



会社説明資料

アディッシュ株式会社(7093)

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

会社情報



社名	アディッシュ株式会社
設立	2014年10月1日
資本金	54,227,000円※2023年6月30日現在 東京証券取引所グロース市場
代表取締役	江戸 浩樹
従業員数	779名 ※グループ・臨時従業員含む ※2023年12月31日現在
本社所在地	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
事業内容	<ul style="list-style-type: none">・カスタマーサクセス／サポート支援・投稿監視／ネット炎上対策 誹謗中傷対策・ネットいじめ対策

つながりを常に よろこびに

Delight in Every Connection

「つながり」によって生じる、新たな課題の解決に
貢献することで、私たちは、「つながり」が
「よろこび」であり続けられる世の中に資する
存在でありたいと考えています。



サービスプロダクト

運用設計・運用提案・実運用を通し、お客様との関係を強化する
継続型（ストック型）のプロダクトを提供

グロース（成長）課題の
解決サービス

カスタマーサクセス / カスタマーサポート

アダプション（適応）課題の
解決サービス

投稿監視

ソーシャルリスニング

CS
STUDIO

カスタマーサクセス/サポート
運用サービス


CS BOOT CAMP
START-UP GROWTH SUPPORT

カスタマーサクセス/サポート
設計・コンサルティング

MONI

オウンドコミュニティ向け
投稿監視サービス

 Pazu

炎上対策モニタリング
& eラーニングSaaS

 School
Guardian

学校・自治体向け
ネットいじめ対策サービス

1. カスタマーサクセスの
知見・ケース蓄積

2. 急成長スタートアップ
実績によるノウハウ

3. 自社独自の
育成プログラムと
エンジニアリング

カスタマーサクセス／カスタマーサポートサービス



カスタマーサクセス

カスタマーサクセス特化型の『即戦力人材』を常駐

- スタートアップから大企業まで支援しているカスタマーサクセス専門会社
- 独自の教育プログラムで未経験人材を『即戦力人材』へと育成し、派遣・常駐

カスタマーサポート

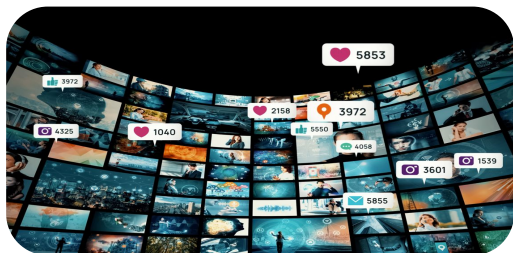
カスタマーサポート急拡大にこたえる構築・運用

- カスタマーサポートにおける業務プロセス設計やKPI設計などカスタマーサポート全般を支援
- カスタマーサポートの構築ノウハウを提供し、サービス急拡大に応えられる運用体制を支援
- 規模に応じたAIと人との切り分け、効率化

投稿監視サービス

企業SNSアカウントやWebサービス上のユーザーコメントを
24時間365日システム+目視で監視。
炎上リスクの早期発見で企業価値低下を防ぐ

企業SNS公式アカウント監視



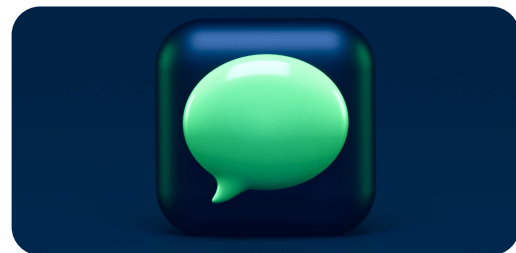
- Facebook、X、Instagram、Youtubeなどの**企業アカウント内の投稿・コメント**を監視・報告
- 自社のSNSが適切に運用されているかなど**企業アカウントのリスク対策**

ソーシャルリスニング



- **X、5ch (2ch)、掲示板、ECサイト、ブログ**などをモニタリング
- 炎上対策、風評被害対策やユーザーの声をマーケティングに活用することが目的

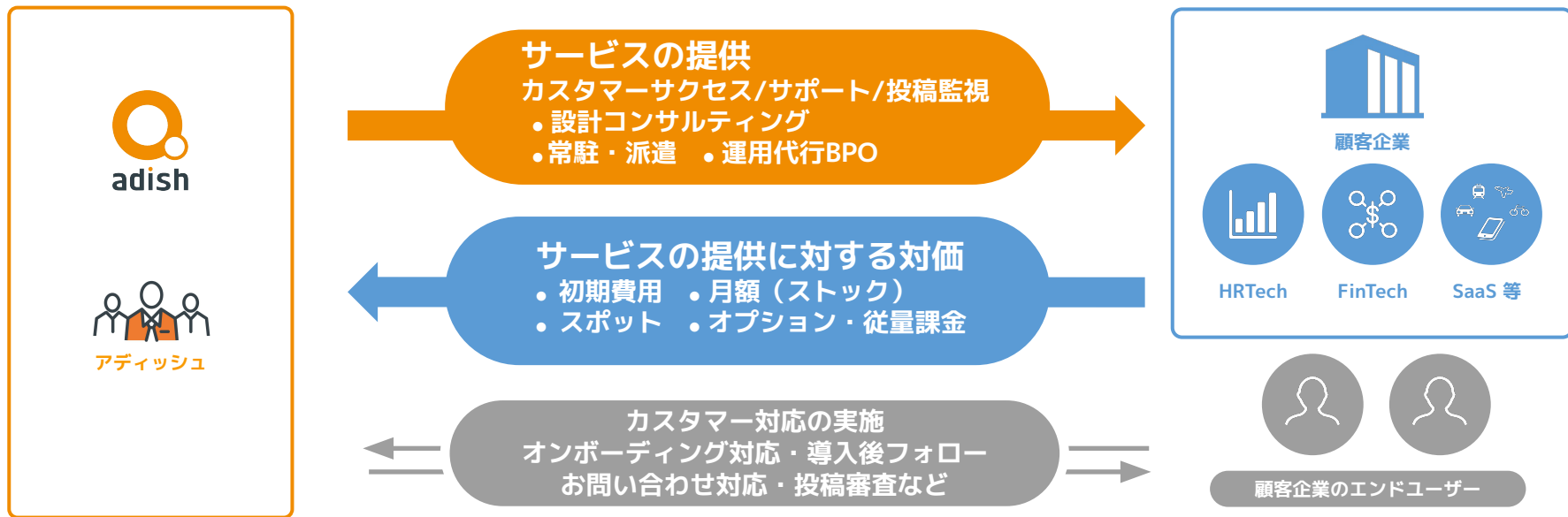
コミュニティ監視



- 企業が運営しているWebサービスやアプリ内の**投稿監視・通報対応**
- **コミュニティ、チャット、画像、動画**などあらゆるサービス仕様に対応
- コミュニティの場の健全化が目的

ビジネスモデル

カスタマーサクセス/サポートサービスあるいは投稿監視サービスとして、
設計コンサルティングから人材常駐、運用代行BPOを顧客企業に提供



導入実績企業



※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。

顧客の成長とともにアディッシュも成長

カスタマーサクセス領域にサービスを展開後、メガベンチャーを含む数多くの「スタートアップ」がグロースしていくことで共に成長。大企業内のグロースビジネスも

「スタートアップ」を取り巻く状況



新規利用者の急激な増加



法を含む業界スタンダードの未整備
顧客コミュニケーション
設計の未整備

「スタートアップ」的な課題



体制構築のための
リソースおよびノウハウの不足



顧客コミュニケーション
トラブルの発生



adish

<アディッシュで解決>

※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

得意領域

SaaS



シェアリングエコノミー



Fintech



D2C



SNS/コミュニティ
メタバース



動画/ライブ配信



ゲーム/NFT



MaaS



強み

強み 1

カスタマーサクセス領域に集中して多数の実績・ノウハウを蓄積

強み 2

SaaS等の導入支援・解約防止・定着支援などの業務ノウハウ、
労務・HR・経理などのバックオフィス系をはじめ
マーケティング系やAI系など多数のSaaSカスタマーサクセス実績

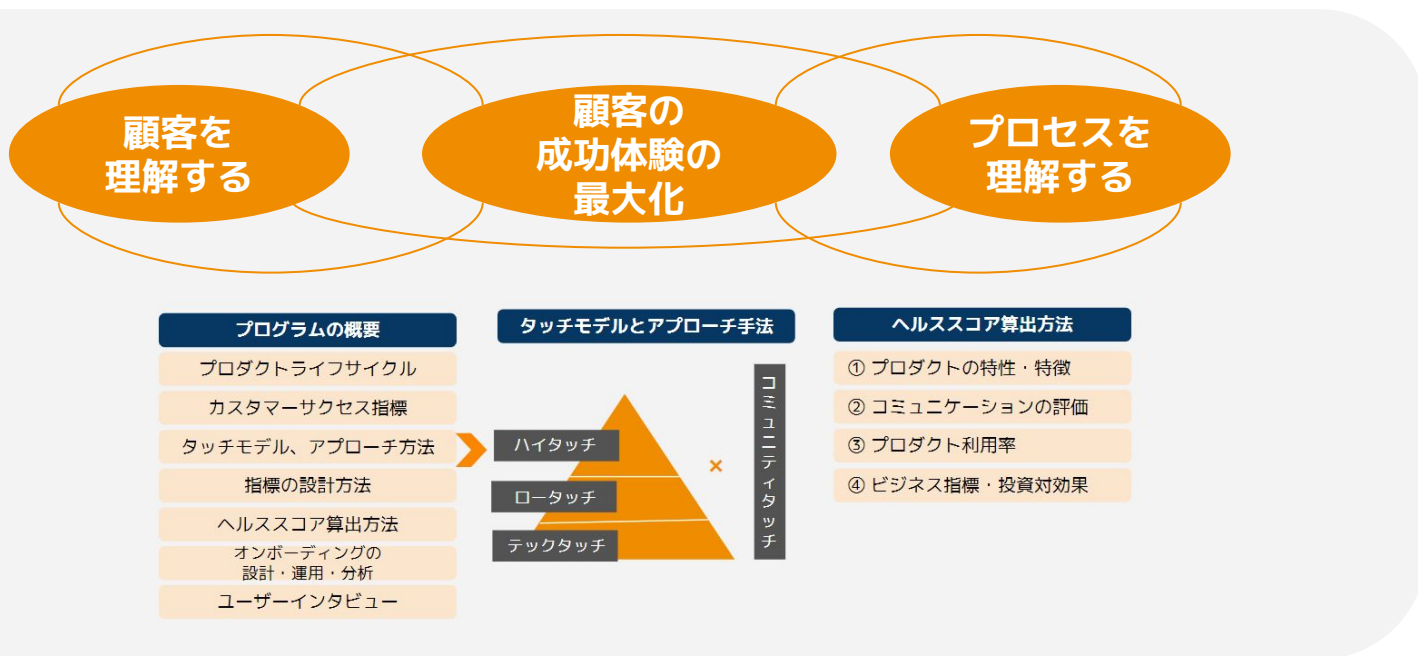
強み 3

独自のカスタマーサクセス教育プログラムを保有し、
「DX人材」を生み出していく仕組み

独自の教育プログラム「カスタマーサクセスプライムラーニング（CSPL）」

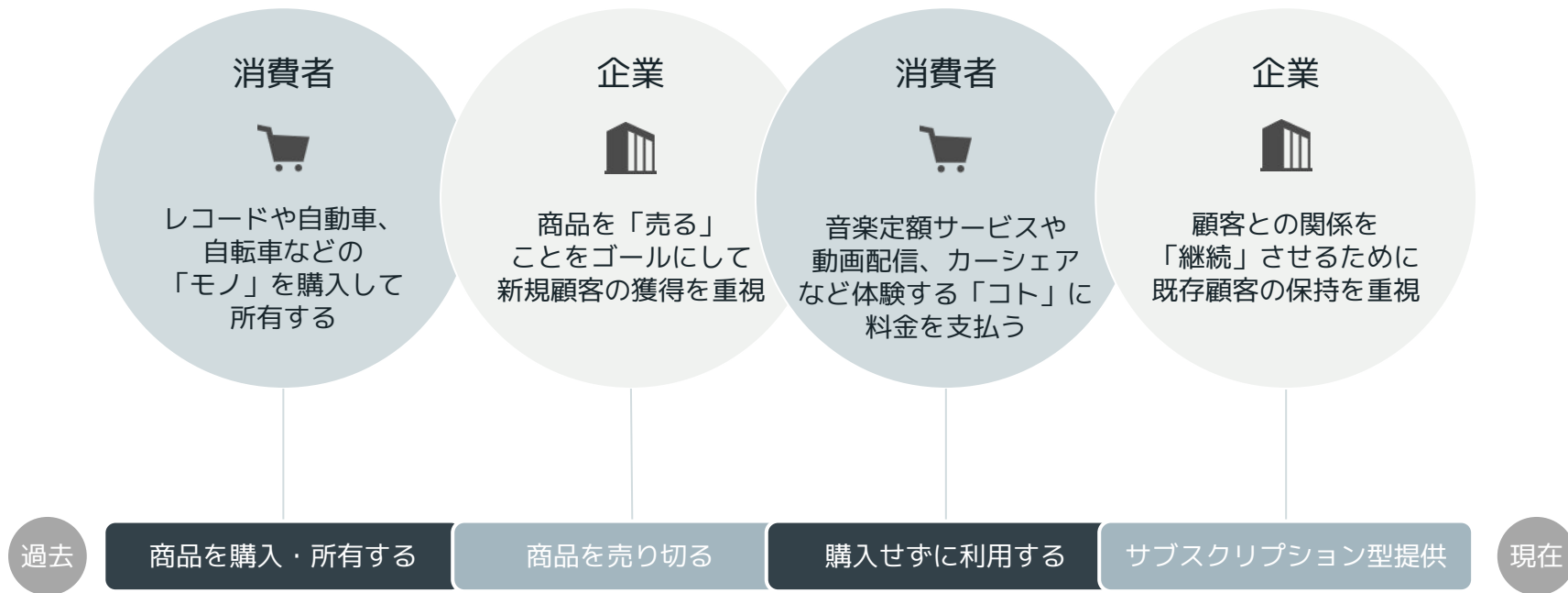
独自のカスタマーサクセス教育プログラムで「顧客の成功体験の最大化」 に対する知識と実践を体系化して教育

- 新規のカスタマーサクセス人材には、本プログラムの受講を基本とする初任者研修体制を構築
- 社外への教育プログラム提供実績
- 本プログラムを顧客企業向けにカスタマイズした「カスタマーサクセス教育プログラム」の提供





カスタマーサクセス重要性の高まり > 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で実施していること



自社の商品やサービスに興味を持っている顧客や既に利用している顧客への支援活動

利用の拡大



継続して利用してもらうための満足度向上に伴う企業側からの積極的な支援活動

顧客単価の向上



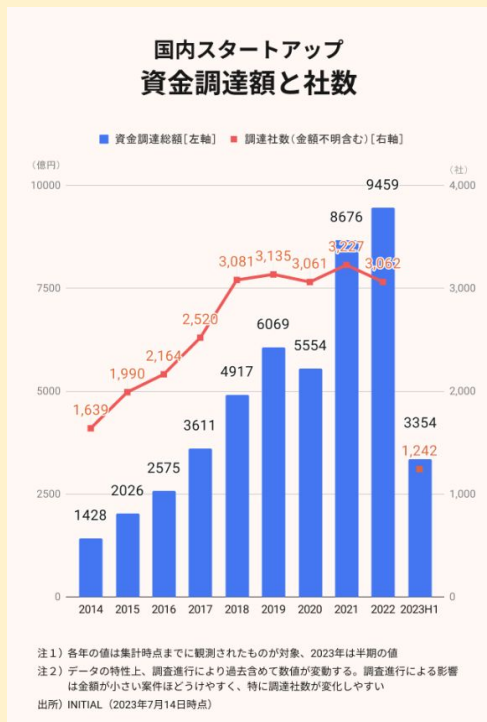
顧客の成功体験 = 顧客が望む状態に気づき自社の商品やサービスで提供できている状態

顧客のファン化と継続利用

- ✓ 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

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大きく成長してきた。



出所) [INITIAL](#)

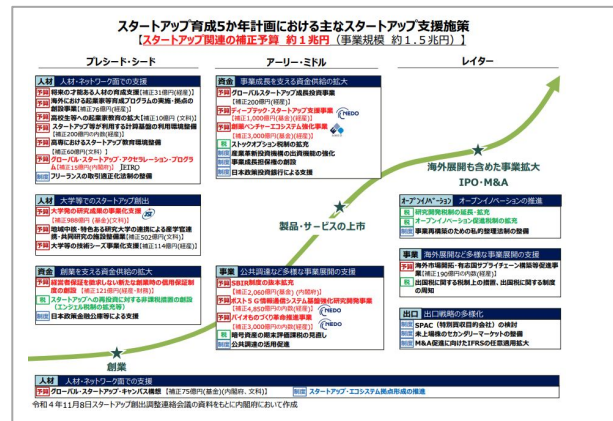
日本の国策としてスタートアップを生み育てるエコシステムの創出

スタートアップ支援を国として強化

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。



出所 | 内閣府 |
[スタートアップ育成5か年計画における主なスタートアップ支援施策](#)

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



「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

※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

