



# 会社紹介

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

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

# 会社情報

## 会社名

アディッシュ株式会社

## 設立

2014年10月1日

## 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

## 事業概要

カスタマーリレーション事業

## 社員数

単体268名、連結411名（2024年12月末、臨時従業員を除く）

## 拠点

福岡、仙台、札幌

## グループ会社

アディッシュプラス株式会社（那覇ベース、日南ベース、鹿嶋ベース）  
adish International Corporation (Philippines)



## 代表者

### 代表取締役 江戸 浩樹

東京大学農学部生命化学・工学専修卒

アディッシュプラス株式会社取締役、  
adish International Corporation取締役会長、  
一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会  
理事（以上、現任）

## 2014年

### 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）  
投稿監視サービス、ネットいじめ対策サービス、  
カスタマーサポートサービスを提供

## 2020年

### 東京証券取引所マザーズ市場上場（現グロース市場）

## 2020年

### スタートアップを中心にカスタマーアクセスによる 成長支援サービス開始

## 2022年

### 収益の基盤をカスタマーアクセスへと移行

## 2024年

### アディッシュ株式会社 設立10周年

## 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**

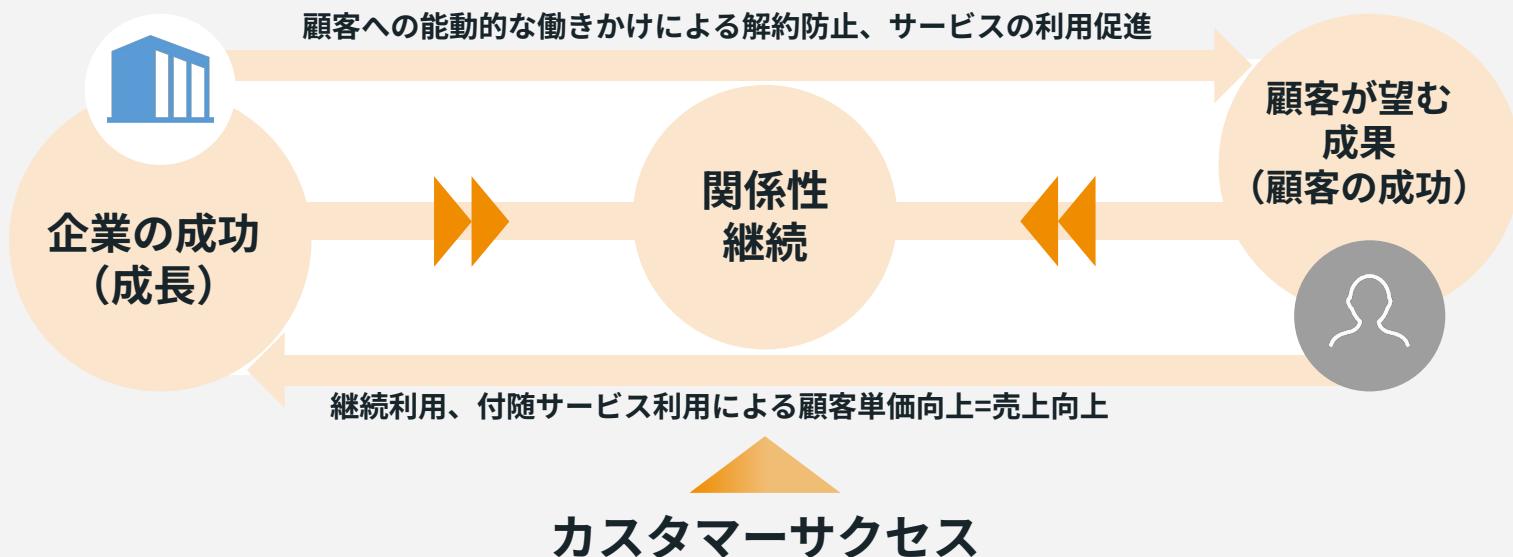
### 特長

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が必要となる社会背景

- 様々な業界で商品の提供形態が「売り切り」から顧客との「関係性を継続」する「サービス」へと変化
- サブスクリプションやSaaSなどのストック型ビジネスの伸張
- 企業は顧客との「関係性を継続」し「顧客が望む成果」へ向けて伴走することで、企業の成功（成長）につながる顧客対応手法「カスタマーサクセス」が不可欠に



## SaaS市場を元にしたカスタマーサクセス市場規模

- 2028年のSaaS市場規模（売上高）は、**2兆288億円**<sup>(※1)</sup>になると予測
- 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>(※2)</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>(※2)</sup>

※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**

(※1) 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

(※2) 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。グラフの25パーセンタイルより出所



カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ



adish

## 社会背景

- サブスクリプション、SaaSなどの**ストック型サービス**の増加
- 顧客がサービスを継続利用することで、**企業の成功（成長）**につながるという考え方
- 「**顧客が望む成果**」（顧客の成功体験）に伴走する顧客対応手法  
**「カスタマーサクセス」**の必然性が増加

## コンサルティングから実運用まで、カスタマーサクセス業務を体系的に支援

### コンサルティング

### カスタマーサクセス運用

### カスタマーサポート運用

### BPaaS

カスタマーサクセス部門の立ち上げ・改善・改革を支援

自社ノウハウに基づいた教育を受けた人員による実運用サービスの提供

AIシステムを活用したサポートで顧客満足度向上と業務効率化の実現を支援

BPO+SaaS = BPaaS  
アウトソースとシステム導入運用をかけ合わせたDX支援

## 社会背景

- インターネット上の誹謗中傷が深刻な**社会問題**
- 炎上による企業の**信用力の低下・売上減少・株価下落リスク**が顕在
- **SNS上のいじめ**は、当事者以外から見えづらく確認しにくい事案が増加
- 生成AI普及に伴う**学校現場での利活用と情報モラルを含む情報活用能力の育成強化**

## 投稿監視/ソーシャルリスク対策、ネットいじめ対策/SNSリテラシー講演等 ネット上の安心・安全、教育向けサービス

### SNSアカウント監視

企業SNSアカウントにひもづく  
コメントやリポストを監視。  
早期発見で誹謗中傷  
・炎上対策に

### ソーシャルリスク モニタリング

主にX上の投稿を収集し、  
炎上や風評被害のリスク対策や  
マーケティング施策に活用

### ネットいじめ対策

ネット上のパトロール、いじめ  
や悩みを匿名連絡できる  
「スクールサイン」や  
「LINE相談」等提供により  
健全な学校生活を支援

### ネットリテラシー講演

ソーシャルメディアの可能性と  
危険性等、ネットリテラシー  
啓発講演の提供

# 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



## これまでの歩みと 中長期経営ビジョン

# アディッシュの歩み

2014年～2021年

2022年～2024年

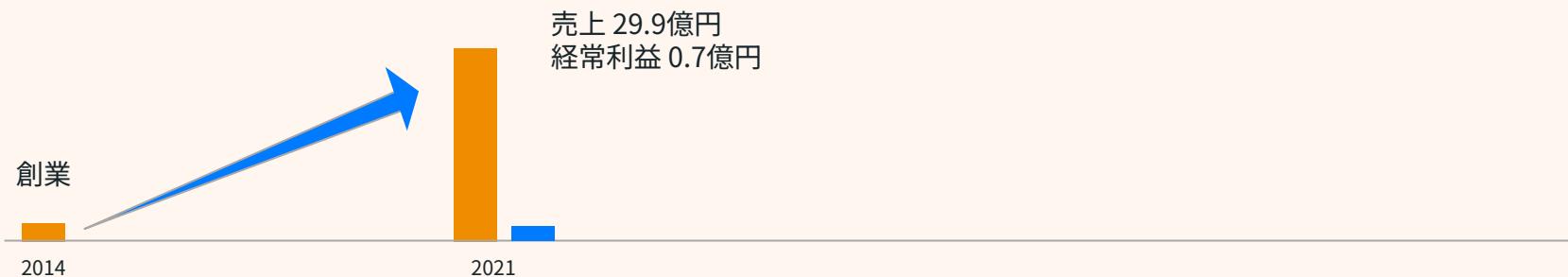
2025年～

## 会社設立と多拠点展開

- ・コミュニティサイトの投稿監視、ネットいじめ対策からはじまり、カスタマーサポートサービスへと拡張
- ・カスタマーサポートは特にアプリゲーム向けが大きく伸長
- ・福岡・仙台をはじめ多拠点へ展開

## 数値的なポイント

- ・売上20億円以上に伸長
- ・2018年より継続的に利益  
2021年は経常利益0.7億円
- ・子会社も含め6拠点に
- ・ゲーム系カスタマーサポートが  
最大3割以上を占める



# アディッシュの歩み

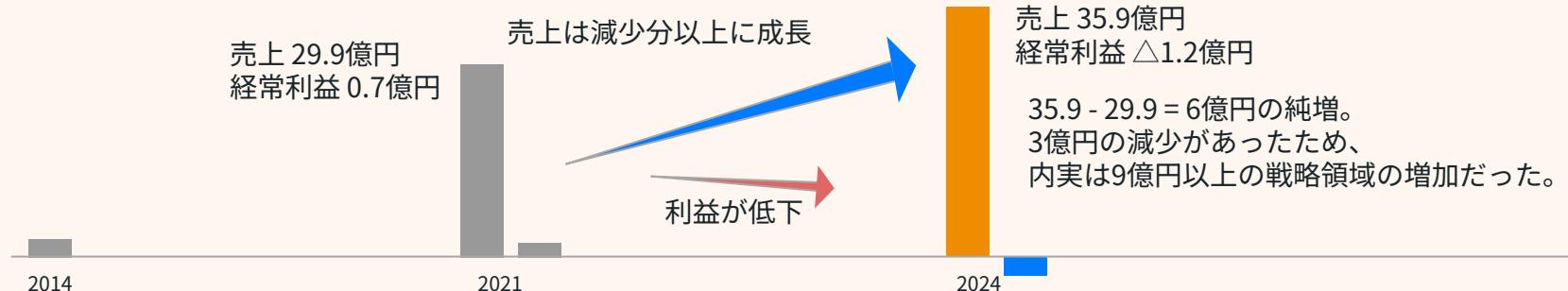
2014年～2021年

2022年～2024年

2025年～

## カスタマーサクセスへの転換

- ・ カスタマーサクセスを戦略の軸に  
特にスタートアップ企業がターゲット
  - ・ ゲーム系カスタマーサポート等の落ち込み  
この間で3億円以上
  - ・ カスタマーサクセスの伸長により  
減少分以上に売上トップラインは成長するも  
そのための投資も必要となり、減少領域の利益低下もあいまってマイナス着地
- 数値的なポイント
- ・ 売上35億円以上に伸長
  - ・ ゲーム系カスタマーサポートは  
全体の1割程度に減少  
額にしておよそ3億円以上の減
  - ・ 2024年の粗利率は26.8%  
販管費率は30.5%



# アディッシュの歩み

2014年～2021年

2022年～2024年

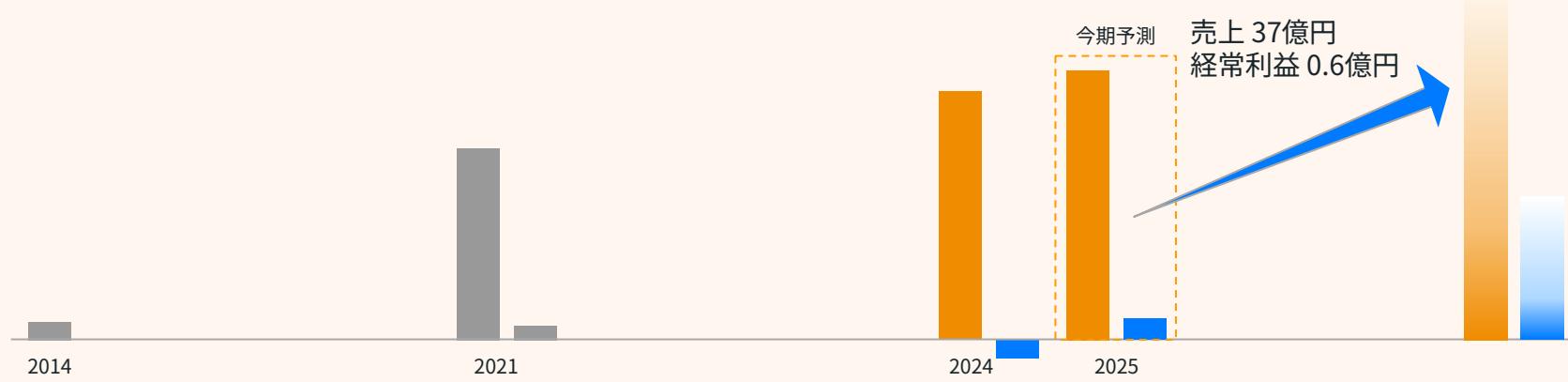
2025年～

## カスタマーサクセス市場での確立

- ・ カスタマーサクセスでの更なる成長
- ・ スタートアップのみならず  
エンタープライズ（大企業）にもニーズが広がる
- ・ ゲーム系カスタマーサポートについても  
下げ止まりが見られる

## 数値的なポイント

- ・ 2025年は売上37億円予測
- ・ 黒字転換
- ・ 売上・利益ともに継続成長へ
- ・ 販管費率も20%台（30%未満）へ



# カスタマーサクセスに特化し強みを磨く

1

カスタマーサクセスに特化している企業がほとんどいない中で、  
2020年の上場以降、カスタマーサクセスに先駆的に取り組んでいる。

2

サービスの形態としてコンサルティングから実運用、BPOまで提供し、  
先進的なメガスタートアップでの事例を多数蓄積。  
2024年からBPaaS<sup>(※)</sup>モデルでのサービスも展開。

3

独自の育成プログラム「カスタマーサクセスプライムラーニング(CSPL)」  
で概念や実運用を体系的に学んだカスタマーサクセス人材が、多種多様  
な企業の支援を通して得た知見・ノウハウを積み重ね高次な価値を提供

<sup>(※)</sup> BPaaS（ビーパース：Business Process as a Service）とは、BPO（Business Process Outsourcing）とSaaS（Software as a Service）の  
造語。クラウド上のシステム（SaaS）を提供するだけでなく、業務プロセスそのものもアウトソーシング（BPO）する形態

# 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

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)

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

※売上総利益率31%強  
※販管費額16.5億円 ≈ 販管費率23%強



つながりを常に よろこびに

Delight in Every Connection

情報社会をあなたの居場所に

As in Your Hometown

「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

