



# 2020年12月期 第2四半期 決算説明資料

2020年8月  
アディッシュ株式会社(7093)

# 目次

---

1. 新型コロナウイルス感染症の影響
2. 2020年12月期 第2四半期 業績ハイライト
3. 2020年12月期 第2四半期 事業トピックス
4. 2020年12月期 通期連結業績予想の修正
5. 今後の方向性・成長戦略
6. 補足資料



# 1. 新型コロナウイルス感染症の影響

# 新型コロナウイルス感染症の影響

## サービス提供への影響

- BCP計画に基づき対応を行っており、サービス提供体制に重大な影響はなし
- オフィス在席率を抑制し、「三密」を回避した業務体制を構築

## サービス需要への影響

- ゲームアプリ市場・ソーシャルメディア市場が盛り上がりを見せる一方で、外出自粛の影響を受け一部取引先の対応件数が予測を下回る
- 国内小売市場、イベント市場等の落ち込みにより一部取引先の売上高が減少傾向
- 巣ごもり消費の影響により、出品監視サービスや不正決済監視サービス等、シェアリングエコノミー市場、FinTech市場の需要が拡大



## 2. 2020年12月期 第2四半期 業績ハイライト

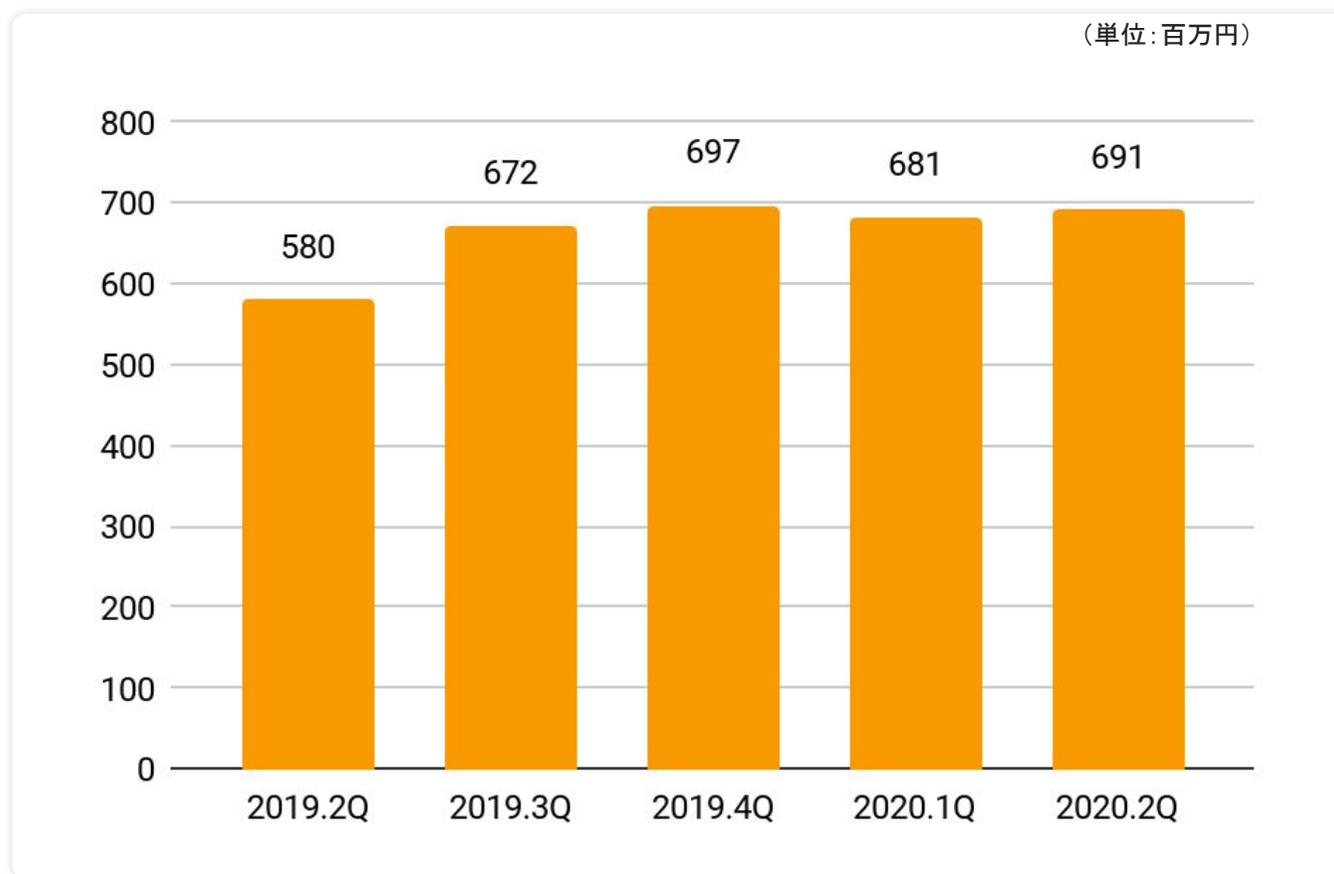
# 2020年12月期 第2四半期(累計)決算サマリー

- 大型新規案件の積み上げにより、売上高は前年同期比**21.2%増**の1,373百万円に成長
- 上場維持費の発生により利益を圧迫するも前年同期比**11.1%増**の18百万円に成長
- 一過性の新規上場費用の発生により経常利益は前年同期比**34.8%減**の13百万円に着地

(百万円)	2019年12月期 2Q(累計)実績	2020年12月期 2Q(累計)実績	対前期 増減率
売上高	1,132	1,373	21.2%
営業利益	16	18	11.1%
経常利益	20	13	△34.8%
親会社株主に帰属する 四半期純利益	9	5	△35.6%

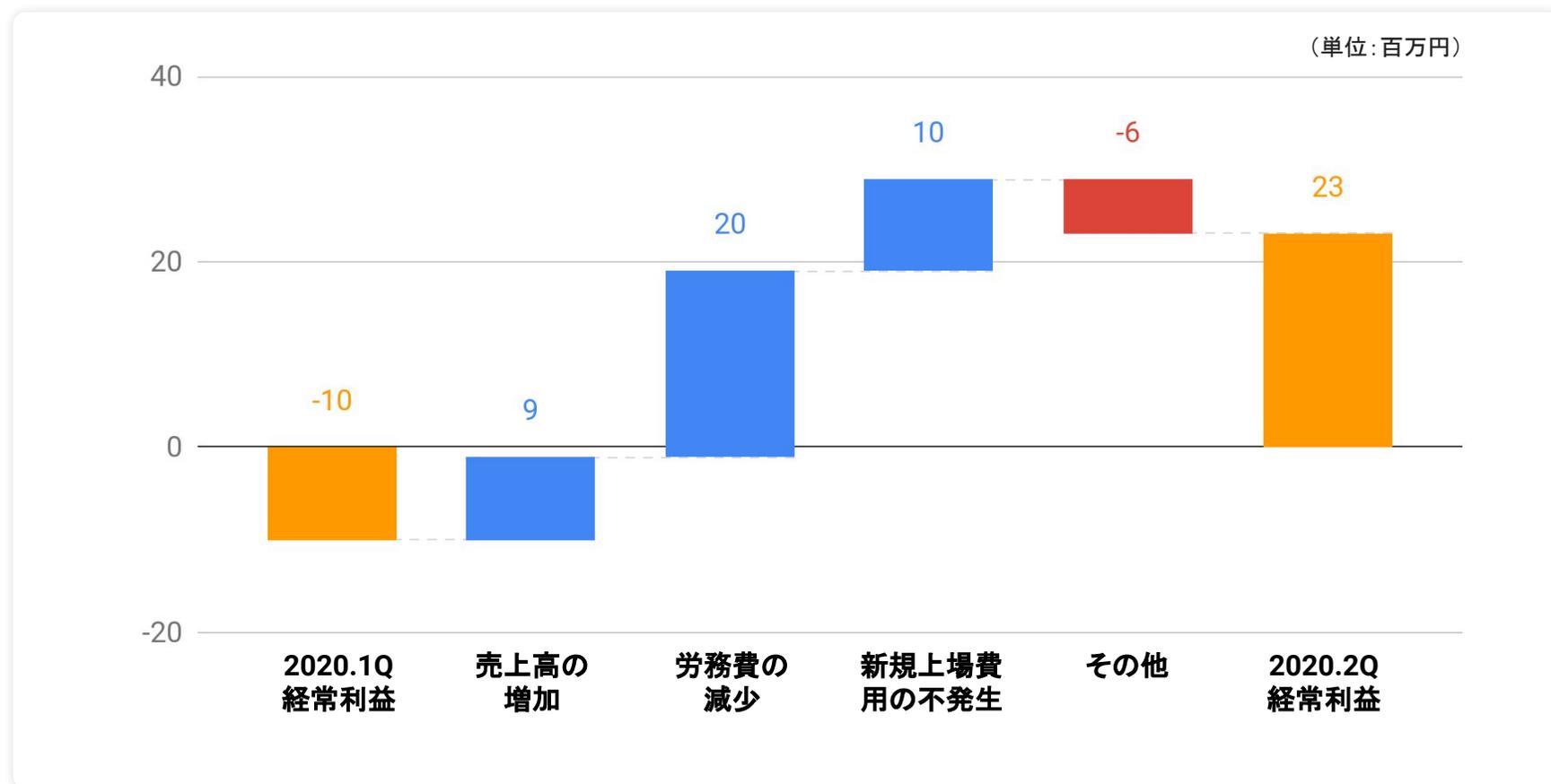
# 売上高の四半期推移

緊急事態宣言及び外出自粛要請に伴い対応件数の一部減少が継続して発生するも、新規取引先の増加及び既存取引先への対応規模拡大により対前四半期増減率1.4%と微増にて着地



# 主な利益変動要因(対前四半期比)

- 新規案件の受注及び拡大により売上高が9百万円増加
- 緊急事態宣言発令に伴う採用計画の見直しにより労務費が20百万円減少
- 新規上場費用の不発生により前四半期と比べ利益構造が改善



# 連結貸借対照表

(百万円)	2020年12月期1Q	2020年12月期2Q	主な増減要因
流動資産	944	993	—
現金及び預金	620	670	第三者割当増資の実施
受取手形及び売掛金	292	282	—
固定資産	132	141	福岡センターの増床
<b>資産合計</b>	<b>1,076</b>	<b>1,135</b>	—
流動負債	381	417	長期借入金の振替
固定負債	156	124	長期借入金の振替
<b>負債合計</b>	<b>537</b>	<b>542</b>	—
<b>純資産合計</b>	<b>539</b>	<b>592</b>	—
自己資本比率	50.1%	52.2%	—



### 3. 2020年12月期 第2四半期 事業トピックス

# 「デマ特化ソーシャルリスニング」を提供開始

- 企業のデマ情報対策の支援として、デマに特化したソーシャルリスニングサービス\*を提供開始
- 新型コロナウイルス等のデマ情報に対して早期に把握・対応し企業リスクを軽減



\* ソーシャルリスニングサービス:TwitterをはじめとするSNSに投稿されるコメントの中からリスクのある書き込みを、システムと目視監視により24時間365日実施。企業が把握すべき情報はリアルタイムに把握が可能です。

# 「個人向け誹謗中傷対策サービス」を提供開始

- TwitterやInstagram等のSNSにおける誹謗中傷への対策ニーズの高まりを受け、企業向けに提供していたインターネットモニタリングサービスを個人向けに提供開始
- 個人に代わって、誹謗中傷投稿の発見と保持を行う



※証拠保存では画像、URL、投稿者のプロフィール情報などを保存

# 「学校向けオンライン講演」を提供開始

- 休校措置により、実施予定だった訪問講演の大部分が中止に
- 過去3年間、東北から沖縄まで556回の講演実績を基に、オンライン講演を開始
- 生徒・教職員・保護者向けにインターネットリテラシー講演を提供



## ソーシャルメディアの大原則

ソーシャルメディアは

- 1 世界につながる  
影響力を持っている
- 2 一度書いたことは  
簡単には消せない。
- 3 情報は一人歩きする。



ソーシャルメディアの  
影響力

「一度書いたことは簡単には消せない。」

「情報は一人歩きする。」

「世界につながる影響力を持っている。」



## ネット上での誹謗中傷

\* 実際のオンライン講演の様子

# 「RyukyuGaming」のメインスポンサーに就任

- 子会社アディッシュプラスがeスポーツチーム「RyukyuGaming」のメインスポンサーに就任
- チームマネジメント、ICT教育の提供などを通じた支援活動を展開予定
- eスポーツを通じて青少年のICTリテラシー向上に寄与



\*eスポーツ(エレクトロニック・スポーツ)とは、電子機器を用いて行う娯楽、競技、スポーツ全般を指す言葉であり、コンピューターゲーム、ビデオゲームを使った対戦をスポーツ競技として捉える際の名称です。(出典:一般社団法人日本eスポーツ連合)

※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です

© adish Co., Ltd. All rights reserved.



## 4. 2020年12月期 通期連結業績予想の修正

# 業績予想の前提条件

## 新型コロナウイルス

- 外出自粛の長期化が予測されることから、早くとも2020年12月末日までは外出自粛やリモートワークを要する社会情勢が続くと仮定

## 営業環境

- オンライン商談やウェビナー開催の実施を継続するも、対面商談による新規商談機会や既存取引先からの追加受注機会が減少すると仮定
- 企業における外注費抑制や見直しの動きが加速していることから、短期的に取引解約、縮小等が発生すると仮定

# 業績予想の前提条件

## 市場環境・顧客環境

- 主要顧客産業であるゲームアプリ市場・ソーシャルメディア市場は好調
- 国内小売市場、イベント市場等の落ち込みにより一部取引先の売上高が減少傾向
- 注力産業であるシェアリングエコノミー市場、FinTech市場は需要が拡大

## 業績予想への影響額

- 売上高: 下期6ヶ月において月額約30百万円、通期で347百万円の減少を予想
- 営業費用: 売上高減少に伴う売上原価の減少に加え、外注費の見直し等の経費削減を実施。新規事業及び研究開発への積極投資を継続しつつ、通期で211百万円を削減

# 通期連結業績予想の修正

第2四半期連結累計期間の実績及び社会情勢、市場環境および足元の業績推移をふまえ、通期連結業績予想を修正

(百万円)	前回発表予想	今回修正予想	増減額	増減率
売上高	3,147	2,800	△347	△11.0%
営業利益	187	51	△136	△72.7%
経常利益	180	50	△130	△72.2%
親会社株主に帰属 する当期純利益	108	35	△73	△67.6%



## 5. 今後の方向性・成長戦略

adish

# 当社の得意とする重点市場領域にフォーカス

## ソーシャルメディア



創業より強い市場。モニタリングで高シェア。  
プラットフォームからSNSで問題を抱えている企業や学校など幅広く顧客が存在。

## アプリ・ゲーム



カスタマーサポートやモニタリング等で高いシェアと多数の実績。

## シェアリング エコノミー



出品のモニタリングやカスタマーサポート等で高シェア。  
プラットフォームの多数がクライアント。

## FinTech



不正決済対策やカスタマーサポートで決済フィンテック有力企業が顧客。  
この1年で急拡大。

## MaaS



経路検索システム「駅すばあと」を提供するヴァル研究所とカスタマーサポートを行うため業務提携。

# 重点市場領域で発生する課題へサービスを提供

## インターネットモニタリング INTERNET MONITORING

### 動画配信サービス利用者

- 不適切な動画を閲覧し、不快な思いをする
- 不適切な動画を投稿し、炎上する

### 決済アプリ利用者

- 登録した個人情報が不正に使用される
- なりすましで個人情報が登録される



### 企業

- 不適切な動画が投稿され、事件に発展する
- 投稿された動画をリアルタイムにモニタリングすることができない



### 企業

- 個人情報の不正使用が発生する
- 登録された個人情報を確認しきれない

## SOCIAL APP SUPPORT

### シェアリングエコノミーサービス利用者

- どこに問い合わせをしたらよいか分からない
- 問い合わせに回答がなく困る
- 適切な回答が得られず、解決に至らない



### 企業

- 問い合わせの状況把握に時間がかかる
- 自社で対応するための組織を整備できない

## SOCIAL APP SUPPORT

### MaaSサービス利用者

- 新しいサービスであるため、どのように使ったらいいか分からない
- どこに問い合わせをしたらよいか分からない



### 企業

- 複数社が連携して運営するため、サポート体制の構築に時間がかかる
- 立ち上げノウハウがない

# MaaS (Mobility as a Service)

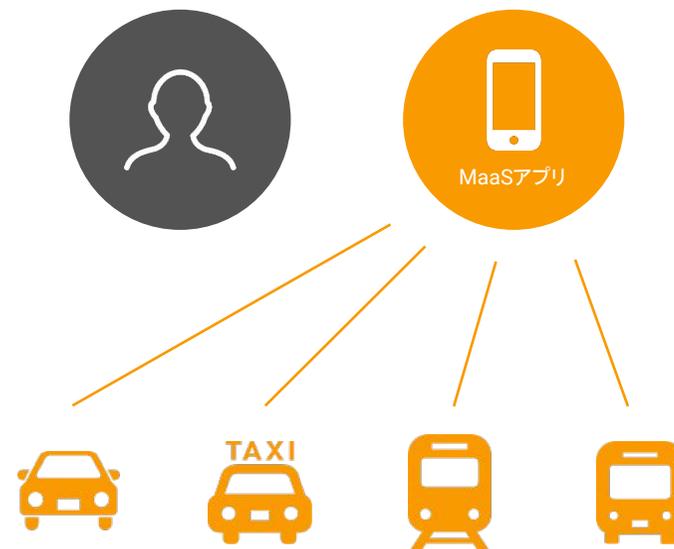
MaaS (Mobility as a Service)とは、すべての交通手段による移動を1つのサービスとして捉え、検索～予約～支払いを一度に行えるようにし、利用者の移動の利便性を高める新たな移動サービス

これまで



自分でそれぞれの移動手段を選択肢し  
それぞれ決済

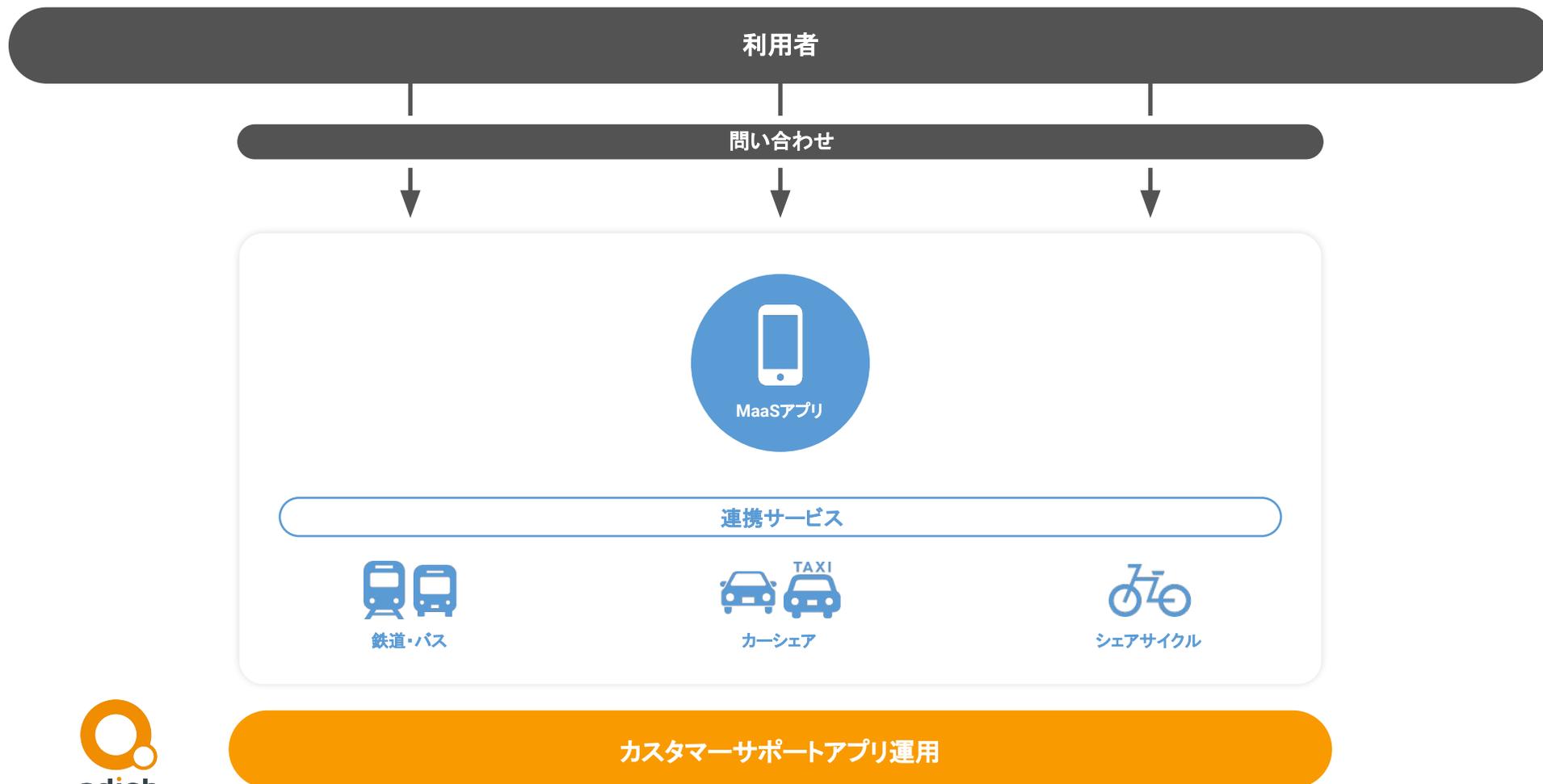
MaaS



MaaSアプリで検索～予約～決済を一度に行  
うことができる

# MaaS市場におけるビジネスモデル

MaaSアプリでは、複数の移動手段が連携され、また決済まで行うケースがあるため、問い合わせへの対応が高度化。利用者が問題なく満足して利用できるようなカスタマーサポートを提供



# 収益力向上に向けた自動化・効率化への投資

カスタマーサポートやモニタリングの提供効率向上を目指し、研究開発に多額を投資  
2020年3Q以降も継続して研究開発を実施

## 研究開発費



メールサポートにおける  
自動振り分け

運用スタッフの  
稼働率アップ

感情分析による  
対応精度向上

and more



## 6. 補足資料

adish

# 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8階

## 設立

2014年10月1日

## 従業員数

775名(2020年6月末現在・連結)

## 役員

代表取締役	江戸 浩樹
取締役	池谷 昌大
取締役	石川 琢磨
取締役	吉川 敏広
取締役	松田 光希
取締役	杉之原 明子
社外取締役	谷井 等
社外取締役	澤 博史
常勤監査役	秋場 修
社外監査役	飯塚 隆
社外監査役	馬淵 泰至

## つながりを常によるこびに Delight in Every Connection

ソーシャルメディアやコミュニケーションサービス等の発展によって  
もたらされた“つながり”は、ときに新たな問題を生みます。  
私たちは“つながり”から生じる課題を解決することを通じて、  
“つながり”が“よろこび”であり続けられる世の中の実現を目指します。

# 沿革

- 2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2007.09

株式会社ガイアックスの一部門として投稿監視サービス「コミュニティパトロール(現インターネットモニタリング)」を提供開始

2007.11

学校非公式サイト・ネットいじめ対策コンサルティングサービス「スクールガーディアン」を提供開始

2010.08

ソーシャルアプリのカスタマーサポート代行サービス「ソーシャルアプリサポート」を提供開始



adish

2014.10

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)

2015.01

アディッシュ仙台株式会社、アディッシュ福岡株式会社、株式会社GaiaX Interactive Solutions(現アディッシュプラス株式会社)を子会社化

2016.04

Web集客・Web接客サービス「フロントサポート」を提供開始

2016.10

チャットボットサービス「hitobo」を提供開始

2017.08

adish International Corporationを子会社化

2018.01

株式会社ガイアックスの連結範囲から除外

# 事業概要

## カスタマーリレーション事業

アディッシュでは、  
インターネット上で行われるコミュニケーションが、  
健全で心地よいものとなるよう  
カスタマーリレーション向上のためのサービスを提供しています。



利用者からのお問い合わせを顧客  
企業に代わって対応するカスタマー  
サポートサービス



インターネットサービスで生じるリス  
クを監視するサービス

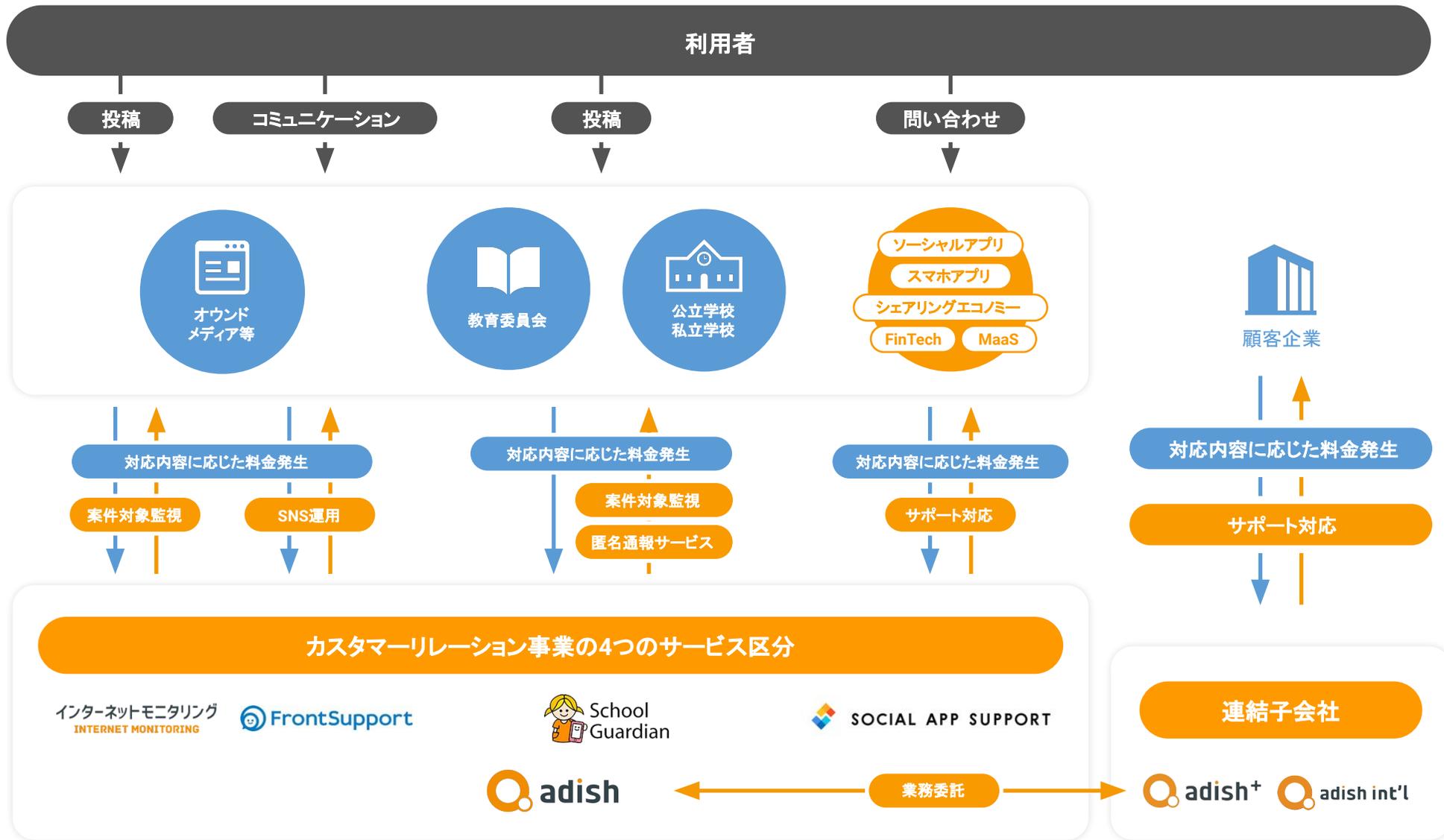


ネットいじめや個人情報流出をモニ  
タリングし生徒指導に活かしていく  
コンサルティングサービス



企業のソーシャルメディアの運用を  
代行しファンコミュニティの形成を支  
援

# ビジネスモデル概要



# 各サービスが解決する課題



ソーシャルゲーム/  
ソーシャルアプリ利用者

- 問い合わせに回答がなく困る
- 適切な回答が得られず、解決に至らない



企業

- 大量のお問い合わせを迅速に対応しきれない
- 自社で対応するための組織を整備できない

インターネットモニタリング  
INTERNET MONITORING

ソーシャルメディア/  
オウンドメディア利用者

- 不適切な投稿により不快な思いををする
- 誤って不適切な投稿を行い、炎上する



企業

- 不適切な投稿がされ、事件に発展する
- 不正利用される
- 自社に関する投稿を確認しきれない



生徒

- ネットの掲示板などでいじめられる
- 個人情報を流出してしまう
- いじめに関して相談ができない



学校

- ネット上で起きる課題が把握できない
- 生徒が個人情報を流出してしまう
- 生徒、保護者、教員の啓発に取り組めない



ソーシャルメディア/  
オウンドメディア利用者

- 情報が多く、利用サービスが選択できない
- 企業の声がかかる場が少ない

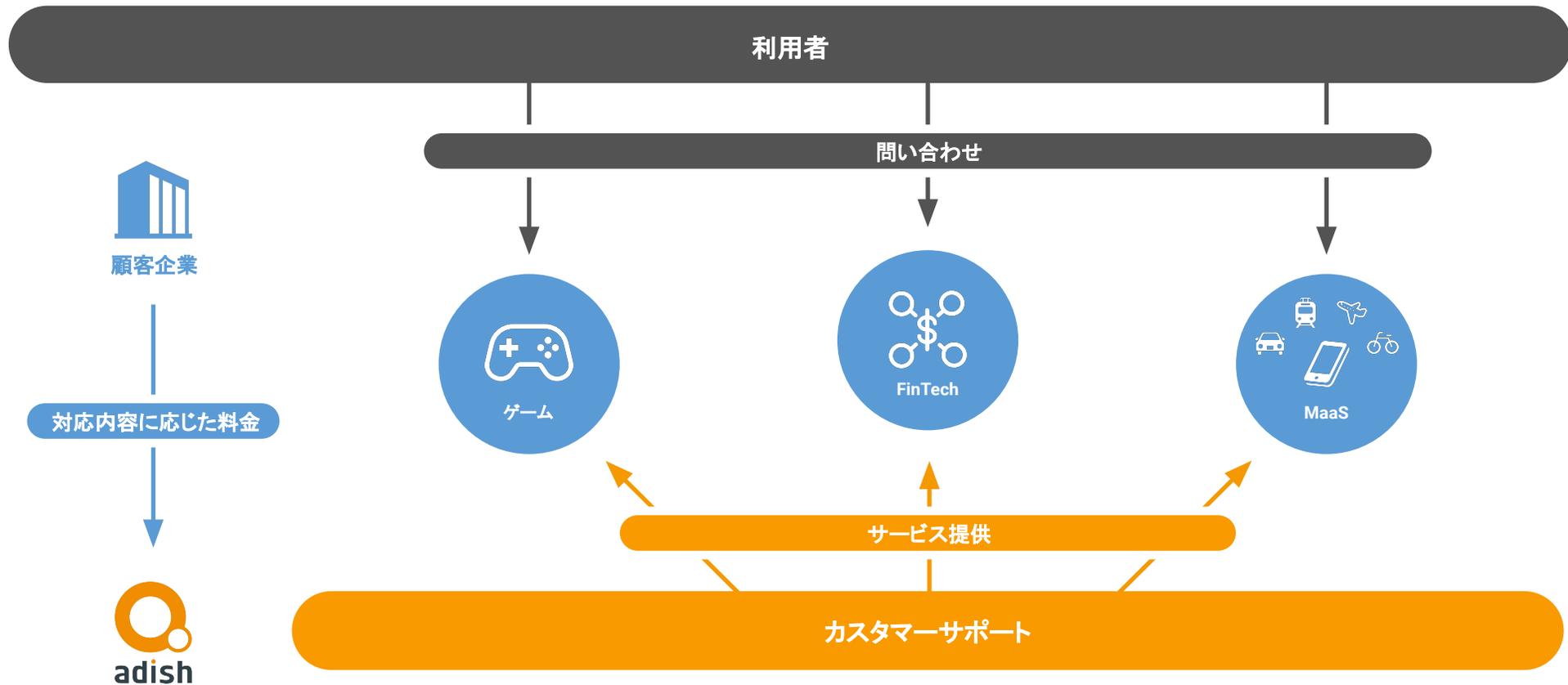


企業

- ソーシャルメディアをマーケティングに活用しきれない
- 自社ソーシャルメディアに対する投稿に対応しきれない

# サービス概要: ソーシャルアプリサポート

利用者に寄り添い、エンゲージメントを高めるカスタマーサポートサービスを提供



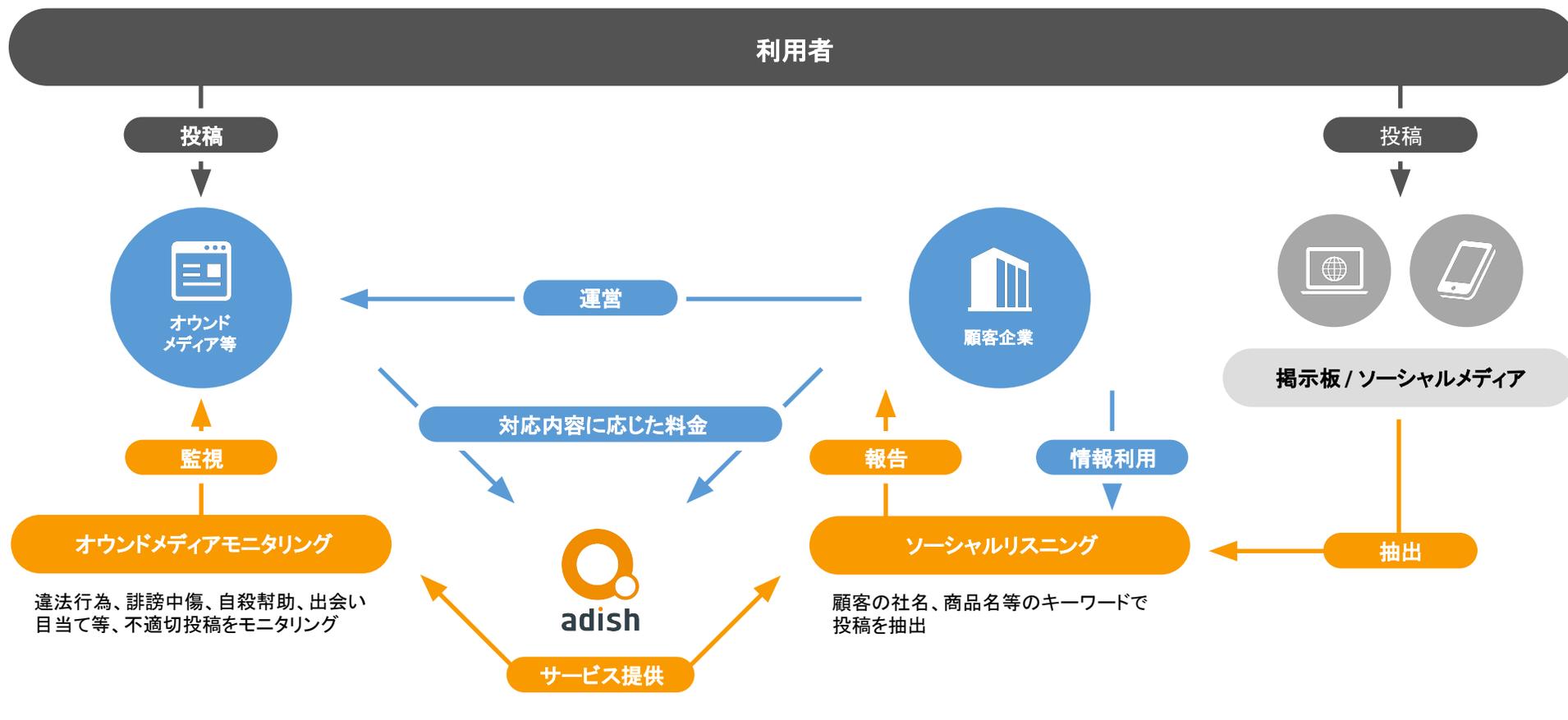
導入企業様

※過去導入企業様を含みます



# サービス概要: インターネットモニタリング

企業に対してインターネット上で発生する様々な投稿リスクの対策・対応を提供



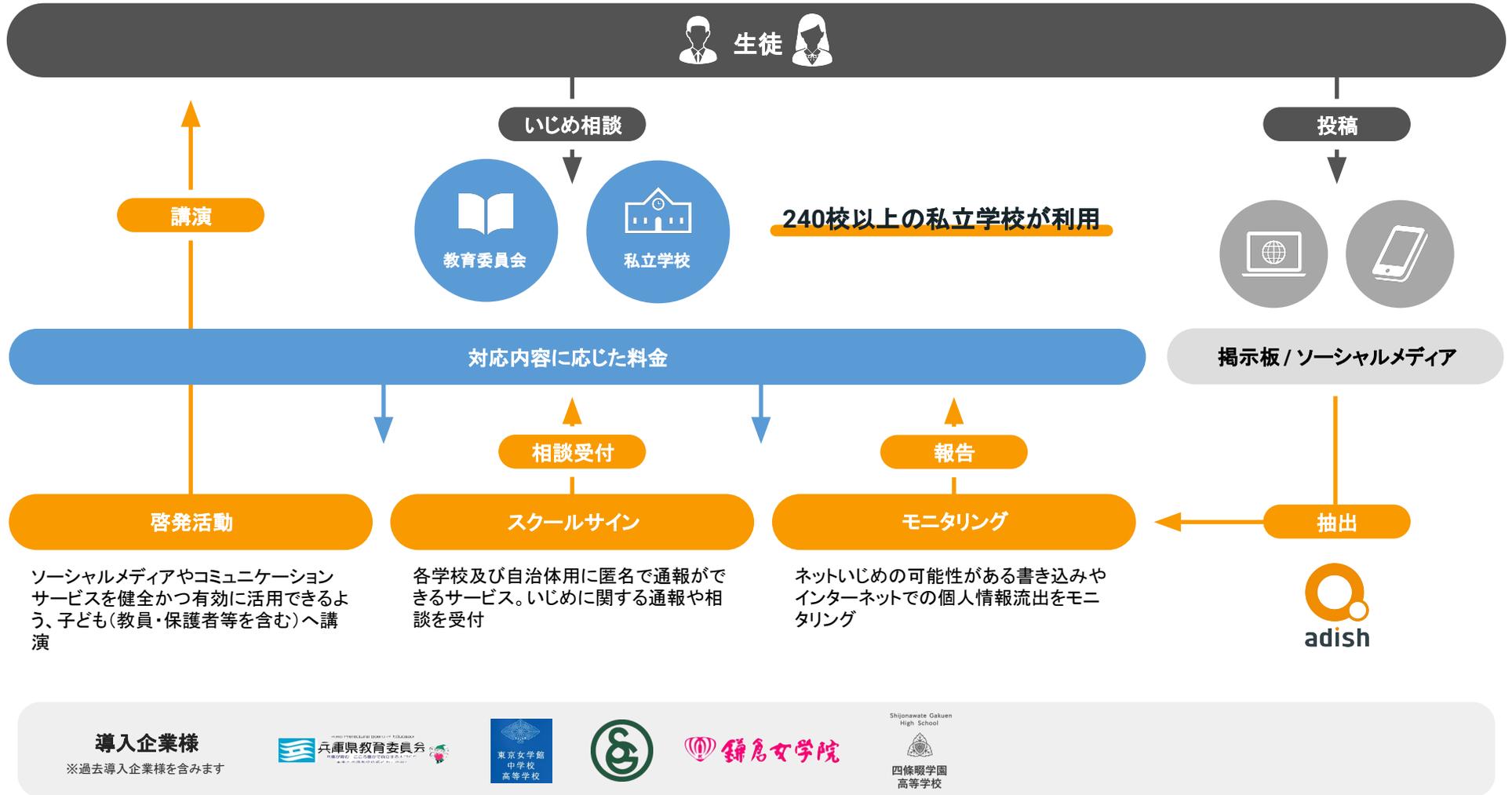
導入企業様

※過去導入企業様を含みます



# サービス概要: スクールガーディアン

子どもたちが健全にインターネットを活用できる環境を目指し、生徒のネットいじめや個人情報流出をモニタリング、啓発活動も行い、生徒・保護者・学校へ安心を提供



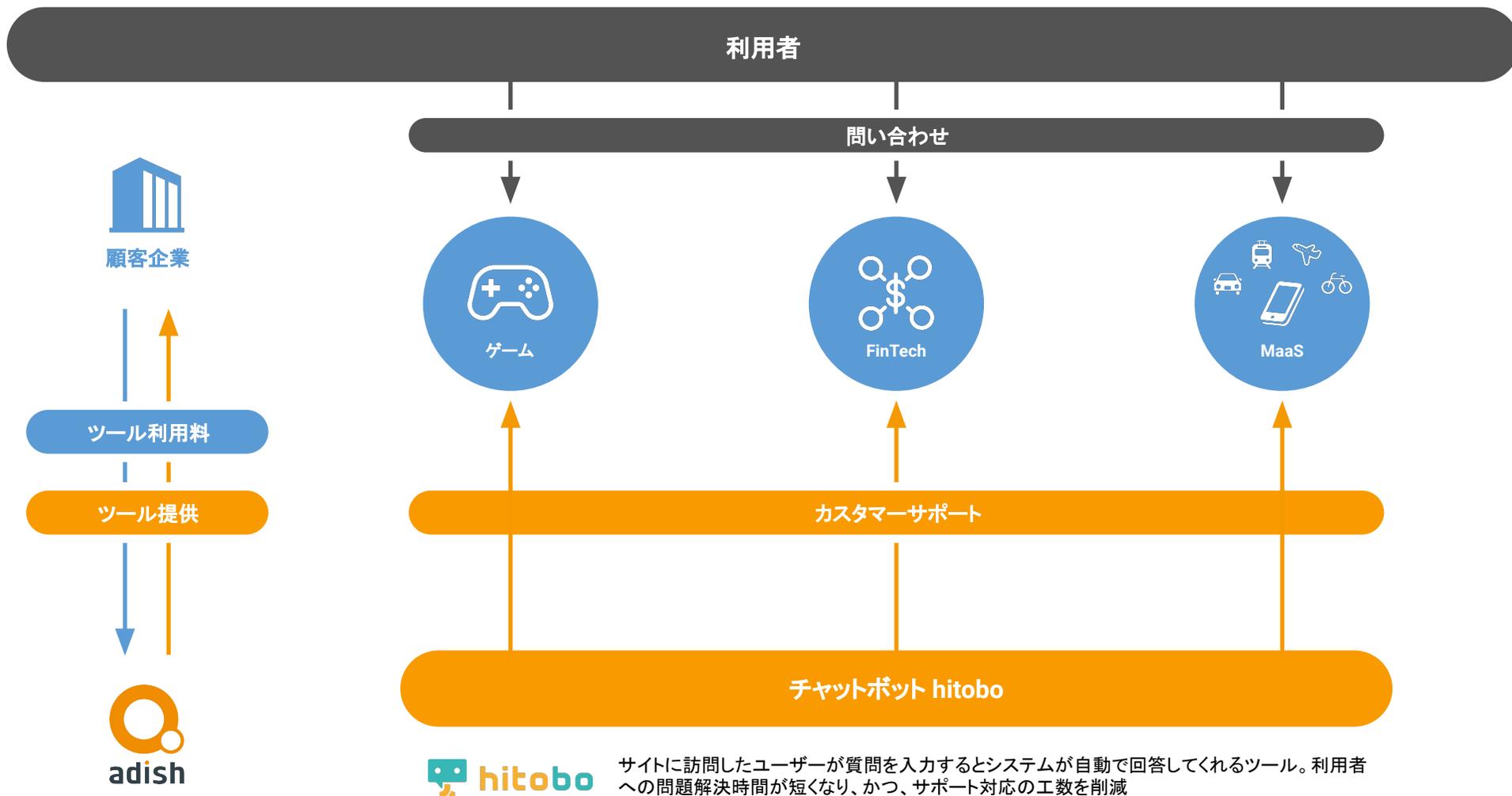
# サービス概要: フロントサポート

企業の公式アカウントを活用して、ソーシャルメディア利用者とのファンコミュニティの形成を支援



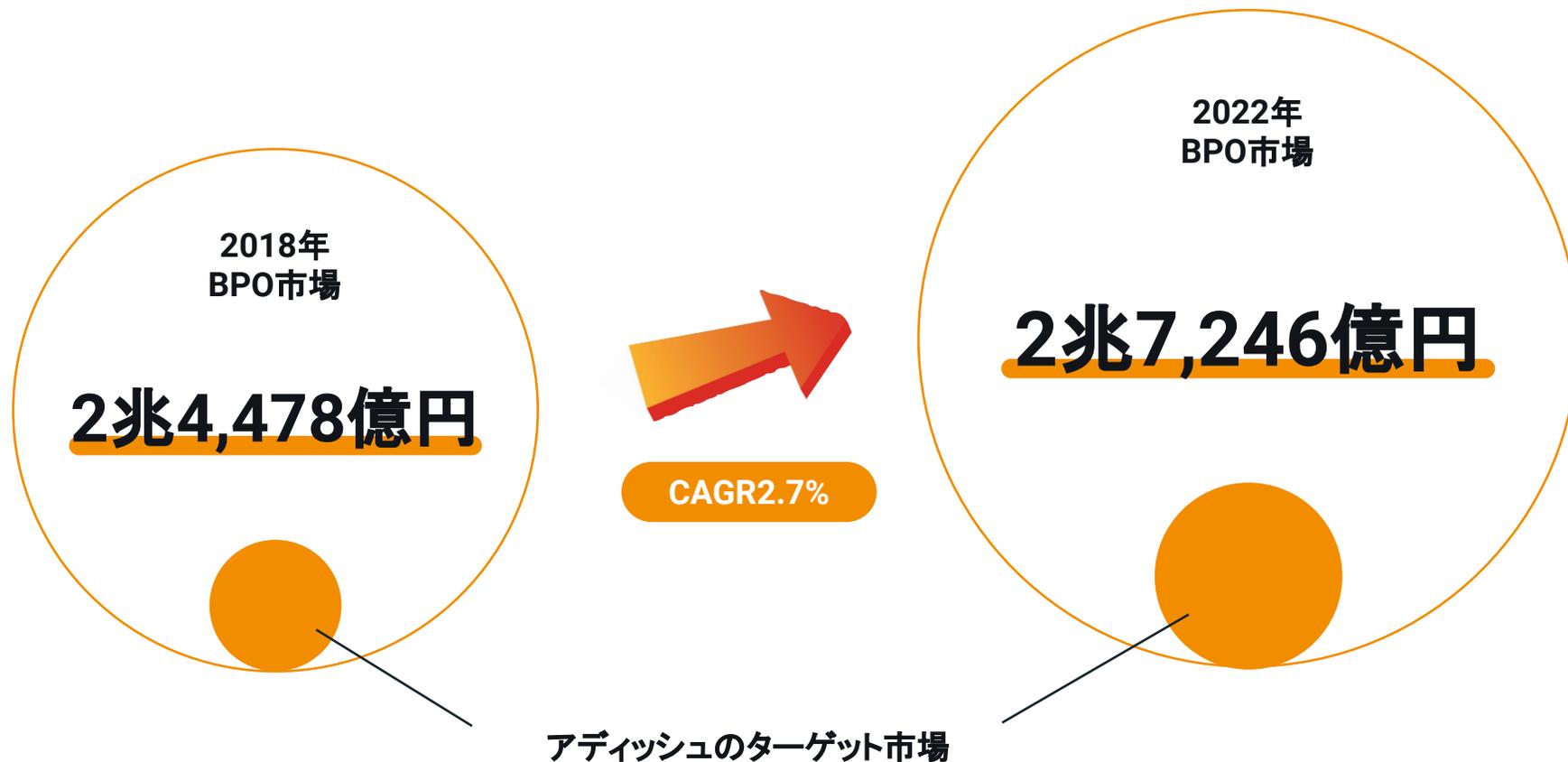
# サービス概要: チャットボット hitobo

利用者が抱える課題をすぐに解決するチャットボットツールを提供



# マーケット環境

アディッシュの提供するカスタマーリレーションサービスはビジネスプロセスアウトソーシング（BPO）市場に該当しており、日本におけるBPO市場は拡大傾向

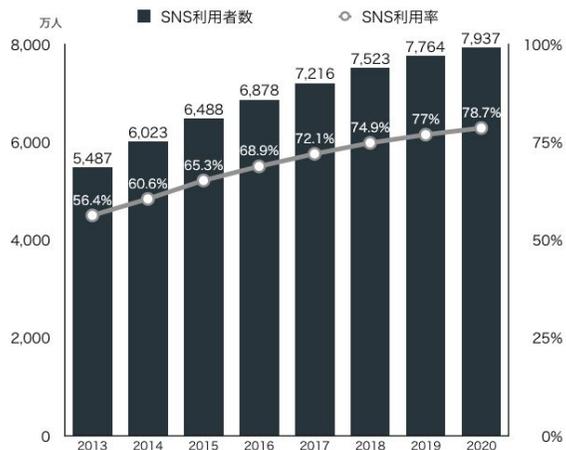


参照：株式会社矢野経済研究所 BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)市場の実態と展望 2018-2019

# マーケットの動向と関連サービス①

## ソーシャルメディア

日本におけるSNS利用者数

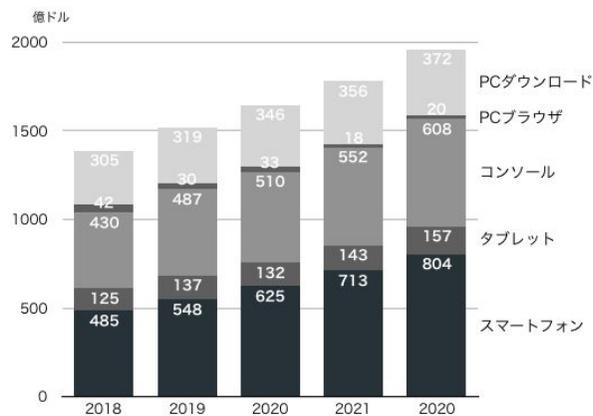


(株式会社 ICT総研 2018年度 SNS利用動向に関する調査より作成)

日本におけるSNS利用者数は鈍化しつつも毎年増加している。

## アプリゲーム

グローバルゲームマーケット市場

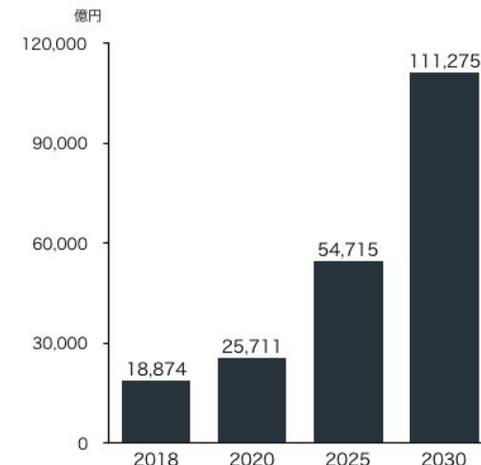


(Newzoo Global Games Market Reportより作成)

スマートフォンゲーム市場はグローバルマーケット市場で大きく伸びている。

## シェアリングエコノミー

シェアリングエコノミーサービス市場規模推移



(情報通信総合研究所 シェアリングエコノミー市場関連調査結果より作成)

日本におけるシェアリングエコノミー市場も右肩上がりに成長が予測されている。

インターネットモニタリング  
INTERNET MONITORING

FrontSupport



SOCIAL APP SUPPORT

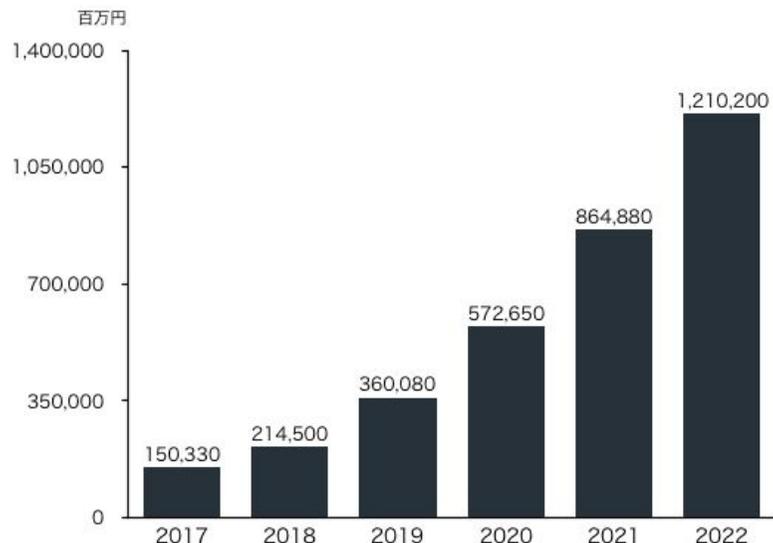
インターネットモニタリング  
INTERNET MONITORING

SOCIAL APP SUPPORT

# マーケットの動向と関連サービス②

## FinTech 関連

FinTech系ベンチャー企業の国内市場規模推移予測

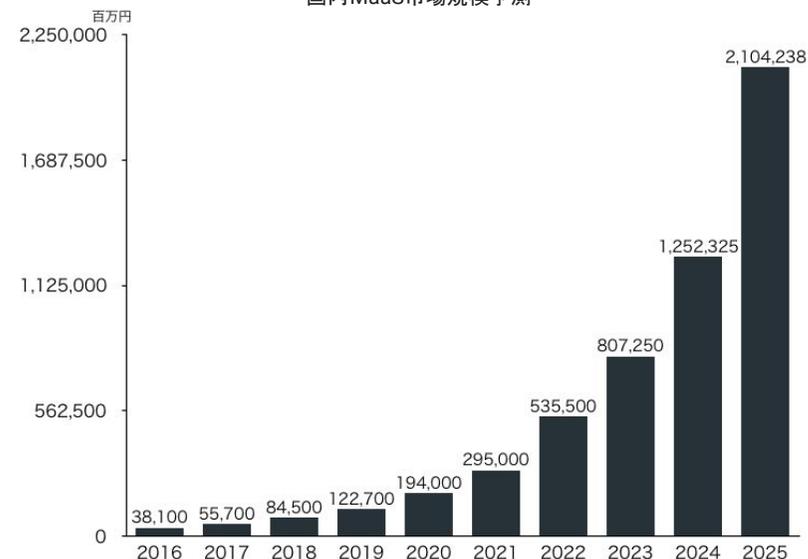


(矢野経済研究所 2019 FinTech 市場の実態と展望 より作成)

日本におけるFintech市場は右肩上がりに成長が予測されている。

## MaaS 関連

国内MaaS市場規模予測



(矢野経済研究所 2019年度版 MaaS市場の実態と将来予測 -サービス化する自動車産業1市場分析編- より作成)

MaaS市場は大きく急拡大が見込まれている。

インターネットモニタリング  
INTERNET MONITORING



SOCIAL APP SUPPORT

インターネットモニタリング  
INTERNET MONITORING



SOCIAL APP SUPPORT

# 当社事業の3つの強み

---

01

**柔軟でスピーディなサービスを提供する事業体制**

02

**大規模案件に対応できる採用力・人材育成力**

03

**顧客企業のグローバル展開におけるパートナー**

# 顧客企業のサービスの成長規模に合わせた対応

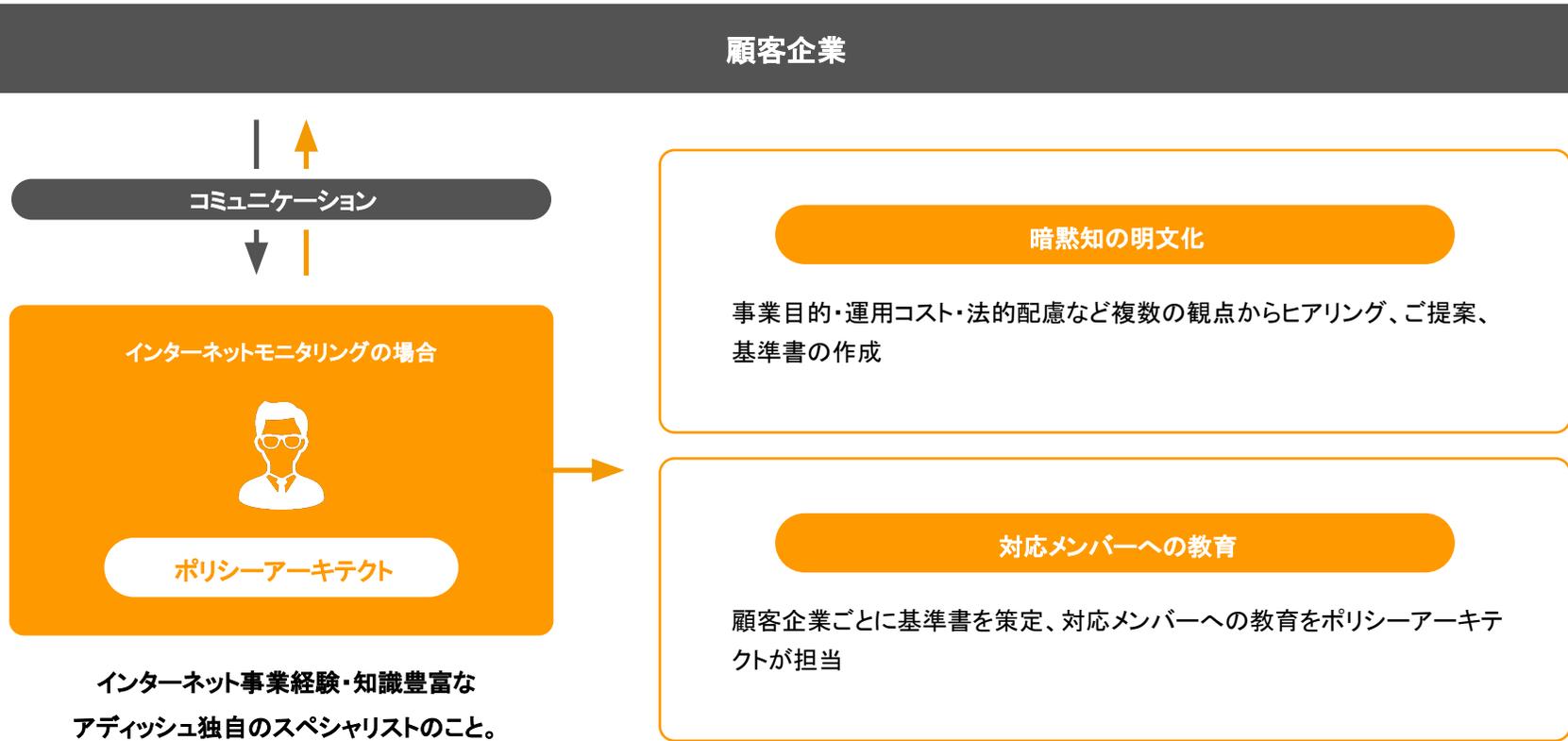
「初めての外部パートナー」から「付加価値提供」まで幅広いニーズに対応

\*当社定義 ナショナルクライアント=多数の利用者を抱える企業



# 一社ごとに最適化した柔軟な運用設計

サービス提供開始前に、顧客企業のニーズと運用体制の架け橋となる  
弊社独自の「ポリシーアーキテクト」の存在



顧客企業が実現したいサービスの理想像と合致した  
一貫性のあるサービス提供を実現

# 自社開発システムにより業務処理スピードを向上

自社で開発したエスカレーションシステムやモニタリングシステムで業務を効率化  
業務処理のスピードアップを実現



カスタマーソリューション事業専用  
エスカレーションシステム

導入数 **600** 以上

複数サービスをシステム画面上で一括管理し、すべてのサービスのエスカレーション状況の確認や回答をすることができ、効率的な運用が可能なシステム。

インターネットモニタリング  
INTERNET MONITORING



インターネットモニタリング事業  
専用システム

導入数 **300** 以上

コミュニティサイトやソーシャルメディアとAPI連携を行い、監視対象のデータを取得し、オペレーターが内容の判断業務を効率的に行えるシステム。



学校非公式サイト事業  
専用システム

導入数 **200** 以上

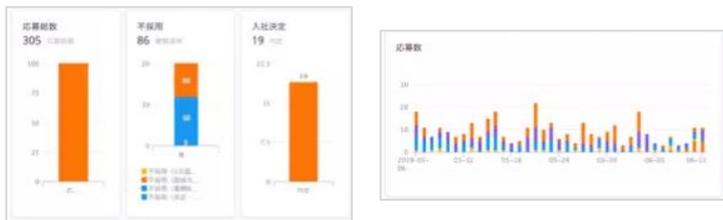
数多くの学校非公式サイトを1つずつ監視するのは非常に時間がかかるため、横断して1つのシステムにて検出し、効率的に監視することができるシステム。

## サービスのリリース予定・急激な成長に対応した人材育成・教育体制を整備

### データドリブンの採用活動

顧客企業ではなかなか人を集められない課題に対して、運用に適した人材を短期間で採用。

採用に関するデータを取得し改善を随時実行。

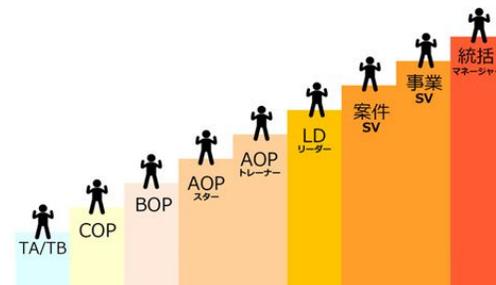


### 上記の実現のために

- 案件毎の採用状況を把握できる専用ダッシュボードを用意
- データに基づいた1日毎の対応改善
- 結果として無駄な広告費をかけず目標人数を効果的に採用

### 人材のスピード教育

採用してから短期間で業務対応できるようにするための教育体制を整備。



### 上記の実現のために

- 初期研修に専任講師を置くことで統一化された教育を実行
- 実務対応スタート後に段階的に対応幅を増やしていくことでの能力ステップアップ
- 社内Wikiによる対応方法の網羅化
- サポート対応能力のステップアップに連動したキャリアプラン
- 結果として短期間での業務対応力を取得可能に

# 大型案件の受け入れ事例

大人気ゲームタイトルのリリースから既存サービスの成長まで幅広くサポートし、人手不足の業界課題に対応



国内大手ゲーム開発会社  
大型新規タイトル  
専属カスタマーサポートパートナー

採用期間 **8** 週間

新規採用 **46** 名

大型新規ゲームタイトルのリリースに合わせ、専属オペレーターを採用・教育。

インターネットモニタリング  
INTERNET MONITORING



国内大手コンシューマ向け  
サイト運営企業への  
常駐モニタリング

**24** 時間 **365** 日稼働

月間総稼働人数 **80** 名以上

サービスの成長に合わせて常駐スタッフを確保。顧客企業からの要望に合わせてスタッフを増員。



県教育委員会へ  
SNS相談・通報サービスを提供

県内学校数 **1000** 校以上

県内生徒数 **60** 万人以上

自治体内の小学校・中学校・高等学校等に  
通う小中高生に対しサービスを提供。

多言語運用センターとして子会社「adish International Corporation」を保有



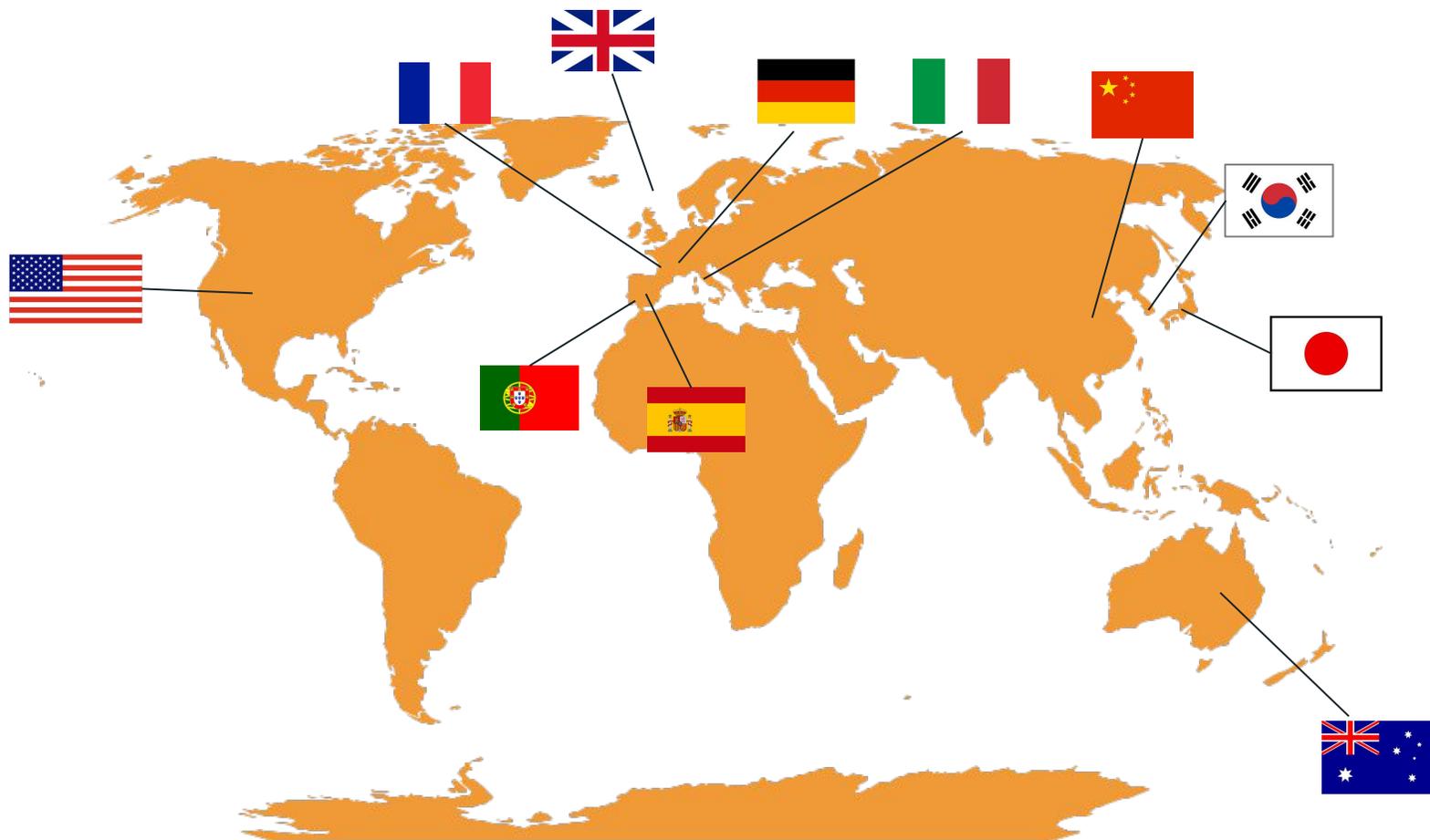
## 採用

- 2011年にセンターを設立
- 現地のネイティブオペレーターを採用
- バイリンガルSVIによるスムーズなコミュニケーション体制  
(アディッシュ社員の11%が外国籍)

## 複数言語もワンストップで対応

- 英語、中国語、韓国語などのオペレーションチーム
- 欧州言語やアジア言語のグローバルパートナーと提携

10カ国語以上の言語に対応し、多くの企業様の海外進出をサポート



# 将来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。