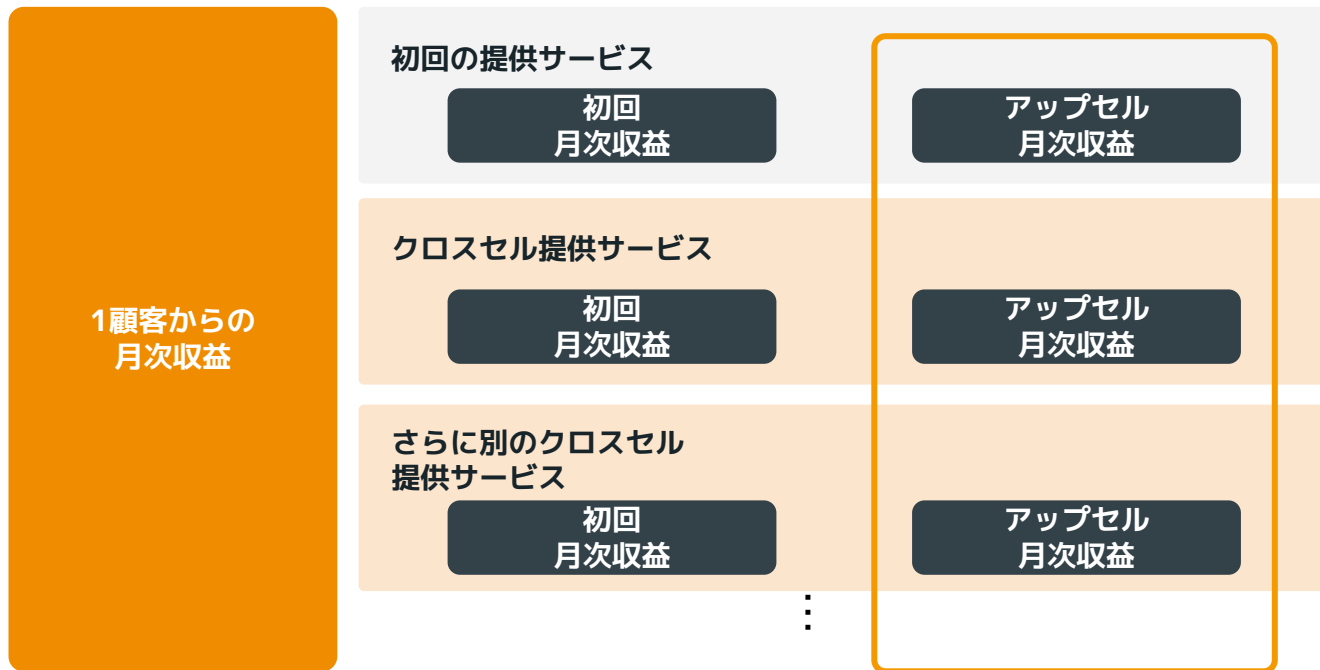
アディッシュの今までの主要顧客領域以外の新しい顧客層が増加



※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

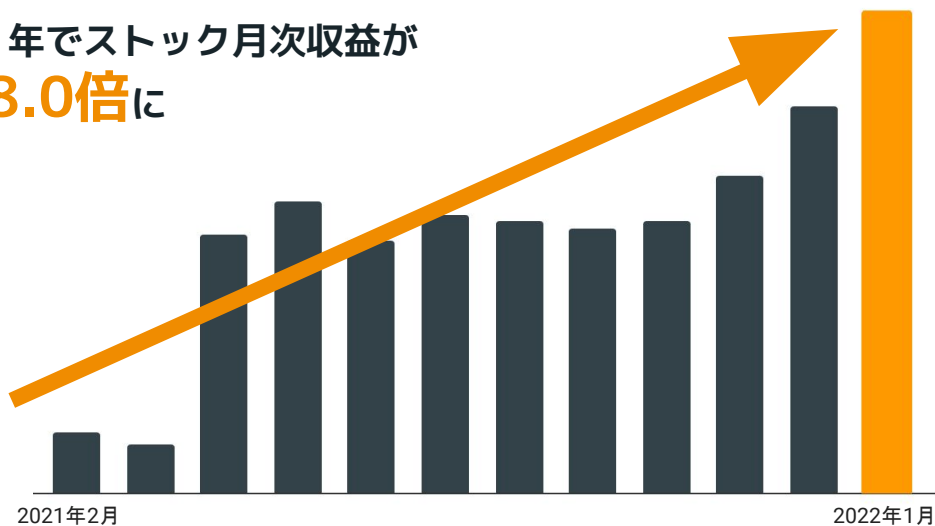


アップセル = 同サービスの「量」が増えることによる月次収益の増加
クロスセル = 別の「種類」のサービスを提供することによる月次収益の増加

【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

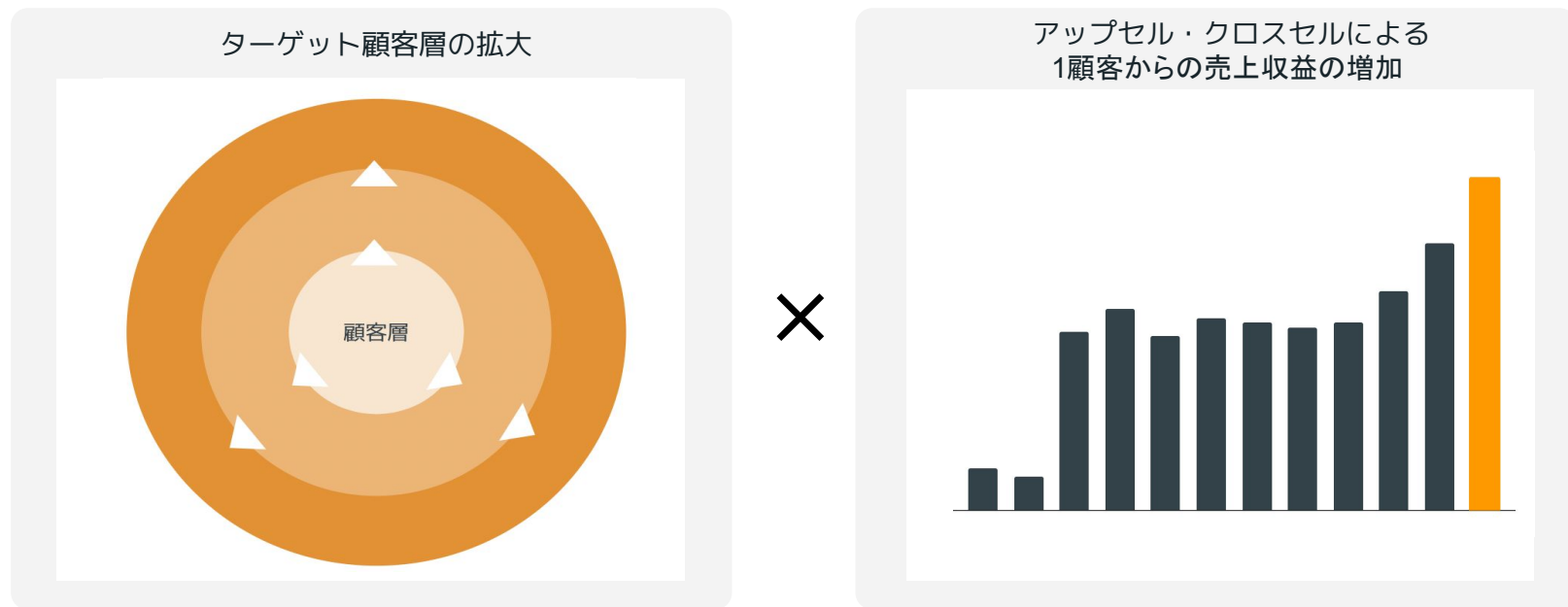
ライブ配信系スタートアップ顧客の
特定の期間における初月を1とした際のストック月次収益の成長

1年でストック月次収益が
8.0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継続成長を実現へ

価値創造プロセス

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

情報社会で発生する課題を解決し、「つながり」が「よここび」であり続ける社会の実現



サステナビリティの取り組み

ステークホルダーにとって重要である課題とアディッシュグループへの期待、グループの経営にとって関連性かつ重要である課題の2軸で抽出したマテリアリティ（重要課題）を特定、事業を通して持続可能な社会を目指す。

マテリアリティ	関連するSDGs	アウトカム	アクション
カスタマーサクセス（CS）による持続可能な社会の創出		イノベーションを生み出すスタートアップの成長支援を通して経済の発展に貢献	スタートアップ企業に応じたCSの設計 コンサルティング・運用代行・常駐、CS教育、CSメディア「CS STUDIO」の運用等
イノベーションによるコミュニティサイトの健全化		インターネット社会を誰もが安心安全に過ごせる「居場所」にする	企業のソーシャルリスク対策、誹謗中傷・炎上対策、リテラシー向上教育等
人的基盤の開発・強化		多様な人材が能力を發揮できる環境を醸成し、従業員エンゲージメント向上による新たな価値の創出	カスタマーサクセス教育の提供やデジタル人材の育成。各種キャリア形成支援制度、自主学習支援制度等
ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン		多様性を互いに受け入れ、多様な人材が活躍できる風土の醸成	「無意識の偏見」解消への取り組み、ライフステージに合わせた制度設計、キャリア開発支援等
健康と安全		個々人の働き方を受容し、安心安全な職場環境の提供による従業員の健康保持・増進	柔軟な働き方を支える制度や社員による働き方の検討、エンゲージメントサーベイの実施等
ガバナンスの向上・ステークホルダーとの信頼性の強化		ステークホルダーと信頼関係を構築し当社の持続的成長と発展を目指す	役職者に向けた企業の社会的責任に関する意識向上の徹底、経営層と全従業員に情報セキュリティ等の徹底
地球環境問題への責任		環境問題を意識し持続可能な社会に貢献	二酸化炭素排出削減の実現に取り組んでいるサービスの利用、個々人が環境問題に意識した行動の社内啓発等



05. 2024年12月期 第1四半期 事業トピックス

プラットフォームを安心安全な「場」に。ユーザー間取引の活性に寄与

カスタマーサクセス実現につながる 必須ステップ“オンボーディング” 支援プログラムを開始

- マッチングプラットフォーム向けプラットフォーム上の審査業務をはじめとする一連の流れの体系化や運用業務プロセスの設計
- 出品物やプロフィールの確認、レビューや口コミなどのモニタリングを実施
- プラットフォーマーのサービスコンセプトを維持し、ユーザーが安心してサービスを継続的に利用できるようよりよいコミュニティ作りを支援

提供開始背景

- シェアリング市場規模は2032年度には15兆円に拡大と予測（※1）
- インターネットを通じた商品の購入などに、口コミやレビュー（評価）を判断材料にしている割合が84.6%という調査結果（※2）。取引を検討する際は口コミやレビューを参考にしているユーザーが多数いると推察
- アディッシュはシェアリングエコノミー領域の顧客支援実績から市場に知見

本サービスを入口にクロスセルが可能

「オンボーディング 支援プログラム」



- “プラットフォーム”の口コミを監視
→ SNS監視へのクロスセル
- ユーザーの継続利用、顧客の成功体験の最大化
→ カスタマーサクセスサービスへのクロスセル

（※1）一般社団法人シェアリングエコノミー協会 | [プレスリリース](#) | 2023年1月24日

（※2）消費者庁「[令和4年度消費者意識基本調査](#) “問12インターネットでの商品・サービスの予約や購入で気を付けていること”」

国土交通省選定事業に関与。移動交通の課題解決推進によりnottecoの普及を目指す

国土交通省「地域交通共創モデル実証プロジェクト」選定、「hab」のカスタマーサクセスを担当

- 送迎負荷による共働き子育て層の就労機会の損失など、“移動”による地域課題解決のため、共創型こども相乗りタクシー実証事業「hab」のカスタマーサクセス・カスタマーサポートを連結子会社のアディッシュプラスが担当
- 送迎シャトルの運用設計支援や利用者のカスタマーサポートを通じて「hab」の社会実装実現を支援

「モビリティプラットフォーム事業者協議会」に参画

- 公共交通DX化の推進、MaaSによる移動交通解決策の提示、移動交通における労働力不足解決策の提示、必要に応じて政府などへ情報提供、意見提出を行う場
- カープール型ライドシェア「notteco」を運営しているアディッシュプラスが参画
- アディッシュプラスはMaaS関連事業者へカスタマーサクセスを提供。自治体MaaSの実証実験に参加し、モビリティ課題を通して地方活性に取り組む

ライドシェア 社会の動き

- 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（※1）
- ライドシェア事業に係る新たな法律制度が、2024年6月の規制改革実施計画策定に向けて議論を進める（※2）

アディッシュグループとライドシェアの関係

- アディッシュグループでは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、アディッシュプラスが「notteco」を運営

（※1）内閣官房 | [デジタル行財政改革 中間取りまとめ概要](#)

（※2）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](#)



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272名、連結409名（2024年3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
取締役執行役員	久保 芳和	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	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。

