

# 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

## 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

SNS炎上・誹謗中傷対策 / モニタリング  
ネットいじめ対策

**CS**  
**STUDIO**

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

  
**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. 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と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**  
効率化して生まれた人的資本は、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%<sup>(※1)</sup>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%<sup>(※3)</sup>

※ただし内製コストやシステム費など全て含む



adish

アディッシュ

SaaS市場  
2兆円<sup>(※2)</sup>

(※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%<sup>(※3)</sup>

※ただし内製コストやシステム費など全て含む



adish

アディッシュ

SaaS市場  
2兆円<sup>(※2)</sup>

+

AI

<sup>(※1)(※3)</sup> 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。<sup>(※3)</sup> グラフの25パーセンタイルより出所

<sup>(※2)</sup> 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を向上、カスタマーサクセスへと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を向上、カスタマーサクセスへと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<sup>(※1)</sup>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<sup>(※2)</sup>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。

CS  
STUDIO



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<sup>※</sup>。  
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とつながる「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



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<sup>※</sup>。  
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とつながる「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

カスタマーサクセスへの転換

カスタマーサクセスでの市場確立

2025年12月期  
(予測)

2024年12月期

2018年12月期

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

2030年のありたい姿

売上高 70億円

売上総利益 21.5億円

営業利益 5億円

※売上総利益率31%強

※販管費額16.5億円 ÷ 販管費率23%強

販管費率2024年30.5%から

**2030年23%台へ**

