



# 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（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コンサルティング協議会  
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サクセスによる  
成長支援サービス開始
- 2022年** 収益の基盤をカスタマーサクセスへと移行
- 2024年** アディッシュ株式会社 設立10周年

## 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

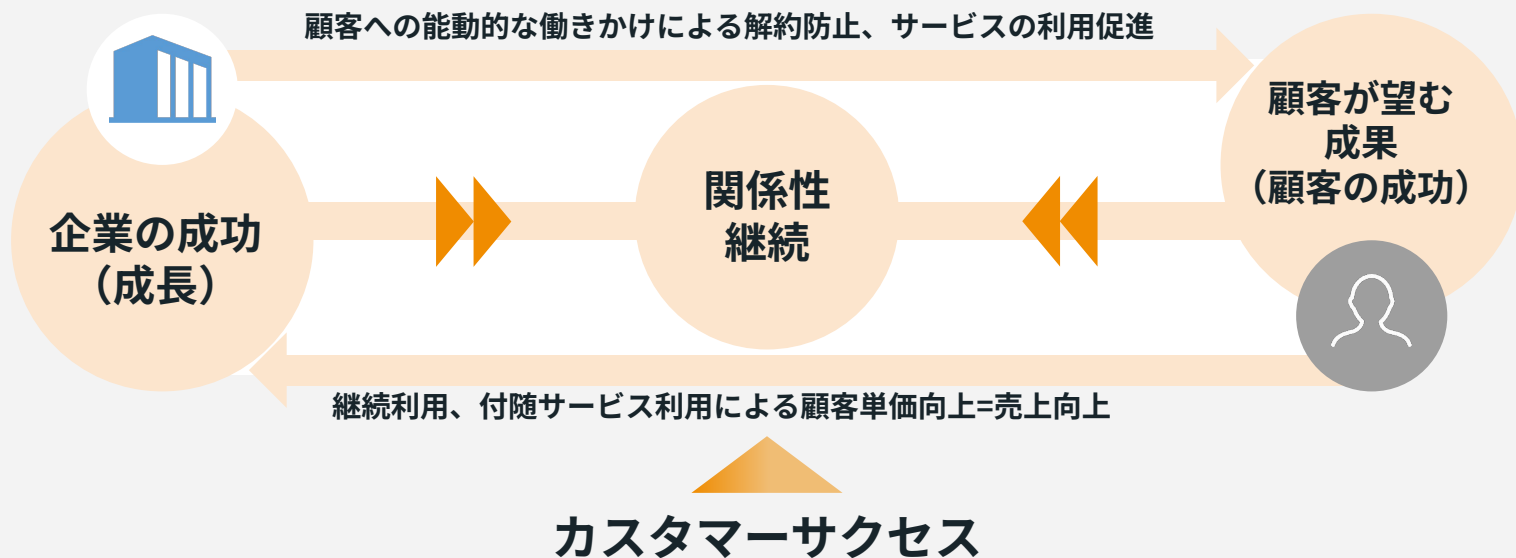
### 特長

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**（※1）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%**（※2）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%（※2）

※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

（※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**



## 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部門の  
立ち上げ・改善・改革を支援

### カスタマーサクセス運用

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

### カスタマーサポート運用

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

### BPaaS

BPO+SaaS=BPaaS  
アウトソースとシステム導入  
運用を掛け合わせた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

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



# 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

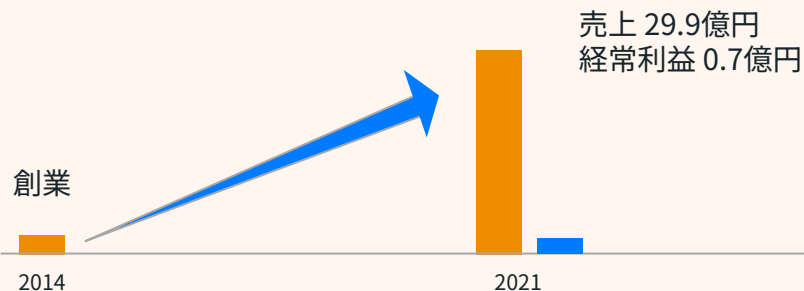
2025年～

## 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拠点到
- ゲーム系カスタマーサポートが最大3割以上を占める



2014年～2021年

2022年～2024年

2025年～

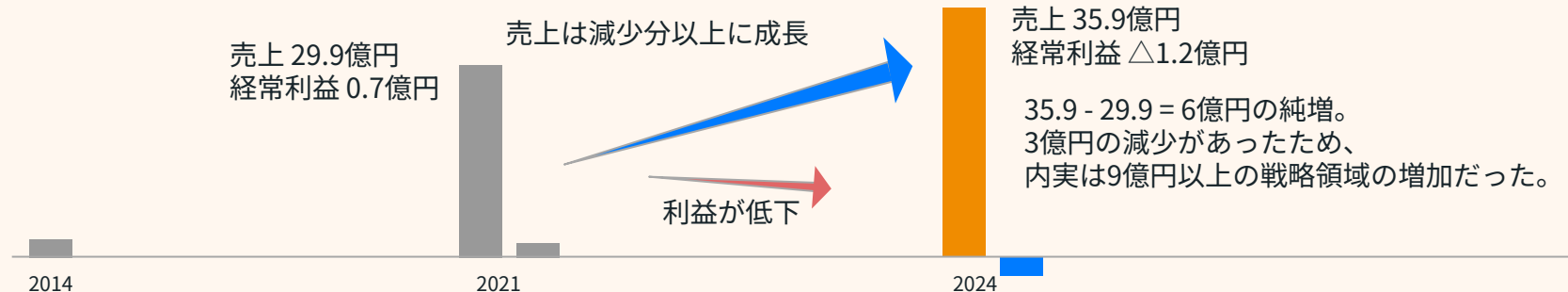
## カスタマーサクセスへの転換

- 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

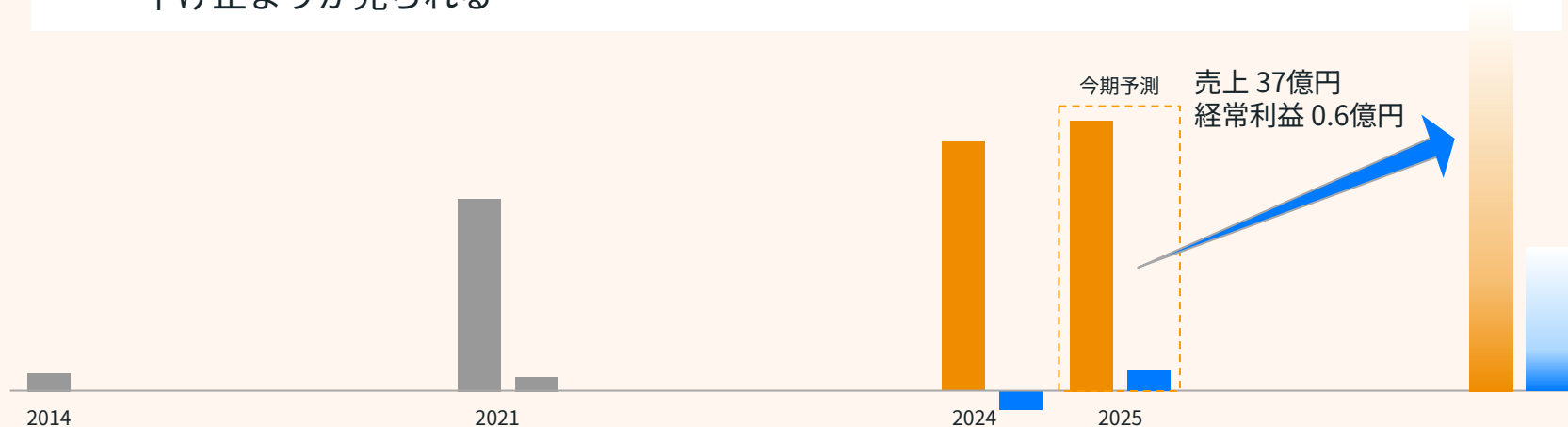
2025年～

## 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の価値を提供

(※) 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

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





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

