2026年12月期 第３四半期決算説明資料

アディッシュ株式会社（7093）

2026年11月

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

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

サマリー

2026年第３四半期 業績ハイライト **…P.３、P.６～P.10**	増収増益。売上・利益各数値とも着実に成長。 2026年２月に発生したオフィス入居ビルの火災影響はありつつも、 第３四半期累積の全数値で前年比プラス。
事業トピックス **…P.11～P.15**	カスタマーサクセスのAI SaaS領域におけるグローバルリーディング カンパニー「Gainsight」との連携開始。 また東証スタンダード上場のテック・エデュケーション企業である ＦＣＥ社と資本業務提携。
将来を見据えた構造転換 **…P.43～P.48**	「Gainsight」「Fin」「Zendesk」といったグローバルAI SaaSと 連携。システム＋ヒューマンの「BPaaS」モデルが伸展。

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

2026年12月期 第３四半期 連結業績ハイライト

ハイライト：全項目で増加

売上高（前年比増加）

2,798百万円

前年比 ＋74百万円

営業利益（前年比増加）

7 百万円

前年比 ＋29百万円

経常利益（前年比増加）

32百万円

前年比 ＋41百万円

親会社株主に帰属する当期純利益（前年比増加）

33百万円

前年比 ＋58百万円

火災影響の補足

2026年2月に発生した、オフィス入居ビル火災に伴う臨時費用の発生（販売管理費に計上）

・臨時オフィスの立ち上げ
・焼失備品の再調達

営業利益にマイナス影響

火災関連の補償金の一部受取が開始

→経常利益への影響は軽減

補償により経常利益ではマイナス影響が縮小

※火災影響による発生費用（営業費用）と、補償金の計上箇所（営業外収益）が異なるため、営業利益よりも経常利益が事業実態の数値に近いものとなった。

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュとは

成長市場において需要が増加している新たなビジネス活動
「カスタマーサクセス」を先行的に提供している企業

提供サービス

顧客の「獲得・定着・拡大」のうち
「定着と拡大」に貢献するビジネス活動

カスタマーサクセス

市場領域

クラウド・AI SaaS市場から
大企業に広がっている

成長市場

特長

先進的な事例と
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

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

Contents 目次

01. 2026年12月期 第３四半期 業績ハイライト
02. 2026年12月期 第３四半期 事業トピックス
03. 2026年12月期 連結業績予想
04. 事業概要
05. 市場環境
06. 中長期経営ビジョン・優位性
07. 将来を見据えた次なる構造転換
08. Appendix

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

01. 2026年12月期 第３四半期 業績ハイライト

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

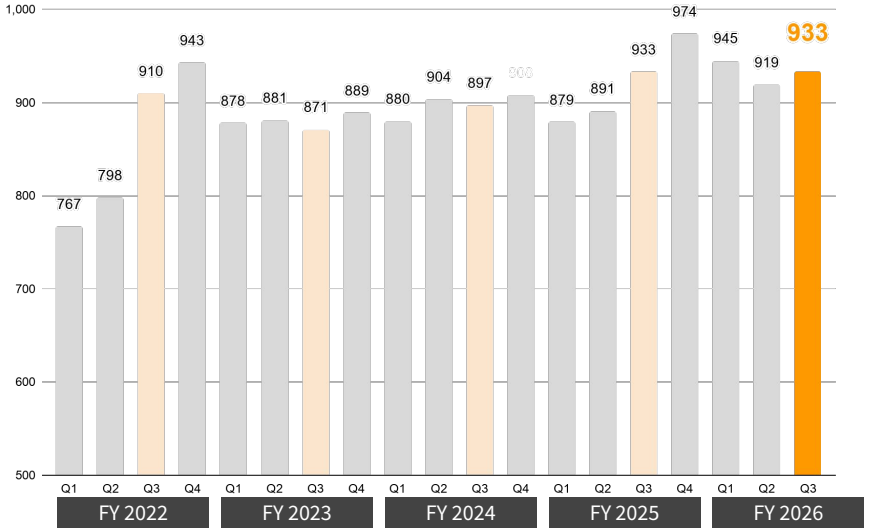
2026年12月期 第３四半期 連結業績

- 増収増益、売上・利益各数値とも着実に増加
- 経常利益は前年同期比で41百万円の増加、継続的な利益体質に
- 更なる売上・利益の成長を目指す

（百万円）

	2025年12月期 第３四半期	2026年12月期 第３四半期	前年同期比（対同期比）
売上高	2,724	2,798	+74 (2.7%)
営業利益	△21	7	+29 (−%)
経常利益	△11	32	+41 (−%)
親会社株主に帰属する当期純利益	△24	33	+58 (−%)

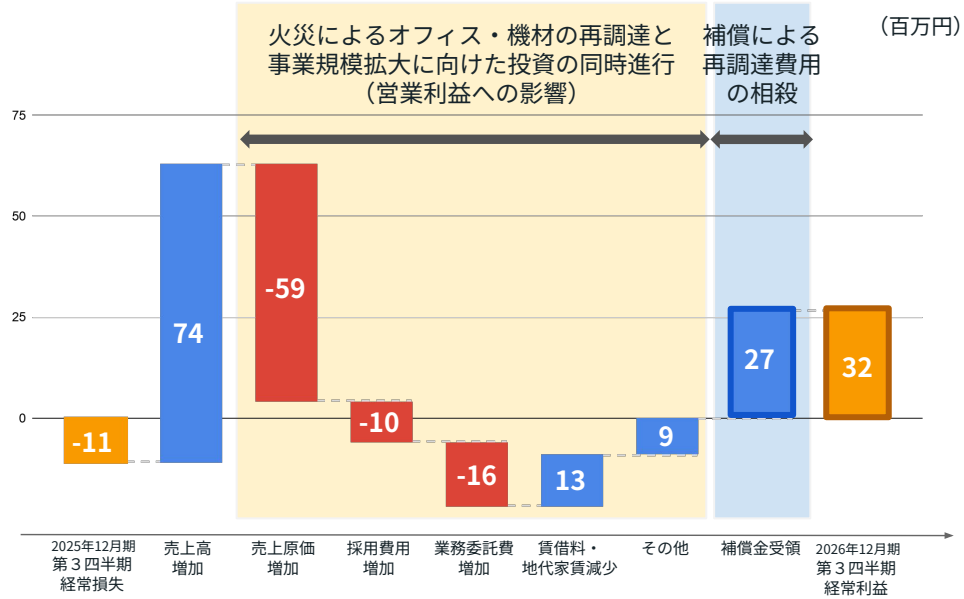
（百万円）



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

主な利益変動要因（前年同期比）

- 事業規模拡大のため、人員採用への投資を昨年より継続して実施
- 火災による影響は発生したものの、経常利益は黒字着地となった



本社入居テナントビルの火災について

- 2026年２月に当社本社ビルが入居するテナントビルにて火災が発生
- 2026年５月に臨時オフィスを開設し、オフィス契約に付随する費用や業務機材・什器の再調達を実施
- 火災の原因企業から、損害賠償として**27,262千円の補償金**を受領
- 以上のことから、営業利益には影響が発生した一方、経常利益への影響は比較的緩和された

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

連結貸借対照表

（百万円）

	2025年12月期	2026年12月期 第３四半期
流動資産	1,141	1,137
現金及び預金	545	627
受取手形、売掛金及び契約資産	520	435
固定資産	173	195
資産合計	1,315	1,332
流動負債	698	560
固定負債	74	175
負債合計	772	735
純資産合計	542	597
自己資本比率	40.8%	44.8%

主な増減要因

- 新規借入の実行により現預金が増加
- 新株予約権の行使と当期純利益の計上により純資産が増加

▼

自己資本比率　＋4.0pt

（対前年度末比）

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

2026年12月期 第３四半期 主要KPI

ストック収益(※1)

26.9億円

ストック収益率(※２)

96.5%

月次解約率(※３)

1.4%

ARPA(※４)

6.4百万円/年

※売上高年平均成長率（CAGR）ならびにストック収益に対する年間顧客数については、
年計算のため通期決算時に公開予定

(※１) 継続的なサービスを提供した取引の収益の合計（2026年１月から９月までの累計）。対応件数に応じた従量課金売上を含む
(※２) 連結売上高に占めるストック収益の比率
(※３) 継続的にサービス提供を行うグループ全体の顧客数から算出した月次解約率の12か月分の平均値
(※４) 連結ストック収益の継続顧客数あたりの平均単価。(Average Revenue Per Account)

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

02. 2026年12月期 第３四半期 事業トピックス

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

「レバレッジ型収益モデル」転換に向けさらなる前進

「AIシステム」＋「ヒューマン」の「BPaaS」型収益モデルを加速

Gainsight × adish

「カスタマーサクセス」を
けん引してきた
世界トップシェアのグローバル
リーディングカンパニー
Gainsightと連携

ツール売上費
(ツールの販売代理)

- AI機能が標準搭載された
ツールの販売手数料

＋

AI対応費
(従量課金)

- AI対応分を従量費用としてチャージ
- AIの精度向上を担うメンテナンス業務
- ハルシネーション対策

＋

カスタマー対応費
(人月課金)

- カスタマー対応のコンサルティング・運用代行・
常駐サービスフィー

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

資本業務提携による事業成長・企業価値向上

東証スタンダード市場上場のテック（技術）・エデュケーション（教育）企業（9564）

ＦＣＥ社と資本業務提携

当社の普通株式98,000株（発行済株式総数の4.5%）保有

教育領域における協業
ニーズを把握し商材パッケージを開発、
新規顧客獲得（販路拡大）を狙う

研修領域における協業
ＦＣＥ商材導入による組織力強化と
当社カスタマーサクセス提供による
ＦＣＥ商材のLTV向上支援

両社の顧客基盤活用やサービス・ノウハウの掛け合わせによる目指す成果

- 教育機関が抱える課題解決
- 両社サービスの相互活用を通じた相乗効果による事業成長

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

AIアシスタントによるリスク対策のDX化を支援



SNS上の声を分析するソーシャルリスニングツール
AI SaaS「SignalHive」の機能を向上

ソーシャルリスニングの社会的なニーズ背景

- SNS利用率の増加を受け、マーケティング活動にソーシャルリスニングが有用
- 政府においてもSNSの声を施策に反映するため、活用予算を2026年に計上（※）

提供する価値・目指す成果

- ホーム画面でXの全体動向が把握できることで、炎上等リスク時の迅速な意思決定を支援
- AI自動分析機能搭載により担当者の負担を軽減し、当社ツールの継続利用向上を目指す

(※) 内閣官房 | （別紙１）就職氷河期世代等支援関連施策集（2026年度） | 2026年４月10日

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセス市場における認知向上活動

- カスタマーサクセスコミュニティ会を開催
- 一般社団法人 日本カスタマーサクセス協会 代表理事である山田ひさのり氏を迎え「カスタマー対応におけるAI活用」をテーマとした実務型イベント
- 参加者アンケートの75%がイベントを「大変満足」(※)と回答。
  顧客とのつながりを深化







イベントの開催をとおして当社顧客との関係性強化および市場啓発を促進
「カスタマーサクセスのトップパートナー」を目指す

（※）当社調査。５段階評価

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

03. 2026年12月期 連結業績予想

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

2026年12月期 連結業績予想

- 連結売上高は41億円、カスタマーサクセス業務の受注数増加を見込み**二桁成長を目指す**
- AI SaaSと連携した**「BPaaS型」のビジネス展開**や**AIツール活用による効率化**により、営業利益の改善を目指す

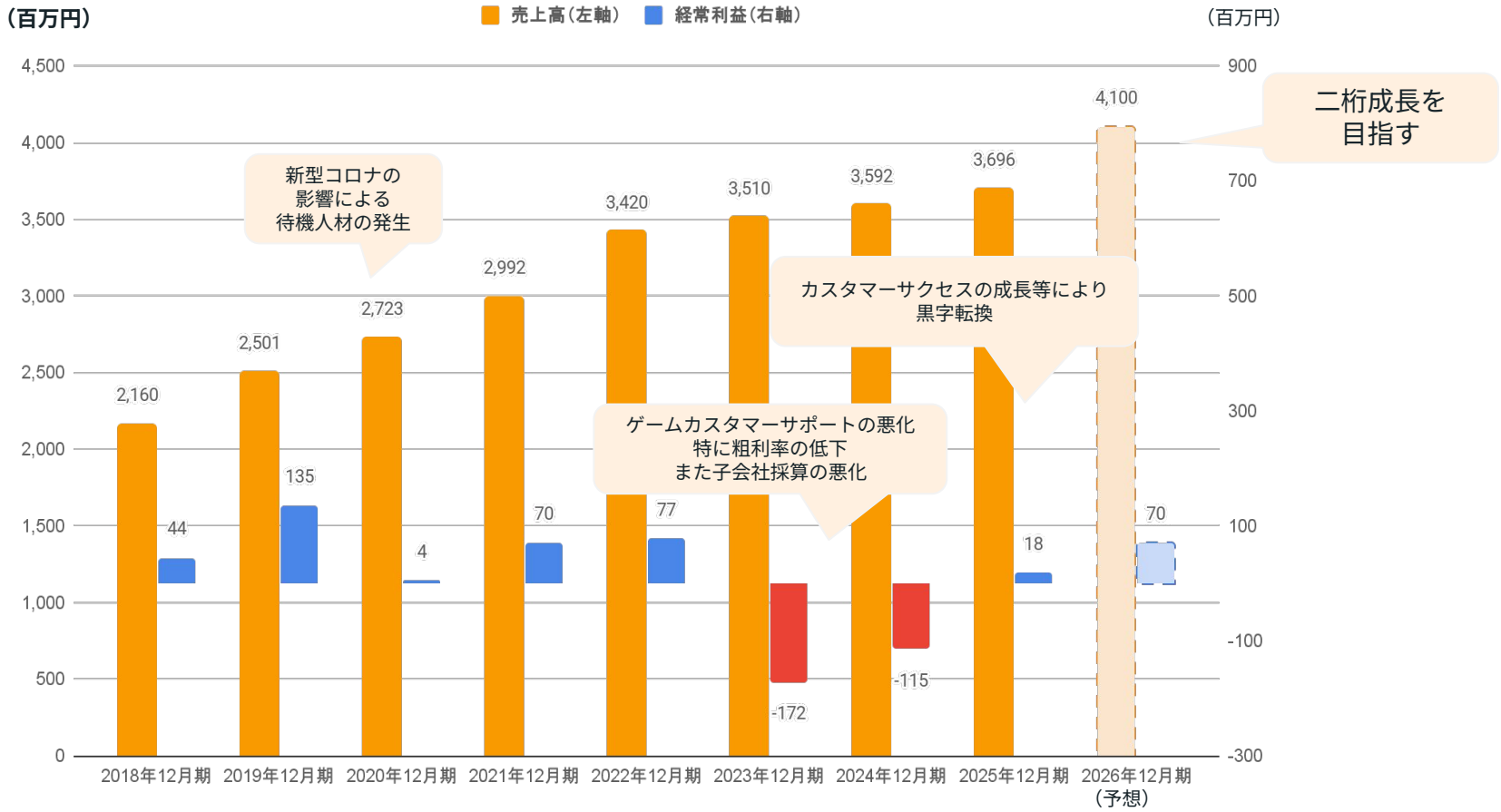
（百万円）

	2025年12月期 実績	2026年12月期 予想	増減額	増減率
売上高	3,696	4,100	＋403	10.9%
営業利益	2	70	＋67	2,753.5%
経常利益	18	70	＋51	279.0%
親会社株主に帰属する当期純利益	△1	60	＋61	―%

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

財務ハイライト：連結売上高・経常利益の推移

2026年12月期
連結業績予想



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

04. 事業概要

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

社会課題解決に連動する独自の事業ポートフォリオ

ミッション「つながりを常によろこびに」のもと、カスタマーサクセス、炎上・誹謗中傷対策、
学校・自治体にむけたネット/デジタル対応など、未来のデータが集まるユニークな領域で事業を展開

カスタマーサクセス

SNS炎上・誹謗中傷対策 / ネットいじめ対策モニタリングサービス

CS STUDIO
カスタマーサクセス
/ 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
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

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

ビジネスモデル

adish
CS STUDIO
CS BOOT CAMP
MONI
Pazu

サービスの提供
カスタマーサクセス / 投稿モニタリング
● コンサルティング ● 常駐・派遣 ● 運用代行
● AI対応 ● ツール提供

サービスの提供に対する対価
● 初期費用 ● スポット費用 ●月額費用(ストック)
● システム販売費用 ● 従量課金・AI従量課金

カスタマー対応の実施
● オンボーディング対応 ● テックタッチ対応
● お問い合わせ対応 ● 投稿審査 等

顧客企業
SaaS HRTech FinTech 等
顧客企業のエンドユーザー

導入実績企業
mazda MITSUBISHI ELECTRIC Changes for the Better WOWOW SmartHR TOKIUM pocketchange

(※) 掲載許諾が得られている一部の顧客企業様を紹介。コーポレートロゴまたはサービスロゴを掲載。過去導入企業様を含みます。順不同
(※) 提供するサービス内容は企業により異なります

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

ビジネスモデル

adish

School Guardian

サービスの提供
- インターネットパトロール
- いじめ匿名連絡サイト「スクールサイン」
- SNS相談・通報サービス
- ネットリテラシー講座　●ICT教育プログラム

サービスの提供に対する対価
- 基本料金（年額）
- スポット費用　● 従量課金・調査費

顧客対応の実施
- 学校関係者からの相談窓口
- 児童生徒からの相談対応
- 講座・講演の提供　● 報告書の提出など

国

教育委員会

私立学校

教職員・児童生徒・保護者

導入実績
教育委員会/私学

Hyogo Prefectural Board of Education 兵庫県教育委員会

熊本県

大分県

東京女学館 中学校・高等学校 TOKYO JOGAKKAN MIDDLE SCHOOL & HIGH SCHOOL

豊島岡女子学園 中学校・高等学校

(※) 掲載許諾が得られている一部の教育委員会・私立学校を紹介。過去実績を含みます。順不同
(※) 提供するサービス内容は提供先により異なります

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

方針



カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセスとは

カスタマーサクセスとは、ビジネス活動における「**定着・拡大**」のこと

ビジネス活動の流れ

マーケティングやセールス

ACQUISITION

獲得

新しい顧客を得る

“カスタマーサクセス”｜**アディッシュの領域**

RETENTION

定着

顧客に使い続けてもらう

EXPANSION

拡大

顧客の利用範囲を広げる

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセスが必要となる社会背景

- ビジネスの主流が「所有」から「利用（サブスクリプション）」へと変容
- 企業は「使い続けてもらうこと」が収益の源泉となるため、顧客との**「関係性を継続」**し**「顧客の成果創出」**を実現する**「定着」「拡大」活動（カスタマーサクセス）**が重要に
- 技術的背景として、デジタル化により「データ」が蓄積できるようになり、顧客状態や顧客行動が継続的に把握・分析できるようになった



顧客への「定着」「拡大」の働きかけによる解約防止、サービスの利用促進＝売上向上

カスタマーサクセス

デジタル化により、顧客状態を継続的に把握できる「データ」が企業に蓄積するように

カスタマーサクセスとカスタマーサポート

SaaS市場やサブスクリプションサービスの拡大により、
顧客の「定着・拡大」を促すビジネス活動である「カスタマーサクセス」が拡大

カスタマーサポート	カスタマーサクセス
サービス内容や使用方法などの **問い合わせ**のための窓口	顧客の課題解決を行う **長期的な関係構築**のための担当者
不満を解消し、**解約動機**を低減する	成功体験を支援し、**継続利用**を促す
効率化や業務圧縮が求められる **コストセンター**	サービスのLTVを最大化させる **プロフィットセンター**

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

成長のための選択と集中

大きな成長と収益性が見込める
カスタマーサクセスへの集中

1

大きな市場の追い風

AI SaaSやサブスクリプションモデルへの移行という、大きくかつ加速するトレンドをもつ成長市場

2

アディッシュが取るべき理由

先行メリット・多数の実績・独自人材育成プログラムによりスケールする人材輩出の仕組みを保有

3

次なる成長への道筋

カスタマーサクセスでポジションを取るからこそ生まれる次なる成長ドライバー

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

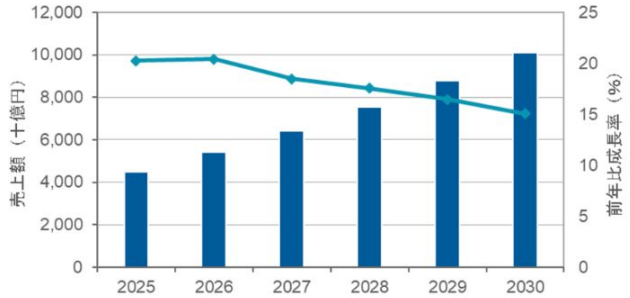
05. 市場環境

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

巨大かつ加速する成長市場

カスタマーサクセス市場は、SaaSやAIの普及とサブスクリプションモデルへの移行という不可逆的なメガトレンドにのり、**大きな成長**を遂げている

国内パブリッククラウドサービス市場予測



Source：IDC, 2026

2028年のSaaS
市場規模(売上高)予測(※1)

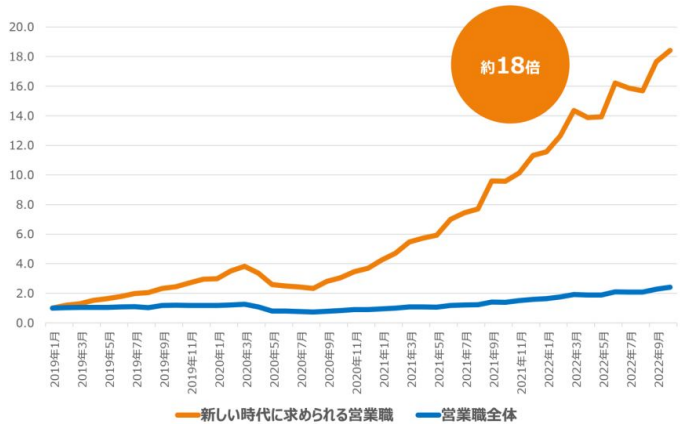
2兆288億円

国内パブリッククラウド
サービス年間平均成長率予測
(2025-2030)(※2)

CAGR 17.6%

カスタマーサクセス市場規模は後述のようにSaaSの
４%程度と推察され**800億円**の大きな市場がすでに存在。

カスタマーサクセス職を含む求人数推移（※3）



カスタマーサクセス関連職の求人数は
2019年比で**約18倍**に増加。市場拡大が加速。

（※１）出典：総務省 令和6年度 情報通信白書 クラウドサービス
（※２）出典：IDC Japanプレスリリース| 国内パブリッククラウドサービス市場予測をIDCが発表 | 2026年３月12日
パブリッククラウドサービスの導入・運用支援などのサービスや、IaaS/PaaS上で稼働するソフトウェアライセンスなどは含まれない

（※）出典：パーソルキャリア | 「doda ビジネスパーソ ンと企業の転職意識ギャップ調査」第３回 | 2022年11月29日 ”新しい時代に求められる営業職” としてインサイドセールスとカスタマーサクセスの求人数の推移。2019年１月の掲載数を１と定義

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

SaaS市場をもとにしたカスタマーサクセス市場規模

- SaaS企業は自社のARR（≒ ストック年間売上）の４%〜13%（※１）を「カスタマーサクセス」に費やす
- その市場でポジションを確立することで**中長期ビジョン以上の売上**を見込むことが可能

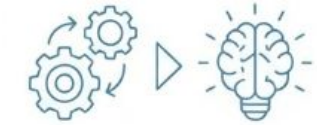


(※１) 出典：Gainsight「カスタマーサクセスインデックスCS実態調査2023年版」カスタマーサクセスへの積極投資、全社売上に占めるCS関連費用の割合グラフから出所。
(※２) 出典：総務省 令和6年度 情報通信白書 クラウドサービスより、2028年のSaaS市場規模(売上高)予測２兆288億円
(※３) (※１) グラフの25パーセンタイルより出所

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

AIの発展にともなうSaaS業界の変容

「ツール」から「エージェント」へ



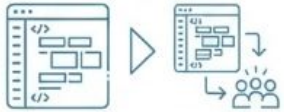
AI（エージェント）の登場により、「人間がソフトウェアを操作する」という前提ではなく「指示を与える」形式へ

「アカウント課金」から「成果課金」への変化



ツールの貸し出しではなく、ツール（AI含む）が実現したタスクの数や成果に対して課金するモデル

開発が容易化 機能の差別化が困難に



AIコーディングなどにより、システム開発容易化に伴い、各SaaSが多機能化するとともに、将来的に機能だけでの差別化は難しくなっていく

結果、以下のような特徴を持つSaaSが、今後、さらに伸びていくとされている

Vertical（業界特化）：医療や建設など、特定の業界の深い専門データを持っている
Agentic SaaS：ツールではなく、自律的に動く「エージェント」として機能する
Service型：ツールを売るのではなく、サービス（業務代行）そのものをツールと合わせて提供する

→BPaaS型の増加

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

AI SaaSを”機能”から”利益”へ変えるバリューパートナー

SaaS企業がAI時代に生き残るための、**攻め・定着・守りといった「武器」**をアディッシュが提供

「ツールの操作回答」ではなく
「ビジネス成果への伴走者」



攻め（Offense）

単にツールの「操作・回答」をするサポートではなく、業務への組み込み、投資対効果（ROI）の最大化を目的としたビジネス伴走支援

AI導入の**「ラストワンマイル」**



定着（Adoption）

AIが進化するにつれ現場の「使いこなし」の格差が拡大。「顧客が”最後”に実現したい成果」の調整役

ハルシネーション対策



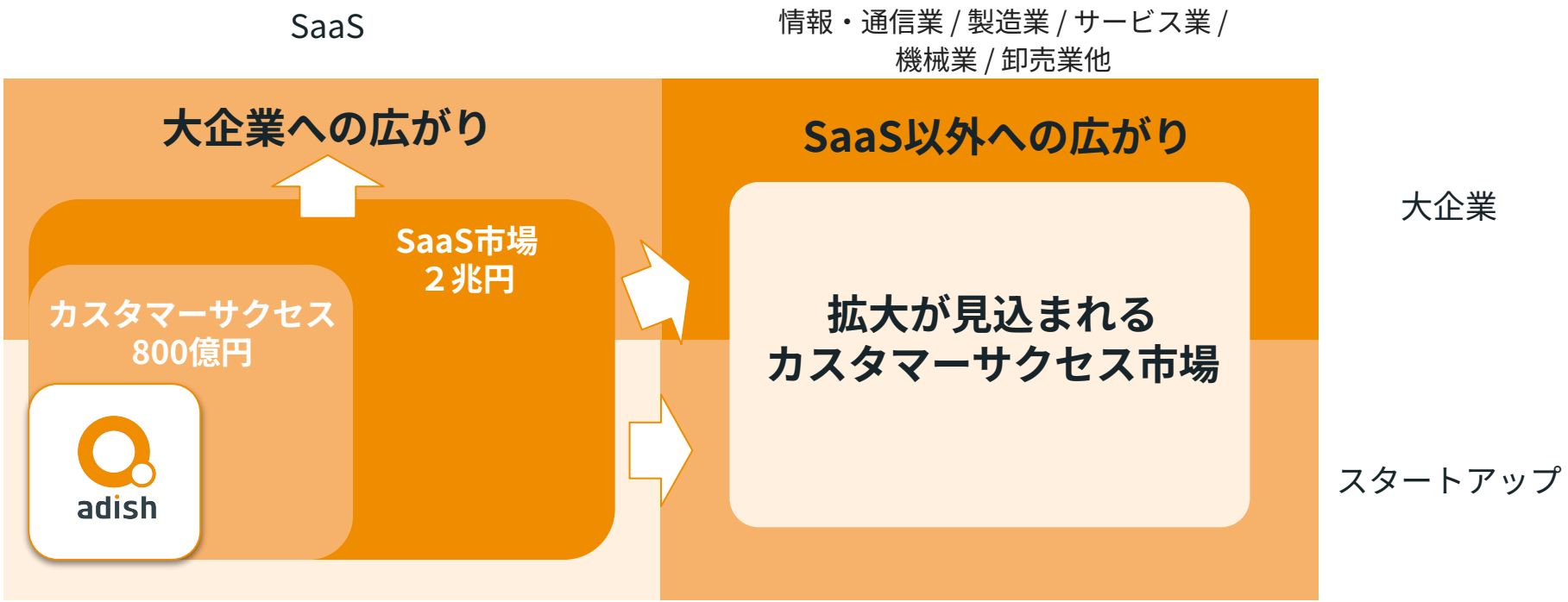
守り（Defense）

生成AIの「偽」「誤情報」を見抜き、AIが対応できないことや精度向上対策をモニタリングの知見を武器に担う

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

業界の広がり・大企業への市場拡大

- **SaaS以外の領域**でのカスタマーサクセス相談が、実際に生まれはじめている
- **大企業**でもカスタマーサクセス室を設置する等、取り組みが生まれてきている



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

市場背景と当社の位置づけ

カスタマーサクセス市場の高まり

- サブスクリプションやAI SaaSなどストック型ビジネスの拡大
- 顧客の「定着」「拡大」を促す業務の重要性が高まる
- 結果、カスタマーサクセス業務のニーズが増加

市場としてはこれからが拡大期

- 業界としてはまだまだ未成熟
- スタートアップ企業から大企業、SaaSから情報・通信業 / 製造業 / サービス業他に徐々に広がりつつある
- 今後は職種としての「カスタマーサクセス」が確立する見込み

先駆的に特化してきたメリットを活かし事業拡大

- 特化するからこそ顧客「層」が拡大
- 複数のカスタマーサクセス業務による１顧客からの月次収益の増大
- この掛け合わせと先行メリットを深化させて競争環境を勝ち抜く

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

06. 中長期経営ビジョン・優位性

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

中長期経営ビジョンに対する進捗

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**を目指す

2025年～2030年 カスタマーサクセスでの市場確立

2025年12月期
（実績）

売上高	36.9億円
売上総利益	9.9億円
営業利益	0.02億円

2026年12月期（計画）
着実に2030像に向け進捗中

売上高	41億円
売上総利益	11億円
営業利益	0.7億円

- 二桁成長の実現
- カスタマーサクセスの成長
- テクノロジー活用型 / BPaaS型サービス強化
- グローバルAI SaaSとの戦略的提携

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30%強
※販管費額16.5億円 ≒ 販管費率23%強

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

３つの競争優位性が生む提供価値

市場の成長を自社の成長へとつなげる、他社に先んじた**強固な優位性**を備える

1　先駆者の知見

アディッシュは、
国内では数少ない
カスタマーサクセス専業プレイヤー

2020年の上場以来、
戦略的な事業展開を推進

2　高い実績

スタートアップや
メガベンチャー界隈で
約74%の認知度（※）

ユニコーン企業や
日本の大企業など
数多くの支援実績

例：SmartHR・ANYCOLOR・SHOWROOM

3　スケールする人材輩出の仕組み

体系的独自育成プログラム
「カスタマーサクセス
プライムラーニング
（CSPL）」を開発

CSPLで高品質な人材育成
により**安定・継続的**に
人材供給可能な体制

(※) アディッシュ調べ

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

1. 先駆者の知見

- カスタマーサクセスを専業的に事業展開している会社は数少なく、先駆的
- 2020年の上場以降、戦略的にカスタマーサクセスに集中して**ノウハウを蓄積**
- 複数の案件実績を元に、**テーマごとにメソッド化**。
  当社人材が社内ノウハウを活用し、顧客企業の課題解決に貢献する

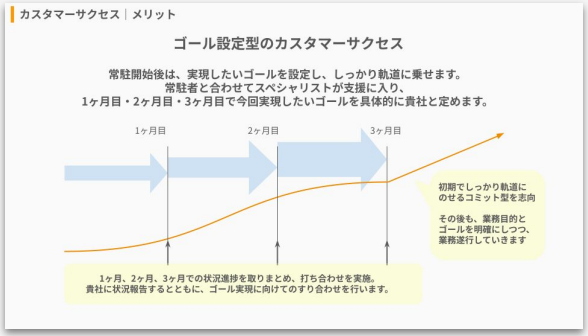
カスタマーサクセス業務の
テーマごとにノウハウ蓄積



企業課題の確認とそれに合わせた
解決方法の提案



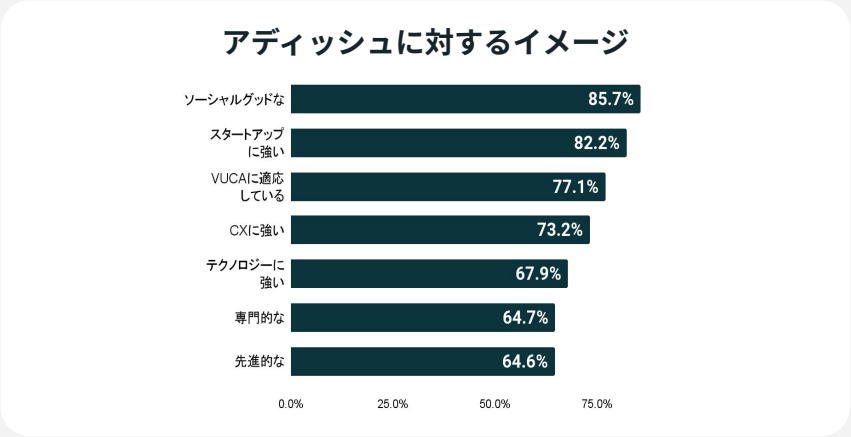
企業へのヒアリングと
それを元にしたゴール設定



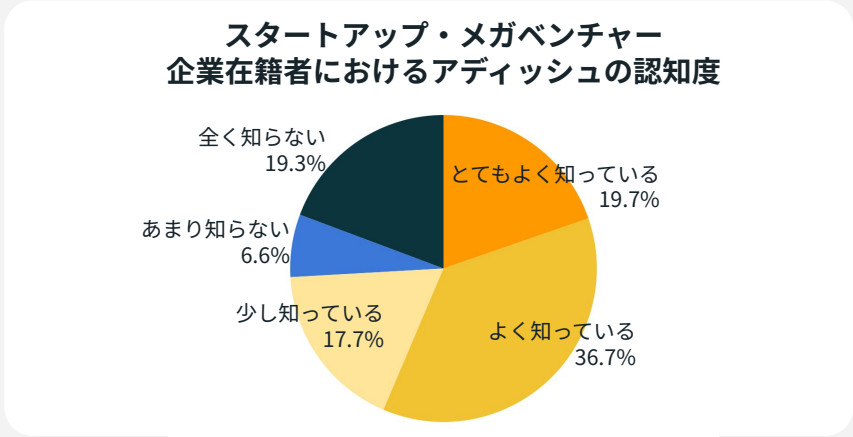
© adish Co., Ltd. All rights reserved.

2. 高い実績：先進的メガスタートアップの実績

- 近年、政府も国策として力をいれ、日本のスタートアップ市場が成長。バックオフィス系、HR系、各業界(建設・不動産・その他）の**先進的なメガスタートアップにおいて実績を蓄積**
- アディッシュは**スタートアップとの親和性項目が高く**認知度も出てきている



(※) 2022年3月当社調べ。スタートアップを対象にしたインターネットリサーチの結果より。有効サンプル数441。



(※) 2023年12月当社調べ。スタートアップ・メガベンチャーを対象にしたインターネットリサーチの結果より。有効サンプル数441。

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

2. 高い実績：大企業まで広がる豊富な実績



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

3. スケールする人材輩出の仕組み



継続的な成長機会
シナジーの強化

- 習得したナレッジをCS人材(※)同士共有する機会
- メソッドの確立・更新を繰り返し顧客の成功体験に活かす

エンゲージメント向上

- 自律型人材へのステップアップをフォローする１on１の実施
- 各人の業務と理念のつながりを認識するワークの開催

必要なスキル・ステージの可視化

- 各人の「役割」「成果」を可視化する評価制度
- モチベーション向上、成長意欲を促進する育成計画

カスタマーサクセスプライムラーニング（CSPL）
未経験者も体系的に学べる独自のCS人材育成プログラム

(※) CS人材･･･カスタマーサクセス人材

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

3．独自の育成プログラム「CSPL」

- 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」**（通称：CSPL）を開発
- 未経験でもカスタマーサクセスを**体系的に学ぶ**ことが可能
- 育成プログラムと合わせ、**社内の多数の実績・事例**をもとにしたノウハウをカスタマーサクセス人材が活用

CSPL（カスタマーサクセスプライムラーニング）



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

07. 将来を見据えた次なる構造転換

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

戦略サマリと構造課題

カスタマーサクセス領域での力強い事業成長

- スタートアップから大企業、SaaSだけでなく
  情報・通信業 / 製造業 / サービス業他に広がるなど
  カスタマーサクセス市場自体の拡大
- カスタマーサクセスに加え、モニタリングサービスも
  あるため、AI時代に「エージェント型」へ転換する
  ための「武器」そのものを提供できる

**中長期経営ビジョンを
達成できると考えている**

構造的な課題・改善点

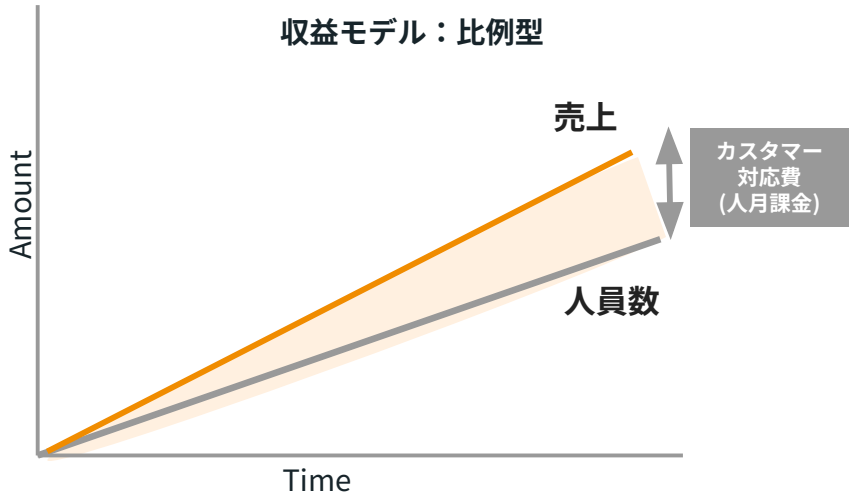
- 売上拡大が、基本的には人員数に比例する
  事業モデル・構造である

**AIやテクノロジーによる
レバレッジを効かせる**

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

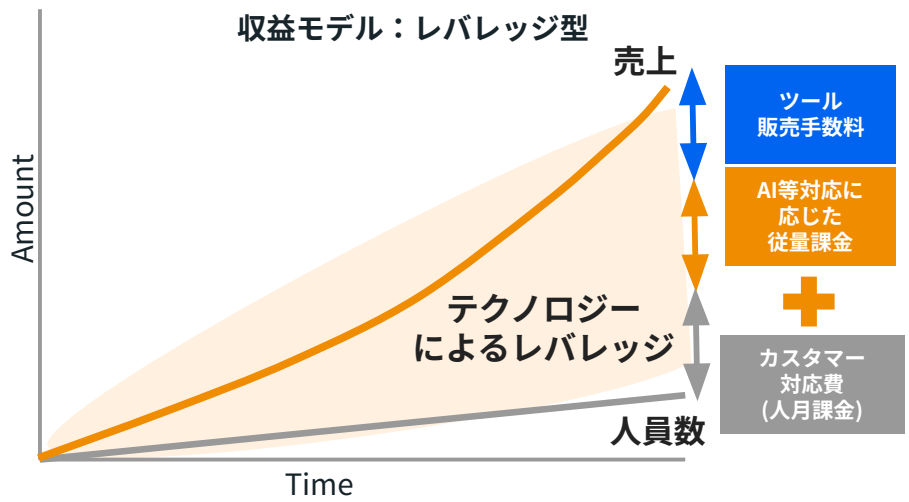
将来的なレバレッジ型収益モデル（BPaaS）

現行の主な収益モデル
ヒューマンモデル



- 提供内容：カスタマーサクセスのコンサルティング・運用代行・常駐サービス
- 収益モデル：人月課金
- 契約形態　：半年や年単位での自動更新でストック型

将来的な収益モデル
システム＋ヒューマン（BPaaSモデル）

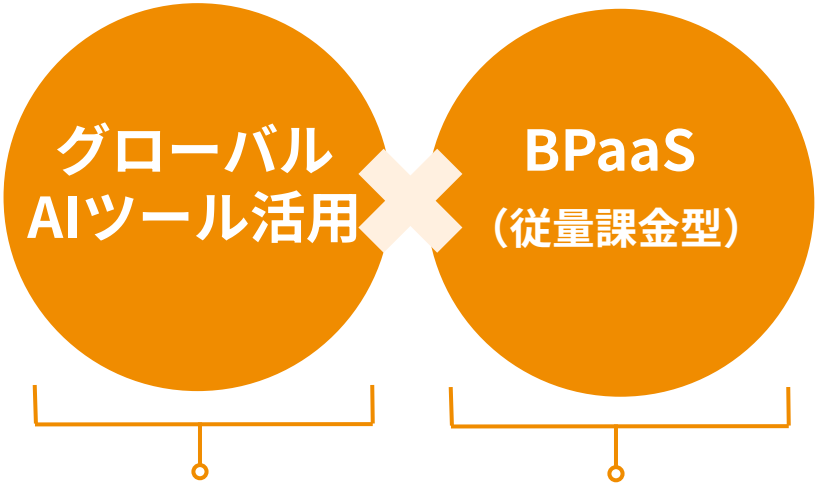


- 提供内容：カスタマーサクセスのコンサルティング・運用代行・常駐サービス**＋AI対応＋ツール代理販売**
- 収益モデル：人月課金**＋従量課金＋代理販売手数料**
- 契約形態　：半年や年単位での自動更新でストック型

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

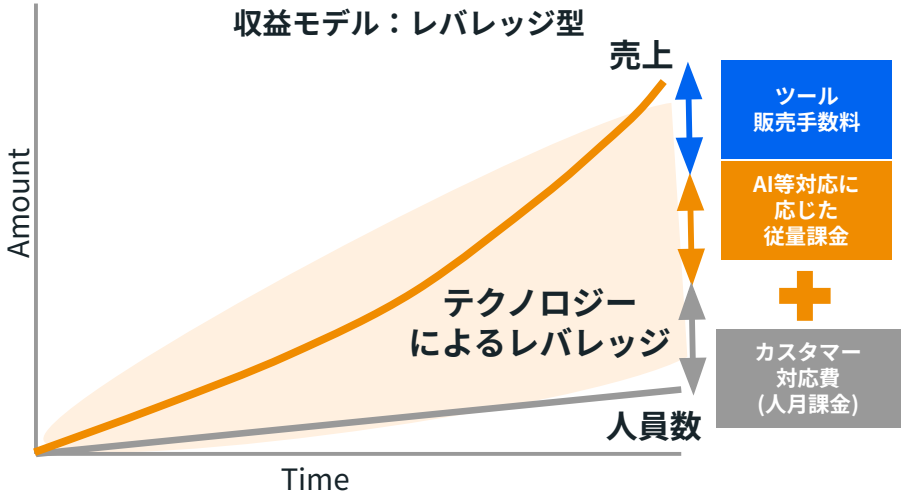
レバレッジ型の収益モデルへ転換するための戦略

人員数の増加だけでない、**AIテクノロジーによる**レバレッジが効いた
従量課金型「BPaaS」モデル戦略により収益モデルの転換を図る



世界基準である
AIソリューションの
日本展開を牽引する
「販売・実装・定着」
パートナー

顧客が望む成果の
度合いやKPIに
直接連動する
非線形な収益体系



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

「BPaaS」を実現するビジネスパートナー

adish

アディッシュはAI SaaS企業が**「BPaaS」へ転換・拡大するビジネスパートナー**



SaaSは「ツールを貸す」から「成果を売る（Service-as-a-Software）」に
サービス（業務代行）そのものをツールと合わせて提供する

SaaS企業の課題:
自社で人的サービス提供を行うことに
長けていないことが多い。
「ツール提供」から「解決策の提供者」へ脱皮が必要。

アディッシュのソリューション:
成果を保証するために不可欠な
「高度なサクセス人材」をオンデマンドで提供。
「Service」の部分を担い、BPaaSを推進。

国内企業との提携実績

クラウドサーカス、ユニリタ、パートナープロップ等の
有力SaaS企業との提携実績。

CloudCIRCUS　UNIRITA　PartnerProp

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

海外トップ企業とのBPaaS連携による収益構造転換

海外AI SaaSのトップ企業との「BPaaS連携」が進む

Gainsight

世界トップシェアのグローバル
リーディングカンパニー
(カスタマーサクセスプラットフォーム
等提供)

Fin

AIカスタマーエージェントの
グローバルリーダー
(AI搭載のカスタマー対応ツール
等提供)

Zendesk

AIサポートプラットフォームの
リーディングカンパニー
(AI活用のサポートプラットフォーム
等提供)

adish「販売・実装・定着・拡大」を実行

ROI(※)最大化に向けた伴走支援 × **AIツールの利用定着支援** × **AI育成 / ハルシネーション対策**

利用顧客を支援

(※) ROI･･･Return on Investment。投資対効果

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

08. Appendix

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

会社概要

会社名
アディッシュ株式会社

事業概要
カスタマーリレーション事業

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

設立
2014年10月１日

社員数
単体321名、連結462名（2026年９月末現在、臨時従業員を除く）

役員

代表取締役	江戸 浩樹	社外取締役	澤 博史
取締役	石川 琢磨	社外取締役	高橋 理人
取締役執行役員	久保 芳和	常勤監査役	秋場 修
執行役員	小澤 豊	社外監査役	馬渕 泰至
執行役員	小原 良太郎	社外監査役	礒村 奈穂
執行役員	川添 正裕		
執行役員	飯森 悠作		

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

ミッション・ビジョン



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

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

沿革

2014.10
≫**アディッシュ会社設立**
（株式会社ガイアックスからの
会社分割）

2016.10
≫チャットボットサービス
「hitobo」の提供開始

2017.08
≫ adish International Corporationを子会社化

2020.03
≫東京証券取引所マザーズ市場上場
(現グロース市場)

2020.09
≫AIによる誹謗中傷再考
アラートサービス
「 matte」を開発、提供開始

2021.09
≫カスタマーサクセス＆サポートチームの
早期立ち上げ支援サービス
「CSブートキャンプ」の提供開始

≫カスタマーサクセス支援のブランドサイト
「CS STUDIO」を公開

≫SNS炎上対策SaaS「Pazu」を開発、
提供開始

2022.02
相乗りマッチングサービスnotteco ≪
を事業譲受にて取得

2022.06
カスタマーサクセス マスターコース ≪
を設計

2023.06
≫企業向けカスタマーサクセス
育成プログラムの提供開始

2024.05
≫グローバルスタートアップ向け
「カスタマーサクセス支援プログラム」
の提供開始

2024.06
≫ BPaaS化支援およびBPaaS
の提供開始

2024.10
≫**アディッシュ株式会社
設立10周年**

2025.02
≫ 一般社団法人
日本カスタマー
サクセス協会に加盟

2025.04
≫ クラウドワークスと
カスタマーサクセス
分野における業務提携

2025.08
≫ AI型カスタマーサポート
の提供開始

2025.11
≫ ソーシャルリスニング
AIツール「SignalHive」
の開発、　提供開始

2026.01
≫ Zendeskの
「AIエージェント
導入支援サービス」
提供開始

2026.04
≫ ハンモック社と
資本事業提携を締結

2026.05
≫ Finと業務提携締結

2026.08
≫ Gainsightを活用した
サービス提供開始

2026.09
≫ ＦＣＥ社と
資本業務提携

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュの歩み

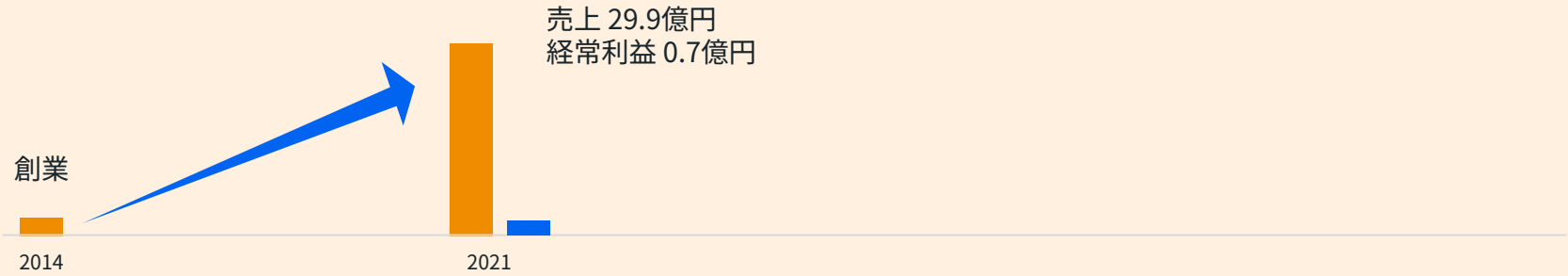
2014年～2021年 | 2022年～2024年 | 2025年～

会社設立と多拠点展開

- MONI等の投稿監視サービス、ネットいじめ対策、カスタマーサポートサービスを展開
- 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



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュの歩み

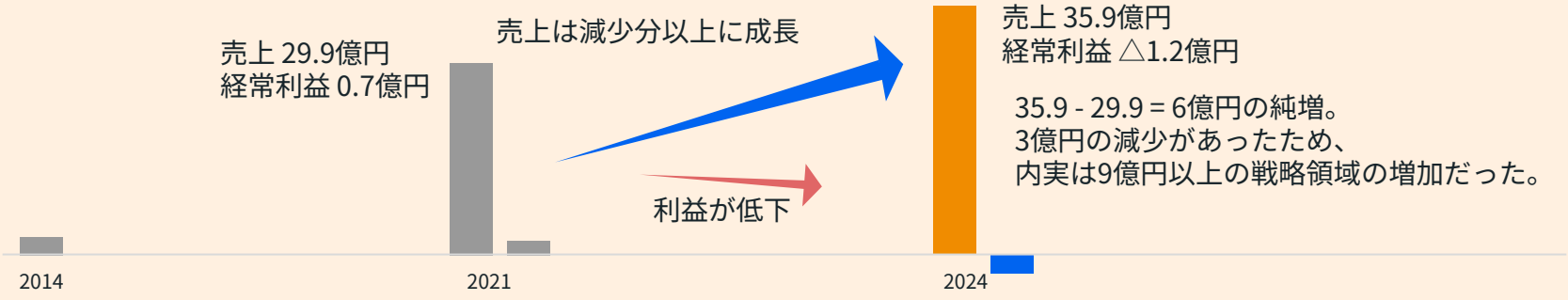
2014年～2021年 | **2022年～2024年** | 2025年～

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%



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュの歩み

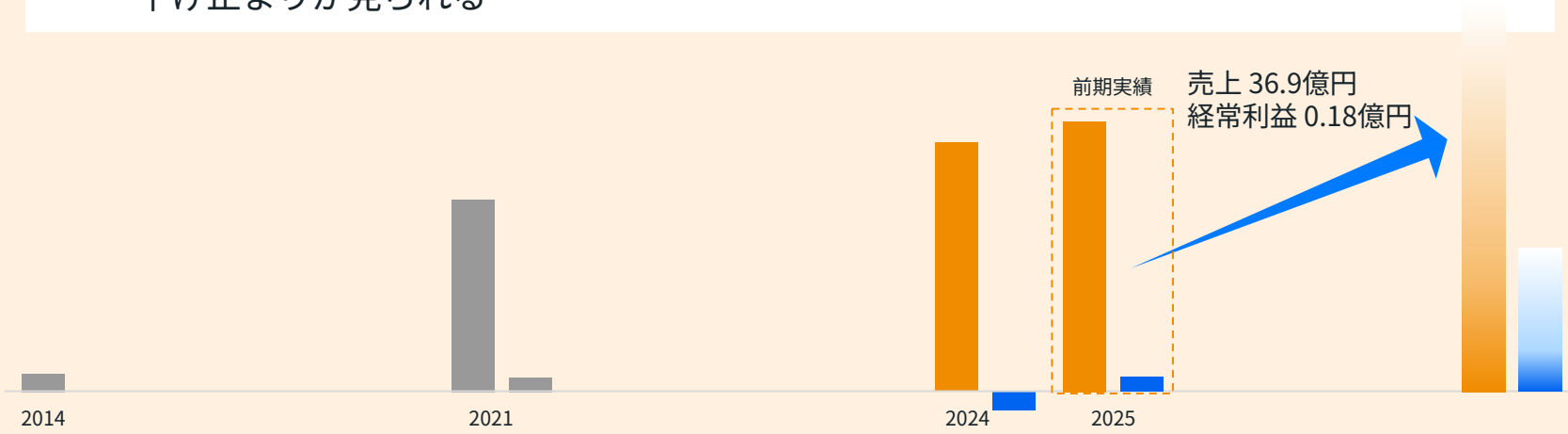
2014年～2021年 | 2022年～2024年 | **2025年～**

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36.9億円
- 黒字転換
- 売上・利益ともに継続成長へ
- 販管費率も26.7%へと改善



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセス/カスタマーサポート

CS STUDIO　CS BOOT CAMP START-UP GROWTH SUPPORT

社会背景

- ビジネスモデルが「所有」から「利用」という継続型（サブスクリプション）へと変化
- 顧客のサービス利用を「定着・拡大」させるビジネス活動、**カスタマーサクセス**の必然性
- 顧客が**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
- **SaaS以外の領域**にも需要の拡大、**AI SaaS普及**により更なるニーズが見込まれる

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ツール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 システムとBPO運用を合わせた形でのサービス提供

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

SNS炎上・誹謗中傷対策/ モニタリング、ネットいじめ対策

MONI Pazu School Guardian

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	ソーシャルリスクモニタリング	アノテーション	ネットいじめ対策	ネットリテラシー講演
企業アカウントに紐づくコメントやリポストを監視。目視監視の他、AIモニタリングも提供	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	AIの学習に必要な「教師データ」整備の設計・ラベリング（分類）・クレンジングの代行	ネット上のパトロールや、いじめや悩みを匿名連絡できる「スクールサイン」「LINE相談」をとおして健全な学校生活を支援	ソーシャルメディアの可能性と危険性など、ネットリテラシー啓発講演の提供

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

モビリティサービス、ライドシェア adish+ notteco

社会背景

- 人口減少、少子高齢化、若年層の郊外流出等による**交通空白地域の拡大**
- 国内観光の新たな需要を掘り起こし、**地域経済の活性化**につなげる高まり
- 二酸化炭素排出量削減など**環境課題への対応**
- 移動・交通をめぐる課題をテクノロジーで解決するモビリティが注目

モビリティ支援、ライドシェア運用、カスタマーサクセス/カスタマーポート

モビリティサービスの設計、運用代行・支援	notteco	モビリティ、ライドシェア付随サービス
モビリティの実証実験やMaaSアプリのサポートで蓄積したノウハウでサービス設計から運用代行・支援まで	カープール型ライドシェア「notteco」を提供。国・地方自治体、民間企業の実証実験に多数参画	カスタマーサクセス/カスタマーサポート、不正決済対策、本人確認（eKYC）、SNS運用など関連業務を提供

(※) MaaS（Mobility as a Service）。地域住民や旅行者それぞれの移動ニーズに応じて、自家用車以外の複数の全ての交通手段による移動をひとつのサービスとして捉え、スマートフォンアプリで検索・予約・決済等を一括で行うサービス

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

価値創造プロセス

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

デジタル領域における人手不足の解消と社会のDX化を推進し、インターネット社会の安心・安全および教育に取り組む

INPUT
経営基盤

人的資本
多様性を相互に受け入れ、課題を発見し理想を描き、実際に行動する人材

ノウハウ・エンジニアリング
カスタマーサクセスの知見、スタートアップ支援実績、自社開発のシステム

社会関係資本
顧客企業や各市場をけん引する企業・団体・自治体・省庁との信頼関係

財務資本
健全で強固な財務基盤

BUSINESS
成長課題および成長に伴い発生する適応課題を解決

スケールアップ支援
・
インターネット
社会の健全化

CS STUDIO
CS BOOT CAMP
MONI
Pazu
School Guardian

強み

- カスタマーサクセスの知見・ケース蓄積
- 先進的なスタートアップ・メガベンチャーへの支援実績
- 自社独自の育成プログラム・エンジニアリング

OUTCOME & IMPACT
提供する経済的価値・社会的価値

- 社会全体のDX化 / 効率化
- 人手不足問題の解消
- 企業価値向上による経済活性化
- 安心・安全な情報社会

MISSION VISION

人的資本 | **財務資本** | **ガバナンス**

MISSION・VISION

情報社会で発生する課題を解決し、「つながり」が「よろこび」であり続ける社会を実現

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

サステナビリティの取り組み全体像

マテリアリティ	関連するSDGs	アウトカム	アクション
カスタマーサクセス（CS）による持続的な社会の発展		企業が顧客との関係性を継続するビジネス活動を通じて経済の発展に貢献する	企業に応じたCSの設計・コンサルティング・運用代行・常駐、CS教育およびCSメディア「CS STUDIO」の運用等
イノベーションによるインターネット社会の安心・安全、教育		インターネット社会を誰もが安心・安全に過ごせる「居場所」にする	企業のソーシャルリスク対策、誹謗中傷・炎上対策、リテラシー向上教育等
人的基盤の開発・強化		多様な人材が能力を発揮できる環境を醸成し、従業員エンゲージメント向上による新たな価値の創出	カスタマーサクセス教育の提供やデジタル人材の育成。各種キャリア形成支援制度、自主学習支援制度等
ダイバーシティ、エクイティ＆インクルージョン		多様性を互いに受け入れ、多様な人材が活躍できる風土の醸成	「無意識の偏見」解消への取り組み、ライフステージに合わせた制度設計、キャリア開発支援等
健康と安全		個々人の働き方を受容し、安心安全な職場環境の提供による従業員の健康保持・増進	柔軟な働き方を支える制度や社員による働き方の検討、エンゲージメントサーベイの実施等
ガバナンスの向上・ステークホルダーとの信頼性の強化		ステークホルダーと信頼関係を構築し当社の持続的成長と発展を目指す	役職者に向けた企業の社会的責任に関する意識向上の徹底、経営層と全従業員に情報セキュリティ等の徹底
地球環境問題への責任		環境問題を意識し持続可能な社会に貢献	二酸化炭素排出削減の実現に取り組んでいるサービスの利用、個々人が環境問題に意識した行動の社内啓発等

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセスによる持続的な社会の発展

- 「顧客との関係性を継続し、顧客が望む成果」を実現することが企業の成長につながる
  カスタマーサクセス（「定着・拡大」活動）の概念がスタートアップから大企業へ浸透
- ノウハウ不足や人手不足等で取り組めない企業をアディッシュが支援し、事業成長に貢献する

アクション（サービス）	価値提供先	実現する社会
カスタマーサクセス CS STUDIO / CS BOOT CAMP • カスタマーサクセスの設計コンサルティング • カスタマーサクセス / カスタマーサポート運用サービス • BPaaS化支援 • カスタマーサクセス人材の常駐・派遣	スタートアップ	スタートアップによる社会活性化
	メガスタートアップ	社会全体のDX化 / 効率化
	大企業（エンタープライズ）	人手不足の解消

企業の持続的な成長による経済発展

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

イノベーションによるネット社会の安心・安全、教育

- 企業はリスク対策やコミュニティサイトの健全化対策による組織の成長とユーザー保護を同時に対応しユーザーはインターネット空間におけるリテラシーが必要とされる時代
- ネットいじめの早期発見・解決やネットリテラシー教育の提供により未来社会を創造する児童生徒が、インターネット社会で活躍できる力の醸成に貢献する

アクション（サービス）	価値提供先	実現する社会
誹謗中傷対策・ネットいじめ対策 MONI　Pazu　School Guardian • システムAIと人とのかけあわせによる監視体制 • 児童生徒がいじめや悩みを匿名で連絡できるウェブサービス • ネットリテラシー講座/講演の実施	事業会社	SNSリスクの早期発見・解決による健全に成長できる社会
	学校	ソーシャルメディアの健全化
	自治体	誰もが情報社会で活躍できる

インターネット社会を安心・安全な居場所にし、誰もがICTの恩恵を享受できる社会

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

ダイバーシティの推進

「ライフステージにあわせた制度設計」「キャリア開発支援」など
誰もが活躍できる環境づくりに取り組み、さまざまな賞を受賞

2016
「Forbes JAPAN WOMEN AWARD2016」
総合ランキング2016 **4位**入賞
(300名未満の部)

2019
2018年度ウーマンエンパワー賛同企業アワード
「特別賞」受賞

2021
2020年度ウーマンエンパワー賛同企業アワード「大賞」受賞
(従業員1,000名未満の部)

D&I AWARD 2021
「ベストワークプレイス」
最高位 認定

2023
「Forbes JAPAN WOMEN AWARD 2023」
「企業ランキング」**8位**選出

D&I AWARD 2023
「ベストワークプレイス」
最高位 2度目の認定

2024
「キャリアオーナーシップ経営AWARD 2024」
「奨励賞」受賞
(中堅・中小企業の部)

D&I AWARD 2024
「ベストワークプレイス」
最高位 3度目の認定

2025
「キャリアオーナーシップ経営AWARD 2025」
「優秀賞」受賞
(中堅・中小企業の部)

D&I AWARD 2025
「トップインクルーシブカンパニー賞」/「ベストワークプレイス」
最高位 4度目の認定

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

将来の見通しに関する注意事項

本発表において提供される資料ならびに情報は、いわゆる「見通し情報」（forward-looking statements）を含みます。
これらは、現在における見込み、予測およびリスクを伴う想定に基づくものであり、実質的にこれらの記述とは異なる結果を招き得る不確実性を含んでおります。

それらリスクや不確実性には、一般的な業界ならびに市場の状況、金利、通貨為替変動といった一般的な国内および国際的な経済状況が含まれます。

今後、新しい情報・将来の出来事等があった場合であっても、当社は、本発表に含まれる「見通し情報」の更新・修正をおこなう義務を負うものではありません。

- アディッシュ株式会社　https://www.adish.co.jp/
- お問い合わせフォーム　https://www.adish.co.jp/contact/
- IR通信（note）　https://note.adish.co.jp/m/m316d6644776d

© adish Co., Ltd. All rights reserved.


adish