



AIによる価値向上

～AIで広がるカスタマーサクセスの可能性～

アディッシュ株式会社 (7093)



アディッシュについて

アディッシュとは

成長市場において拡大する「カスタマーサクセス」という
新たな業務ニーズにこたえ、先行的にサービス提供する企業

市場領域

クラウド・SaaSを中心とし
スタートアップから大企業に広がる

成長市場

提供サービス

対象市場において
顧客の維持拡大に必要とされる

カスタマーサクセス

特長

先進的な事例
独自教育プログラムを元にした

先行メリット ノウハウ・メソッド



カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ

提供サービス

カスタマーサクセス / カスタマーサポート



カスタマーサクセスおよび
カスタマーサポート運用サービス



カスタマーサクセス/サポート
設計・コンサルティング



オウンドコミュニティ向け
投稿監視サービス



炎上対策モニタリング
& eラーニングSaaS



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. 先進的な
メガスタートアップ実績

3. 自社独自の
育成プログラムと
エンジニアリング



AI活用によるサービス価値向上と 成長への基盤

01 / AIの活用でサービスを**進化**させ、支援範囲を**拡大**

進化させたサービスでより広範囲な支援をとおして顧客価値向上へつなげる

02 / AIを前提とした**業務改革**

効率化してうまれた人的資本は、注力しているカスタマーサクセスへ投資

03 / 販管費率2024年30.5%から**2030年23%**台へ

効率化による生産性の向上

SaaS市場を元にしたカスタマーサクセス市場規模

SaaS企業は自社の年間ベースで得られる継続的な売上の4%～13%^(※1)を
「カスタマーサクセス」に費やす

カスタマーサクセス市場
800億円

※SaaS市場の4%^(※3)

※ただし内製コストやシステム費など全て含む



SaaS市場
2兆円^(※2)

(※1)(※3) 出所：Gainsight「カスタマーサクセスインデックスCS実態調査2023年版」カスタマーサクセスへの積極投資、
全社売上に占めるCS関連費用の割合グラフから出所。(※3) グラフの25パーセンタイルより出所

(※2) 出所：総務省令和6年度 情報通信白書 クラウドサービスより、2028年のSaaS市場規模(売上高)予測 2兆288億円

社会的な人手不足からSaaSにAIが搭載され、SaaS市場が更に拡大

カスタマーサクセス市場
800億円

※SaaS市場の4%^(※3)

※ただし内製コストやシステム費など全て含む



SaaS市場
2兆円^(※2)

+

AI

(※1)(※3) 出所：Gainsight「カスタマーサクセスインデックスCS実態調査2023年版」カスタマーサクセスへの積極投資、全社売上に占めるCS関連費用の割合グラフから出所。(※3) グラフの25パーセンタイルより出所

(※2) 出所：総務省令和6年度 情報通信白書 クラウドサービスより、2028年のSaaS市場規模(売上高)予測 2兆288億円

AI×SaaSへのカスタマーサクセス相談ニーズが増加

AI搭載型プロダクトへのカスタマーサクセス



- SaaSにAIを搭載した業務効率化プロダクト需要の高まり
- カスタマーサクセス支援ニーズも増加
- さまざまな領域のSaaS支援実績からノウハウを活かした伴走が可能

AIを最大限に活用。「顧客が望む成果」へ向けたカスタマーサクセスを実行

モニタリング・パトロール・カスタマーサポートにおけるAI

業務システムにAIを搭載し、人による業務の効率化。
AIシステム運用により新たな対価が発生

モニタリング / パトロール / カスタマーサポート



- 業務システムに生成AIを搭載し業務効率化
 - モニタリング業務において高精度な抽出やノイズ投稿をAIにより自動除去。サポート業務において返信文案自動作成や自動応答など
- 新たなニーズとして「AIシステム運用業務」の発生
 - AIの精度を高めるため、AI対応のモニタリングや、高品質な対応のためのデータ分析・データ整備等

カスタマーサポートにAIを導入

アディッシュ、対応業務の80%を自動化する「AI型カスタマーサポート」の提供開始

AI活用による効率化と顧客満足度向上、カスタマーサクセスへつながるサポートを実現

Press Release

2025年8月6日
アディッシュ株式会社

アディッシュ、対応業務の80%を自動化する「AI型カスタマーサポート」の提供開始

AI活用による効率化と顧客満足度向上、カスタマーサクセスへつながるサポートを実現

デジタルエコノミー特化のカスタマーサクセス・プロバイダーであるアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 江戸 浩樹、証券コード：7093、以下アディッシュ）は、次世代型のAIを活用した新たなカスタマーサポートサービスの提供を開始します。

AIシステムによるカスタマーサポート基盤の構築により、対応業務の80%以上^(※1)を自動化し、コスト削減や生産性向上、サポート品質向上を通して顧客満足度向上を実現します。

アディッシュでは、カスタマーサポートはカスタマーサクセス^(※2)を実現するひとつの要素として位置づけています。従来のオペレーターによるカスタマーサポートの提供は併用し、企業は状況に応じてサービスの選択が可能です。

**次世代型
AIを活用した
カスタマーサポート**

対応業務の80%を自動化[※]。
効率化と顧客満足度の向上を同時に実現し、
カスタマーサクセスへつながる「AI型カスタマーサポート」

※ 当社推奨のカスタマーサポートプラットフォーム導入時

CS STUDIO

adish

**次世代型
AIを活用した
カスタマーサポート**

対応業務の80%を自動化[※]。
効率化と顧客満足度の向上を同時に実現し、
カスタマーサクセスへつながる「AI型カスタマーサポート」

※ 当社推奨のカスタマーサポートプラットフォーム導入時



効率化と生産性を図るため、各業務に最適なAIの導入と活用を推進

管理

- AI搭載型人事管理SaaSの活用
- AIで各種文書の土台づくり

営業

- AIで情報収集し、顧客分析に活用
- 見込み顧客への営業活動にAI搭載ツールやAIエージェントを活用

運用

- 業務システムにAIを搭載
- データ集計・整形にAIを活用

開発

- 自社開発システムにAIを搭載
- システムへ取り込む必要なデータ量をAIで分析

アディッシュグループの中長期経営ビジョン

2030年12月期のグループ**連結売上高70億円・営業利益5億円**（2025年対比10倍）を目指す。

2018年～2024年

2025年～2030年

2030年のありたい姿

カスタマーサクセスへの転換

2018年12月期

2024年12月期

カスタマーサクセスでの市場確立

2025年12月期
(予測)

売上高 70 億円
売上総利益 21.5 億円
営業利益 5 億円

売上高 21.6 億円
売上総利益 8.4 億円
営業利益 0.4 億円

売上高 35.9 億円
売上総利益 9.6 億円
営業利益 △1.3 億円

売上高 37 億円
売上総利益 10.8 億円
営業利益 0.5 億円

販管費率2024年30.5%から
2030年23%台へ

※売上総利益率31%強
※販管費額16.5億円 ≈ 販管費率23%強

Q adish